

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Spritpreis-Apps 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 19. August 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

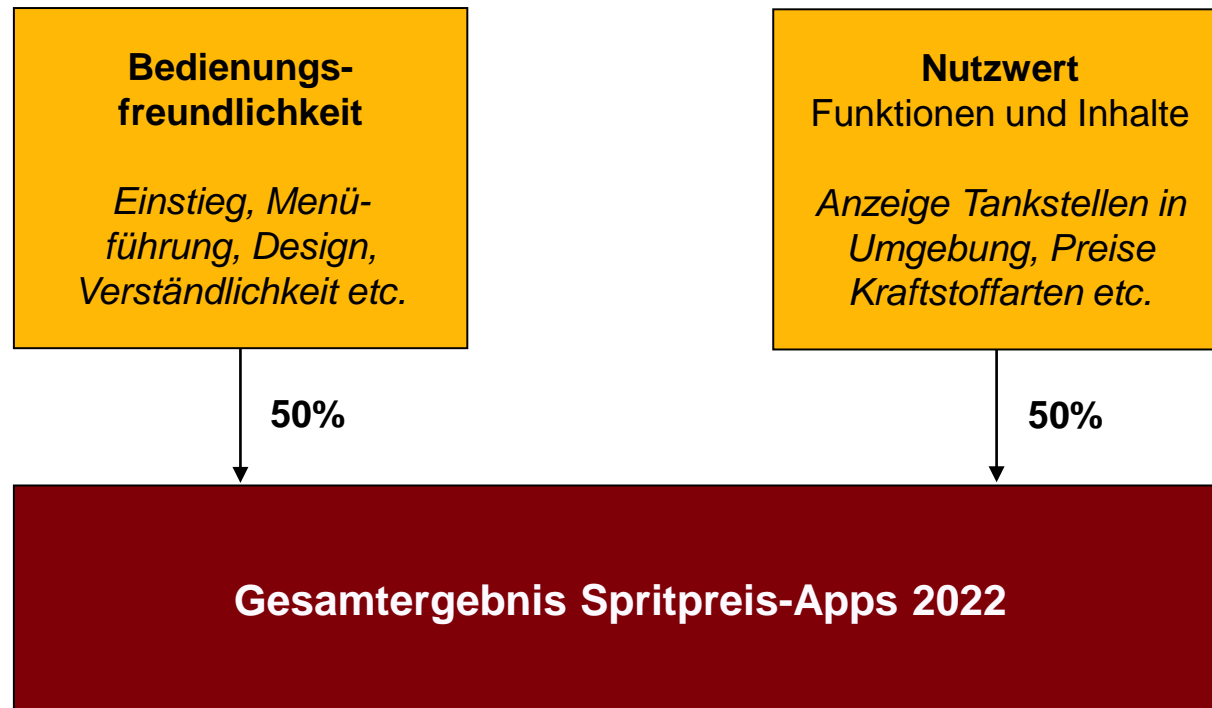
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Apps	10
5. Stärken und Schwächen der Apps	11
6. Methodik	13
7. Test-Erlebnisse	19
8. Allgemeine Methodik	21
9. Klimaneutralität	23

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	5 Spritpreis-Apps
Studienzeitraum	Juni bis August 2022
Analysebereiche	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 35 Mystery-Test-Kontakte (7 je Anwendung) <ul style="list-style-type: none">■ 25 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer (5 je Anwendung)■ 10 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (2 je Anwendung)
Testbedingungen	<ul style="list-style-type: none">■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anwendung■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Spritpreis-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Tankenapp mit Benzinpreistrend	75,2	gut
2	ADAC Spritpreise	74,1	gut
3	Benzinpreis-Blitz	72,3	gut
4	Clever-tanken	69,7	befriedigend
5	Mehr-tanken	68,3	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	71,9	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Der Gegenstand dieser Untersuchung waren die führenden fünf Anwendungen für die Suche von Spritpreisen in Deutschland. Alle untersuchten Anwendungen wiesen mehr als 1.000.000 Downloads im Google Play-Store auf. Der Fokus der Studie lag darauf, welche Unterstützung die Anwendung dem Verbraucher beim Suchen einer Tankstelle und Vergleichen von Benzinpreisen bietet.

