

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Paketdienste 2019

Schwacher Service, große Preisunterschiede – Umgang mit Paketen oft rabiät – Testsieger ist DHL

Hamburg, 28.11.2019 – Weihnachten steht vor der Tür – und alle Welt bestellt und verschickt Geschenke. Das riesige Aufkommen an Versandgut sorgt für florierende Geschäfte der Paketdienste – und zuweilen auch für Ärger beim Empfänger. Der Grund: Die Zuverlässigkeit und der Service der Anbieter lassen oft zu wünschen übrig. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv fünf große Paketdienste getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.11.2019, 18:35 Uhr*).

Mängel bei Versandqualität und Service

Insgesamt erreichen die Paketdienste nur ein befriedigendes Ergebnis – mit großen Unterschieden zwischen den Anbietern. Der Testsieger schneidet „sehr gut“ ab, zwei der fünf Unternehmen dagegen nur „ausreichend“. Dabei trifft zwar ein Großteil der Pakete ohne sichtbare Mängel ein, aber immerhin jedes fünfte Paket ist äußerlich verschmutzt oder beschädigt. Zudem zeigen die im Test verwendeten Stoßindikatoren, dass 30 Prozent der Sendungen während des Transports zu grob behandelt werden. Auch die Option, Pakete zu Hause abholen zu lassen, klappt etwa jedes vierte Mal nicht reibungslos: Die Pakete werden beispielsweise zu spät oder gar nicht abgeholt.

Wer Fragen hat, etwa zum Versand zerbrechlicher Waren, erreicht über die herkömmlichen Kontaktwege meist nicht viel. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail sind die Auskünfte der Unternehmen oft wenig lösungsorientiert. Hilfreicher sind die Informationen im Internet. Ein Pluspunkt: Bei allen Anbietern ist die Sendungsverfolgung online und/oder per App möglich.

Preisvergleich lohnt sich

Enorme Unterschiede weisen die Paketdienste bei den Preisen auf. Beim innerdeutschen Versand eines mittelgroßen Pakets lassen sich zum Beispiel bis zu 60 Prozent der Versandkosten sparen. Auch für andere Paketgrößen lohnt sich ein Vergleich: „In allen fünf Paketkategorien gibt es im Test Einsparpotenziale durch die bewusste Wahl des Anbieters – sowohl im Inland als auch beim Versand in das europäische Ausland“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Hamer fügt hinzu: „Kein Unternehmen ist im Vergleich durchweg am günstigsten.“

Die besten Paketdienste

Testsieger ist DHL mit dem einzigen sehr guten Gesamtergebnis. Der Paketdienst bietet sowohl die günstigsten Preise als auch den besten Service. Alle Pakete kommen im Test ohne Mängel an und sind im Schnitt weniger als zwei Tage unterwegs. Erfreulich für Kunden sind auch eine Vielzahl von Annahmestellen und professionell auftretende Mitarbeiter. Zudem finden sich auf der Website umfassende Services und Informationen.

Den zweiten Rang belegt DPD (Qualitätsurteil: „gut“). In der Preisanalyse erzielt der Anbieter ein sehr gutes Ergebnis: Sowohl beim innerdeutschen als auch im internationalen Versand profitieren Kunden von vergleichsweise

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

günstigen Preisen, vor allem wenn sie Pakete selbst aufgeben. Komfortabel: Per Online-Chat auf der Website lässt sich direkt Kontakt aufnehmen.

Auf dem dritten Rang folgt Hermes (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Der Anbieter ist der einzige, der alle beauftragten Pakete wie geplant abholt und erfolgreich zustellt. Bei Serviceleistungen per Telefon und E-Mail schneidet Hermes besser ab als die Konkurrenz, etwa mit relativ kurzen Wartezeiten für Anrufer. Auch die bedienungsfreundliche und informative Website überzeugt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Paketdienste, die in Deutschland über ein flächendeckendes Netz an Annahmestellen oder Paketshops verfügen. Der Test umfasste einen umfangreichen Versandtest, der die Paketaufgabe und -auslieferung, die Versanddauer sowie die Versandoptionen berücksichtigte. Den Umgang mit den Paketen auf dem Versandweg prüften die Tester mittels Stoßindikatoren. Darüber hinaus wurde die Servicequalität bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und elf E-Mail-Tests (mit je einer Beschwerde-E-Mail) ermittelt. Hinzu kamen je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse der Preise für nationale und internationale Sendungen für selbst abgegebene Pakete sowie bei Abholung durch den Paketdienst (Datenstand: 1. Oktober 2019).

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

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
www.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. Über 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.