

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

### Studie Online-Shops Fashion

### **Guter Service, teurer Versand – Testsieger ist s.Oliver vor Zalando und Esprit**

**Hamburg, 06.03.2013** – Ob das Paar Stiefel im Winterschlussverkauf oder eine Bluse aus der Frühjahrskollektion – Fashion-Shops im Internet bieten rund um die Uhr alles, was das Modeherz begehrt. Die Auswahl ist groß, der Versand schnell und der Service unkompliziert. Ob diese Versprechen der Anbieter tatsächlich stimmen und ob der Kunde auch online König ist, untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden 14 bedeutende Online-Shops für Modebekleidung getestet.

Fast alle Anbieter überzeugten mit guten Serviceleistungen. Die Websites luden mit umfangreichen Suchfunktionen, Kundenempfehlungen und Merkmaltzettel zum Stöbern ein. „Dabei waren die Sicherheit der persönlichen Daten und eine Verschlüsselung während des Bestellvorgangs in allen Fällen gewährleistet“, lobt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Bestellte Ware kam im Durchschnitt bereits nach knapp drei Tagen an und auch der Rückversand verlief problemlos. Fragen konnten in der Regel kompetent per Telefon geklärt werden. E-Mail-Anfragen wurden allerdings fast in der Hälfte der Fälle nicht vollständig beantwortet.

Eine Schwachstelle bildeten die Bestell- und Bezahlbedingungen. Bei vielen Anbietern war ein Mindestbetrag für den Einkauf vorgegeben, der bis zu 40 Euro betrug. Oft fehlten gängige Zahlungsarten, wie beispielsweise Lastschriftverfahren oder auch PayPal. Ein weiterer Nachteil war die häufige Registrierungspflicht. „Nur bei fünf Anbietern konnten die Kunden eine Bestellung abschicken, ohne sich vorher registrieren zu müssen“, so Expertin Möller. Auch die Versandkosten schlugen mit bis zu knapp sieben Euro ordentlich zu Buche. Lediglich drei Online-Shops boten einen kostenlosen Versand an.

Als Testsieger und damit „Bester Online-Shop Fashion 2013“ ging s.Oliver aus der Untersuchung hervor. Das Unternehmen verzichtete auf Versandkosten und überzeugte mit einer kundenfreundlich gestalteten Website. Kompetente E-Mail-Antworten sowie kurze Wartezeiten am Telefon rundeten das Ergebnis ab. Den zweiten Rang nahm Zalando ein. Das Unternehmen bot die beste Versandqualität und punktete mit einem Rückgaberecht von 100 Tagen. Der Online-Shop von Esprit wurde Dritter. Ein umfangreicher und gut strukturierter Internetauftritt gehörte ebenso zu den Stärken des Anbieters wie ein Expressversand.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Donnerstag, 7. März 2013, um 15:20 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv von Januar bis Februar 2013 insgesamt 14 Online-Shops für Modebekleidung. Mit mehr als 470 Kontakten fand ein umfassender Vergleich der Service-Qualität statt. Dazu erfolgten je drei Testbestellungen

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

zur Beurteilung der Versandqualität sowie der Bestell- und Zahlungsbedingungen. Zusätzlich wurde der Service anhand von Tests per Telefon, E-Mail sowie einer eingehenden Untersuchung der Internetseiten überprüft.

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 n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12  
Mobil: +49 (0)170/ 29 33 85 7  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)