



## Online-Fashion-Shops im Service-Test

Ob das Paar Stiefel im Winterschlussverkauf oder eine Bluse aus der Frühjahrskollektion – Fashion-Shops im Internet bieten rund um die Uhr alles, was das Modeherz begehrt. Die Auswahl ist groß, der Versand schnell und der Service unkompliziert. Ob diese Versprechen der Anbieter tatsächlich stimmen und ob der Kunde auch online König ist, untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden 14 bedeutende Online-Shops für Modebekleidung getestet.

Fast alle Anbieter überzeugten mit guten Serviceleistungen. Die Websites luden mit umfangreichen Suchfunktionen, Kundenempfehlungen und Merkzetteln zum Stöbern ein. Dabei waren die Sicherheit der persönlichen Daten und eine Verschlüsselung während des Bestellvorgangs in allen Fällen gewährleistet.

Bestellte Ware kam im Durchschnitt bereits nach knapp drei Tagen an und auch der Rückversand verlief problemlos. Fragen konnten in der Regel kompetent per Telefon geklärt werden. E-Mail-Anfragen wurden allerdings fast in der Hälfte der Fälle nicht vollständig beantwortet.

Eine Schwachstelle bildeten die Bestell- und Bezahlbedingungen. Bei vielen Anbietern war ein Mindestbetrag für den Einkauf vorgegeben, der bis zu 40 Euro betrug. Oft fehlten gängige Zahlungsarten, wie beispielsweise Lastschriftverfahren oder auch PayPal. Ein weiterer Nachteil war die häufige Registrierungspflicht. Nur bei fünf Anbietern konnten die Kunden eine Bestellung abschicken, ohne sich vorher registrieren zu müssen. Auch die Versandkosten schlugen mit bis zu knapp sieben Euro ordentlich zu Buche. Lediglich drei Online-Shops boten einen kostenlosen Versand an.

Im Durchschnitt erreichten die Shops ein gutes Ergebnis. Zwei Anbieter schnitten sogar sehr gut ab: Der Testsieger s.Oliver und Zalando als zweiplatzierter Online-Shop. Auf Rang



drei folgt Esprit. S.Oliver verzichtete auf Versandkosten und überzeugte mit einer kundenfreundlich gestalteten Website. Kompetente E-Mail-Antworten sowie kurze Wartezeiten am Telefon rundeten das Ergebnis ab. Zalando bot die beste Versandqualität und punktete mit einem Rückgaberecht von 100 Tagen. Zu den Stärken von Esprit zählte ein umfangreicher und gut strukturierter Internetauftritt und ein Expressversand.

Rang	Ergebnis		Telefon	E-Mail	Internet	Versand	Zahlung
s.Oliver	1	sehr gut	8	5	1	2	6
Zalando	2	sehr gut	11	10	4	1	3
Esprit	3	gut	5	12	2	3	7
Baur	4	gut	12	8	3	6	1
Bonprix	5	gut	7	6	6	7	1
Bader	6	gut	9	7	9	4	9
Heine	7	gut	2	1	7	10	10
Otto	8	gut	3	4	5	8	10
Schwab	9	gut	1	2	8	13	10
dress-for-less	10	gut	10	13	14	5	8
Walbusch	11	gut	4	14	10	9	4
C&A	12	gut	13	11	11	11	5
Sheego	13	gut	6	3	12	14	10
H&M	14	befriedigend	14	9	13	12	14

Quelle: www.bild.de / 06.03.2013

Bei fast allen getesteten Fashion-Shops können Sie auch Paketbeilagenplätze über Dialoghaus buchen. Preise und weitere Informationen finden Sie unter

<http://www.dialoghaus.com/Files/NL%20PDFs%202013/959.pdf>

**Tipp!**

**Pamela Stolzke | ps@dialoghaus.com | T 040 / 46 88 58 - 19**