

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Shops Garten 2014

#### **Gute Websites, teilweise Mängel beim Angebot – Testsieger ist Gartenxxl.de vor Dehner.de und Gartenmoebel.de**

**Hamburg, 01.07.2014** – Der Sommer steht vor der Tür und im heimischen Garten oder auf dem Balkon wächst, sprießt und gedeiht es. Für viele Hobbygärtner ist spätestens jetzt die Zeit gekommen, sich Geräte, Möbel oder Gartenutensilien anzuschaffen, die zum Pflanzen, Verschönern oder einfach zum Entspannen gebraucht werden. Dieser Bedarf lässt sich nicht nur in stationären Gartencentern decken, sondern auch bequem in speziellen Online-Shops. Doch wie serviceorientiert präsentieren sich diese? Sind die Websites benutzerfreundlich gestaltet? Und wo gibt es das vielfältigste Angebot und die besten Bestell- und Zahlungsbedingungen? Diesen und weiteren Fragen ist das Deutsche Institut für Service-Qualität in einem Test von zehn Garten-Online-Shops nachgegangen.

Insgesamt erzielten die Online-Shops für Gartenbedarf ein gutes Ergebnis. Die Resultate der einzelnen Anbieter variierten jedoch stark und reichten von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Zu den Servicestärken der Branche gehörten die Internetauftritte der Shops. So überzeugten etwa auf den meisten Websites die kundenfreundlichen Such- und Kaufabläufe. Produktbewertungen oder Filteroptionen der Suchergebnisse erleichterten die Auswahl. Eine übersichtliche Gestaltung des Warenkorbs mit Miniaturbildern und Angabe der Mehrwertsteuer sorgte ebenfalls für Pluspunkte. Anlass zur Kritik übten Testnutzer allerdings an der Optik der Internetauftritte, die in der Hälfte der Fälle als wenig ansprechend bewertet wurde.

Ein Vergleich der Unternehmen lohnte sich insbesondere in puncto Angebotsvielfalt, denn nicht alle Shops hatten ein breites Sortiment. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, kritisiert: „Was wäre ein Garten ohne Blumen und Sträucher? Kurioserweise hatte aber nur die Hälfte der getesteten Garten-Online-Shops Pflanzen tatsächlich auch im Sortiment.“ Auch hinsichtlich der Bestell- und Zahlungsbedingungen war Steigerungspotenzial erkennbar. Nur bei drei der zehn getesteten Unternehmen war der Versand ab einem bestimmten Bestellwert kostenlos.

Testsieger wurde Gartenxxl.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. In Sachen Angebot belegte der Anbieter Platz eins und glänzte mit einer breiten Produktpalette von Gartenmöbeln über Pflanzen bis hin zu Geräten und Gartenbekleidung. Auch der Internetauftritt überzeugte. Ab einem Bestellwert von 20 Euro entfielen zudem die Versandkosten. Dehner.de erreichte Rang zwei. Das Unternehmen punktete durch das vielfältige Angebot und durch Zusatzleistungen wie Aufbau- oder Montageservice und Geschenkgutscheine. Gartenmoebel.de lag auf Platz drei. Zu den Stärken zählte der Internetauftritt, der bedienungsfreundlich und übersichtlich gestaltet war. Auch im Bereich Bestell- und Zahlungsbedingungen zählte der Anbieter zu den Top-Drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von zehn Online-Shops für Gartenbedarf durch. Es wurden nur Shops mit breitem Sortiment analysiert. Die Internetseiten der Anbieter wurden hinsichtlich des Informationswertes, der Bedienungsfreundlichkeit sowie der Transparenz und Sicherheit geprüft. Darüber hinaus erfolgten eine Angebotsanalyse und die Erhebung und Bewertung der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

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

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@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.