

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Test: Handwerkerauktionen im Internet**

#### **Defizite bei Sicherheit und E-Mail-Beantwortung – blauarbeit.de ist beste Handwerkerauktion vor MyHammer und Undertool**

**Hamburg, 23.04.2009 (ots)** – Ein lästiger Umzug, das leidige Tapezieren oder ein aufwändiger neuer Holzfußboden. Gerne würde man derartige Arbeiten Profis überlassen. Doch Handwerker sind teuer – in Zeiten von knappen Budgets werden daher Handwerkerauktionen im Internet immer beliebter. Nach einer Studie der Humboldt-Universität Berlin sparen Verbraucher so um bis zu 40 Prozent. Doch bei welchem Portal finden Verbraucher die besten Funktionen, wo ist die Nutzung kostenlos und wer bietet hohe Sicherheit? Wer kann auch beim Service punkten, etwa durch einen hochwertigen Internetauftritt oder professionelle E-Mail-Bearbeitung?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt sieben bedeutende Handwerkerauktionsportale. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurden hierzu die Kontaktqualität per E-Mail sowie der Internetauftritt der Anbieter unter die Lupe genommen. Zudem erfolgte die eingehende Analyse des Leistungsangebots der Handwerkerportale.

Bei der Analyse des Leistungsangebots gab es deutliche Defizite im Bereich Sicherheit. Ein Drittel der Auktionshäuser boten weder einen Treuhandservice noch die Verschlüsselung der Seiten beim Log-In Vorgang an. Nicht ein einziges Unternehmen prüfte die genutzten Passwörter auf ihre Sicherheit. Auch bei den Gebühren zeigten sich Unterschiede: Auch wenn für die Auftraggeber bei keinem Portal Kosten anfielen, verlangte die Hälfte der Auktionshäuser Gebühren von den Handwerkern.

Im Bereich Service konnte kein Anbieter ohne Abstriche überzeugen. Besonders in der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen zeigte sich erheblicher Verbesserungsbedarf. So wurde ein Viertel der E-Mails nicht beantwortet, keines der Unternehmen reagierte auf alle Anfragen. Größtes Manko: Die nur ausreichende Kommunikationsqualität. „Knapp 90 Prozent 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. Kein Anbieter bot überdies eine kostenfreie Telefonnummer an, zwei Portale konnten überhaupt nicht telefonisch erreicht werden. Weitere Defizite wurden im Bereich Internetauftritt festgestellt. Die Inhalte jeder zweiten Website wurden als unübersichtlich bewertet und nur 38 Prozent der Testnutzer bestätigten den Unternehmen einen optisch ansprechenden Gesamteindruck.

bluarbeit.de wurde Gesamtsieger der Studie und bot nicht nur den besten Service, sondern überzeugte auch durch das zweitbeste Leistungsangebot im Test. MyHammer hatte das beste Angebot und erzielte insgesamt den zweiten Platz im Test. Dritter wurde Undertool mit dem zweitbesten Service.

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)