

PRESSEMITTEILUNG

Test: Lieferservice-Portale 2018

Gastro-Auswahl je nach Portal sehr unterschiedlich – Wechselnde Rabatte – Testsieger ist Lieferando.de

Hamburg, 09.08.2018 – Knurrt der Magen und fehlt es an der Lust, selbst zu kochen, sind Lieferservice-Portale im Internet eine beliebte Anlaufstelle. Das Geschäft mit Pizza, Burger oder Sushi per Mausclick boomt und viele Portale buhlen um hungrige Kundschaft. Groß sind die Unterschiede vor allem beim Angebot. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Portale unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.08.2018, 18:35 Uhr*).

Große Angebotsunterschiede

Je nach Lieferservice-Portal variiert die Auswahlmöglichkeit stark: In München sind beispielsweise beim Testsieger im untersuchten Zeitfenster (abends) gut 200 Gastro-Anbieter zu finden, beim schwächsten Konkurrenten dagegen nur 15. Über eine insgesamt sehr große Auswahl an Lieferservices und Restaurants verfügen drei der acht getesteten Portale.

Lieferportale mit unterschiedlichem Prinzip

Konventionelle Portale, die die Bestellung nur zum Lieferservice des Restaurants weiterleiten, sind in mehr Städten präsent als Portale, die die Lieferung im Auftrag der Restaurants selbst übernehmen. Je größer aber die Städte, desto größer wird der Angebotsumfang von Unternehmen wie Deliveroo oder Foodora. In Metropolen wie Berlin, Hamburg oder München steht hungrigen Kunden portalübergreifend eine Auswahl zur Verfügung, die keine Essenswünsche offenlässt.

Online-Service mit Licht und Schatten

Die Internetauftritte erzielen insgesamt nur ein befriedigendes Ergebnis. Positiv: Umfangreiche Such- und Filterfunktionen helfen bei der Auswahl nach individuellen Vorlieben. Sogar unterwegs per Smartphone-App oder als Gast ohne Registrierung lässt sich auf den meisten Portalen bequem Essen bestellen. Die Lieferservice-Spezialisten geizen aber mit Kontaktinformationen und auf der Übersichtsseite des Restaurants findet sich bei fast zwei Drittel der Portale kein Hinweis auf die aktuelle Lieferdauer oder -gebühr.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Großstädter sind in puncto Angebot klar im Vorteil – die Gastro-Auswahl ist hier oft außerordentlich umfangreich. Ein Tipp: Fast alle Portale bieten Rabattaktionen und Sonderangebote – wer dies im Blick hat, bestellt nicht nur bequem, sondern auch deutlich günstiger.“

Die besten Lieferservice-Portale

Testsieger ist Lieferando.de (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In 80 Prozent der analysierten Städte stellt es die meisten Lieferdienste zur Auswahl – im Schnitt 116. Der Internetauftritt erzielt ein sehr gutes Resultat, etwa dank umfangreicher Informationen; auch Lieferdauer und -gebühr der Anbieter sind

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

direkt ersichtlich. Ein transparenter und sicherer Bestellprozess sowie vielfältige Zahlungsmöglichkeiten tragen ebenfalls zum Gesamtsieg bei.

Rang zwei sichert sich Lieferheld.de (Qualitätsurteil „gut“). Das Portal verfügt über den zweitbesten Internetauftritt, der mit Bedienungsfreundlichkeit und einem vergleichsweise hohen Informationswert punktet. Das Portal bietet zudem einen großen Angebotsumfang – in 93 Prozent der getesteten Städte wird eine überdurchschnittliche Anzahl an Lieferservices offeriert.

Pizza.de nimmt Rang drei ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Besonders der Angebotsumfang überzeugt: Bei rund einem Drittel der untersuchten Städte war die Anzahl wählbarer Lieferservices doppelt so groß wie der Durchschnitt. Der Internetauftritt punktet aus Nutzersicht mit seinen Inhalten; bei der Bestellung stehen viele Zahlungsoptionen zur Verfügung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Lieferservice-Portale im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie einer Analyse des Bestellvorgangs ermittelt. Im Fokus standen dabei der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Insgesamt flossen 96 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Angebotsanalyse: Die Experten ermittelten stichtagsbezogen und in einem festen Zeitfenster das Angebot auswählbarer Gastro-Einrichtungen in den 15 größten Städten Deutschlands sowie das im speziellen Bereich Pizza/Pasta in den Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt am Main. Zudem flossen das Verbreitungsgebiet auf Basis der 25 größten deutschen Städte und das Angebot an Zusatzleistungen, wie Rabatte oder Prämienshops, in die Auswertung ein (Erhebungszeitraum: 16.-18.05.2018).

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.