

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Shops Reitsport 2015

#### **Deutliche Angebots- und Preisunterschiede – nur ein Anbieter mit Gesamturteil „sehr gut“**

**Hamburg, 02.04.2015** – Große Unterschiede im Angebotsumfang mit zum Teil erheblichen Einsparmöglichkeiten für Verbraucher – das ist das Ergebnis des Tests von neun Online-Shops für Reitsportartikel, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat. Insgesamt erreichte nur ein Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier waren „gut“ und vier „befriedigend“.

Der für den Test definierte Musterwarenkorb mit zehn Produkten des Reiter-, Pferde- und Stallbedarfs war beim günstigsten Online-Shop über die Hälfte günstiger als beim teuersten Anbieter. „Auch einzeln betrachtet waren die Preisunterschiede zum Teil enorm. Kein Unternehmen bot jedoch über alle Produkte stets Best-Preise“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Erhoben wurden die Preise für das jeweils günstigste Modell eines Produktes wie Reithelm, Halfter oder Fliegendecke. Marken- und Qualitätsunterschiede fanden beim Preisvergleich keine Berücksichtigung.

Auch beim Angebot offenbarten sich Unterschiede. Zwar gab es Artikel, die bei allen Anbietern vielfältig vorhanden waren, bei einzelnen Produktgruppen fiel das Sortiment dagegen sehr ungleich aus: So wurden in einem Shop um die 30 Halfter angeboten, in einem anderen deutlich über 300, also mehr als das Zehnfache. „Meist wiesen die untersuchten Online-Shops je nach Produktkategorie Schwerpunkte auf, was auch Verbraucher bei ihrer Suche berücksichtigen sollten“, hebt Marktforschungsexpertin Möller hervor.

Insgesamt schnitt die Branche bei der Preis- und Angebotsanalyse gut ab. Etwas schwächer fiel das Ergebnis der Untersuchung der Internetauftritte der Online-Shops aus. Hier erzielten die Unternehmen ein insgesamt befriedigendes Urteil. Verbesserungspotenzial gab es vor allem bei der Übersichtlichkeit der Webseiten, die in mehr als einem Drittel der Fälle nicht überzeugte, sowie hinsichtlich der Optik. Zudem fehlten oft nützliche Bereiche wie FAQ (häufige Fragen und Antworten) oder eine Sitemap. Kaufhilfen, etwa Größentabellen oder Hinweise zu Materialien, sowie mehrere Bilder zu den jeweiligen Produkten waren dagegen fast überall vorhanden und erleichterten somit das Einkaufen im Netz.

Testsieger der Studie „Online-Shops Reitsport 2015“ wurde Loesdau.de, der als einziger Anbieter im Gesamtergebnis das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielte. Neben dem besten Internetauftritt konnte auch das beste Ergebnis im Rahmen der Preisanalyse überzeugen. Pluspunkte gab es zudem für das umfassende Sortiment, welches im Anbietervergleich am zweitbesten ausfiel. Kraemer-pferdesport.de positionierte sich im Gesamtergebnis auf Rang zwei und erhielt das Qualitätsurteil „gut“. Ein sehr gutes Ergebnis gab es für den Teilbereich Preisanalyse. Acht der zehn Testprodukte erhielt man hier zum überdurchschnittlich günstigen Preis. Auch das Angebot überzeugte in 50 Prozent der Fälle mit einem überdurchschnittlichen Umfang. Platz drei belegte Equiva mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis und einem sehr guten Abschneiden beim Angebot. Darüber hinaus erzielte der Shop in puncto Preise ein sehr gutes Ergebnis sowie in der Kategorie Transparenz und Sicherheit die beste Bewertung im Test.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von neun bedeutenden Online-Shops für Reitsport durch, deren Sortiment unterschiedliche Artikelgruppen sowie Marken umfasste. Hierzu zählten zum Beispiel Reitbekleidung, Pferdebedarf sowie Zubehör für Stall, Weide oder Reitplatz. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Internet. Darüber hinaus erfolgte eine stichtagsbezogene Analyse der Preise und des Angebots der Online-Shops anhand von jeweils zehn hierfür definierten Produktgruppen. Außerdem wurden die Bestell- und Zahlungsbedingungen für Erstkunden bei jedem Anbieter analysiert und bewertet.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.