

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Goldhändler 2023

Deutliche Preisunterschiede zwischen den Anbietern – Service mit Schwächen – Testsieger ist Goldsilbershop.de

Hamburg, 08.03.2023 – Gold ist nicht nur als Schmuck heiß begehrt, sondern genießt auch als Geldanlage einen guten Ruf. Gerade für weniger risikobereite Menschen bietet das Edelmetall einen vergleichsweise sicheren Hafen. Ob als Münzen oder Barren – wer in physisches Gold investieren möchte, dem stehen auch im Internet zahlreiche seriöse Anbieter zur Auswahl. Und diese Wahl sollte gut bedacht sein, denn die Preisunterschiede sind erstaunlich hoch. Das deckt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Online-Goldhändler getestet hat (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 08.03.2023, 18:35 Uhr*).

Branche mit gutem Gesamtergebnis

In der Summe aus Service, Preise und Angebot erzielen die Online-Goldhändler ein gutes Ergebnis. Die Leistungsspanne ist jedoch groß und reicht von vier Anbietern mit einem sehr guten Qualitätsurteil hin zu einem Unternehmen mit lediglich ausreichendem Resultat.

Dass beim Goldkauf ein Vergleich geboten ist, zeigt die Preisanalyse, die deutliche Unterschiede aufdeckt. Obwohl die Preise regelmäßig an den aktuellen Gold-Kurs angepasst werden, variieren im Test die Anbieterpreise der Goldbarren und -münzen. Wer das jeweils günstigste statt des teuersten Angebots wählt, kann bei den untersuchten Produkten im Schnitt gut zehn Prozent sparen. Ein Beispiel: Ein 100-Gramm-Goldbarren (999,9 Feingold) kostet zum Testzeitpunkt je nach Online-Goldhändler zwischen 5.512 Euro und rund 6.086 Euro. Das Einsparpotenzial liegt hier bei satten 574 Euro.

Versandkosten als möglicher Kostentreiber

Die Goldhändler im Internet können mit einem sehr umfangreichen Angebot glänzen, zeigen aber in puncto Service Defizite. Bei Anfragen per E-Mail und am Telefon erhalten Interessierte zwar freundliche, verständliche und fast ausnahmslos korrekte Auskünfte. Die Beratung ist aber oft lückenhaft und wenig individuell. Besser schneidet der Online-Service ab: Die Internetauftritte bieten umfangreiche und gut aufbereitete Informationen sowie einen transparenten und sicheren Bestellprozess. Auffällig sind die Unterschiede bei den Versandkosten, die mit bis zu 39,99 Euro zu Buche schlagen können.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Goldkauf im Internet bringt einige E-Commerce-Besonderheiten mit sich. So besteht kein Widerrufsrecht, Vorkasse ist hier die dominierende Zahlungsoption und beim Kauf fällt keine Mehrwertsteuer an. Mein Tipp: Wer in physisches Gold investieren möchte, sollte zunächst den tagesaktuellen Kurs prüfen und dann die Kosten zwischen den Anbietern vergleichen.“

Das Ranking

Goldsilbershop.de geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter überzeugt mit dem im Vergleich besten

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
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Service. Der Internetauftritt punktet mit einem sehr hohen Informationswert, verständlichen Inhalten und Bedienungsfreundlichkeit. Am Telefon beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr kompetent. Das Angebot ist zudem ausgesprochen umfangreich; so sind neben Gold beispielsweise auch Silber, Palladium und Kupfer als Barren und Münzen erhältlich. Ein sehr gutes Ergebnis erzielt der Testsieger auch in der Preisanalyse – die Kosten liegen hier stets unter dem Branchenschnitt.

Auf Platz zwei positioniert sich Auragentum, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen bietet den besten Online-Service mit einem sehr informativen Internetauftritt, der zudem in der Nutzerbewertung am besten abschneidet. Das im Test drittbeste Ergebnis in puncto Angebot sowie das sehr gute Resultat in der Preisanalyse tragen ebenfalls zur positiven Platzierung bei.

Rang drei belegt Anlagegold24 (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Online-Goldhändler bietet im Vergleich insgesamt die attraktivsten Preise: In rund 89 Prozent der Fälle sind die Produkte zum Testzeitpunkt hier am günstigsten. Anlagegold24 profiliert sich zudem mit dem besten telefonischen Service, der nur knapp ein gutes Ergebnis verfehlt – kurze Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme und eine lösungsorientierte Beratung fallen positiv auf.

ESG Edelmetalle auf Rang vier erzielt ebenfalls noch das Qualitätsurteil „sehr gut“ und überzeugt insbesondere preislich mit dem im Vergleich zweitbesten Resultat sowie mit einem sehr umfangreichen Angebot.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Coin Invest, Degussa Goldhandel, Heubach Edelmetalle, Kettner Edelmetalle, Pro Aurum und Silbertresor.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Edelmetall-Händler im Internet mit Fokus Goldverkauf und einem Angebot sowohl an Goldbarren als auch -münzen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- sowie zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Online-Goldhändlern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine jeweils taggleiche Erhebung und Bewertung der Preise sowie des Angebotsumfangs (Erhebungsstichtage: 5./6./9.12.2022).

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.