

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Lebensmittelmärkte

Discounter punkten beim Preis, Vollsortimenter bei Angebot und Beratung – Penny-Markt ist Testsieger, Edeka beim Service vorn

Hamburg, 30.04.2009 (ots) – Ob Aldi, Rewe oder Marktkauf – welchen Lebensmittelmärkte der Kunde für den Einkauf von Milch, Nudeln und Co. ansteuert, ist in vielen Fällen eine Frage des Geldbeutels. Discounter gelten als am billigsten, aber auch die klassischen Supermärkte bieten günstige Eigenmarken oder No-Name-Produkte an, um im Wettbewerb zu bestehen. Umgekehrt erweitern die Discounter zunehmend ihr Angebot um Bioprodukte oder Markenartikel, damit der Gang zum Vollsortimenter häufiger gespart werden kann. Wo findet der Verbraucher also das beste Preis-Leistungsverhältnis? Und wo sind Kunden gut aufgehoben, die sich vor allem eine gute Beratung und freundliche Bedienung wünschen?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Fernsehsenders n-tv nun sieben Discounter, fünf Supermärkte mit Vollsortiment und fünf große Verbrauchermärkte wie real und Kaufland hinsichtlich der Preise und des Service analysiert. Dazu wurden insgesamt 272 Preisdaten erhoben und 170 verdeckte Testbesuche in unterschiedlichen Städten durchgeführt. Je zehn verschiedene Filialen jedes Unternehmens wurden hinsichtlich des Angebots, der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie der Qualität des Umfeldes – wie Orientierungsmöglichkeiten, Parkplätze und Sauberkeit – unter die Lupe genommen. Im Rahmen der Preisanalyse bewerteten die Marktforscher einen Warenkorb, der aus 16 Lebensmitteln des täglichen Bedarfs bestand.

Im Gesamtergebnis hat sich bestätigt, dass die Discounter ihre Waren am günstigsten anbieten. Führend war dabei Penny-Markt vor Lidl und Norma. Mithalten konnten lediglich die Vollsortimenter Kaufland, Rewe und real. Wer den Warenkorb statt beim günstigsten beim teuersten Anbieter einkaufte, musste fast 14 Prozent mehr für die Produkte zahlen. Kaum Preisunterschiede gab es etwa bei Butter, Mehl, Brie-Käse und Schokolade. Die größten Differenzen fielen bei Kaffee, Bananen und Eiern auf.

Den besten Service lieferten hingegen die klassischen Supermärkte mit Vollsortiment – allen voran der Marktführer Edeka dicht gefolgt von tegut.... „Hier treffen Kunden auf die mit Abstand freundlichsten und kompetentesten Mitarbeiter“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „In den großen Verbrauchermärkten wie Marktkauf und Toom gab es hingegen für die Beratungskompetenz des Personals im Durchschnitt nur die Schulnote „ausreichend“. Die Mitarbeiter konnten den Unterschied zwischen frischer und länger frischer Milch nicht erklären oder kannten sich mit exotischen Früchten in der Auslage nicht aus.“ Dafür glänzten die großen Verbrauchermärkte mit dem umfangreichsten und besten Produktangebot: von Bio-Produkten über exotische Lebensmittel bis hin zu den Frische-Theken.

Das insgesamt beste Preis-Leistungsverhältnis bot Penny-Markt und ging damit als bester Lebensmittelmarkt aus der Studie hervor. Auf Platz zwei folgte Kaufland und auf dem dritten Rang Marktkauf.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

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