

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Lebensmittel-Shops 2014

#### **Preise teils günstig, aber Lieferkosten schlagen zu Buche – Testsieger ist Allyouneed.com vor Rewe.de und Mytime.de**

**Hamburg, 05.11.2014** – Hektik, Gedränge und lange Warteschlangen an den Kassen – für viele ist der Wochenendeinkauf im Supermarkt ein Grauen. Bieten Online-Lebensmittel-Shops nicht eine echte Alternative? Produkte per Mausklick in den Einkaufswagen legen und bequem nach Hause liefern lassen, ist ein reizvoller Gedanke. Inzwischen gibt es zahlreiche Anbieter, die den Lebensmitteleinkauf revolutionieren wollen. Aber welcher Online-Shop ist am günstigsten? Wer hat faire Bestell- und Zahlungsbedingungen? Und welcher Shop bietet einen informativen und bedienungsfreundlichen Internetauftritt? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Online-Lebensmittel-Shops untersucht hat.

Die getesteten Shops für Lebensmittel verfehlten insgesamt nur knapp ein gutes Resultat. Immerhin vier Online-Supermärkte erzielten das Qualitätsurteil „gut“, zwei waren befriedigend und ein weiterer kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus.

Erfreulich für den Verbraucher: Die Produkte in den Online-Shops für Lebensmittel sind nicht per se teurer als im Laden. Dafür sorgen auch Sonderangebote, die es online ebenso gibt wie in den Geschäften vor Ort. Doch ohne Vergleich kann der Einkauf im Internet teuer werden. Im Test schwankten die Preise immens. So kosteten beispielsweise Spaghetti eines Markenherstellers zwischen 64 Cent und 2,23 Euro – im Extremfall zahlte der Kunde somit das Dreieinhalbfache gegenüber dem günstigsten Angebot.

Was die Kunden nicht vergessen sollten: Die Lieferung nach Hause hat ihren Preis. Die Online-Supermärkte berechneten hierfür meist zwischen drei und fünf Euro extra. „Kleine Einkäufe sind durch die Versandkosten oft ein teures Vergnügen. Allerdings liefern einige Online-Shops ab einem bestimmten Einkaufswert frei Haus“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Ein so umfangreiches Produktsortiment wie der Lebensmittelmarkt um die Ecke boten die Online-Shops nicht. Zwar deckten alle Anbieter viele Bereiche des täglichen Bedarfs ab, aber die Produkt- und Markenvielfalt fiel teils deutlich geringer aus. „Produkte wie Frisch-Fleisch, Kühlwaren und Getränke zählen nicht überall zum Sortiment. Auch sollte man hier genau hinschauen. Einige Shops verlangten beispielsweise für die fachgerechte Lieferung gekühlter Waren einen Zuschlag von fast fünf Euro“, warnt Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 05.11.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Online-Shops Lebensmittel 2014“ wurde der Anbieter Allyouneed.com mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der zur Deutschen Post DHL gehörende Online-Supermarkt überzeugte durch die insgesamt günstigsten Preise. Annähernd die Hälfte der getesteten Produkte war hier günstiger als bei allen untersuchten Konkurrenten. Rang eins erzielte der Online-Shop auch in Bezug auf die Bestell- und Zahlungsbedingungen. Zudem errang die Website eine gute Bewertung.

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

Rewe.de positionierte sich auf Rang zwei. Der Anbieter überzeugte mit einem sehr guten Internetauftritt, der sich durch Bedienungsfreundlichkeit und einen hohen Informationswert auszeichnete. Auch preislich war der Rewe-Online-Shop konkurrenzfähig – fast zwei Drittel der untersuchten Produkte war günstiger als der Branchendurchschnitt. Platz drei belegte Mytime.de. Auch dieser Online-Shop erzielte im Gesamtergebnis ein gutes Resultat. Der Online-Auftritt punktete mit umfangreichen Kontaktmöglichkeiten und vielfältigen Such- und Filtermöglichkeiten sowie Produktinformationen. In der Preisanalyse schnitt der Drittplatzierte mit einem befriedigenden Ergebnis ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von sieben Online-Shops mit umfassendem Lebensmittel-Angebot und überregionaler Präsenz durch. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Im Fokus standen unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Darüber hinaus erfolgten eine Preisanalyse auf der Basis eines festgelegten Musterwarenkorb, der sich aus 15 unterschiedlichen Produkten zusammensetzte, und die Bewertung der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**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  
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.