

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Lieferservice-Portale 2016

### **Essenslieferung per Mausklick boomt – München das Dorado für Online-Besteller – Testsieger ist Lieferando.de**

**Hamburg, 04.08.2016** – Pizza, Burger, Sushi und Co. – wenn der Magen knurrt, nutzen mehr und mehr Menschen die bequeme Bestellmöglichkeit über ein Lieferservice-Portal. Der Markt ist hart umkämpft, die Unterschiede insbesondere beim Angebot aber groß. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Lieferdienst-Portale im Internet unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 04.08.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Nur ein Anbieter „sehr gut“**

Die Portale sind in puncto Angebot und Qualität des Interauftritts sehr unterschiedlich aufgestellt. Während sich der Testsieger mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ profiliert, sind fünf der zehn untersuchten Anbieter nur ausreichend. Die noch relativ junge Branche hat sich aber bereits überraschend stark etabliert: So bietet die überwiegende Zahl der Portale ihren Lieferdienst bereits in 15 oder mehr Städten im Bundesgebiet an.

#### **Neue Konkurrenz für die etablierten Portale**

Bereits rund 22 Millionen Menschen bestellen in Deutschland laut Verbrauchs- und Medienanalyse VuMA jeden Monat ein- oder mehrmals Essen bei einem Lieferservice. „Die schnelle Essensbestellung per Mausklick liegt im Trend. Dafür spricht auch, dass inzwischen etliche Anbieter auf dem Markt agieren, die nicht nur wie die bekannten Portale als Vermittler auftreten, sondern die Auslieferung selbst übernehmen. So können Kunden immer öfter auch bei Restaurants bestellen, die ein ‚Außer-Haus-Angebot‘ bislang nicht im Programm hatten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Große Unterschiede in puncto Angebot**

Wer eine große Auswahl sucht, sollte nicht jedes x-beliebige Portal wählen: Die Anzahl der wählbaren Lieferservices beziehungsweise Restaurants weist deutliche Unterschiede auf. Wer sich zum Beispiel zu bestimmten Zeiten in Berlin asiatisches Essen liefern lassen möchte, hat im Test je nach Portal die Wahl zwischen drei und 34 Anbietern. Doch auch der Wohnort selbst hat einen Einfluss auf das Angebot: In München haben die Lieferdienst-Portale in im Schnitt die meisten Gastro-Einrichtungen und Restaurants im Programm (68), gefolgt von Frankfurt (53). Schlusslicht unter den fünf untersuchten Metropolen: Hamburg, wo hungrige Kunden im Schnitt „nur“ aus 37 verschiedenen Anbietern wählen können.

#### **Die besten Lieferservice-Portale**

Der Testsieger heißt Lieferando.de. Das Lieferservice-Portal überzeugt in allen untersuchten Bereichen und erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Angebot beeindruckt – so ist beispielsweise in München die Anzahl an auswählbaren Gastro-Einrichtungen fast dreimal so groß wie im Durchschnitt. Der Internetauftritt bietet umfangreiche, strukturierte Inhalte und eine optisch ansprechenden Gestaltung. Der Bestellprozess ist zudem transparent und nutzerfreundlich. Rang zwei belegt Pizza.de mit einem guten Gesamtergebnis. Die Auswahl an Lieferservices ist vor allem in Berlin und Frankfurt ausgesprochen groß. Der Internetauftritt bietet viele nützliche Features wie Live-

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

Tracking der Zustellung und etliche Suchfiltermöglichkeiten. Zur Kontaktaufnahme steht zudem auch ein Chat zur Verfügung. Lieferheld.de erreicht den dritten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Das Portal bietet in allen fünf untersuchten Städten eine überdurchschnittlich große Anzahl an wählbaren Lieferservices. In Berlin stehen 38 Anbieter für indisches und 26 für asiatisches Essen zur Auswahl. Der Internetauftritt überzeugt mit umfangreichen und verständlichen Inhalten sowie einem übersichtlichen Hilfebereich. Bezahlt werden kann zudem nicht nur in bar bei Lieferung, sondern oft auch online etwa per Sofort-Überweisung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Lieferservice-Portale im Internet. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens sowie einer Analyse des Bestellvorgangs ermittelt. Im Fokus standen dabei der Informationswert, die Bedienungsfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Insgesamt flossen 120 Servicekontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Angebotsanalyse. Hierbei ermittelten die Experten stichtagsbezogen und in einem festen Zeitfenster Angebotsumfang und -vielfalt der über die Portale auswählbaren Gastro-Einrichtungen in den fünf Metropolen Berlin, Hamburg, München, Köln und Frankfurt. (Erhebungstichtag: 06.06.2016).

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.