

Pressemitteilung

Online-Shops der Baumärkte nicht sehr kundenfreundlich

Überzeugen können nur die großen Baumarkt-Ketten

Berlin, 11.03.2015 – Online-Baumärkte hängen in der Kundenorientierung weit hinter anderen Branchen hinterher. Zu diesem Schluss kommt das Deutsche Institut für Preis-Leistungs-Forschung in seiner Studie „Online-Baumärkte 02/2015“. Das unabhängige Marktforschungsinstitut prüfte 15 Online-Baumärkte in 13 Leistungskriterien der Bereiche Lieferleistung, Produktangebot und Shopping-Erlebnis.

Die Online-Shops der Baumärkte enttäuschten insbesondere beim Thema Lieferleistung. So verzichtet keiner der geprüften Baumärkte komplett auf Versandkosten. Zudem ist bei fast allen Online-Baumärkten an der Bordsteinkante Schluss. Der Transport der Ware bis zur Verwendungsstelle bleibt dem Kunden überlassen. Nur Hagebau und Bauhaus bilden hier eine Ausnahme.

Auch beim Aufbau- und Anschluss der bestellten Waren lassen 9 von 15 Online-Baumärkten ihre Kunden allein. Eine weitere Schwachstelle sieht das Forschungsinstitut bei den Servicezeiten. So ist es für Kunden nur schwer möglich den Kundenservice außerhalb der Arbeitszeit zu erreichen. Lediglich 5 Baumärkte sind nach 18 Uhr noch telefonisch erreichbar. Am Wochenende sind es ebenfalls nur 5 Anbieter, die ihren Telefon-Service besetzen. Einen Service-Chat bietet kein einziger der geprüften Online-Shops.

In Sachen Zahlungsarten werden zwar größtenteils alle gängigen Optionen angeboten, darunter auch Rechnungszahlung und Lastschrift. Dafür fehlt bei 12 der 15 geprüften Online-Baumärkte die Möglichkeit der Finanzierung des Einkaufs.

Punkten konnten die großen Baumarkt-Ketten mit ihrem Online-Beratungsangebot, das sie ihren Kunden in Form von Anleitungsvideos, Ratgeberartikeln und Wissenslexika zur Verfügung stellen. Ein Großkundenprogramm, das mit Rabatten vor allem für Gewerbetreibende interessant ist, findet sich ebenfalls nur bei den bekannten Baumarktgrößen. In Sachen Online-Beratung und Großkundenprogramm hat laut Studie Obi die Nase vorn.

Günstigster Online-Baumarkt ist Mein-Online-Baumarkt.de. Das zeigte der Preisvergleich von 31 Produkten eines repräsentativen Test-Warenkorbs. Die kürzesten Lieferzeiten bietet Baumarktdiscount.de. In Sachen Lieferleistung hat Bauhaus die Nase vorn. Den besten Kundenservice bietet laut Studie Hagebau.

Großer Gewinner und am Ende bester Online-Baumarkt der Studie ist Hornbach. Die Baumarkt-Kette bietet sowohl das beste Produktangebot, den besten vor Ort Service, als auch das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Auf den Plätzen folgen Obi und Bauhaus mit ihren Online-Shops. Die Ergebnisse der Studie veröffentlichte das Deutsche Institut für Preis-Leistungs-Forschung auf seiner Internetseite www.preis-leistungs-test.de.

Ansprechpartner

David Gornickel

Tel.: +49 (0)30-6098 490 230

Mobil: +49 (0)159-01035 856

Fax: +49 (0)180-5004 555 339

Mail: david.gornickel@diplf.de

Web: www.preis-leistungs-test.de

Das Deutsche Institut für Preis-Leistungs-Forschung (DIPLF) ist ein unabhängiges Forschungsinstitut, das seine Studien in den Dienst des Verbraucherschutzes stellt. So prüft es Dienstleister und Produkte auf verbraucherrelevante Kriterien und veröffentlicht die Ergebnisse auf seiner Website. In den Studien des DIPLF steht vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis im Mittelpunkt, da es sich hierbei um das alles entscheidende Kaufkriterium eines jeden Verbrauchers handelt. Mit seiner Arbeit trägt das Deutsche Institut für Preis-Leistungs-Forschung in erheblichem Maße zu mehr Verbraucherschutz in Deutschland bei. Seit Anfang 2015 führt das DIPLF unter der Internetadresse www.preis-leistungs-sieger.de ein eigenes Online-Verbrauchermagazin, auf dem es seine Studienergebnisse exklusiv veröffentlicht und verbrauchergerecht aufarbeitet. Zudem informiert es über Produkte und Dienstleister mit überdurchschnittlichem Preis-Leistungs-Verhältnis.

DIPLF - Deutsches Institut für Preis-Leistungs-Forschung GmbH

Pappelallee 78/79

10437 Berlin

Tel.: +49 (0)30-6098 490 230

Fax: +49 (0)180-5004 555 339

Mail: info@diplf.de

Web: www.preis-leistungs-test.de

Geschäftsführer: Dipl. Kfm. David Gornickel

Sitz der Gesellschaft: Storkow (Mark)

Registergericht: Frankfurt (Oder)

Handelsregisternummer: HRB 15024 FF

USt-ID.: DE296595808