Die Untersuchung umfasste folgende fünf Spritpreis-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Spritpreise
- Benzinpreis-Blitz
- Clever-tanken
- Mehr-tanken
- Tankenapp mit Benzinpreistrend

6. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind und inwiefern das Design überzeugt. Pro Anwendung wurden fünf umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten App-Nutzerinnen und App-Nutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa die Ermittlung des günstigsten Preises für eine konkrete Kraftstoffart in der Standortumgebung und das Navigieren zu der Tankstelle mit diesem Preis.

Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachteten Expertinnen und Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung und Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls über die zwei Betriebssysteme Android und iOS.

Eine Registrierung war bei keiner App nötig. Den Apps wurden alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

App-Test	100,0%
Bedienungsfreundlichkeit	50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte	50,0%

Bedienungsfreundlichkeit	100,0%
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%
Intuitive Menüführung	20,0%
Ansprechendes Design	20,0%
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%
Erlebnisfaktor	10,0%

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte	100,0%
Auswählbare Kraftstoffarten	
Diesel	1,0%
Super E5	1,0%
Super E10	1,0%
Super Plus	1,0%
Autogas (LPG)	1,0%
Erdgas (CNG)	1,0%
Wasserstoff	1,0%
Anzeige Elektro-Ladesäulen	1,0%
Differenzierung Elektro-Ladesäulen nach Steckerart	1,0%
Sucheinstellungen	
Umgebungssuche mit Standortnutzung	5,0%
Suche mit Adresseingabe	5,0%
Autobahntankstellen vermeiden	2,0%
Geschlossene Tankstellen ausblendbar	2,0%
Tankstellenmarke	2,0%
Suchradius einstellbar	2,0%
Ergebnisdarstellung	
Karten-Ansicht/Listenansicht	5,0%
Sortieren nach Preis und Entfernung	5,0%

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte (Fortsetzung)	
Detailanzeige zur Tankstelle	
Adresse	1,0%
Entfernung/Fahrzeit	2,0%
Öffnungszeiten	2,0%
Services (Bistro, Waschanlage, WC, etc.)	1,0%
Zahlungsarten	2,0%
Preisverlauf (Tagesverlauf)	1,0%
Preisverlauf (Wochenverlauf)	1,0%
Navigation zur Tankstelle	5,0%
Angabe zur Aktualität des Preises	3,0%
Verbrauchsrechner	2,0%
In-App-Zahlung der Tankstellenleistung	2,0%
Empfehlungs-Tools (z.B. Tanken oder Warten, Best-Deal, Preisprognose)	3,0%
Preisalarm nach Wunschkriterium (z.B. Standort, Tankstelle)	3,0%
Favoriten (Tankstellen, Suchanfrage)	3,0%
Kostenlose App-Version werbefrei	3,0%
App-Rabatte (z.B. für Waschanlage)	2,0%
FAQ/Hilfereich	3,0%
Datenschutzerklärung (allgemein in der App)	3,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis zum Wechsel Filter Kraftstoffart	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Karte mit aktuellem Standort	7,0%

6. Methodik

Getestete Apps

Anwendung	Anbieter	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Play-Store (Android)
ADAC Spritpreise	ADAC	ADAC Spritpreise	ADAC Spritpreise
Benzinpreis-Blitz	MW Webwork	Benzinpreis-Blitz	Benzinpreis-Blitz
Clever-tanken	Inforoad	clever-tanken.de	clever-tanken.de
Mehr-tanken	Webfactor Media	mehr-tanken	mehr-tanken
Tankenapp mit Benzinpreistrend	Ströer Media Brands	TankenApp mit Benzinpreistrend	TankenApp mit Benzinpreistrend

