

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Online-Shops Fashion 2017

#### **Online-Shops kundenfreundlich aufgestellt – Defizite nur in einzelnen Servicebereichen – Testsieger ist Zalando**

**Hamburg, 16.03.2017** – Mode-Online-Shops fristen längst kein Schattendasein mehr: Über 27 Millionen Verbraucher haben hierzulande im letzten Jahr zumindest einmal Bekleidung oder Schuhe im Internet bestellt. Wie professionell viele Online-Shops auftreten und wo noch Schwächen liegen, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von 13 Online-Shops im Bereich Fashion untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16.03.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Auch unterwegs gut gerüstet**

Gute Kunde für modebewusste Online-Shopper: Die Servicequalität der Fashion-Online-Shops ist insgesamt gut. Die größten Stärken liegen dabei in den entscheidendsten Bereichen: dem Internetauftritt sowie der Versandqualität. Hilfreiche Sortierfunktionen, Kaufhilfen und umfangreiche Produktinformationen erleichtern die Shopping-Tour. Stets SSL-verschlüsselte Bestellprozesse sorgen für Sicherheit beim Kauf. Gut für unterwegs: Alle Fashion-Shops im Test verfügen inzwischen über eine mobiloptimierte Website oder bieten eine App für mobile Endgeräte.

#### **Retouren leicht gemacht**

Im Versandtest profilieren sich drei der 13 Online-Shops mit kostenfreier Lieferung, die restlichen Händler berechnen dafür zwischen 0,95 und 5,99 Euro. Die bestellte Kleidung trifft nach durchschnittlich 3,4 Tagen beim Kunden ein – bei den schnellsten Shops dauert es im Schnitt sogar nur zwei Tage. Erfreulich: Die Pakete und Waren kommen im Test ausnahmslos in einwandfreiem Zustand an. Punkten kann die Branche auch mit kundenfreundlichem Retourenprozedere: Die Abwicklung ist meist unkompliziert, die Kostenerstattung erfolgt in der Regel zügig.

#### **Test deckt auch Service-Schwächen auf**

Schnelle Hilfe direkt per Chat? Das klappt nicht immer professionell. So sorgen hier insbesondere lange Reaktionszeiten für Kundenfrust. Am Telefon sind ebenfalls die Wartezeiten und oft unvollständige Auskünfte die Schwachstellen. Dagegen zeigen elf der 13 Shops in puncto E-Mail-Bearbeitung eine gute oder sehr gute Leistung. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Branche kann insgesamt überzeugen – nicht zuletzt dank der reibungslosen Lieferung und einer guten Kundenorientierung in puncto Retouren. Auf breiter Servicefront können allerdings nicht alle Online-Shops punkten.“

#### **Die besten Fashion-Online-Shops**

Zalando geht als Testsieger mit einem sehr guten Qualitätsurteil aus der Servicestudie hervor. Maßgebend dafür ist die ausgesprochen hohe Versandqualität: Im Test überzeugen etwa die kostenfreie Lieferung, die schnelle Zustellung und kundenfreundliche Rücksendemodalitäten, die den Käufern unter anderem ein Rückgaberecht von 100 Tagen einräumen. Der optisch ansprechende Online-Shop-Auftritt zeichnet sich durch Bedienungsfreundlichkeit und einen hohen Informationswert mit hilfreichen

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

Extras, wie beispielsweise einem Modelexikon, aus. Gute Serviceleistungen erbringt Zalando zudem am Telefon, bei der E-Mail-Bearbeitung und in den Online-Chats mit den Kunden.

Auf dem zweiten Rang platziert sich der s.Oliver Online-Shop mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Der Internetauftritt punktet mit vielfältigen Produkt- und Kontaktinformationen und einem transparenten Bestellvorgang, in dem der Shop beispielsweise aktiv das Einverständnis der Kunden zu AGB und Datenschutzerklärung einholt. Die Warenrückgabe ist dank mitgeliefertem Rücksendeformular sowie -aufkleber einfach und die Kosten werden im Test zügig erstattet. Kompetente Mitarbeiter sorgen für ein sehr gutes Ergebnis bei der E-Mail-Bearbeitung.

Peek-Cloppenburg.de (Qualitätsurteil: „sehr gut“) liefert den besten Internetauftritt mit umfangreichen Inhalten und hilfreichen Features wie Merkzettel, Größentabellen und Kundenbewertungen. Im Bestellprozess überzeugen Transparenz und der Schutz persönlicher Daten durch sichtbare Verschlüsselung. Im Versandtest punktet der Online-Shop des Düsseldorfer Unternehmens mit kostenloser und schneller Lieferung und einem kulantem Rückgaberecht von 60 Tagen. Ein gutes Niveau erreichen auch der Service per E-Mail und der telefonische Service. Mit Esprit.de, dem viertplatzierten Online-Shop, sichert sich noch ein weiterer Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 bedeutende Online-Shops für Fashion. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website und jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Im Fokus standen unter anderem Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Zudem wurden bei jedem Online-Shop je zehn verdeckte Telefon-, E-Mail- sowie Online-Chat-Tests. Zusätzlich wurden die Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie die Versandqualität durch jeweils drei Testkäufe analysiert. Insgesamt flossen 532 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Analyse 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.