

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Paketdienste 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

Preise können punkten, aber teils Schwächen bei Zustellung und Service – DHL sichert sich den Testsieg

Hamburg, 27.11.2024 – Wer hat sich nicht schon einmal über ein beschädigtes Paket oder eine verspätete Lieferung geärgert? Paketdienste sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken – doch wie zuverlässig und preiswert sind die großen Anbieter tatsächlich? Eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität gibt darauf eine fundierte Antwort. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ fünf große Paketdienste getestet (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 27.11.2024, 18:35 Uhr*).

Zustellung nicht immer reibungslos

Die Zustellung der Pakete erfolgt im Test einerseits zuverlässig – alle Sendungen erreichen schlussendlich ihre Empfänger. Andererseits, und hier liegt das große Aber: Jedes dritte Paket wird an einem Ablageort abgestellt oder zu einem Paketshop zur Selbstabholung gebracht, obwohl die Empfänger in sämtlichen Fällen zuhause sind. Im Vergleich zur Vorstudie kommt es jedoch zu weniger Beschädigungen und Verschmutzungen der Pakete sowie seltener zu Erschütterungen (gemessen mit einem beiliegenden Stoßindikator). Dennoch wird bei jeder sechsten Sendung im Test der Stoßindikator ausgelöst, was einen unsachgemäßen Umgang belegt.

Die Paketdienste schneiden erneut mit einem insgesamt guten Gesamtergebnis ab (aktuell: 71,5 Punkte, Vorstudie 2022: 71,2 Punkte). Besonders überzeugend ist das insgesamt attraktive Preisniveau der Anbieter, wobei sich ein Preisvergleich in jedem Fall auszahlen kann: Bei allen untersuchten Paketgrößen zeigen sich teils erhebliche Preisunterschiede. Verbraucherinnen und Verbraucher können beim günstigsten Anbieter gegenüber dem teuersten im Einzelfall sogar bis zu 55 Prozent sparen.

Serviceschwächen an den Hotlines und per E-Mail

Zum guten Gesamtergebnis trägt der Online-Service bei. Die Websites der Unternehmen überzeugen in puncto Informationsgehalt und bieten zahlreiche nützliche Funktionen. Die weiteren Servicekanäle enttäuschen dagegen im Test: Anfragen per E-Mail bleiben teils unbeantwortet. An den Hotlines kommt es zu langen Wartezeiten von im Schnitt über drei Minuten bis zur Gesprächsannahme – und Auskünfte sind hier oft lückenhaft und unpassend.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wir alle kennen die Ärgernisse, die Paketdienste manchmal verursachen. Auch im Test gab es teilweise Probleme, etwa durch unsachgemäßen Umgang mit Paketen oder unzuverlässige Zustellungen. Trotzdem machen die meisten Anbieter unterm Strich einen guten Job – kein einziges Paket ging verloren und das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt.“

Das Ranking

DHL geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Sämtliche Pakete werden im Test erfolgreich zugestellt – zudem mit der durchschnittlich kürzesten Versanddauer von rund zwei Tagen. DHL verfügt

Geschäftsführung:

Bianca Möller

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

außerdem über die meisten Annahmestellen. Die Internetseite bietet einen hohen Informationswert und Funktionen wie einen Nachforschungsauftrag und ein Live-Tracking der Sendung. Im Preisvergleich überzeugt die vergleichsweise günstige Paketaufgabe per Abholung.

Rang zwei belegt GLS (Qualitätsurteil: „gut“). Der Paketdienst bietet insgesamt die günstigsten Preise für die Paketaufgabe vor Ort – sowohl bei Online-Zahlung als auch bei Bezahlung in der Filiale. Das Sparpotenzial liegt im Anbietervergleich bei bis zu 50 Prozent. Auch beim telefonischen Service liegt GLS vorn, etwa dank Freundlichkeit und strukturiert geführter Gespräche.

Auf Platz drei positioniert sich Hermes, ebenfalls mit einem guten Resultat. Die Website des Paketdienstes ist intuitiv bedienbar und umfasst sehr viele themenspezifische Informationen – so gibt es beispielsweise auch Hinweise zum empfohlenen Versicherungsschutz. In den Versandtests wird mit den Paketen bei Aufgabe und Abholung sorgsam umgegangen.

Rang vier belegt DPD mit einem ebenfalls noch guten Gesamtergebnis vor UPS auf Platz fünf („befriedigend“).

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf Paketdienste, die in Deutschland über ein flächendeckendes Netz an Annahmestellen bzw. 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 Testerinnen und Tester mithilfe von Stoßindikatoren. Darüber hinaus wurde die Servicequalität anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Es flossen 305 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine Analyse der Preise für gängige Versandleistungen (Datenstand: August 2024).

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
E-Mail: info@disq.de – Internet: 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.