Testzeitraum: 29. Juni - 01. Juli 2022

8. Allgemeine Methodik

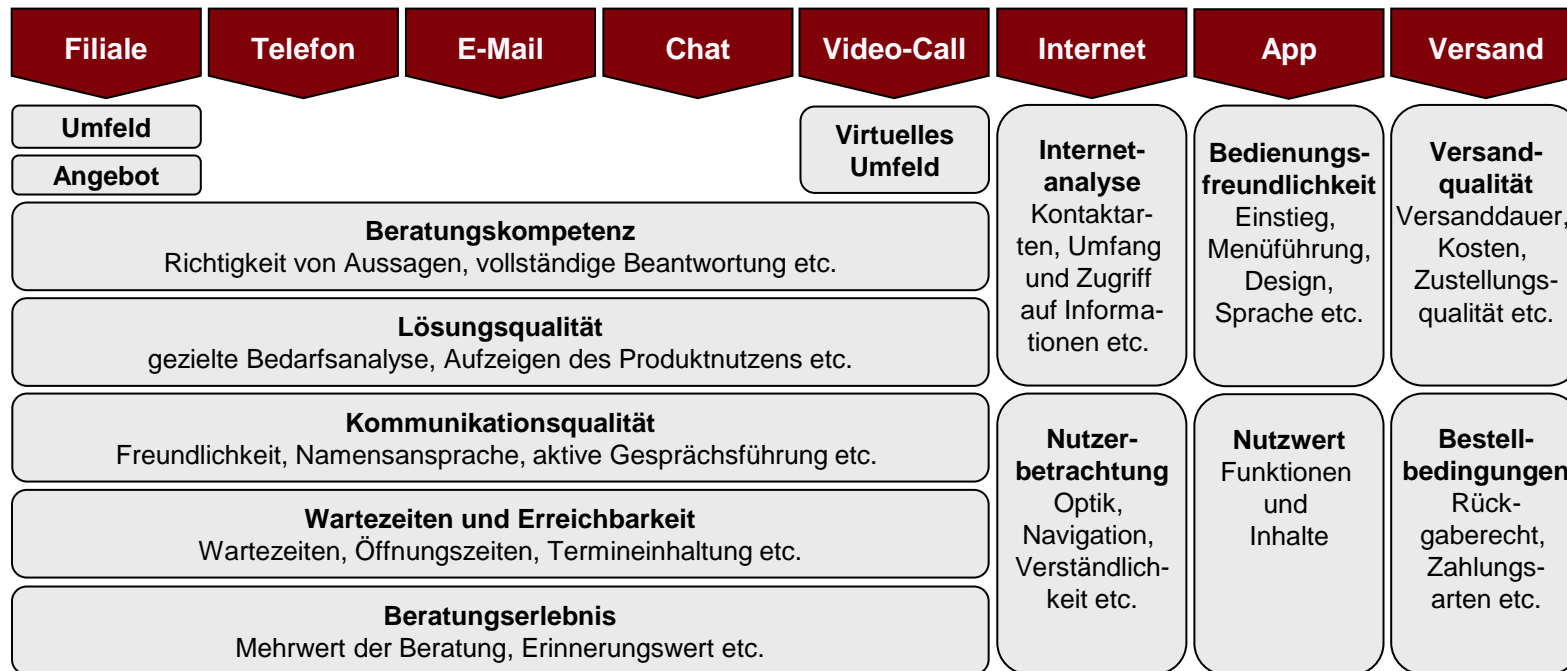
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

8. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



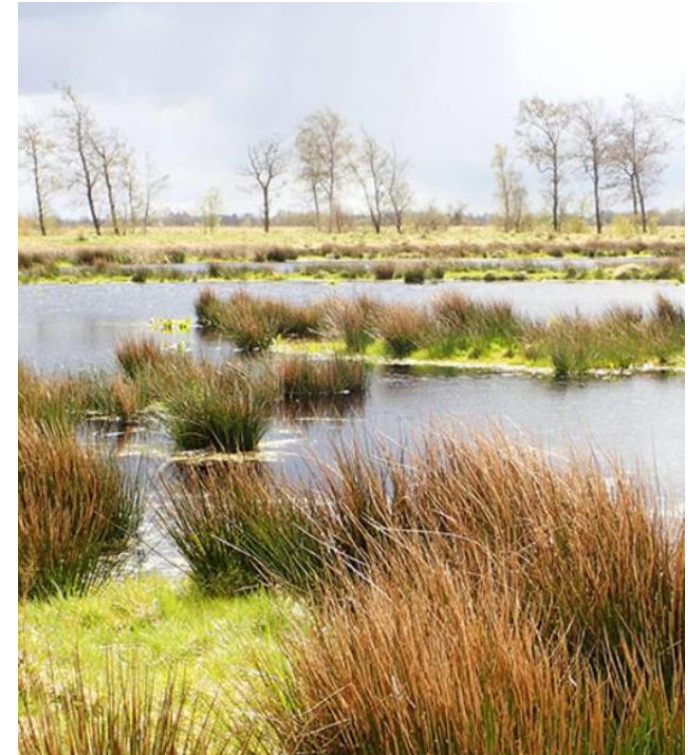
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

9. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein