

PRESSEMITTEILUNG

Test: Paketversand-Portale 2016

Große Preisdifferenzen, Schwächen beim Internetauftritt – Testsieger ist Packlink.de

Hamburg, 18.05.2016 – Soll ein Paket von A nach B verschickt werden, finden sich im Internet günstige Angebote – auch jenseits der großen Postdienstleister. Ein Preisvergleich bei verschiedenen Portalen lohnt in jedem Fall. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Paketversand-Portale im Internet untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.05.2016, 18:35 Uhr*).

Nur ein Portal top

Insgesamt erzielen die Anbieter nur ein befriedigendes Ergebnis. Lediglich ein Versandportal erhält das Qualitätsurteil „sehr gut“, ein weiteres das Urteil „gut“. Drei Unternehmen schneiden dagegen nur ausreichend ab. Das insgesamt nur mittelmäßige Abschneiden liegt vor allem an den Internetauftritten: Die Informationen und Funktionen auf den Websites vieler Portale sind wenig benutzerfreundlich. Kontakthinweise, etwa eine Telefonnummer, oder eine direkte Chatmöglichkeit mit den Unternehmen sucht man häufig vergebens. Immerhin liefert die Mehrzahl der Anbieter hilfreiche Verpackungstipps und Anleitungen und informiert über die berücksichtigten Paketdienste.

Günstige Preise

Besser aufgestellt sind viele Portale in Sachen Leistungsumfang und Kosten. Sieben Anbieter schneiden beim Preisvergleich mit dem Urteil „sehr gut“ ab. Die Preisunterschiede sind allerdings zum Teil gravierend. So lassen sich etwa beim Verschicken eines großen, ein Kilogramm schweren Pakets innerdeutsch 78 Prozent der Kosten sparen – während ein Anbieter den günstigsten Preis mit 3,70 Euro ausweist, nennt ein anderes Portal den Versand für 16,55 Euro als vermeintlich beste Lösung.

Im Test werden sowohl Versandvermittler als auch Vergleichsportale unter die Lupe genommen – mit durchaus unterschiedlichen Ergebnissen: „Die vier Portale mit direkter Buchungsmöglichkeit sind beim Umfang der angebotenen Leistungen erheblich besser aufgestellt“, fasst Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zusammen. „Nutzer können hier direkt auf der Seite des Anbieters buchen und die Sendungen lassen sich stets online verfolgen.“ Die Online-Auftritte sind zudem informativer und bedienungsfreundlicher. Allerdings müssen Kunden für den gebotenen Service oft tiefer in die Tasche greifen.

Die besten Anbieter

Packlink.de ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ und überzeugt sowohl in Bezug auf Leistungen und Preise als auch auf den Internetauftritt. Die ermittelten Paketversandkosten liegen stets unter dem Durchschnitt, und buchen lassen sich die Leistungen direkt auf der Website. Diese besticht durch nützliche Informationen und Funktionen, wie etwa der Option, Versandscheine auszudrucken. Den zweiten Platz belegt Xpaket.de. Das Portal schneidet beim Preisvergleich am besten ab und liefert für drei von fünf untersuchten Paketgrößen die günstigsten Preise. Eine Sendungsverfolgung ist ebenso möglich wie ein Spezial- oder Expressversand.

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

Versandtarif.de erreicht den dritten Rang. Das Versandportal punktet unter anderem mit den zweitgünstigsten Preisen im Test und einem Kostenvergleich für Sperrgut.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf relevante Internetportale für Paketversand. Einbezogen wurden Online-Dienstleister, die zumindest den Service eines Versandkostenrechners und Preisvergleichs für den privaten Paketversand zur Verfügung stellten. Analysiert wurden sowohl die Internetauftritte der Anbieter als auch deren Leistungen und Preisinformationen. Die Websites der Portale wurden durch geschulte Testnutzer geprüft und zudem einer detaillierten Inhaltsanalyse unterzogen. Insgesamt flossen 121 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Im Rahmen der Leistungsanalyse erfolgte zum einen der Vergleich und die Bewertung der Preisangaben auf Grundlage der jeweils günstigsten Versandangebote für fünf konkrete Modellfälle (Stichtag: 15.03.2016). Zudem wurde der online angebotene Leistungsumfang der Portale untersucht (Erhebungszeitraum: 29.03. bis 01.04.2016).

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.