

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops für Hygieneartikel 2020

Überzeugende Shops trotz teils hoher Versandkosten – Gutes Gesamtergebnis – Testsieger ist Hygiene-shop.eu

Hamburg, 23.06.2020 – „Leider ausverkauft...“ – diese Aussage haben in den letzten Wochen viele Verbraucher in Apotheken und Drogerien gehört, wenn es etwa um Mundschutzmasken oder Desinfektionsmittel ging. Solche aktuell begehrten Artikel sind aber auch online bestellbar – und zwar nicht nur bei Ebay & Co., sondern auch bei Spezialisten für Hygieneartikel. Dass diese Anbieter dank professioneller Shop-Auftritte eine Option sind, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv sieben Online-Shops für Hygieneartikel getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/ratgeber/tests*).

Oft überzeugende Shop-Auftritte

Die spezialisierten Online-Shops sind professionell aufgestellt und erzielen ein gutes Gesamtergebnis: Ein Unternehmen sichert sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, fünf Shops schneiden mit „gut“ und ein weiterer mit „befriedigend“ ab.

Punkten kann der kundenfreundliche Kaufprozess: In allen Fällen ist der Einkauf auch ohne Pflichtregistrierung sowie ohne Mindestbestellwert möglich und die Bestellvorgänge der Online-Shops erfüllen mit einer sichtbaren SSL-Verschlüsselung gängige Sicherheitsstandards. Außerdem stehen auch für Erstkunden vergleichsweise viele Zahlungsoption wie Paypal, Online-Direktüberweisung und Kreditkarte zur Auswahl. Wichtig zudem: Der Informationswert der Shop-Websites ist insgesamt hoch.

Versandkosten als Wermutstropfen

Die Bestellbedingungen können dagegen nicht in allen Bereichen überzeugen: Drei der sieben getesteten Online-Shops verlangen vergleichsweise hohe Versandkosten von 5,95 Euro pro Standardlieferung. Dies schlägt gerade bei eigentlich klempreisigen Artikeln wie Einweg-Mundschutzmasken ordentlich zu Buche. Auch die Optionen einer Express-Lieferung steht bei weniger als der Hälfte der Anbieter zur Verfügung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die meisten Spezial-Shops für Hygieneartikel sind auf jeden Fall eine Einkaufsoption – gerade, wenn in den Geschäften vor Ort die Produkte nicht erhältlich sind. Kunden sind in diesen Fällen auch bereit, für den Einkauf in einem seriösen Online-Shop Versandkosten in Kauf zu nehmen.“

Top 3 der Online-Shops für Hygieneartikel

Testsieger ist Hygiene-shop.eu mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Online-Shop verfügt im Anbietervergleich über den besten Internetauftritt: Interessenten werden umfangreiche spezielle Informationen und Kaufhilfen wie etwa ein Merkzettel sowie verschiedene Filter- und Sortiermöglichkeiten geboten. Aus Nutzersicht überzeugen insbesondere die gute Struktur der Website und die Verständlichkeit der Inhalte. Der Bestellprozess erweist sich als sehr transparent und auch für Erstkunden stehen verbraucherfreundliche Zahlungsoptionen wie Rechnung und Lastschrift 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:

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

Auf Rang zwei positioniert sich Hygiene-shop.com (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter überzeugt mit einem hohen Informationswert der Website, die etwa ein Hygiene- und Reinigungslexikon, einen FAQ-Bereich und umfangreiche Kontaktmöglichkeiten inklusive eines Rückrufservices bietet. Aus Nutzersicht punkten die Inhalte durch sehr gute Verständlichkeit. Die vielen Zahlungsmöglichkeiten für Erstkunden runden das positive Ergebnis ab.

Den dritten Rang belegt Hygi.de, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Shop bietet im Vergleich die besten Bestellbedingungen: So fallen beispielsweise die Versandkosten mit 3,95 Euro relativ niedrig aus, eine Premium-Versandoption ermöglicht schnelle Lieferungen und ein Mindestbestellwert wird nicht verlangt. Die Website liefert zudem umfangreiche themenrelevante Informationen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Shops für Hygieneartikel. Die Qualität des Online-Services der Unternehmen wurde anhand von zehn Prüfungen der jeweiligen Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Geprüft und bewertet wurden zudem die Aspekte Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess sowie die Bestell- und Zahlungsbedingungen der Anbieter. Es flossen 77 Servicekontakte mit den Online-Shops in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.