

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Anbieter Gold 2021

Preisunterschiede bei Münzen wie Barren – Gutes Branchenergebnis – Testsieger ist Goldsilbershop.de

Hamburg, 03.03.2021 – Sparen steht hierzulande hoch im Kurs, doch es stellt sich die Frage: Wie lege ich mein Geld am besten an? Seit jeher spielt Gold dabei eine Rolle. Gerade sicherheitsbewusste Verbraucherinnen und Verbraucher schätzen das Edelmetall als krisensichere Anlage. Aber wo kann man Münzen und Barren eigentlich kaufen? Zum Beispiel bei einem der spezialisierten Unternehmen im Internet. Die besten Shops sind hier nicht nur im Service gut, sondern sind auch preislich attraktiv. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Online-Gold-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 03.03.2021, 19:30 Uhr*).

Preisvergleich lohnenswert

Der Goldpreis ist keineswegs überall gleich. Im Gegenteil: Einsparpotenziale gibt es bei allen zehn untersuchten Produkten. Im Schnitt lassen sich gut neun Prozent sparen, wenn jeweils statt des teuersten der günstigste Anbieter gewählt wird. Prozentual fällt die Ersparnis bei der kleinsten Einheit, dem 1-Gramm-Goldbarren (999,9 Feingold), mit fast 19 Prozent am größten aus. Das günstigste Angebot eines Online-Shops beträgt zum Testzeitpunkt 56,39 Euro, während der „Mini-Barren“ bei einem anderen Anbieter 69,21 Euro kostet. Bei 100-Gramm-Barren können Kunden im Höchstfall rund sechs Prozent des Preises sparen – hier macht die Differenz aufgrund des hohen Produktpreises allerdings schon gut 320 Euro aus.

Service insgesamt nur „befriedigend“

Ihre Servicestärke spielen die Anbieter erwartungsgemäß im Internet aus. Der Online-Service der Branche erzielt insgesamt ein gutes Ergebnis. Die Websites bieten häufig einen hohen Informationswert und punkten mit Nutzerfreundlichkeit sowie einen in der Regel transparenten und sichtbar verschlüsselten Bestellprozess. Defizite zeigen sich am Telefon und bei E-Mail-Anfragen: Die Berater geben zwar fachlich korrekte Antworten, aber am Telefon wird das Anliegen nicht oder zu wenig erfragt. Die Folge: Die Auskünfte fallen wenig individuell und oft unvollständig aus. Dieses Manko zeigt sich auch in den E-Mail-Antworten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine ganzheitliche Beratung zum Goldkauf sollte man bei den Anbietern nicht erwarten. Da ein Widerruf ausgeschlossen und eine Zahlung per Vorkasse üblich ist, sollten sich Interessierte vorab informieren und dann die aktuellen Preise vergleichen. Zu beachten sind dabei auch die stark variierenden Versandkosten.“

Die besten Online-Anbieter Gold

Testsieger ist Goldsilbershop.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen bietet insgesamt den besten Service. Die Website liefert umfangreiche und verständliche Informationen sowie hilfreiche Tools, wie die Anzeige des aktuellen Goldkurses oder eine Preisübersicht. Zudem bietet

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

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

Goldsilbershop.de den im Vergleich besten Service per E-Mail; die bedarfsgerechten Auskünfte führen zu einer einfachen Lösung des Anliegens. Darüber hinaus punktet der Testsieger mit einem sehr guten Angebot und vergleichsweise attraktiven Preisen, die bei sämtlichen untersuchten Produkten unter dem Branchendurchschnitt liegen.

Den zweiten Rang belegt ESG Edelmetalle (Edelmetall-Handel.de) mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen profiliert sich mit günstigen Preisen und einem breiten Angebot. Der telefonische Service ist im Anbietervergleich führend, etwa dank guter Erreichbarkeit und kurzer Wartezeiten sowie korrekter Auskünfte. Zudem punktet ESG Edelmetalle mit einem sehr transparenten und stets sichtbar SSL-verschlüsselten Bestellprozess.

Auf Rang drei positioniert sich Auragentum, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der im Vergleich beste Online-Service überzeugt nicht nur mit einem aus Nutzersicht optisch sehr ansprechenden Internetauftritt, sondern auch mit einem umfangreichen Informationsangebot und hilfreichen Tipps, etwa zur Zusammensetzung des Anlageportfolios. Auch eine Raten-/Teilzahlung ist hier möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Edelmetall-Shops im Internet mit Fokus Goldverkauf und einem Angebot sowohl an Goldbarren als auch -münzen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- sowie zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierte Internetanalyse ermittelt. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Online-Gold-Anbietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine Analyse und Bewertung der Preise sowie des Angebotsumfangs (Erhebungsstichtage: 5./6. Januar 2021).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
www.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. Über 2.000 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.