

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

### **Studie Pizza-Lieferservice**

#### **Inkompetente und unfreundliche Mitarbeiter, Lieferung nach durchschnittlich 30 Minuten - Joey's ist Testsieger**

**Hamburg, 09.11.2009 (ots)** – Ob zur spontanen Party, zum Fußballabend oder weil die Lust zum Kochen fehlt. Lieferservices versprechen einfache Bestellung, schnelle Bedienung und unverzüglichem Pizzagenuss. Doch wie sieht es in Zeiten von Analogkäse und Schinkenimitaten mit der Qualität der Produkte aus? Wer kann preislich überzeugen? Und wer liefert schnell und wie frisch aus dem Ofen?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt sechs überregionale Pizza-Lieferservices, die in mindestens zwei der drei größten deutschen Städte Berlin, Hamburg und München, vertreten sind. Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse wurden die Lieferqualität, die Freundlichkeit und Kompetenz am Telefon sowie die Internetseiten der Anbieter analysiert. Zudem wurden das Produktangebot und die Preise der Pizza-Lieferanten eingehend unter die Lupe genommen.

Bester Pizza-Service 2009 wurde Joey's vor Hallo Pizza und Smiley's. Joey's wurde zudem bester Pizza-Service in München. In Berlin hingegen überzeugte Pizza Max. Zum besten Pizza-Service in Hamburg wurde Hallo Pizza gekürt.

Wer sofort etwas zu essen braucht, sollte sich eine Stulle schmieren: Im Durchschnitt musste 30 Minuten auf die Pizzalieferung gewartet werden. Jede zwanzigste Bestellung kam jedoch gar nicht oder erst nach mehr als 60 Minuten an. Nicht alle gelieferten Pizzen konnten auch qualitativ überzeugen. Jeder vierte Tester war nicht mit der Optik der Pizza zufrieden und bei 29 Prozent wurde der Geschmack kritisiert. Alle Pizzen waren zumindest warm. Bei jedem fünften Lieferanten bemängelten die Tester zusätzlich die Freundlichkeit.

Die Preisunterschiede waren moderat und lagen zum Beispiel bei einer Pizza mit Salami und Käse zwischen 4,95 Euro und 5,90 Euro. Die teuerste Pizza im Test war stets die Vegetarische und nur ein Anbieter lieferte Bio-Produkte.

Auch bei der telefonischen Bestellung fielen erhebliche Defizite auf, so war nur jeder zweite Gesprächspartner der Tester insgesamt freundlich. Und auf die Frage nach Analogkäse hatten 57 Prozent der Pizza-Spezialisten keine Antwort. „Diese Ahnungslosigkeit überrascht, da das Thema derzeit stark in der öffentlichen Diskussion ist. Diese Inkompetenz gepaart mit Unfreundlichkeit ist nicht akzeptabel“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

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 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)