

Studie: Fernseher-Shops 2011

Testsieger Portal AG, Hamburg, 23. Februar 2011

Übersicht

1 Zusammenfassung der Ergebnisse

2 Methodik

3 Gesamtergebnis

1. Zusammenfassung der Ergebnisse

- **Gesamtsieger der Studie ist Cyberport, vor Redcoon und Neckermann.**
- **Fernseher-günstiger ist Preis-Sieger.**
- **Neckermann wird Qualitäts-Sieger.**

- Amazon.de und Cyberport bei der Produktvielfalt vorne: Beide Shops bieten das umfassendste Produktspektrum im Bereich Fernseher.
- Zwei Shops waren nicht erreichbar: Entweder war die Wartezeit sehr lang, oder der Tester wurde automatisch aus der Warteschleife genommen und das Gespräch dadurch beendet.
- Schneller E-Mail-Support: 12 der 13 getesteten Shops antworten innerhalb von 24 Stunden.

2. Methodik

- **Ziel: Erhöhung der Markttransparenz** für den Endverbraucher beim Online-Kauf von Fernsehgeräten.
- Getestet wurden **13 Online-Shops für Fernseher**:
Amazon.de, CE24, computeruniverse, Cyberport, Fernseher-günstiger, HIFI Shop Berlin, LCD-Berlin, mysolution, Neckermann, OTTO, Pixxbay, Redcoon und Screenmaxx.
- **Kriterien:** 1. Produkt & Preis; 2. Bestellung & Service; 3. Sicherheit; 4. Website
- Ermittelt wurden ein **Gesamtsieger**, ein **Preis-Sieger** und ein **Qualitäts-Sieger**.
- **Testzeitraum:** 10. Januar bis 10. Februar 2011

Weitere Informationen zur Testmethode: www.testsieger.de/studien

3. Gesamtergebnis (1/4)

▪ Gesamtsieger ist Cyberport – Note 1,5

- Als einziger Shop im Test schneidet Cyberport mit „sehr gut“ ab.
- Der Online-Shop besticht nicht nur durch seine „sehr gute“ Website und die große Produktvielfalt, sondern bietet zudem günstige Preise und „sehr gute“ Zahlungsbedingungen.
- Cyberport bietet den besten Kompromiss zwischen günstigen Preisen (Note 1,61 ; Platz 3) und Qualität (Note 1,47; ebenfalls Platz 3) und sichert sich dadurch den ersten Platz.

▪ Redcoon holt sich Platz 2 – Note 1,6

- Hinter Cyberport belegt Redcoon den zweiten Rang. In Bereich „Bestellung & Service“ schneidet der Shop sogar etwas besser ab als der Testsieger.
- Generell bewegt sich Redcoon auf einem ähnlich hohen Niveau wie Cyberport und ist in den meisten Kategorien nur knapp unterlegen.

▪ Platz 3 für Neckermann – Note 1,7

- Den dritten Platz verdient sich Neckermann besonders durch sehr gute Leistungen in den Bereichen „Bestellung & Service“ sowie „Sicherheit“.
- Die Servicequalität von Neckermann ist die beste im gesamten Testfeld, ein hohes Preisniveau (Note 3,19) verhindert jedoch eine noch bessere Platzierung.

3. Gesamtergebnis (2/4)

▪ Preis-Sieger: Fernseher-günstiger

- Der Kampf um die besten Preise endet eindeutig: Mit einer hervorragenden Preisbewertung von 1,13 bietet Fernseher-günstiger die mit Abstand günstigsten Preise im Test und wird überlegen Preis-Sieger.
- Auch Screenmaxx bietet mit der Note 1,54 ein „sehr gutes“ Preisniveau. Auf den weiteren Plätzen folgen die Bestplatzierten der Gesamtwertung, Cyberport und Redcoon.
- Das Preis-Ranking im Überblick:*

	(Note*)
1. Fernseher-günstiger	1,13
2. Screenmaxx	1,54
3. Cyberport	1,61
4. Redcoon	1,72
5. computeruniverse	1,94

* Für die Ermittlung der preiswerten Shops siehe Testmethode.

3. Gesamtergebnis (3/4)

▪ Qualitäts-Sieger: Neckermann

- Im Ranking ohne Berücksichtigung des Preises gewinnt Neckermann mit einer Note von 1,37 vor den Konkurrenten OTTO (1,40) und Cyberport (1,47).
- „Sehr gut“ schneidet Neckermann in den Bereichen „Bestellung & Service“ sowie „Sicherheit“ ab. Aber auch die Website und die Produktinformationen sind vorbildlich.
- Das Qualitäts-Ranking im Überblick:

		(Note*)
1.	Neckermann	1,37
2.	OTTO	1,40
3.	Cyberport	1,47
4.	Redcoon	1,60
5.	Amazon	1,83

* Um den Qualitäts-Sieger zu ermitteln, wurde der Preisaspekt (20% der Gesamtpunkte) nicht berücksichtigt und die Note aus den übrigen 80% gebildet. In Qualitätsbewertung fließen demnach ein: Produkt & Zahlung, Bestellung & Service, Sicherheit und Website.

3. Gesamtergebnis (3/4)

▪ Amazon.de und Cyberport Sieger bei der Produktvielfalt

- Bei der Angebotstiefe sind Amazon.de und der Testsieger Cyberport führend, die Produktvielfalt ist bei diesen beiden Shops am höchsten. Der in der Gesamtwertung viertplatzierte OTTO folgt bei der Produktvielfalt mit einem sehr geringen Abstand von nur 0,05 Notenpunkten.
- Insgesamt 7 der 13 Shops bieten ein sehr breites Produktspektrum und werden in diesem Bereich mit „sehr gut“ bewertet.
- Drei Anbieter beschränken sich hingegen auf ein Kernsortiment und erhalten dafür lediglich die Bewertung „ausreichend“.

▪ Zwei Shops nicht erreichbar – Mail-Antworten innerhalb von 24 Stunden

- 10 von 13 Anbietern bieten ein gut erreichbares Kundentelefon. Der Kunde muss hier weniger als eine Minute warten.
- Vorbildlicher E-Mail-Support: 12 der 13 getesteten Shops antworten innerhalb von 24 Stunden. Oft erfolgten bereits nach 2-3 Stunden personalisierte Antworten auf die gestellten Fragen.
- Nur zwei Shops fielen negativ auf: Entweder war die Wartezeit sehr lang, oder der Tester wurde automatisch aus der Warteschleife genommen und das Gespräch dadurch beendet.

Unternehmen / Kontakt

Die **Testsieger Portal AG** betreibt mit www.testsieger.de einen neutralen und unabhängigen Marktplatz mit integriertem Preisvergleich. Insgesamt stehen den Verbrauchern kostenfrei über 352.000 Testberichte aus 1.750 verschiedenen Quellen und zahlreiche Käufermeinungen zur Verfügung.

Für jedes Produkt wird aus allen vorliegenden Testberichten und aus über 500.000 Käufermeinungen eine eigene Gesamtnote berechnet: Die Testsieger.de-Note kennzeichnet den Testsieger – das nach dem Bewertungsschlüssel beste Produkt je Kategorie.

Verbunden mit der Produktbewertung sind ein Marktplatz und ein Preisvergleich. Mit Testsieger.de können Verbraucher schnell, sicher und bequem die besten Produkte zum günstigen Preis kaufen.

Ansprechpartner: Thomas Kimmel
E-Mail: presse@testsieger.de
Telefon: 040-4135-2441

Adresse: Mittelweg 177
20148 Hamburg
www.testsieger.de