

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Ankaufdienste 2019

Große Preisunterschiede bei Büchern, CDs, Smartphones & Co. – Vier Anbieter insgesamt „gut“ – Testsieger ist Rebuy

Hamburg, 28.02.2019 – Ordnung in den eigenen vier Wänden zu schaffen, liegt im Trend – auch wegen einer populären Netflix-Doku um „Aufräum-Queen“ Marie Kondo. Doch vieles, von dem man sich trennen kann, ist zu schade für den Müll. Eine smarte Verkaufsmöglichkeit bieten Ankaufdienste im Internet, die Gebrauchtes zu Festpreisen aufkaufen. Doch Vorsicht: Die angebotenen Ankaufpreise gehen oft weit auseinander. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Online-Ankaufdienste untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.02.2019, 18:35 Uhr*).

Extreme Unterschiede bei den Ankaufpreisen

Smartphones, Tablets, DVDs, Bücher oder Spiele – bei Ankaufdiensten können Privatpersonen mit wenig Aufwand aussortierte Gebrauchtwaren verkaufen. Service und Preise unterscheiden sich aber deutlich: Vier getestete Online-Ankaufdienste erhalten das Qualitätsurteil „gut“, zwei schneiden „befriedigend“ ab und ein Dienst erzielt nur ein ausreichendes Ergebnis.

Identisches Gerät, gleicher Zustand, deutliche Preisdifferenzen – das ist keine Seltenheit. Für ein gebrauchtes Apple iPhone 8 Plus bietet ein Ankaufdienst 197 Euro mehr als der Anbieter mit dem niedrigsten Ankaufpreis. Bei Geräten wie Smartphones und Tablets liegt die Differenz zwischen dem höchsten und niedrigsten Preis oft über 100 Euro. Bei Medienartikeln sind die Beträge geringer, die Unterschiede aber ebenso frappierend. Drei Testbeispiele wie weit die Ankaufpreise auseinanderdriften: 3,12 Euro statt 17 Cent (Buch), 11,24 Euro statt 2,80 Euro (CD) oder 19,72 Euro statt 15 Cent (Game).

Ankaufbedingungen beachten

Der Verkaufsprozess selbst gestaltet sich einfach, aber die Regeln variieren. Einen Mindestankaufswert setzt nur ein Anbieter voraus. Eine ohne Einschränkung kostenfreie Einsendung der Gebrauchtwaren bietet aber weniger als die Hälfte der getesteten Dienste. Auch kann es vorkommen, dass die Ware noch abgelehnt wird, da zum Beispiel ein Mangel entdeckt wurde. Bei zwei der sieben getesteten Unternehmen muss der Kunde in diesem Fall die Rücksendekosten selbst übernehmen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Alte Schmöcker und museumsreife Handys wird man auch bei Ankaufdiensten nicht los. Für einigermaßen aktuelle Gebrauchtwaren lässt sich aber oft ein ordentlicher Preis erzielen. Wichtig ist, stets die Ankaufpreise von mehreren Portalen zu prüfen.“

Die besten Ankaufdienste im Internet

Testsieger ist Rebuy (Qualitätsurteil: „gut“) mit den im Schnitt höchsten Preisangeboten in Kombination mit fairen Ankaufbedingungen. Im Test bietet der Anbieter bei fast der Hälfte der 50 untersuchten Produkte den höchsten Ankaufpreis. Ab einem Warenwert von zehn Euro ist die Einsendung

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

kostenlos, wobei auch ein Abholservice in Anspruch genommen werden kann. Zudem schneidet die Website aus Nutzersicht am besten ab – der optisch ansprechende Internetauftritt punktet mit intuitiver Navigation sowie umfangreichen und strukturierten Inhalten.

Den zweiten Platz belegt Zoxs.de (Qualitätsurteil: „gut“); bei Elektronikgeräten ist der Ankaufdienst sogar führend. Der im Vergleich beste Internetauftritt bietet umfangreiche Informationen und kundenfreundliche Funktionen, etwa Hinweise zum Zustandekommen der Ankaufpreise und eine mobile Scanner-App. Zudem punktet die Website mit einem transparenten Verkaufsprozess. Auch die dritthöchsten Ankaufpreise tragen zum positiven Ergebnis bei.

Wirkaufens.de (Qualitätsurteil „gut“) positioniert sich auf Rang drei. Für das positive Abschneiden sorgen vor allem die zweithöchsten Ankaufpreise und das sehr gute Ergebnis im Bereich Ankauf- und Auszahlungsbedingungen. Der Ankaufdienst ermöglicht nicht nur eine kostenfreie Einsendung, sondern trägt auch die Rücksendekosten für abgelehnte Artikel. Momox erzielt als viertplatzierter Ankaufdienst ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Ankaufdienste, deren Produktfokus auf Medienartikel und/oder Elektronik lag. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website sowie einer Analyse des Verkaufsprozesses ermittelt. Darüber hinaus wurden jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer durchgeführt. Zudem erfolgte eine Prüfung der Ankauf- und Auszahlungsbedingungen der Anbieter sowie eine Preisanalyse. Hierbei wurden die Ankaufpreise anhand eines Musterwarenkorb mit 50 definierten Artikeln aus acht Produktkategorien stichtagsbezogen ermittelt und bewertet (Erhebungszeitraum gesamt: 28.-30.11.2018).

Veröffentlichung 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.