

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops Großelektrohersteller 2017

Online-Shops mit Spezialangebot und Zusatzservices – Versandkosten oft hoch – Testsieger ist Bosch

Hamburg, 01.03.2017 – Einen Kühlschrank oder Wäschetrockner im Internet zu kaufen, ist, etwa durch die Online-Shops der Elektromärkte, keine Seltenheit mehr. Auch viele Großgerätehersteller sind inzwischen mit einem Shop im Internet vertreten. In der Regel werden hier aber gar keine Geräte angeboten – stattdessen entpuppen sich einige Hersteller-Shops aber als Fundgrube für Zubehör und Ersatzteile. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Großelektrohersteller mit ihren Online-Shops untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 01.03.2017, 18:35 Uhr*).

Shops auf Zubehör und Ersatzteile spezialisiert

Die Hersteller erzielen insgesamt ein befriedigendes Ergebnis; vier Hersteller sichern sich das Qualitätsurteil „gut“. Die sogenannte „weiße Ware“, also Großgeräte wie Waschmaschinen, Kühlschränke oder Geschirrspüler, ist nur bei einem Hersteller direkt online zu erwerben. Die meisten Online-Shops haben einen anderen Produktfokus: Ersatz für defekte Teile und Zubehör bieten die Hersteller im Internet häufig in großer Vielfalt an.

Gute Infoquelle, auch bei Geräteproblemen

Die Hersteller-Websites liefern zahlreiche produkt- und themenspezifische Informationen und Kaufentscheidungshilfen wie einen Geräte-Direktvergleich. Häufig findet der Verbraucher aber auch nützliche Zusatzservices: Streikt das Gerät, stehen überall Informationen zum Kundendienst bereit; meist kann online auch ein Termin gebucht werden. Einige Hersteller bieten zudem Hinweise zur Fehlerdiagnose und zur Selbsthilfe.

Bestell- und Zahlungsbedingungen mit Defiziten

Hohe Versandkosten sind in den Online-Shops eher die Regel als die Ausnahme. Selbst für Kleinteile fallen für den Kunden oft Lieferkosten zwischen fünf und neun Euro an. Auch die geringe Auswahl an Zahlungsoptionen fällt negativ auf; so ist etwa die kundenfreundliche Bezahlung per Lastschrift in keinem der getesteten Shops möglich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht Bilanz: „Wer Ersatzteile oder Zubehör braucht, wird in den Online-Shops der Hersteller fündig, sollte aber mit relativ hohen Extrakosten für den Versand rechnen. Aber auch vor dem Kauf eines Großgerätes lohnt ein Blick ins Internet – die Hersteller geizen nicht mit Produktinformationen.“

Die besten Online-Shops der Hersteller

Bosch ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Hersteller sticht durch das vielfältigste Angebot an Zubehör und Ersatzteilen hervor. Auch in puncto Support und Zusatzservices erreicht kein Wettbewerber das Niveau von Bosch. So steht beispielsweise eine Frage-Antwort-Datenbank bereit, mit

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

deren Hilfe Störungen selbst behoben werden können. Darüber hinaus liefert die Website viele Produktinformationen sowie Kundenbewertungen und Zubehörempfehlungen. Ebenfalls positiv: der kostenfreie Versand ab einem Bestellwert von 50 Euro.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Siemens, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Angebot an Zubehör und Ersatzteilen für Großelektrogeräte ist sehr umfangreich und diese sind über eine komfortable Suchfunktion gut auffindbar. Der Einkauf im Online-Shop erfordert zudem nicht zwingend eine Registrierung, der gesamte Bestellprozess ist sichtbar verschlüsselt und die Website ist aus Nutzersicht intuitiv navigierbar.

Rang drei nimmt AEG (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Angebot des Online-Shops umfasst nahezu alle im Test geprüften Zubehörprodukte und Ersatzteile. Bei Problemen mit dem Elektrogroßgerät kann online ein Reparaturtermin gebucht werden; zudem stehen ein Tool zur Fehlerdiagnose und Tipps zur Lösungsfindung bereit. Der Internetauftritt überzeugt zudem mit umfangreichen themenspezifischen Informationen und einem transparenten Bestellprozess.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Online-Shops von acht Großelektroherstellern. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website inklusive der Aspekte Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess sowie durch jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer gemessen. Zudem erfolgte eine Prüfung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. In einem weiteren Untersuchungsbereich wurde in den Online-Shops die produktspezifische Angebotsvielfalt, das Supportangebot sowie die Zusatzservices ermittelt und bewertet (Erhebungszeitraum: 06.-16.01.2017).

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.