

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops für Lebensmittel 2018

Kundenfreundliche Shops – Preisniveau unterschiedlich – Teils hohe Versandkosten – Testsieger ist Allyouneed Fresh

Hamburg, 05.04.2018 – Obst, Milchprodukte, Wurst, Nudeln und Brot in den Einkaufswagen und ab zur Kasse – die Rede ist nicht vom Supermarkt um die Ecke, sondern von Lebensmittel-Shops im Internet. Wie nutzerfreundlich diese sind und warum man seine Einkäufe hier nicht zum Schnäppchenpreis bekommt, zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs Online-Shops für Lebensmittel untersucht (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 05.04.2018, 18:35 Uhr*).

Deutliche Preisunterschiede

Vier Online-Shops schneiden im Test „gut“ und zwei weitere „befriedigend“ ab. Auffallend groß sind die Preisunterschiede bei nahezu allen untersuchten Produkten des Musterwarenkorb aus 30 gängigen Artikeln. Kunden können bei jedem einzelnen Produkt im Schnitt 20,7 Prozent sparen. So kostet beispielsweise ein Pfund des Markenkafees Jacobs Krönung in einem Online-Shop 5,39 Euro, ein anderer verlangt zum Testzeitpunkt 6,99 Euro

Die Versandkosten können allerdings einen beträchtlichen Kostenanteil am Lebensmitteleinkauf ausmachen. Pro Standardbestellung schwanken diese je nach Anbieter zwischen 3,90 Euro und 6,90 Euro. Ein Sonderfall ist Amazon Fresh: Für den Einkauf ist eine sogenannte Prime-Mitgliedschaft nötig, die monatlich 9,99 Euro kostet und neben anderen Leistungen auch eine unbegrenzte Zahl an Lebensmittel-Lieferungen umfasst.

Lieferkomfort hat seinen Preis

Die Analyse zeigt auch, dass die Internet-Händler professionell aufgestellt sind: Die Online-Shops überzeugen in puncto Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit; auch im Bereich Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess leistet sich kein Anbieter schwerwiegende Mängel. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bemerkt: „Generell hat der Lieferservice seinen Preis, schon aufgrund der anfallenden Versandkosten zahlen Kunden mehr als beim Einkauf im Supermarkt vor Ort.“ Der Marktforschungsexperte weist zudem auf eine wichtige Einschränkung hin: „Trotz der Professionalität steht für die Online-Lebensmittel-Shops der große Durchbruch noch aus. So haben Kunden aktuell auch nur in einigen Großstädten eine Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Anbietern.“

Die besten Lebensmittel-Shops im Internet

Testsieger ist Allyouneed Fresh (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt punktet mit Bedienungsfreundlichkeit und einem hohen Informationswert; auch der Bestellprozess überzeugt, beispielsweise in puncto Transparenz. Der Anbieter ist zudem bei den Bestell- und Zahlungsbedingungen führend und bietet unter anderem individuelle Liefertermine zu bestimmten Zeitfenstern. Ein insgesamt günstiges Preisniveau und ein großer Angebotsumfang tragen ebenfalls zum Testsieg bei.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Rewe.de, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die im Vergleich günstigen Preise und das breite Angebot sind ausschlaggebend für die gute Platzierung. Aus Nutzersicht ist der Internetauftritt führend. Zudem sind die Standard-Versandkosten bei Rewe.de mit 3,90 Euro am niedrigsten.

Dritter wird Amazon Fresh (Qualitätsurteil: „gut“). Die Lebensmittelparte des Online-Riesen hat insgesamt die mit Abstand günstigsten Preise. Bei über zwei Drittel der untersuchten Produkte kann kein Konkurrent den Amazon-Preis unterbieten. Eine noch bessere Platzierung verspielt das Unternehmen auch aufgrund restriktiver Bestellbedingungen – das Angebot ist in nur wenigen Städten und ausschließlich von Amazon-Prime-Kunden nutzbar.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Online-Shops für Lebensmittel. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website und jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Im Fokus standen Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Es flossen 66 Servicekontakte mit den Online-Shops in die Analyse ein. Zudem erfolgte eine Untersuchung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter sowie eine Preis- und Angebotsanalyse anhand eines Musterwarenkorb mit 30 gängigen Artikeln. Die Preise und die Verfügbarkeit der Produkte wurden stichtagsbezogen ermittelt und bewertet (Erhebungszeitraum: 05.-09.02.2018).

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.