

PRESSEMITTEILUNG**Test: Online-Shops Spielzeug****Große Preisunterschiede, gute Websites –
Testsieger ist Mytoys.de vor Elfen.de und Duo-shop.de**

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Hamburg, 10.12.2013 – Weihnachten steht vor der Tür – wer noch keine Geschenke für Kinder, Enkelkinder, Neffen und Nichten hat, sollte sich beeilen. Für Verbraucher, die dabei aber keine Lust auf den Festtagstrubel in den Innenstädten verspüren oder schlichtweg keine Zeit haben, sind auf Spielzeug spezialisierte Online-Händler eine echte Alternative. Aber welcher Anbieter ist preisgünstig? Welcher Online-Shop ist bedienungsfreundlich und bietet attraktive Bestell- und Zahlungsbedingungen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat neun Online-Spielzeugshops unter die Lupe genommen.

Ergebnis: Der Preisvergleich förderte erhebliche Differenzen zwischen den Online-Shops zutage. Im Extremfall zahlte der Kunde mehr als die Hälfte weniger, wenn er das gleiche Produkt beim günstigsten statt beim teuersten Anbieter bestellte. Im Durchschnitt kostete das jeweils günstigste Produkt 32 Prozent weniger als der gleiche Artikel beim teuersten Unternehmen. „Wer etwas Zeit investiert und die Angebote einzelner Shops vergleicht, kann viel Geld sparen“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Auch bei den Bestell- und Zahlungsbedingungen lagen die Unternehmen weit auseinander: Während einige Spielzeughändler ihre Artikel bereits ab einem Bestellwert von knapp 15 Euro gebührenfrei verschickten, war der Versand bei anderen Shops immer kostenpflichtig.

Die Internetanalyse fiel im Durchschnitt gut aus. Die Websites der Anbieter boten viele Informationen und Funktionen, wie beispielsweise Altersempfehlungen für Spielzeug, Warnhinweise oder auch eine bedarfsgerechte Sortierungsmöglichkeit der Suchtreffer nach Preis oder Kundenbewertung. Deutliches Steigerungspotenzial zeigte sich allerdings in puncto Optik und Design der Seiten: Testnutzer kritisierten, dass diese oft in knallbunten Farben gestaltet waren, was die Übersichtlichkeit erschwerte. Die Sicherheit auf ihren Seiten nahmen die Unternehmen dagegen sehr ernst: Acht der neun Händler boten eine sichtbare SSL-Verschlüsselung des gesamten Bestellvorgangs an, der Kunden-Log-in war bei allen Anbietern verschlüsselt.

Testsieger der Studie „Online-Shops Spielzeug 2013“ wurde Mytoys.de. Der Anbieter überzeugte mit dem besten Ergebnis in der Preisanalyse, zudem waren die Versandkosten für den Standardversand mit am niedrigsten. Auch die umfangreichen Inhalte auf den Websites trugen zum positiven Resultat bei. Auf Rang zwei positionierte sich Elfen.de. Einer der Gründe: ein guter Internetauftritt, der durch bedienungsfreundliche und übersichtliche Seiten punktete. Kundenfreundlich war außerdem das 30-tägige Rückgaberecht. Drittplatzierter wurde Duo-shop.de. Vier von zehn Produkten gab es hier so günstig wie in keinem anderen der untersuchten Online-Händler. Auch die meisten anderen Testartikel waren günstiger als der Durchschnitt. Außerdem punktete der Shop im Bereich Transparenz und Sicherheit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte neun Online-Spielzeugshops. Es erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens. Darüber hinaus beurteilten Experten die Transparenz und Sicherheit der Internetseiten. Weiterhin wurden taggleich die Preise von zehn definierten Produkten beliebter Spielzeugmarken wie Mattel, Lego oder

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

Ravensburger verglichen (Erhebungszeitraum: 13. bis 15. November 2013).
Zusätzlich analysierten die Marktforscher die Bestell- und Zahlungsbedingungen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.