

PRESSEMITTEILUNG**Test: Gebrauchtwagenportale 2015****Große Leistungsunterschiede bei Angebot und Online-Auftritt – zwei Portale „mangelhaft“, bekannteste Anbieter „sehr gut“**

Hamburg, 23.04.2015 – Die Online-Suche nach einem gebrauchten Auto birgt Frustpotenzial für den Verbraucher – bei weitem nicht alle Gebrauchtwagenportale sind empfehlenswert. Das ergab der aktuelle Test, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Im Gesamturteil erzielten zwei Gebrauchtwagenportale das Qualitätsurteil „sehr gut“, eines war befriedigend und zwei ausreichend. Zwei weitere Anbieter erhielten die Note „mangelhaft“.

Wie hoch die Erfolgchancen sind, sein Wunschauto zu finden, steht und fällt mit dem Angebot. Zwischen den Portalen fielen hier extreme Unterschiede auf: Der Testsieger verfügte über ein 14-mal so großes Gesamtangebot an Gebrauchtwagen wie der Letztplatzierte (rund 1,2 Millionen gegenüber gut 86.000 Fahrzeuge in Deutschland). Auch regional gab es erstaunliche Ergebnisse: So war etwa das Angebot an Gebrauchtwagen im Großraum Köln im Schnitt mehr als doppelt so groß wie in Hamburg. „Der Nutzer sollte seinen Suchradius weit fassen, um viele vergleichbare Angebote zu erhalten. So steigt die Chance, das gesuchte Wunschauto zu einem guten Preis zu finden“, rät Markus Hamer Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Von einem Online-Portal erwartet der Nutzer Funktionalität und Bedienungs-freundlichkeit. Doch auch hier patzten vier der getesteten Anbieter mit einem nur ausreichenden Ergebnis. So waren beispielsweise die Suchergebnislisten nicht immer direkt nach Preis sortiert. Auch fehlten häufig nützliche Features und Infos wie ein direkter Fahrzeugvergleich oder ein Glossar zur Erklärung von Fachbegriffen. Ein weiterer Kritikpunkt war die Seitenoptik, die mehrheitlich keine positiven Bewertungen erzielte. Marktforschungsexperte Hamer ergänzt: „In puncto Verbraucherhilfe gab es Licht und Schatten. Auf allen Portalen konnten die Nutzer mit erweiterten Suchfunktionen ziemlich exakt nach ihrem Wunschauto suchen. Komfortfunktionen wie Tools zur Einschätzung der Gebrauchtwagenpreise, bot dagegen nur ein Drittel der Portale.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23.04.2015, um 18:35 Uhr.

Testsieger wurde Mobile.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter war zum Stichtag mit knapp 1,2 Millionen gebrauchten Fahrzeugen in Deutschland das mit Abstand größte der getesteten Portale. Auch in Bezug auf die untersuchten Marken, Modelle und Städte hatte keine andere Fahrzeugbörse ein derart umfangreiches Angebot. Zudem erbrachte die Internetanalyse ein gutes Resultat. Dem Nutzer standen auf der Internetseite neben vielfältigen Suchfunktionen auch umfangreiche themenspezifische Informationen zur Verfügung – von Test- und Fahrberichten bis hin zu Checklisten und Tipps für Besichtigung und Probefahrt. Autoscout24 belegte Rang zwei (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Portal verfügte über den im Anbietervergleich besten Internetauftritt, der einen außerordentlich hohen Informationswert und hilfreiche Features bot, beispielsweise ein direkter Fahrzeugvergleich und eine Gebrauchtwagen-Preisanalyse. Das Portal überzeugte zudem mit dem im Vergleich zweitgrößten Angebot. Auto.de erreichte mit einem befriedigenden Gesamturteil den dritten Platz. Sowohl im Bereich der Internet- wie auch der Angebotsanalyse erzielte das Portal Top-Ergebnisse. Dabei war der

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

Angebotsumfang mit rund 621.000 Fahrzeugen in Deutschland mehr als doppelt so groß wie der des nächstplatzierten Gebrauchtwagenportals.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun in Deutschland bedeutende Gebrauchtwagenportale im Internet. Die Servicequalität wurde anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert und die Bedienungs-freundlichkeit. In einem weiteren Untersuchungsbereich wurde das Angebot analysiert. Dazu zählte unter anderem der anbieterspezifische Gesamtumfang an Gebrauchtwagen in Deutschland. Zudem ermittelten und bewerteten die Experten jeweils das regionale Angebot in den fünf größten Städten Deutschlands sowie das Angebot an fünf populären Fahrzeugmodellen und -marken. Die Daten dieser Analyse wurden stichtagsbezogen (4. März 2015) erhoben.

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 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.