

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops Autoteile 2019

Starke Schwankungen bei Preisen und Angebot – Online-Shops oft kundenorientiert – Testsieger ist Pkwteile.de

Hamburg, 07.05.2019 – Bei anfallenden Reparaturen führt der Weg vieler Autobesitzer in die Werkstatt. Hobby-Schrauber mit handwerklichem Geschick lösen Probleme im Do-it-yourself-Verfahren. Online-Shops für Kfz-Zubehör und -Ersatzteile sind hier eine beliebte Anlaufstelle. Ein Preisvergleich ist aber ratsam – die Unterschiede sind erheblich. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Online-Shops für Autoteile untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 08.05.2019, 18:35 Uhr*).

Große Preisunterschiede

Bei allen untersuchten Produkten zeigt sich ein enormes Sparpotenzial: Durch die Wahl des jeweils günstigsten anstelle des teuersten Angebots lassen sich im Schnitt gut 63 Prozent sparen. Ein Beispiel: Im günstigsten Fall kostet ein Luftfilter für ein Ford-Fiesta-Modell nur vier Euro, ein anderer Online-Shop verlangte hierfür 33,68 Euro. Die günstigsten Preise bieten in der Regel jene Online-Shops, die auch ein breites Sortiment an Zubehör- und Ersatzteilen in verschiedenen Preisklassen zur Auswahl stellen. Wichtig für den Kunden: Die Shops berechnen für Standardbestellungen Versandkosten, was jeden Einkauf automatisch um bis zu knapp sieben Euro verteuert.

Online-Shops professionell aufgestellt

Die Autoteile-Shops punkten mit umfangreichen Informationen und Funktionen. Auf der Suche nach passenden Ersatzteilen ist beispielsweise bei allen Anbietern eine komfortable Fahrzeugauswahl durch Eingabe der Schlüsselnummer möglich – das Risiko von Fehlkäufen wird dadurch deutlich geringer. Und wer eine Registrierung scheut, kann in immerhin acht der elf Online-Shops auch als Gastkunde Bestellungen aufgeben. Generell fallen auch die Transparenz im Bestellprozess und die sichtbare Verschlüsselung der Internetseiten zum Schutz persönlicher Daten positiv ins Gewicht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Trotz des insgesamt guten Testergebnisses sollten Kunden wählerisch sein – die Qualitätsurteile der einzelnen Anbieter reichen von ‚sehr gut‘ bis lediglich ‚ausreichend‘. Gerade beim Preis sind die Unterschiede teils eklatant, was nicht zuletzt an der teils beschränkten Auswahl passender Ersatzteile liegt. Online-Shops, die häufig nur Originalteile der Autohersteller anbieten, können preislich nicht mithalten.“

Die besten Online-Shops für Autoteile

Testsieger ist Pkwteile.de mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Website punktet mit einem sehr hohen Informationswert mit übersichtlichen und verständlichen Inhalten sowie einem transparenten Bestellprozess. Pkwteile.de bietet die zweitgünstigsten Preise sowie das zweitbeste Angebot; zu fast allen untersuchten Ersatzteilen verfügt der Anbieter mit über die größte Produktauswahl. Zudem stehen auch für Neukunden viele Zahlungsoptionen, etwa Rechnung, Paypal oder Kreditkarte, zur Verfügung.

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, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Autoteile-Meile.de (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Internetauftritt ist der beste der getesteten Online-Shops: Neben umfangreichen themenspezifischen Informationen und Funktionen liefert die bedienungsfreundliche Seite auch sehr viele Kontakthinweise; der Bestellprozess ist transparent und sichtbar verschlüsselt. Bei der Angebotsanalyse kommt der Shop dank seines breiten, vielfältigen Sortiments auf den ersten Platz; preislich bewegt er sich im Mittelfeld der Anbieter.

Dritter wurde ATP-Autoteile, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Der Online-Shop erzielt sowohl bei der Internetanalyse als auch in puncto Bestell- und Zahlungsbedingungen eine Top-3-Platzierung. Zudem erweist sich das Preisniveau als attraktiv.

Zwei weitere Online-Shops können sich das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern: Autodoc auf Rang vier gefolgt von Autoteiledirekt.de.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf Online-Shops für Autoteile. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten der Informationswert, die Nutzerfreundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Zudem erfolgte eine Prüfung der Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. Insgesamt flossen 121 Servicekontakte mit den Online-Shops in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich wurde die Preise und das Angebot auf der Basis definierter Produkte und Automodelle ermittelt und bewertet.

Veröffentlichung 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 2.000 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.