

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Online-Goldhändler 2025

**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

### **Umfangreiches Angebot, deutliche Preisunterschiede – Service mit Potenzial – Testsieger ist Anlagegold24**

**Hamburg, 19.03.2025** – In unsicheren Zeiten steigt die Nachfrage nach Gold als Wertanlage. Online-Goldhändler spielen dabei eine wichtige Rolle, denn sie bieten einen schnellen, sicheren und komfortablen Zugang zu Edelmetallen und verfügen über eine breite Produktauswahl. Doch es gibt auch deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern – nicht zuletzt bei den Preisen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders ntv elf Online-Goldhändler getestet hat (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 19.03.2025, 18:35 Uhr*).

#### **Preisvergleich lohnt sich**

Die aktuellen Testergebnisse zeigen: Die Branche erzielt in den Bereichen Service, Preise und Angebot insgesamt ein gutes Niveau. Wie bereits in der Vorstudie 2023 liegt das durchschnittliche Gesamtergebnis im positiven Bereich (76,4 Punkte; 2023: 75,0 Punkte). Zwei Anbieter schneiden mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, die weiteren sind bis auf eine Ausnahme „gut“.

Obwohl Gold zu einem weltweit einheitlichen Börsenpreis gehandelt wird, zeigt die Untersuchung zum Teil erhebliche Preisunterschiede, da die Händler ihre Aufschläge selbst festlegen. Das Sparpotenzial zwischen dem günstigsten und dem teuersten Anbieter liegt im Test bei durchschnittlich rund elf Prozent.

#### **Service mit Licht und Schatten**

Die Online-Goldhändler überzeugen auf ihren Websites mit einer klaren Struktur und umfassenden Informationen zu Sortiment, Echtheit und Zertifizierung der angebotenen Produkte. Zudem setzen alle Anbieter auf eine sichere SSL-Verschlüsselung. Im direkten Kontakt zeigen sich jedoch auch Schwächen: Die Antworten am Telefon und per E-Mail sind zwar meist korrekt und freundlich, aber oft knapp. Auch der Kundenbedarf steht teilweise zu wenig im Fokus der Beratungen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erklärt: „Wichtig beim Goldkauf im Internet ist es, neben den Preisen auch auf die Versandbedingungen zu achten – hier gibt es deutliche Unterschiede bei Kosten und Versicherung. Und wichtig zu wissen: Anders als sonst beim Online-Shopping üblich, gibt es beim Goldkauf kein Widerrufsrecht.“

#### **Das Ranking**

1. Platz: Testsieger ist Anlagegold24 (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Anbieter überzeugt mit sehr attraktiven Preisen und ist beispielsweise bei drei der zehn untersuchten Produkte im Vergleich der Günstigste. Das Unternehmen erzielt in allen Servicebereichen Top-3-Platzierungen: Die im Test beste E-Mail-Bearbeitung zeichnet sich u. a. durch eine hohe Lösungsqualität aus. Gut sind zudem die Serviceleistungen am Telefon und im Internet.

2. Platz: Auragentrum sichert sich ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“ und belegt Rang zwei. Das Unternehmen bietet das umfangreichste Sortiment und

#### **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

den zweibesten Service. Führend ist der Bereich Online-Service, etwa dank der hohen Informationsdichte auf der Website. Zudem punktet Auragentum mit einer guten Auswahl an Zahlungsarten, darunter auch PayPal.

3. Platz: Goldkontor Hamburg sichert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ den dritten Platz. Sehr gute Ergebnisse erreicht der Anbieter in der Preis- sowie der Angebotsanalyse. Zudem erreicht Goldkontor Hamburg – gemeinsam mit drei weiteren Online-Händlern – den Bestwert im Bereich Transparenz und Sicherheit im Bestellprozesses.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Degussa Goldhandel, ESG Edelmetalle, Goldsilbershop.de, Heubach Edelmetalle, Kettner Edelmetalle, Philoro Edelmetalle, Pro Aurum und StoneX Bullion.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf 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 Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Insgesamt flossen 341 Servicekontakte mit den Online-Goldhändlern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte eine zeitlich parallele Erhebung und Bewertung der Preise sowie des Angebotsumfangs (Erhebungstichtag: 17.12.2024).

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  
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.