

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Drogerien 2016

Schnäppchen auch wegen Lieferkosten nur selten möglich – Sortiment nicht umfassend – Testsieger ist Rossmann

Hamburg, 11.05.2016 – Was für viele Bereiche wie Mode oder Elektroartikel für viele schon eine Selbstverständlichkeit ist, ist bei Drogerieartikeln noch eher ungewöhnlich: der Einkauf im spezialisierten Online-Shop. Der Drogeriemarkt vor Ort ist nicht selten auch die bessere Wahl, denn nur zwei Online-Drogerien sind wirklich empfehlenswert. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Online-Drogerien untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 11.05.2016, 18:35 Uhr*).

Produktpreise fallen sehr unterschiedlich aus

Auch beim Online-Einkauf von Drogerieartikeln ist ein Preisvergleich ratsam. Kunden, die beim jeweils günstigsten statt dem teuersten Anbieter bestellen, können im Schnitt gut 21 Prozent sparen; im Einzelfall liegt die Einsparmöglichkeit bei bis zu 50 Prozent des Produktpreises. „Ein Grund für die großen Abweichungen sind Aktions- und Sonderangebote, die es auch im Internet gibt“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Aus der Preisanalyse gehen zwei der getesteten Online-Drogerien als Sieger hervor, die insgesamt deutlich günstiger sind als die Konkurrenz.

Extrakosten beim Online-Einkauf

Eine generell kostenfreie Lieferung bietet nur eine Online-Drogerie – kurioserweise aber nicht nach Hause, sondern nur an eine Filiale nach Wunsch. Hier wie auch bei allen anderen Anbietern können Kunden aber von dem im Onlinehandel üblichen Widerrufsrecht Gebrauch machen. Wer aber in den Online-Drogerien auf echte Schnäppchen hofft, wird meist enttäuscht: Anfallende Versandkosten von in der Regel vier bis fünf Euro verteuern den Einkauf. Immerhin: Einen Mindestbestellwert verlangt nur ein Anbieter.

Shopauftritte überzeugen nur in Teilbereichen

Das Online-Sortiment ist keineswegs umfassend wie eine Stichprobe mit einem Musterwarenkorb aufdeckt. Von 25 gängigen Markenartikeln ist bei den meisten Anbietern nur etwa die Hälfte verfügbar. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Immerhin 80 Prozent der Artikel bietet nur die in puncto Angebotsumfang beste Online-Drogerie an.“ Weitere Schwächen zeigen die Online-Shops ausgerechnet beim Internetauftritt: Standards wie ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen, eine Sitemap zur besseren Orientierung oder eine allgemeine Suchfunktion fehlen häufig. Die Bedienungsfreundlichkeit wird von Nutzern dagegen insgesamt als gut bewertet.

Die besten Online-Drogerien

Der Rossmann Online-Shop ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Internetauftritt erzielt ein sehr gutes Resultat. Rossmann punktet mit vielen themenspezifischen Informationen und Funktionen, wie Kundenbewertungen, Suchfilter und Angabe der Produktverfügbarkeit und Lieferdauer. In puncto Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess erzielt der Shop Bestnoten. Auch das Preisniveau ist gut und das Angebot vergleichsweise umfangreich. Den zweiten Rang belegt der erst im letzten Jahr eröffnete dm Online-Shop, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter liegt preislich vorn: Im

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:

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

Test sind mehr als drei Viertel der Produkte des Musterwarenkorb nirgendwo günstiger als hier. Auch beim Angebotsumfang schneidet das Unternehmen am besten ab – das Sortiment umfasst immerhin 80 Prozent der untersuchten Markenartikel. Der Informationswert des Shops überzeugt ebenso wie der transparente Bestellvorgang. Nutzer bewerten diese Online-Drogerie zudem überwiegend als optisch ansprechend und intuitiv navigierbar.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Drogeriemärkte im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website sowie einer Analyse des Bestellprozesses ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Außerdem erfolgte in einem weiteren Untersuchungsbereich eine Prüfung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. Im Rahmen einer Preis- und Angebotsanalyse wurden zudem anhand eines Musterwarenkorb mit 25 gängigen Drogerieartikeln Preise und Verfügbarkeit der Produkte stichtagsbezogen ermittelt und bewertet (Erhebungsdatum: 14.03.2016).

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.