

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Paketdienste 2017

Versandqualität mit Licht und Schatten – Große Preisunterschiede – Testsieger ist DHL

Hamburg, 23.11.2017 – Die Online-Shopping-Lust der Deutschen hat einen direkten Nebeneffekt: Das Paketaufkommen hat in den letzten Jahren rapide zugenommen – und damit auch die Häufigkeit der Beschwerden. Wer selbst ein Paket auf Reisen schickt, sollte den Dienstleister bewusst auswählen – Preise, Zuverlässigkeit und Service unterscheiden sich deutlich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf Paketdienstleister getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23.11.2017, 18:35 Uhr*).

Hohes Sparpotenzial

Die Paketdienste kommen über ein befriedigendes Gesamturteil nicht hinaus; die Unterschiede zwischen den Anbietern sind jedoch teils groß. Zum Beispiel bei den Preisen: Abhängig von Größe und Gewicht lassen sich bei selbst aufgegebenen Paketen im Schnitt über 40 Prozent der Versandkosten sparen, wenn man den jeweils günstigsten statt den teuersten Anbieter wählt. Beim Versand ins Ausland kostet ein schweres Paket beim teuersten Dienst sogar etwa dreimal so viel wie beim günstigsten. „Ein Preisvergleich lohnt sich auch im Einzelfall“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Kein Paketdienst bietet im Test durchweg den günstigsten Preis.“ Positiv: Da alle Websites über einen Versandkostenrechner verfügen, kommt der Verbraucher schon mit wenigen Klicks an die gewünschten Informationen.

Paket-Transport mit Mängeln

Die Versandqualität der getesteten Anbieter ist nicht immer zufriedenstellend und kann für Kundenfrust sorgen: Die in den Tests eingesetzten Stoßindikatoren belegen, dass über ein Viertel der Pakete während des Transports zu rabiät behandelt wird; in einigen Fällen sind die Sendungen außen verschmutzt oder gar beschädigt. Auch die Dienstleistung „Abholung beim Kunden“ funktioniert längst nicht immer reibungslos: Im Test wird rund jedes vierte Paket nicht wie vereinbart abgeholt.

Verbraucher, die etwa in den sozialen Medien ihrem Ärger über unzuverlässige Paketzusteller Luft machen, sind keine Seltenheit. Auch in den Tests werden rund fünf Prozent aller versendeten Pakete nicht wie gewünscht direkt beim Empfänger zugestellt, sondern landen beim Nachbarn oder im Paketshop. Ärgerlich, aber kein Massenphänomen: Die überwiegende Mehrzahl der Pakete wird ordnungsgemäß zugestellt. Erfreulich zudem: Die Versandzeit beträgt im Schnitt 1,8 Tage – eine Verbesserung gegenüber der Vorstudie 2015.

Die besten Paketdienste

Testsieger ist DHL mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen bietet den besten Service und auch vergleichsweise günstige Preise. Zudem überzeugt DHL mit der besten Versandqualität und vielen Annahmestellen. Die Website

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

punktet mit einem hohen Informationswert; E-Mails beantwortet das Unternehmen zügig – im Schnitt binnen eines Tages.

Den zweiten Platz belegt GLS (Qualitätsurteil „gut“) mit den günstigsten Paketpreisen bei Selbstabgabe und der im Schnitt kürzesten Versanddauer von 1,4 Tagen. Der telefonische Service ist besser als bei der Konkurrenz, nicht zuletzt aufgrund kompetenter Auskünfte; der Internetauftritt überzeugt mit umfangreichen und verständlichen Informationen.

Den dritten Rang nimmt DPD ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Paketdienst schneidet bei der Preisanalyse insgesamt am besten ab. Gute Ergebnisse erzielt DPD im Versandtest und in puncto Internetauftritt; Schwächen am Telefon und vor allem per E-Mail verhindern ein besseres Abschneiden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Paketdienste, die in Deutschland über ein flächendeckendes Netz an Annahmestellen oder Paketshops verfügen und auch Sendungen beim Kunden abholen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Darüber hinaus wurde der Versand analysiert, der die Paketaufgabe und -auslieferung, die Versanddauer sowie die Versandoptionen umfasste. Die Prüfung des Umgangs mit den Paketen auf dem Versandweg erfolgte über Stoßindikatoren. Es flossen insgesamt 305 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse der Preise für nationale und internationale Sendungen bei Selbstabgabe sowie bei Abholung durch den Paketdienst (Datenstand: 1. Oktober 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 für 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.