

PRESSEMITTEILUNG**Test: Online-Shops für Autoteile 2015****Preisersparnisse teils von über 80 Prozent möglich – große Angebotsunterschiede – Gesamturteil „gut“ für vier Anbieter**

Hamburg, 15.04.2015 – Hobby-Schrauber sollten beim Einkauf im Internet wählerisch sein, sonst wird die vermeintlich günstige Autoreparatur zu einem teuren Spaß. Das ergab der aktuelle Test, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Im Gesamturteil erzielten vier Online-Shops das Qualitätsurteil „gut“, weitere vier waren befriedigend. Allerdings kamen auch zwei Anbieter nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Wer gerne selbst Hand anlegt, um sein Auto in Schuss zu bringen, fahndet häufig im Internet nach den nötigen Produkten. Es haben sich zahlreiche spezialisierte Online-Shops etabliert, die von Ersatz- und Verschleißteilen, über Scheinwerfer bis hin zu Ölen und Pflegemittel ein breites Sortiment versprechen. Selber machen und Geld sparen – das funktioniert aber nicht überall. Der Test deckte enorme Preisunterschiede zwischen den einzelnen Online-Shops auf. So kostete beispielsweise ein Mittelschalldämpfer für ein festgelegtes VW-Golf-Modell beim günstigsten Shop knapp 24 Euro, beim teuersten über 135 Euro.

„Durchschnittlich konnte der Kunde im günstigsten gegenüber dem jeweils teuersten Shop fast 70 Prozent sparen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Ähnlich große Unterschiede zeigten sich bei der Angebotsvielfalt, die bei einigen Online-Shops stark eingeschränkt war.

Der Verbraucher sollte auch den Internetauftritt nicht außer Acht lassen. Neben Bedienungsfreundlichkeit und Informationswert ist zudem der Aspekt der Datensicherheit von Bedeutung. Massive Mängel offenbarte hier jedoch keiner der getesteten Anbieter. Insgesamt erreichte die Branche in diesem Bereich ein befriedigendes Ergebnis. Immerhin sechs der zehn Online-Shops sicherten sich das Qualitätsurteil „gut“.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.04.2015, um 18:35 Uhr.

Testsieger wurde Pkwteile.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bot sehr gute Konditionen mit dem umfangreichsten Angebot im Test und überzeugenden Preisen. Im Schnitt war der Anbieter rund 60 Prozent günstiger als der jeweils teuerste Shop. Der Internetauftritt präsentierte sich benutzerfreundlich und übersichtlich. Parts 2 Go erreichte Rang zwei (Qualitätsurteil: „gut“). Für die Platzierung sorgte insbesondere der gute Internetauftritt mit hilfreichen Features und Informationen, beispielsweise Kundenbewertungen zu den Artikeln oder die Lieferdauerangabe direkt beim Produkt. Auch mit vergleichsweise günstigen Preisen konnte der Anbieter punkten. In den Testfällen lag der Preis unter dem jeweiligen Durchschnitt der Branche. Autoteile-Meile.de erreichte den dritten Platz (Qualitätsurteil: „gut“). Auch in puncto Internetauftritt erzielte der Anbieter ein gutes Ergebnis. Die Bedienungsfreundlichkeit war die im Anbietervergleich höchste. Darüber hinaus waren die Bestell- und Zahlungsbedingungen bei diesem Anbieter am besten, beispielsweise mit kostenfreiem Versand ab 50 Euro Einkaufswert.

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 testete zehn bedeutende Online-Shops für Autoteile. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit und die Transparenz und Sicherheit. Ermittelt und bewertet wurden darüber hinaus die Bestell- und Zahlungsbedingungen. In einem weiteren Schritt wurden im Rahmen der Konditionenanalyse Produktpreise und Angebot der Online-Shops stichtagsbezogen untersucht. Dem zugrunde lag ein exemplarischer Warenkorb. Definiert wurden hierbei 16 Produkthanforderungen, die jeweils eine Kombination aus konkretem Fahrzeugmodell und entsprechendem Ersatzteil wie Bremscheibe oder Mittelschalldämpfer bildeten.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
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.