

## PRESSEMITTEILUNG

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

### Servicestudie: Online-Shops Matratzenhersteller 2022

#### **Branche mit guter Kundenorientierung – Bestellung und Lieferung überzeugen – Snooze Project ist Testsieger**

**Hamburg, 07.09.2022** – Eine Matratze aus dem Internet? Diese Vorstellung stößt bei etlichen Verbraucherinnen und Verbraucher auf Skepsis. Doch der Online-Matratzenkauf ist unkomplizierter als gedacht: Ein nutzerfreundlicher Bestellprozess sowie pünktliche und versandkostenfreie Lieferungen prägen das Bild. Allerdings zeigen sich auch Schwächen, wie die die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität aufdeckt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von sechs Matratzen-Online-Shops getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber, Mittwoch, 07.09.2022, 18:35 Uhr*).

#### **Fünfmal „gut“, einmal „ausreichend“**

Fünf der sechs untersuchten Online-Shops der Matratzenhersteller erzielen das Qualitätsurteil „gut“; bei einem Shop ist das Serviceniveau nur ausreichend. Vor allem in den Kernbereichen spielen die Anbieter ihre Stärken aus: Die Websites bieten umfangreiche Produktinformationen und Hinweise rund um Versand, Bezahlung und Rücksendung. Neben dem guten Online-Service überzeugen die meisten Anbieter auch bei den Bestellbedingungen, etwa mit kundenfreundlichen Rückgabefristen, sowie beim Versand.

#### **Gute Versandqualität**

Die Lieferung klappt größtenteils reibungslos: In rund 89 Prozent der Fälle treffen die im Test bestellten Matratzen innerhalb der angegeben Versanddauer ein; im Schnitt dauert die Lieferung knapp sieben Werkstage. Hilfreich: Um die Zustellung zu vereinfachen, ermöglichen alle Online-Shops eine Sendungsverfolgung. Wer aber unzufrieden ist und sich für eine Retoure entscheidet, kann auf ein Ärgernis stoßen: Für die Abholung durch eine Spedition werden nicht immer Terminwünsche der Kundinnen und Kunden berücksichtigt – in diesen Fällen sind zeitliche Flexibilität und Geduld nötig.

#### **Defizite am Telefon und bei E-Mail-Anfragen**

Am Telefon und auch per E-Mail geben die Servicekräfte freundliche und meist fachlich korrekte Antworten. Die Auskünfte sind aber oft unvollständig und orientieren sich zu wenig am individuellen Bedarf der Kaufinteressierten. An den Hotlines fallen außerdem die relativ langen Wartezeiten negativ auf.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Statt Probeliegen im Geschäft bieten die Online-Shops Probeschlafen auf der bestellten Matratze an – und das je nach Anbieter für bis zu 100 Tage beziehungsweise Nächte. Und wer sich für eine Rücksendung entscheidet, erhält den Kaufpreis ohne Abzüge erstattet.“ So fällt das Fazit insgesamt positiv aus: „Auch wenn es an einigen Stellen noch Verbesserungspotenzial gibt, kann der Branche eine gute Servicequalität attestiert werden“, so Hamer.

#### **Die servicebesten Anbieter**

Snooze Project geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen überzeugt durch den besten Online-Service: Der Internetauftritt bietet umfassende Informationen zu den Matratzen, zur

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Lieferung und Rücksendung. Die Bestell- und Zahlungsmodalitäten sind im Vergleich am kundenfreundlichsten gestaltet. Beim Versand punktet der Online-Shop etwa mit der Nennung eines Ansprechpartners und frei wählbaren Abholterminen für die Rücksendung. Anfragen per Telefon und E-Mail beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter souverän und verständlich.

Rang zwei belegt Ravensberger Matratzen, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Am Telefon beweisen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die höchste Beratungskompetenz und geben korrekte und umfassende Auskünfte. E-Mail-Anfragen beantworten sie individuell und freundlich. Der Versand der Matratzen erfolgt im Test schnell (im Schnitt weniger als drei Tage) und zuverlässig. Zudem punktet der transparente Bestellprozess auf der Website.

Auf Rang drei positioniert sich Brunobett.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter punktet mit kundenfreundlichem Versand mit sehr schneller Matratzenlieferung nach durchschnittlich weniger als zwei Tagen. Für die Rückgabe können die Kundinnen und Kunden einen Terminwunsch angeben und die Rückerstattung erfolgt im Test innerhalb von nur zwei Tagen. Anfragen per E-Mail werden zudem kompetent und bedarfsgerecht bearbeitet.

Bett1.de auf Platz vier und der fünftplatzierte Anbieter Tempur erzielen ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“. Rang sechs geht an Emma-Matratze.de („ausreichend“).

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Online-Shops von Matratzenherstellern. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Zudem erfolgte eine Untersuchung der Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie des Bereichs Versand und Rücksendung anhand von je drei Testkäufen und Retouren. Es flossen insgesamt 204 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 Testerinnen und 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.