

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Paketdienste 2022

Versand und Zustellung nicht immer einwandfrei – Preise auf einem guten Niveau – Testsieger ist DHL

Hamburg, 30.11.2022 – Singles Day, Black Week und dann steht auch schon Weihnachten vor der Tür: Die Monate November und Dezember sind für Paketdienste jedes Jahr Umsatztreiber und Herausforderung zugleich. So prognostiziert der Branchenverband BIEK aktuell rund 415 Millionen Paketsendungen an private Haushalte. Versand, Service, Preise – wie sich die Unternehmen hier schlagen, beantwortet die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ fünf große Paketdienste getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 30.11.2022, 18:35 Uhr*).

Die Paketdienste erreichen mit 71,2 Punkten ein gutes Ergebnis. Ausschlaggebend für das erfolgreiche Abschneiden ist vor allem das insgesamt gute Preisniveau der getesteten Anbieter, wobei ein Vergleich oft lohnenswert ist: Bei allen untersuchten Paketgrößen zeigen sich im Test teils deutliche Preisdifferenzen. In der Spitze können die Verbraucherinnen und Verbraucher beim günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter fast 59 Prozent sparen.

Versandqualität nicht immer überzeugend

Die gute Nachricht: Im Test erreichen alle 50 Pakete den Empfänger. Weniger erfreulich: Im Schnitt kommen die Pakete erst nach rund drei Tagen an – im Vergleich zu Vorstudien der letzten Jahre hat sich die Versanddauer damit kontinuierlich verlängert. Auch ein großes Kundenärgernis tritt im Test auf: Fast jedes zehnte Paket wird in einen Paketshop bzw. eine Filiale geliefert, obwohl die Empfänger zu Hause sind.

Bei der Annahme und Auslieferung gehen die Mitarbeitenden sorgfältig mit den Paketen um. Ob dies jedoch auch auf den Transportweg zutrifft, testete das DISQ mittels so genannter Stoßindikatoren, mit denen die Pakete präpariert waren. Das Resultat: Fast jedes dritte Paket ist während des Versands starken Stößen bzw. Erschütterungen ausgesetzt. Zudem trifft fast die Hälfte der Sendungen äußerlich beschädigt oder verschmutzt ein.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wohl jeder hat mit Paketdiensten schon schlechte Erfahrungen gemacht, die in Erinnerung haften bleiben. Auch im Test kommt es auf dem Versandweg teils zu unsachgemäßem Umgang mit Paketen und unzuverlässigen Zustellungen. In der Summe können die meisten Paketdienste dennoch überzeugen, wobei aber beim Service und Versand noch Luft nach oben ist.“

Das Ranking

DHL geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Abgabe und Abholung der Pakete sowie deren Zustellung erfolgt in allen Testfällen erfolgreich. Im Anbietervergleich kommen die Sendungen zudem am schnellsten beim Empfänger an. Die Website bietet einen hohen Informationswert, beispielsweise mit Hinweisen zum Versicherungsschutz und der Option eines Online-Nachforschungsauftrags. E-Mail-Anfragen werden korrekt und strukturiert beantwortet. Zudem bietet DHL die im Vergleich größte Anzahl an Zahlungsoptionen bei Online-Frankierungen bzw. -Bestellungen an.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt GLS (Qualitätsurteil: „gut“). Für die Selbstabgabe von Paketen bietet das Unternehmen sowohl online als auch in der Filiale insgesamt die günstigsten Preise. Die Kosten für den nationalen Versand liegen im Test stets unterhalb des Branchenschnitts. Am Telefon beraten die Mitarbeitenden zudem verständlich und souverän.

Auf Platz drei positioniert sich Hermes, ebenfalls mit einem guten Resultat. In puncto Service ist das Unternehmen am zweitbesten aufgestellt und überzeugt sowohl bei den Versandtests als auch mit einem guten Online-Service, der einen Internetauftritt mit übersichtlichen und strukturiert aufbereiteten Inhalten umfasst.

Rang vier belegt DPD mit einem ebenfalls noch guten Gesamtergebnis vor UPS auf Platz fünf („befriedigend“).

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Paketdienste, die in Deutschland über ein flächendeckendes Netz an Annahmestellen bzw. Paketshops verfügen. Der Test umfasste einen umfangreichen Versandtest, der die Paketaufgabe und -auslieferung, die Versanddauer sowie die Versandoptionen berücksichtigte. Den Umgang mit den Paketen auf dem Versandweg prüften die Testerinnen und Tester mittels Stoßindikatoren. Darüber hinaus wurde die Servicequalität anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Es flossen 305 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse der Filial- und Online-Preise nationaler und internationaler Sendungen für abgegebene Pakete sowie bei Abholung durch den Paketdienst (Datenstand: Oktober 2022).

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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.