

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Ankaufdienste 2017

#### **Große Preisdifferenzen bei Medienprodukten und Elektronik – Drei Anbieter insgesamt „gut“ – Testsieger ist Zoxs.de**

**Hamburg, 23.02.2017** – In vielen Haushalten schlummern überflüssige Dinge, die zu schade für den Müll sind. Eine Verkaufsmöglichkeit: Ankaufdienste im Internet, die bestimmte Gebrauchtwaren zu aktuellen Festpreisen aufkaufen. Nicht alle Dienste sind aber empfehlenswert. Dies zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Ankaufdienste im Internet untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23.02.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Extreme Unterschiede bei Ankaufpreisen**

Einige Anbieter sind auf Produkte wie Bücher, CDs und DVDs spezialisiert, andere auf Elektronik, wie Smartphones oder Kameras. Im Test gehen aber auch die Leistungen der Ankaufdienste weit auseinander. So verdienen sich nur drei der acht untersuchten Aufkäufer das Gesamturteil „gut“. Deutliche Preisunterschiede sind die Regel: So liegen die Angebote für identische Gebraucht-Smartphones beim jeweils besten Dienst im Schnitt um gut 19 Prozent über denen des jeweils schlechtesten. Noch extremer fällt die Spannbreite bei Medienprodukten wie Bücher oder CDs aus: So bietet ein Ankaufdienst im Test für eine untersuchte Musik-CD 4,88 Euro, ein anderer legt den Preis auf zwei Cent(!) fest. Zwei Dienste schneiden in der Preisanalyse mit „mangelhaft“ ab.

#### **Ankaufbedingungen nicht immer kundenfreundlich**

Kein Mindestankaufswert, kostenfreie Einsendung der Artikel und sogar ein Abholservice – nur bei einigen Diensten sind die Ankaufbedingungen ausgesprochen fair. Bei anderen gibt es deutliches Verbesserungspotenzial. Das zeigt sich unter anderem auch, wenn Artikel nach der Überprüfung vom Ankaufdienst nachträglich abgelehnt werden. Bei der Hälfte der getesteten Online-Dienste müssen Kunden die Rücksendung selbst zahlen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Gebrauchtwaren mit wenig Aufwand zu einem Fixpreis verkaufen, hört sich smart an, kann sich in der Praxis aber als Enttäuschung herausstellen. Nur die besten Ankaufdienste bieten faire Preise zu guten Bedingungen.“

#### **Die besten Online-Ankaufdienste**

Zoxs.de ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die mit Abstand höchsten Ankaufpreise gehen einher mit dem besten Internetauftritt. In vier von acht untersuchten Produktkategorien bietet Zoxs.de die besten Preise. Beispielweise erhält der Kunde am Teststichtag für ein gebrauchtes Smartphone (Apple iPhone 7) über 100 Euro mehr als beim Ankaufdienst mit dem schlechtesten Preisangebot. Der Internetauftritt bietet einen hohen Informationswert und zahlreiche nützliche Funktionen, unter anderem die Möglichkeit, mehrere Artikel auf einmal anzufragen. Die Auszahlung ist sowohl aufs Giro- als auch aufs Paypal-Konto möglich.

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

Den zweiten Rang belegt der auf Elektronikartikel spezialisierte Online-Dienst Wirkaufens.de, ebenfalls mit einem guten Qualitätsurteil. Der Ankaufdienst bietet die insgesamt fairsten Bedingungen in puncto Ankauf und Auszahlung. Es fallen beispielsweise für den Kunden weder für die Einsendung der Produkte noch für die Rücksendung abgelehnter Artikel Kosten an. Auch die Ankaufpreise – vor allem in den Kategorien Smartphones und Fotokameras – überzeugen im Test. Ein transparenter und sichtbar verschlüsselter Verkaufsprozess trägt ebenfalls zum positiven Abschneiden bei.

Der Anbieter Momox nimmt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang drei ein und punktet mit einem guten Internetauftritt und attraktiven Ankaufpreisen. Die Website schneidet aus Nutzersicht im Vergleich am besten ab – eine intuitive Navigation, strukturierte und verständliche Inhalte und eine optisch ansprechende Gestaltung führen zur positiven Bewertung. Für Medienprodukte bietet Momox die im Anbietervergleich zweitbesten Preise, bei Büchern und CDs ist der Dienst im Test sogar führend.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Online-Ankaufdienste, deren Produktfokus auf Medienartikel oder Elektronik lag. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website sowie einer Analyse des Verkaufsprozesses ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Zudem erfolgte eine Prüfung der Ankauf- und Auszahlungsbedingungen der Anbieter. Darüber hinaus wurden die Ankaufpreise anhand eines Musterwarenkorb mit 50 definierten Artikeln aus acht Produktkategorien stichtagsbezogen ermittelt und bewertet (Erhebungszeitraum gesamt: 03.-08.11.2016).

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.