

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Paketversand

Durchweg schneller Versand, aber große Preisunterschiede von bis zu 300 Prozent – DHL ist Testsieger

Hamburg, 10.12.2008 (ots) – Geschenke für die Enkel, ein bei Ebay verkauftes Handy, der gute Wein für langjährige Geschäftspartner. Drei typische Beispiele für Pakete, die nicht nur vor Weihnachten in Deutschland verschickt werden. Ob bequem durch den Kurier von zu Hause abgeholt oder selbst bei der Post oder im Paketshop aufgegeben: Die Sendungen sollen möglichst schnell, preiswert und vor allem unversehrt den Empfänger erreichen. Doch wer bietet den zuverlässigsten Versand? Wer hat den besten Service? Wo gibt es die günstigsten Preise?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt neun Paketdienstleister, die bundesweit und international Pakete für Privat- und Geschäftskunden verschicken. Im Rahmen von 234 Kontakten wurde ein umfassender Servicetest durchgeführt. Neben je zehn Versandstests pro Anbieter wurden die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail, der Internetauftritt sowie das Angebot von Zusatzservices unter die Lupe genommen. Zudem wurden die Preise gängiger nationaler und internationaler Paketversender bei Sendungsabholung und bei Selbstabgabe durch den Kunden analysiert.

Der Gesamtsieger der Studie ist DHL. Der Paketspezialist der Deutschen Post schnitt sowohl beim Paketversand mit Abholung als auch bei Selbstabgabe am besten ab. Zusätzlich überzeugten die Bonner durch die jeweils beste Servicequalität und die insgesamt besten Preise. Beim Paketversand mit Abholung folgten iloxx und Der Courier – beides Anbieter, die Paketsendungen ausschließlich abholen – auf Platz zwei und drei. Beim Paketversand mit Selbstabgabe in den Filialen landeten hinter DHL die Logistiker DPD und GLS.

Die größten Unterschiede im Test konnten im Rahmen der Preisanalyse festgestellt werden. „Wir waren überrascht, dass teilweise Preisunterschiede von bis zu 300 Prozent bestanden. Daher lohnt es sich immer, vor der Versendung Preise zu vergleichen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Paketdienstleister überzeugten beim Kernbereich Versand, besonders bei der Dauer der Zustellung. „Im Durchschnitt verging nur ein Werktag, bis die Pakete beim Empfänger ankamen“, kommentiert Markus Hamer. Erfreulich ebenso die Tatsache, dass nur bei einer von insgesamt 90 Testsendungen der zerbrechliche Paketinhalt beschädigt wurde. Jedes sechste Paket jedoch wies starke Verschmutzungen oder äußere Beschädigungen auf. Ein weiterer Wermutstropfen: Die meisten Paketboten waren ausgesprochen wortkarg und zuweilen auch unfreundlich.

Wenn ein Kurier das Paket abholen soll, muss dieser per Telefon, per E-Mail oder über das Internet bestellt werden. Die größten Defizite zeigten sich im telefonischen Gespräch: So war die Kommunikationsqualität nur „ausreichend“. Lediglich die Hälfte aller Gespräche fand in einer angenehmen Atmosphäre statt. Licht und Schatten zeigten sich bei der Qualität der E-Mail-Beantwortung. Zwar wurden die E-Mails in durchschnittlich zwölf Stunden beantwortet (besonders vorbildlich: GTS mit 1,3 Stunden). Jedoch war nur knapp ein Drittel aller E-Mails fehlerfrei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de