

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Online-Shops Universalversender 2016

Online-Shops mit gutem Service – Schnelle Lieferung, aber Versandkosten variieren stark – Testsieger ist Otto.de

Hamburg, 08.12.2016 – Die Kaufhäuser in den Stadtzentren sind nicht immer so gut besucht wie in der Vorweihnachtszeit – ein Grund: die starke Konkurrenz im Internet. Amazon ist dabei nur einer von zahlreichen Generalisten mit breitem Sortiment. Die Online-Shops der Universalversender sind aber nicht alle empfehlenswert – vor allem der Service per E-Mail und Telefon sowie die Bestellbedingungen variieren. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 16 Online-Shops untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 08.12.2016, 18:35 Uhr*).

Bestellbedingungen nicht überall top

Das Gros der Universalversender ist professionell aufgestellt: Zwölf Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, der Testsieger schneidet sogar mit „sehr gut“ ab. Nur drei Online-Shops zeigen insgesamt schwächere Leistungen. Die Branche bietet einen im Schnitt guten Service und bestätigt damit das Ergebnis der Vorstudie (aktuell: 73,8 Punkte, 2014: 73,4 Punkte). In einem Bereich sind die Unterschiede jedoch vergleichsweise deutlich: den Bestellbedingungen. „Einige Online-Shops bieten nur die vorgeschriebenen Rückgabefristen, andere aber kulante von beispielsweise einem Monat“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Auch was Mindestbestellwerte und Versandkosten angeht, ist ein Vergleich sinnvoll.“

Schwachpunkt E-Mail-Service

Im Schnitt nur befriedigend schneiden die Universalversender bei der E-Mail-Bearbeitung ab. So bleiben im Test über zehn Prozent der Anfragen unbeantwortet. Eingehende Auskünfte gehen zudem häufig – in fast 40 Prozent der Fälle – zu wenig auf das individuelle Anliegen ein. Die Hotlines überzeugen mehr: Hier erhalten Anrufer oft kompetente Auskünfte. Negativ fällt hier auf, dass die Freundlichkeit der Mitarbeiter nicht nur in Einzelfällen zu wünschen übrig lässt.

Reibungsloser Versand

Übersichtlich, bedienungsfreundlich und transparent – die meisten Online-Shops erzielen mit ihrem Internetauftritt ein gutes Ergebnis. Marktforschungsexperte Markus Hamer lobt zudem die Zuverlässigkeit der Lieferung: „Die Pakete sind im Versandtest im Schnitt nach gut zwei Tagen eingetroffen – stets korrekt und in einwandfreiem Zustand.“ Extrakosten müssen beim Online-Einkauf jedoch einkalkuliert werden: Bei einer Standardbestellung schlägt die Lieferung mit drei bis knapp sieben Euro zu Buche. Nur ein Anbieter liefert versandkostenfrei, verlangt im Gegenzug aber einen Mindestbestellwert von 40 Euro.

Die besten Anbieter

Otto.de erzielt als einziger Universalversender das Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Testsieger bietet unter anderem den besten Internetauftritt: Die übersichtliche und bedienungsfreundliche Website liefert umfangreiche Produkt- und Kontaktinformationen. Auch die Versandqualität überzeugt: Otto.de schneidet im Test hinsichtlich der Warenlieferung und Rücksendemodalitäten

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:
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

jeweils am besten ab. Darüber hinaus ist der Service per E-Mail außerordentlich gut; die Antworten fallen individuell, freundlich und verständlich aus. Am Telefon punktet das Unternehmen mit durchgehender Erreichbarkeit und kurzen Wartezeiten. HSE24.de belegt den zweiten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Dabei erreicht das Unternehmen in allen Bereichen gute bis sehr gute Ergebnisse. Als einer der wenigen Online-Shops bietet HSE24.de bei einigen Produktkategorien einen kostenfreien Versand. Bei Rücksendungen erfolgt im Test eine Erstattung sämtlicher Kosten innerhalb einer Woche. Die kulantesten Widerrufbedingungen erlauben eine Warenrücksendung innerhalb von 30 Tagen. Anfragen per E-Mail beantwortet HSE24.de meist zügig und vollständig. Auf Platz drei positioniert sich Neckermann.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Lieferung dauert im Test im Schnitt weniger als zwei Tage; eine korrekte Rechnung und Unterlagen für einen problemlosen Rückversand sind stets enthalten. An der durchgängig erreichbaren Hotline werden Anrufer kompetent beraten. E-Mail-Anfragen beantwortet das Unternehmen im Schnitt innerhalb einer Stunde sorgfältig und fachkundig.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 Universalversender im Internet. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je drei Versandtests, zehn Prüfungen der jeweiligen Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit, Transparenz und Sicherheit. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine Prüfung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. Insgesamt flossen 544 Servicekontakte mit den Universalversendern in die Auswertung ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.