

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Pizza-Lieferdienste 2018

#### **Lieferzeit oft wie angekündigt, aber Pizzen selten heiß beim Kunden – Preise variieren – Testsieger ist Call a Pizza**

**Hamburg, 11.01.2018** – Domino's schluckt Hallo Pizza. Die Fusion der bisherigen Nummern eins und zwei in Deutschland mischt den Markt der Pizza-Lieferdienste auf. Welchen Service die Home-Delivery-Spezialisten aktuell leisten und wie es um Preis und Angebot bestellt ist, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ vier große Pizza-Lieferdienste getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.01.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Pizza-Bringdienste mit Licht und Schatten**

Die Lieferqualität schneidet im Test insgesamt gut ab, hat sich aber im Vergleich zur Vorstudie 2015 verschlechtert. Ein Grund: längere Lieferzeiten von im Schnitt über 40 Minuten (2015: gut 36 Minuten) – in Einzelfällen beträgt die Wartezeit sogar bis zu anderthalb Stunden. Ein weiteres Manko ist die Temperatur der Pizzen: Zwei Drittel treffen nur in warmen Zustand beim Besteller ein; jede sechste Pizza ist bei der Anlieferung sogar schon kalt. Positiv jedoch: In fast allen 48 Tests entspricht die gelieferte Pizza exakt der Bestellung. Und: Trotz der relativ langen Wartezeiten sind die Vorhersagen ziemlich genau: Die Lieferung weicht im Schnitt nur rund fünf Minuten vom angekündigten Lieferzeitpunkt ab.

#### **Auch der Preis macht den Unterschied**

Bei Salami-Pizzen liegt die mögliche Ersparnis in den drei untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München im Schnitt bei über 16 Prozent, bei einer vegetarischen Version sogar bei bis zu 27 Prozent. Sparen lässt sich auch bei Salaten und Getränken: Hier können Kunden gegenüber dem teuersten Lieferdienst im Schnitt fast 30 Prozent sparen. Für den kleinen Hunger sind Pizza-Lieferdienste aber nicht erste Wahl, da der Mindestbestellwerts teils hoch ist – im Einzelfall bis zu 15 Euro.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität merkt an: „Die Anbieter überzeugen mit einer vielfältigen Auswahl auch an Pasta-Gerichten, Salaten, Burger und auch einem vegetarischen Angebot. Nicht nur wer Pizza liebt, kommt auf seine Kosten. Im Mix aus Service, Preise und Angebot können sich letztlich drei der vier Lieferdienste das Qualitätsurteil ‚gut‘ sichern.“

#### **Testsieger und Platzierte**

Call a Pizza geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Lieferdienst schneidet in der Preis- und Angebotsanalyse insgesamt am besten ab. Die gelieferten Pizzen überzeugen im Geschmackstest; auch preislich kann sich der Testsieger mit einem guten Ergebnis profilieren. Zudem erzielt Call a Pizza im Bereich Service positive Resultate, auch aufgrund des besten Internetauftritts der Lieferdienste.

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Platz zwei belegt Domino's (inkl. Hallo Pizza), ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet den besten Service – auch hinsichtlich der Lieferqualität. Die Mitarbeiter am Telefon beweisen Kompetenz und Produktkenntnis. Ein umfangreiches Mittags- und Dessertangebot sowie Gerichte für Vegetarier und Veganer ergänzen die Produktauswahl.

Smiley's positioniert sich auf Rang drei mit einem guten Gesamtergebnis. Alle Pizzen trafen fast pünktlich zum angekündigten Zeitpunkt ein. Smiley's bietet die größte Produktauswahl mit vielen Speisen, Kindermenüs und mehreren Pizzateig-Varianten. Pizza Max landet mit dem Qualitätsurteil „befriedigend“ auf Platz vier.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte vier große Pizza-Lieferdienste. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei den Unternehmen anhand von 48 Tests der Lieferqualität (Mystery-Shopping) einer ebenso großen Anzahl an verdeckten Telefon-Tests (Mystery-Calls), 50 Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie fünf detaillierten Inhaltsanalysen der Websites. Insgesamt flossen so 151 Servicekontakte mit den Pizza-Lieferdiensten in die Auswertung ein. Darüber erfolgte stichtagsbezogen eine umfassende Analyse der Preise verschiedener Standardprodukte, eine Bewertung der Produktauswahl sowie der Qualität der Pizzen (sensorische Tests).

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.