

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Paketdienste 2021

Transport und Zustellung nicht immer reibungslos – Preise und Service insgesamt noch gut – Testsieger ist DHL

Hamburg, 17.03.2021 – Ärger über den Paketdienst? Diese Erfahrung hat wohl jeder schon einmal gemacht. Kein Wunder bei einer Anzahl von rund 1,8 Milliarden(!) Paketen, die allein Marktführer DHL im letzten Jahr transportiert hat. Doch wie schlagen sich die Paketdienste insgesamt? Wie zuverlässig erfolgt die Auslieferung? Wie sind Service und Preise? Antworten gibt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders ntv fünf große Paketdienste getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Donnerstag, 17.03.2021, 19:30 Uhr*).

Versand mit Licht und Schatten

Das Positive zuerst: Im Test werden bis auf eine Ausnahme alle versendeten Pakete letztlich erfolgreich ausgeliefert. Beim Transport geht es allerdings nicht selten ruppig zu. Das DISQ deckt auf, dass fast jedes sechste Paket (15,2 Prozent) unsachgemäß behandelt wird. Gemessen wurde dies mittels Stoßindikatoren, die in den Paketen angebracht waren. Zudem ist die Verpackung bei gut 30 Prozent der Pakete beschädigt oder verschmutzt. Auch ein häufig gehörtes Ärgernis bewahrheitet sich: Trotz Anwesenheit werden immerhin rund 13 Prozent der Sendungen nicht direkt den wartenden Empfängern zugestellt, sondern in eine Filiale oder einen Paketshop gebracht.

Pluspunkte für den Service im Internet

Verbesserungspotenzial gibt es auch bei der Versanddauer, die bei durchschnittlich 2,6 Tagen liegt. Allerdings wurden die Tests unter erschwerten Bedingungen – nämlich im Vorweihnachtsgeschäft – durchgeführt. Beim Service zeigen sich am Telefon wie auch bei E-Mail-Anfragen noch Defizite. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten oft teils oberflächlich und ohne klaren Kundenbezug. Dagegen ist der Online-Service auf den informationsreichen Websites der Paketdienste insgesamt gut.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Neben dem Versand und dem Service ist natürlich auch der Preis eine relevante Größe. Dabei zeigen sich zwischen den fünf getesteten Paketdiensten zum Teil erhebliche Unterschiede. So können Verbraucherinnen und Verbraucher zum Beispiel bei der Aufgabe eines mittelgroßen 3-Kilo-Pakets mehr als 50 Prozent sparen, wenn sie statt des teuersten den günstigste Paketdienst wählen.“

Die besten Paketdienste

Testsieger ist DHL mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Paketdienst erreicht in der Preisanalyse ein sehr gutes Ergebnis und schneidet zudem in der Serviceanalyse am besten ab. Alle im Test versendeten Pakete werden erfolgreich und auf die gewünschte Art zugestellt. Der Versicherungsschutz ist vergleichsweise umfangreich; zudem verfügt DHL über die größte Anzahl an Annahmestellen mit Personal. Darüber hinaus ist der Online-Service unter den getesteten Anbietern der beste. Die Preise sind insgesamt attraktiv; bei der Abholung von Sendungen bietet DHL die im Test günstigsten Konditionen.

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

Rang zwei belegt Hermes (Qualitätsurteil: „gut“). In den Versandtests stellt das Unternehmen alle versendeten und abgeholt Pakete auf die gewünschte Art zu und erzielt ein gutes Ergebnis. Die Preise sind in allen Paketgrößen vergleichsweise günstig. Beim Online-Service punktet Hermes mit einem nutzerfreundlichen Internetauftritt und einem Chat zur schnellen und einfachen Kontaktaufnahme.

Den dritten Rang nimmt GLS (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Der Paketdienst bietet bei Selbstabgabe von Paketen durchweg günstige Konditionen und belegt in dieser Teilkategorie der Preisanalyse Rang eins. Am Telefon beraten die Mitarbeiter inhaltlich verständlich; E-Mail-Anfragen werden korrekt und strukturiert beantwortet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf große 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 E-Mail-Tests (mit je einer Beschwerde-E-Mail) ermittelt. Hinzu kamen je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Analyse der einzelnen Websites. Insgesamt flossen 305 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: Januar 2021).

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.