

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Supermärkte-Apps 2021

#### **Hohe Bedienungsfreundlichkeit, aber oft nur beschränkte Funktionen – Testsieger ist die Rewe-App**

**Hamburg, 21.12.2021** – Wenn das Wochenende und damit der Großeinkauf naht, greifen viele preisbewusste Verbraucherinnen und Verbraucher zu den Angebotsprospekten. Oder man nimmt einfach sein Smartphone – nahezu jeder große Supermarkt bietet inzwischen eine eigene App für Mobilgeräte an. Doch wie nützlich und bedienungsfreundlich sind die Anwendungen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat zwölf Supermärkte-Apps getestet.

#### **Die meisten Apps überzeugen**

Die Apps der Supermärkte schneiden mit 74,1 Punkten insgesamt gut ab. Vier der Anwendungen sind sehr gut, sechs Apps erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und nur zwei kommen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus. Als Stärke erweist sich insbesondere die Bedienungsfreundlichkeit: Die Menüführung ist bei vielen Anwendungen intuitiv und übersichtlich; gute Bewertungen erzielen auch die angemessene Sprache und die Inhalte. In Summe erweisen sich acht der zwölf getesteten Apps als sehr bedienungsfreundlich.

#### **Funktionsumfang nicht immer ausgereizt**

In puncto Nutzwert gibt es große Unterschiede: Jede zweite App zeigt bei den Funktionen einige Lücken und schneidet hier nur befriedigend oder schlechter ab. Neben Basis-Features wie der Filialsuche, der Speicherung der Lieblingsfiliale und dem Anlegen einer Einkaufsliste fehlen nicht selten speziellere, aber hilfreiche Funktionen wie ein Produkt-Scanner oder Push-Benachrichtigungen für Angebote. Auch Rabatt-Coupons oder Bonusprogramme sind nicht in allen Apps integriert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Funktionsumfang und damit der Nutzwert überzeugt nicht überall. Ob man die App seines Lieblings-Supermarktes installieren sollte, hängt von den eigenen Wünschen und Erwartungen ab. Eines können aber alle getesteten Apps, nämlich den handgeschriebenen Einkaufszettel überflüssig machen.“

#### **Die besten Supermärkte-Apps**

Testsieger ist die App von Rewe (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In puncto Bedienungsfreundlichkeit überzeugt sie insbesondere mit gut abgestimmten Inhalten. Hinsichtlich des Nutzwerts erzielt die App mit 90,4 Punkten den Bestwert im Test und punktet unter anderem mit Features wie einem Produkt-Scanner und integrierten Coupons, die auch ohne Registrierung nutzbar sind.

Den zweiten Rang erzielt die Kaufland-App, ebenfalls mit einem sehr guten Ergebnis. In beiden Teilbereichen, Bedienungsfreundlichkeit und Nutzwert, belegt die App Rang zwei. Dazu tragen ein nutzerfreundlicher, einfacher Einstiegsprozess und leicht bedienbare Funktionalitäten bei. Bonusprogramme und Push-Benachrichtigungen für Angebote zählen zu den zahlreichen nützlichen Features.

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

Rang drei belegte die App von Edeka (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Sowohl bei der Bedienungsfreundlichkeit als auch beim Nutzwert erzielt die Anwendung ein sehr gutes Ergebnis, beispielsweise durch die schnelle Erreichbarkeit der Einkaufsliste und ein besonders ansprechendes App-Design.

Die App von Penny auf Platz vier sichert sich ebenfalls ein sehr gutes Gesamtergebnis und punktet vor allem mit der höchsten Bedienungsfreundlichkeit aller getesteten Apps.

Weitere App-Anbieter im Test (alphabetisch): Aldi Nord, Aldi Süd, Famila, Globus, Lidl, Netto, Netto Marken-Discount und Norma.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von zwölf Supermärkten und Discountern, deren Grundfunktionen Angebote, Einkaufslisten und Filialsuche umfassten. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Apps. Die Untersuchung umfasste 60 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer sowie zwölf Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**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.