

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Online-Shops Matratzen 2018

#### **Shops mit gutem Service – Kulanz bei Rückgabe – Lieferung nicht reibungslos – Testsieger ist Emma-Matratze.de**

**Hamburg, 13.03.2018** – Für gesunden Schlaf ist eine gute Matratze unerlässlich. Der Kauf ist längst nicht mehr nur im Fachgeschäft möglich. Gerade wenn ein paar Minuten Probeliegen nicht ausreichen, für den können spezialisierte Online-Shops eine echte Alternative sein. Der Grund: Viele Anbieter erlauben eine mehrwöchige Testphase. Wo Stärken und Schwächen liegen, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von neun Online-Shops für Matratzen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 13.03.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Gute Kundenorientierung**

Die Servicequalität der getesteten Matratzen-Online-Shops ist insgesamt gut. Testschwerpunkte wie Internetauftritt, Versand sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen erzielen gute bis sehr gute Ergebnisse. Doch nur der Testsieger kann sich insgesamt das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern; ein Shop fällt mit einem lediglich ausreichenden Resultat aus dem Rahmen.

#### **Probeschlafen ohne Risiko**

Wie bei den meisten online erworbenen Produkten gibt es auch beim Matratzenkauf ein Widerrufsrecht. Das bedeutet: Der Kunde darf die Ware binnen ein zweiwöchigen Frist ohne Angabe von Gründen zurücksenden und bekommt sein Geld zurück. In der Praxis sind die getesteten Online-Shops sogar noch deutlich kundenorientierter: Bei einem Großteil der Anbieter bekommen die Kunden 100 Tage Zeit, die Matratze zu testen und bei Nichtgefallen zurückzuschicken.

#### **Probleme durch Versanddienstleister**

Im Bereich Versand und Retoure gibt es trotz oft kulanter Regelungen große Serviceunterschiede, zum Beispiel hinsichtlich der Lieferzeiten und der Zuverlässigkeit. Kunden müssen bei einem Online-Shop im Schnitt weniger als zwei Tage auf die Matratzenlieferung warten; bei einem anderen Anbieter dauert es dagegen durchschnittlich fast 25 Tage. Und: Nicht immer werden die Matratzen zu den vereinbarten Terminen zugestellt beziehungsweise für den Rückversand abgeholt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Professionelle Online-Auftritte, verbraucherfreundliche Rückgaberegelungen und auch zügige Kosterstattungen nach der Retoure sind große Pluspunkte der Branche. Allerdings wird im Test bei mehr als jedem vierten Matratzenkauf der Liefertermin nicht eingehalten – das kann schnell für Kundenfrust sorgen.“

#### **Die besten Matratzen-Shops im Internet**

Emma-Matratze.de geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Der Anbieter verfügt über den besten Internetauftritt mit einem hohen Informationswert; wichtige Angaben zu Versandkosten,

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

Rückgabe und Zahlungsarten werden bereits auf der Startseite präsentiert. Versand und Retoure fallen im Test sehr kundenfreundlich aus: Die Matratzen treffen im Schnitt nach rund vier Tagen ein und werden zuverlässig zum jeweils vereinbarten Termin von der Spedition wieder abgeholt. Auch die individuelle Beratung am Telefon überzeugt.

Auf Platz zwei positioniert sich Casper.com (Qualitätsurteil: „gut“). Der Shop punktet mit schneller Lieferung (Durchschnitt: 1,7 Tage) und einer reibungslosen Rückgabe: Der Verpackungsaufwand für die Retoure ist sehr gering und die Matratzen werden stets pünktlich abgeholt. Die übersichtlich gestaltete Website bietet einen sehr transparenten Bestellprozess. Ein weiteres Plus: die zügige und kompetente E-Mail-Bearbeitung.

Rang drei nimmt Ravensberger Matratzen (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Lieferung erfolgt schnell und stets innerhalb der angegebenen Versanddauer; auch ein Expressversand ist möglich. Die Kosten werden nach dem Rückversand sehr zügig erstattet. Am Telefon betragen die Wartezeiten nur wenige Sekunden und die Anrufer erhalten meist vollständige Auskünfte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Online-Shops für Matratzen. 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 etwa Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Zudem wurden bei jedem Anbieter je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Zusätzlich erfolgte eine Untersuchung der Bestell- und Zahlungsbedingungen und des Bereichs Versand und Rücksendung anhand von je drei Testkäufen. Es flossen insgesamt 306 Servicekontakte mit den Online-Shops 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.