

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Flash-Supermärkte 2021

#### **Schnell-Zustellung trotz Großstadtverkehr – Insgesamt gute Lieferqualität – Testsieger sind Gorillas und Flaschenpost**

**Hamburg, 10.11.2021** – In zehn Minuten! Hier geht es nicht um das legendäre Transrapid-Versprechen des damaligen bayerischen Ministerpräsidenten Edmund Stoiber, sondern um Lebensmittel-Lieferdienste. Einige der sogenannten Flash-Supermärkte wollen ab der Bestellung binnen zehn Minuten liefern – in einer fast unfassbaren Zeit, die in der Realität leider nicht immer eingehalten wird. Dennoch sind die Dienste eine spannende Alternative, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv fünf Flash-Supermärkte getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 10.11.2021, 19:30 Uhr*).

#### **Flash-Supermärkte liefern ab**

Überregional erzielen die Flash-Supermärkte ein sehr gutes Resultat (81,5 Punkte); in Berlin schneiden die Anbieter mit „gut“ (73,3 Punkte) ab. Erfreulich: Die Warenpreise sind nicht exorbitant hoch, sondern häufig vergleichbar mit denen eines stationären Supermarktes. Zwischen den Anbietern kommt es je nach Produkt allerdings zu teils deutlichen Preisdifferenzen. Ein Beispiel: Barilla-Nudeln (Fusilli n. 98; 500 Gramm) kosten beim günstigsten Lieferdienst 1,49 Euro, der teuerste verlangt dagegen 2,49 Euro. Das Preisgefüge unterscheidet sich darüber hinaus auch regional; sprich: Die Preise sind auch von Stadt zu Stadt unterschiedlich.

#### **Oft superschnell – und doch zu spät**

Im Test trifft die bestellte Ware in allen Fällen in guter Qualität beim Empfänger ein; auch die Fahrerinnen und Fahrer treten durchweg freundlich auf. Doch insbesondere in Berlin können die Flash-Supermärkte nicht immer so schnell liefern wie versprochen. Eine Blitz-Lieferung binnen zehn Minuten gelingt sowohl Flink als auch Gorillas in der Hauptstadt „nur“ in einem von drei Fällen. Die Lieferung selbst ist übrigens bei drei Anbietern kostenlos; zwei Lieferdienste verlangen jeweils 1,80 Euro pro Bestellung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Flash-Supermärkte sind eine bequeme und zuverlässige Alternative, wenn bestimmte Dinge in der Küche fehlen. Die breite Angebotsvielfalt eines Lebensmittelmarktes können Kunden nicht allerdings erwarten. Und schneller ist ein Einkauf auch wohl nicht zu erledigen, selbst wenn das Lieferversprechen im Test nicht immer exakt eingehalten werden kann.“

#### **Die besten Flash-Supermärkte**

Überregional geht Gorillas (Qualitätsurteil: „sehr gut“) als Testsieger hervor und belegt in Berlin den zweiten Platz. Die bei Bestellabgabe angegebene Lieferdauer in der App wird zumeist vorbildlich eingehalten und alle Bestellungen werden korrekt ausgeführt. Der Einstiegsprozess in die App ist besonders nutzerfreundlich und Kunden steht nach der Bestellung ein Kontaktkanal zum Fahrer zu Verfügung. Gorillas ist zudem der einzige Anbieter im Test, der keinen Mindestbestellwert verlangt.

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

Flaschenpost (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich mit der besten Lieferqualität den Testsieg in Berlin. Sämtliche Bestellungen treffen innerhalb der versprochenen Lieferzeit beim Empfänger ein; auch die in der App angegebene Lieferdauer wird stets eingehalten. Zudem punkten die Qualität und der Zustand der gelieferten Waren. Auch überregional (Rang zwei) wird das Lieferversprechen bei sämtlichen Bestellungen eingehalten.

Flink (Qualitätsurteil: „gut“) belegt sowohl überregional als auch in Berlin den dritten Platz. Die Qualität und der Zustand der bestellten Waren wie auch der Einkaufstaschen überzeugen und die Zustellerinnen und Zusteller treten sehr freundlich auf. Flink verfügt zudem im Anbietervergleich über die kundenfreundlichsten Geschäftszeiten.

Die Flash-Supermärkte Getir und Bring platzieren sich im Test in Berlin auf den Plätzen vier und fünf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Flash-Supermärkte, Lieferdienste für Supermarkt-Waren, davon waren drei überregional agierend. Die Lieferqualität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils drei Tests in Berlin sowie – bei den überregionalen Anbietern – anhand von je drei weiteren Tests in Essen, Frankfurt am Main und München ermittelt. Im Fokus standen hierbei die Zustelldauer und die Zustellqualität. Die Servicequalität wurde anhand der Apps analysiert, wobei Kriterien in den Bereichen Inhalte, Funktionen und Bedienungsfreundlichkeit geprüft und bewertet wurden. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

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.