

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Online-Shops Matratzenhersteller 2020

#### **Versand meist zuverlässig; kulante Rückgaberegeln – Service nicht immer top – Testsieger ist Snooze Project**

**Hamburg, 20.08.2020** – Ein Matratzenkauf ohne vorher Probe zu liegen? Was manche Menschen vor einer Bestellung im Internet zurückschrecken lässt, stellt sich bei näherem Hinsehen als Vorteil heraus. Matratzen aus dem Online-Shop kann man sogar ausgiebig probeschlafen – und bei Nichtgefallen zurückschicken. Dafür haben Käufer oft bis zu 100 Tage Zeit. Dass der Service beim Online-Matratzenkauf aber nicht überall stimmt, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht Matratzen-Online-Shops getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20.08.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Bestellung und Lieferung oft problemlos**

Die Online-Shops der Matratzenhersteller erzielten mit 68,9 Punkten insgesamt ein befriedigendes Serviceresultat. Positiv: Die wichtigen Bereiche Internetauftritt sowie Versand und Rücksendung schneiden dabei gut ab.

Versandkostenfrei ist die Bestellung bei allen getesteten Online-Shops; fünf der acht Matratzenhersteller liefern zügig innerhalb einer Woche aus, zwei Shops benötigen im Schnitt aber mehr als 18 Werktagen. Die im Test bestellten Matratzen treffen ausnahmslos in einem tadellosen Zustand ein. Wenn Kunden aber von ihrem Rückgaberecht Gebrauch machen, gibt es Licht und Schatten: Einerseits dauert es teilweise über zwei Wochen bis eine Spedition die Matratze abholt. Andererseits wird das Geld aber vollständig erstattet – bei vielen Unternehmen sogar sehr schnell innerhalb von drei Tagen.

#### **Service-Schwachstellen**

Während die Websites der Shops einen hohen Informationswert und gut verständliche Inhalte bieten, hapert es oft an anderer Stelle: Der telefonische Service der Branche ist ausreichend, der Service per E-Mail schneidet auch nur befriedigend ab. Lediglich zwei Anbieter erzielten in beiden Bereichen gute Resultate. Negative Ausreißer: Ein Unternehmen bietet gar keine Interessenten-Hotline an, ein anderes nimmt im Test weniger als die Hälfte der Anrufe an und beantwortet nicht einmal jede zweite Anfrage per E-Mail.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Matratzen-Online-Shops sind in puncto Service sehr unterschiedlich aufgestellt – die Ergebnisse reichen von ‚sehr gut‘ bis ‚ausreichend‘.“ Hamer merkt an: „Wie umkämpft der Markt ist, zeigt die Tatsache, dass eines der acht Unternehmen seinen Geschäftsbetrieb in Deutschland nun eingestellt hat und sich ein weiterer Online-Shop in einer Art ‚Sommerpause‘ befindet.“

#### **Top 3 der Matratzen-Online-Shops**

Testsieger ist Snooze Project mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Gleich in mehreren Bereichen – Internetauftritt, Versand und Rücksendung sowie Service per E-Mail – schneidet der Anbieter im Vergleich am besten ab. Die bestellten Matratzen werden im Schnitt nach weniger als zwei Tagen geliefert; die Abholung im Retourenfall erfolgt im Test stets termingerecht. Der Online-

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

Shop bietet zudem umfangreiche themenspezifische und verständliche Informationen. Auf Anfragen per E-Mail erhalten Interessenten zügig eine vollständige und korrekte Antwort.

Den zweiten Rang nimmt Brunobett.de (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Der Online-Shop profiliert sich mit dem im Vergleich besten telefonischen Service: Die Mitarbeiter treten sehr freundlich sowie motiviert auf und gehen sehr kompetent auf die Anliegen der Anrufer ein. Das Unternehmen bietet auch Erstkunden zahlreiche Zahlungsoptionen und die bestellten Matratzen treffen im Test schon nach durchschnittlich gut drei Tagen ein.

Auf Rang drei positioniert sich Ravensberger Matratzen (Qualitätsurteil: „gut“). Der Online-Shop punktet mit einem guten telefonischen Service und einer Website, die einen hohen Informationswert bietet; wichtige Kontaktdaten werden zudem bereits auf der Startseite präsentiert. Bei einer Retoure bekommen Kunden ihr Geld im Schnitt nach fünf Werktagen erstattet.

Auf Platz vier folgt mit Bett1.de noch ein weiteres Unternehmen, das sich das Qualitätsurteil „gut“ sichert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Online-Shops von Matratzenherstellern. 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 etwa Informationswert, Bedienungsfreundlichkeit sowie Transparenz und Sicherheit im Bestellprozess. Zudem wurden bei jedem Anbieter je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Zusätzlich erfolgte eine Untersuchung der Bestell- und Zahlungsbedingungen und des Bereichs Versand und Rücksendung anhand von je drei Testkäufen. Es flossen insgesamt 262 Servicekontakte mit den Online-Shops in die Analyse 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.