

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Shops Möbel

#### **Top-Angebot, informative Websites – Testsieger ist Fashionforhome.de vor Home24.de und Butlers.de**

**Hamburg, 10.03.2014** – Per Mausklick bei Zalando oder Amazon bestellen, ist für viele Verbraucher alltäglich. Der Online-Handel, der bei Schuhen, Kleidung und Unterhaltungselektronik gang und gäbe ist, gewinnt auch bei Möbeln an Fahrt. Die Vorteile der Online-Shops für den Verbraucher liegen auf der Hand: Fern von überfüllten Einrichtungsmärkten kann der Kunde durch virtuelle Möbelhäuser bummeln und sich unabhängig von Öffnungszeiten einen Überblick über aktuelle Wohntrends verschaffen. Doch welche Internetauftritte sind informativ und bedienungsfreundlich? Wo lockt tatsächlich ein vielfältiges Angebot, und wo sind die Bestellbedingungen besonders kundenfreundlich? Diesen Fragen ist das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer Untersuchung von zehn großen Online-Shops für Möbel nachgegangen.

Insgesamt erzielten die Online-Händler ein gutes Ergebnis – bei der Angebotsanalyse schrammten die Shops sogar knapp an einem sehr guten Resultat vorbei. Die Vielfalt der Produkte ließ nur in wenigen Fällen zu wünschen übrig: Fast überall gab es Möbel für jeden Wohnbereich und aus zahlreichen Materialien. Auch Wohn-Accessoires wie Deko-Bedarf, Leuchten oder Teppiche gehörten meist zum Sortiment. Artikel zum reduzierten Preis rundeten das Angebot in neun von zehn Shops ab.

Im Bereich der Internet-Analyse erreichten die Unternehmen im Durchschnitt das Qualitätsurteil „gut“; zwei Anbieter schnitten sogar sehr gut ab. Viele Websites punkteten mit speziellen Informationen wie etwa einer Produktberatung, Kundenbewertungen oder Fotos mit Zoomfunktion. Allerdings haperte es teilweise an den Kontaktmöglichkeiten: In 30 Prozent der Fälle war außerhalb des Impressums keine E-Mail-Adresse angegeben, die Möglichkeit einer Rückrufbitte war nirgendwo gegeben.

Hinsichtlich der Bestell- und Zahlungsbedingungen offenbarten sich große Unterschiede. Einen Mindestbestellwert gab es erfreulicherweise nirgendwo. Allerdings boten einige Shops zu wenige Zahlungsoptionen an – bei einem Anbieter war lediglich die Bar- oder EC-Karten-Zahlung bei Anlieferung möglich. „Auch die Versandkosten gingen weit auseinander“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Während zwei Shops immer kostenfrei lieferten und einige Anbieter unter bestimmten Voraussetzungen umsonst versendeten, lagen die Versandgebühren bei anderen Händlern je nach Warenwert und Größe des Möbelstücks zwischen 35 und 139 Euro.“

Testsieger wurde Fashionforhome.de. Der Anbieter belegte in den Bereichen Internet-Analyse und Bestell- und Zahlungsbedingungen jeweils den ersten Rang und überzeugte insbesondere durch eine transparent gestaltete Homepage. In der Angebotsanalyse schnitt der Shop gut ab. Home24.de landete im Gesamtergebnis auf Rang zwei. Der Händler hatte das vielfältigste Sortiment und bot die größte Anzahl an Artikeln. Zudem punktete das Unternehmen mit einem stets kostenfreien Versand. Butlers.de lag auf Platz drei. Zu den Stärken des Shops zählten das Angebot und der gute Internetauftritt, auf dem es eine Live-Videoberatung und ein Design-yourself-Tool zum Besticken und Gravieren von Produkten gab.

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

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte die Internetauftritte von zehn Online-Shops für Möbel und Einrichtungsbedarf. Experten prüften die Internetseiten der Anbieter hinsichtlich ihrer Inhalte, der Nutzerfreundlichkeit und der Transparenz und Sicherheit. Darüber hinaus erfolgten eine Angebotsanalyse und eine Erhebung der Bestell- und Zahlungsbedingungen. Ob die Online-Shops zu stationären Händlern, Filialisten oder reinen Internet-Anbietern gehörten, war bei der Auswahl der zu untersuchenden Anbieter nicht von Belang.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

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

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

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

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