

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Auktionshäuser im Internet

#### **Service im Durchschnitt nur befriedigend – eBay.de ist bestes Internet-Auktionsportal vor 2-1deins.de und hood.de**

**Hamburg, 20.04.2009 (ots)** – Flohmärkte sind passé. In Zeiten des Internets werden Onlineauktionen immer beliebter. Im vergangenen Jahr haben laut des Branchenverbandes BITKOM knapp 14 Millionen Deutsche zwischen 16 und 74 Jahren Waren oder Dienstleistungen online verkauft. Doch bei welchem Portal finden Verbraucher die besten Funktionen, wo fallen Gebühren an und wer bietet hohe Sicherheit? Wer kann auch beim Service durch einen hochwertigen Internetauftritt oder professionellen E-Mail-Kontakt mit Kunden punkten?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte neun Internet-Auktionsportale mit einem breiten Auktionsangebot. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurden hierzu die Kontaktqualität per E-Mail sowie der Internetauftritt und die Bedienungsfreundlichkeit der Seiten unter die Lupe genommen. Zudem erfolgte die eingehende Analyse des Leistungsangebots der einzelnen Onlineportale.

eBay wurde Gesamtsieger der Studie und überzeugte die Tester von seinem großen Leistungsangebot und der Sicherheit bei Transaktionen. 2-1deins.de bot den besten Service und erzielte insgesamt den zweiten Platz im Test. Der Drittplazierte hood.de punktete im Internetest mit der intuitiven Navigation, wo es das Qualitätsurteil „gut“ erreichte.

Bei der Analyse des Leistungsangebots zeigte sich, dass die wenigsten Anbieter Gebühren erheben. Nur eBay verlangte Einstellgebühren von den Verkäufern. Und lediglich drei der getesteten Anbieter forderten eine Verkaufsprovision. Positiv herauszustellen ist im Bereich Sicherheit, dass die Nutzer auf umfangreiche Informationen zum Thema Datenschutz zugreifen können, zudem bieten bis auf zwei Auktionshäuser alle die Zahlung über sichere Zahlungssysteme oder über ein Treuhandkonto an. Alle Internethäuser besaßen eine Bewertungsfunktion und ermöglichten die Kontaktherstellung zwischen Bieter und Verkäufer.

Den Service in der Branche beurteilten die Marktforscher im Durchschnitt nur mit „befriedigend“. Größtes Manko bei der E-Mail-Beantwortung: Die nur ausreichende Kommunikationsqualität. „Knapp die Hälfte der Tester waren mit der Individualität der Antworten nicht oder nur teilweise zufrieden und nur jede 20. E-Mail wurde als freundlich eingestuft“ kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Positiv herauszustellen ist jedoch, dass immerhin knapp 90 Prozent der E-Mails fehlerfrei und vollständig waren. Selbst der Internetauftritt der Auktionshäuser bietet noch Verbesserungspotenzial. Zwar bestätigten 81 Prozent der Testnutzer eine gute Verständlichkeit der Inhalte, der optische Eindruck konnte jedoch nur bei zwei Drittel der Anbieter mit „ausreichend“ bewertet werden.

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](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Curio-Haus  
Rothenbaumchaussee 17  
D-20148 Hamburg  
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25  
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22  
[info@disq.de](mailto:info@disq.de) · [www.disq.de](http://www.disq.de)