

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops Elektrogeräte 2014

Online-Shops gut aufgestellt, teils große Preisunterschiede – Testsieger ist Saturn.de vor Redcoon und Cyberport

Hamburg, 23.06.2014 – Beratung im Elektromarkt vor Ort, bestellt im Internet – für viele Verbraucher ist dies bereits ein normaler Vorgang, um das perfekte Gerät zum besten Preis zu bekommen. Online-Anbieter locken mit Angeboten und drehen an der Preisschraube – auch Saturn und Mediamarkt mischen hier inzwischen mit. Doch welcher Shop bietet insgesamt das attraktivste Preisniveau? Wie informativ, bedienungsfreundlich und transparent sind die Internetauftritte gestaltet? Und wie ist es um die Datensicherheit bestellt? Das klärt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht auf Elektrogeräte spezialisierte Online-Shops unter die Lupe genommen hat.

Nicht jeder Preis war heiß – Unterschiede ermittelten die Experten bei allen geprüften Produkten. Im Schnitt konnte bei den Elektrogeräten rund 15 Prozent gespart werden, wenn statt des jeweils teuersten Anbieters der günstigste Online-Shop gewählt wurde. Im Maximalfall – bei einem Philips-Dampfbügel-eisen – betrug die Preisersparnis sogar annähernd 25 Prozent. „Auch bei Handys gingen die Preise teils weit auseinander. So konnte man beim Smartphone G2 von LG zwischen dem günstigsten und teuersten Angebot rund 77 Euro sparen“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Fazit der Marktforschungsexpertin: „Man ist mit einem Kostencheck mehrerer Shops, zum Beispiel über eine Preissuchmaschine, gut beraten.“

Eine aus Kundensicht erfreuliche Nachricht: Die Online-Shops präsentieren sich insgesamt professionell und kundenorientiert. Ein Anbieter sicherte sich für den Internetauftritt das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren sieben Unternehmen schnitten mit „gut“ ab.

Die Websites boten viele Informationen und Funktionen. So war etwa stets eine nutzerorientierte Sortierung der Suchtreffer möglich, die Produkte wurden mit mehreren, zoombaren Fotos präsentiert und auch der Warenkorb war meist übersichtlich gestaltet. Defizite gab es im Bereich Kontaktinformationen. So wiesen nicht alle Anbieter den Interessenten außerhalb des Impressums auf eine E-Mail-Adresse oder eine Postanschrift hin. Einen Rückrufservice boten nur drei der acht getesteten Online-Shops. Auch explizite Hinweise zu Beschwerdemöglichkeiten fanden sich nur auf drei der Websites.

In puncto Sicherheit hatten die Anbieter aber ihre Hausaufgaben gemacht: Sämtliche Bestellvorgänge waren ab der ersten Eingabe persönlicher Kundendaten sichtbar SSL-verschlüsselt. Auch der Zugang zu persönlichen Kundenkonten der Shops erfolgte nach aktuellen Sicherheitsstandards.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 23.06.2014, 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Online-Shops Elektrogeräte 2014“ wurde Saturn.de. Der Anbieter verfügte insgesamt über den vergleichsweise besten Internetauftritt mit vielen nützlichen für den Käufer relevanten Informationen und Funktionen (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Mit einer Chatfunktion und einer expliziten Beschwerdemöglichkeit stellte Saturn.de auch zusätzliche

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

Kontaktinformationen bereit. Ein vergleichsweise attraktives Preisniveau rundete das positive Ergebnis ab. Rang zwei im Gesamtergebnis belegte Redcoon und überzeugte vor allem mit den insgesamt attraktivsten Preisen. Bei der Hälfte der untersuchten Produkte war der Anbieter günstiger als die getestete Konkurrenz. Der Online-Shop punktete bei der Analyse des Internetauftritts insbesondere im Bereich der Transparenz und Sicherheit beim Online-Einkauf. Den dritten Rang nahm Cyberport ein. Dabei erwies sich auch die Qualität des Internetauftritts als die drittbeste aller getesteten Online-Shops. Zudem punktete der Anbieter mit einem kundenfreundlichen, erweiterten Rückgaberecht von 30 Tagen und den insgesamt besten Bestellbedingungen. In der Teilkategorie Preise landete Cyberport ebenfalls auf Rang drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Rahmen des Tests die Internetauftritte, die Bestell- und Zahlungsbedingungen und die Preise von acht in Deutschland relevanten Online-Shops für Elektrogeräte. Die Internet-analyse erfolgte anhand von je zehn Nutzerbetrachtungen sowie jeweils einer Inhaltsanalyse der Websites inklusive der Prüfung der Transparenz und der Sicherheit. Insgesamt flossen hierbei 88 Kontakte in die Bewertung ein. Darüber hinaus wurden die Preise von zwölf definierten Elektro-Produkten in den einzelnen Shops zeitlich parallel für jedes Gerät ermittelt (Erhebungszeitraum: 23.04.-09.05.2014) und vergleichend bewertet.

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 33 857
E-Mail: b.moeller@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.