

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Online-Shops Matratzenhersteller 2024

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

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

**Hamburg, 05.09.2024** – Eine Matratze ohne vorher Probe zu liegen? Diese Vorstellung lässt etliche Verbraucherinnen und Verbraucher zurückschrecken. Doch der Online-Matratzenkauf ist unkomplizierter als gedacht: In den meisten Fällen kann man sogar ausgiebig probeschlafen – und bei Nichtgefallen die Matratze zurückschicken. Ein nutzerfreundlicher Bestellprozess sowie pünktliche und versandkostenfreie Lieferungen prägen das Bild. Allerdings zeigen sich auch Schwächen, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität aufdeckt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von sechs Online-Shops von Matratzenherstellern getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Einmal „sehr gut“, fünfmal „gut“**

Fünf der sechs untersuchten Online-Shops erzielen das Qualitätsurteil „gut“; bei einem Shop ist das Serviceniveau sogar sehr gut. Vor allem in den Kernbereichen spielen die Anbieter ihre Stärken aus: Hinsichtlich Versand, Rücksendung sowie bei den Bestell- und Zahlungsbedingungen profilieren sich die Online-Shops. Die Lieferdauer ist kurz und beträgt durchschnittlich drei Werktage. Alle Retouren verlaufen im Test reibungslos, wobei Kundinnen und Kunden stets die vollständigen Kosten erstattet bekommen.

#### **Hilfreiche Internetseiten**

Die Online-Shops der Matratzenhersteller glänzen mit umfassenden Produktinformationen sowie vielen Fotos. Ebenso sind stets Hinweise zur Zahlung, Lieferung, Garantie und Rücksendung vorhanden. Die Inhalte empfinden die Nutzerinnen und Nutzer als verständlich und die Navigation als positiv. Eine Volltextsuche hingegen findet sich nur bei einem Unternehmen und auch ein kundenfreundlicher Rückrufservice wird nur in einem Fall angeboten.

#### **Telefon- und E-Mail-Service verbesserungsfähig**

Die Mitarbeitenden treten zwar freundlich auf, könnten jedoch detaillierter und bedarfsgerechter über die Produkte informieren. Auch sind die Auskünfte nicht vollständig auf den Bedarf des Anrufers abgestimmt. Verbesserungspotenzial zeigt sich bei der Informationsvermittlung: Die Fragen der Kundinnen und Kunden können in gut einem Viertel der Anrufe und E-Mails nicht vollständig geklärt werden. An den Hotlines fallen zudem die relativ langen Wartezeiten negativ auf.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei Rücksendungen ist Flexibilität und Geduld gefragt, da nicht immer der Abholtermin gewählt werden kann und die Rückerstattung teilweise lange dauert.“ Insgesamt fällt das Fazit jedoch positiv aus: „Auch wenn es an einigen Stellen noch Verbesserungspotenzial gibt, eignen sich die Online-Shops der Matratzenhersteller bestens für den nächsten Matratzen-Kauf“, so Hamer.

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

### Top 3 der Matratzen-Online-Shops

Snooze Project wird mit einem sehr guten Resultat erneut Testsieger. In fast allen Servicebereichen zeigt der Anbieter die beste Leistung: Von kundenfreundlichen Bestell- und Zahlungsbedingungen bis hin zu der schnellen Lieferung (im Schnitt etwa zwei Tage) und zügiger Kostenerstattung beim Rückversand (durchschnittlich rund vier Tage). Die Website enthält viele nützliche und gut verständliche Informationen. Die telefonische Beratung verläuft zudem freundlich und fachlich kompetent.

Den zweiten Rang belegt Ravensberger Matratzen mit einem guten Qualitätsurteil. Die Lieferung der Matratzen erfolgt besonders schnell – stets innerhalb eines Tages. Schnelligkeit beweist der Online-Shop auch bei der E-Mail-Bearbeitung. Anfragen werden im Schnitt nach gut vier Stunden und zumeist vollständig beantwortet. Die Internetseite überzeugt mit zahlreichen produktbezogenen Informationen, darunter einem Matratzen-Datenblatt und einer Detailansicht.

Auf Rang drei folgt Brunobett.de (Qualitätsurteil: „gut“). Der Online-Shop bearbeitet E-Mail-Anfragen freundlich und gut verständlich. Darüber hinaus punktet der Anbieter mit einer zügigen Lieferung von durchschnittlich gut einem Tag. Retouren werden ebenfalls schnell abgewickelt: Kundinnen und Kunden erhalten ihr Geld im Schnitt innerhalb von drei Tagen zurück.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Bett1.de, Billerbeck und Emma-Matratze.de.

### 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 Testnutzerinnen und -nutzer sowie 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  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.