

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie im Auftrag von ZDF WISO: Paketdienste

#### **Versandpreise sinken, jede sechste Sendung beschädigt – DHL ist Testsieger**

**Hamburg, 14.12.2009** – Ob Weihnachtsgeschenke für die Enkel, Plätzchen für die Tochter im Ausland oder ein Überraschungspaket für das Patenkind. Besonders zu Weihnachten haben Paketdienste alle Hände voll zu tun. Gut 40 Prozent des Aufkommens transportiert DHL, der Paketversender der Post. Mittlerweile liefern sich jedoch immer mehr Paket- und Kurierdienste einen gnadenlosen Wettbewerb. Aber wer bietet neben attraktiven Preisen auch guten Service? Und wo kommt die Ware nicht nur schnell, sondern vor allem auch unversehrt an?

Im Auftrag von ZDF WISO untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt neun Logistikunternehmen. Zum zweiten Mal nach 2008 erfolgte ein umfassender Servicetest mit insgesamt 409 Kontakten. Dabei wurden die Versandqualität, die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Logistiker eingehend untersucht. Zusätzlich wurden die Versandpreise für Privatkunden für je fünf unterschiedliche Sendungen ins In- und Ausland, sowohl bei Abholung durch die Kuriere als auch bei Abgabe an einer Annahmestelle, analysiert.

DHL wurde wie im Vorjahr Gesamtsieger der Studie und setzte sich an die Spitze der Versandspezialisten. Gleichzeitig sicherte sich DHL den Teilsieg bei den Paketdiensten mit Annahmestellen. GTS-Logistik wurde bestes Unternehmen bei Abholung durch einen Kurier und bot gleichzeitig die besten Preise in dieser Kategorie. Bei der Analyse der Versandpreise bei Abgabe der Pakete in Annahmestellen lag Hermes vorn. UPS wurde mit der besten Versandleistung und der besten telefonischen Kontaktqualität Servicesieger.

Licht und Schatten wechselten sich beim Versand ab. Zwar waren die Testsendungen in durchschnittlich gut einem Werktag und damit erfreulich schnell beim Empfänger. Den Umgang mit den Paketen bemängelten die Tester jedoch bei über einem Viertel der Paketannahmen und Paketauslieferungen. Noch gravierender: Über 15 Prozent der zerbrechlichen Waren wiesen Beschädigungen auf, jedes zehnte Paket war äußerlich beschädigt oder verschmutzt. „Es bringt dem Kunden nichts, wenn das Paket schnell ankommt, jedoch der Inhalt kaputt ist“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Wie im Vorjahr zeigte sich bei den Versandpreisen eine große Bandbreite, die teuersten Unternehmen waren je nach Versandart bis zu vier Mal so teuer wie die günstigsten. Allerdings haben einige Anbieter ihre Preise im Vergleich zu 2008 teilweise deutlich gesenkt. „Die Verbraucher können sich über günstigere Preise freuen. So kann zum Beispiel ein kleines Paket einschließlich Abholung und einem Versicherungsschutz in Höhe von 500 Euro bereits für 4,58 Euro versendet werden“, so Serviceexperte Hamer.

Defizite zeigten sich im telefonischen Kundenkontakt. In jedem fünften Gespräch wurde den Mitarbeitern mangelnde Freundlichkeit bescheinigt, gut 40 Prozent der Telefonate wurden als nicht individuell genug empfunden. Nur ein Unternehmen war über eine kostengünstige Ortsvorwahl erreichbar, bei anderen fielen Minutenpreise von bis zu 95 Cent pro Minute an.

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 im Auftrag von ZDF WISO

**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)