

Studie: Heimwerker-Shops 2010

Testsieger Portal AG, Hamburg, 24. November 2010

Übersicht

1 Zusammenfassung der Ergebnisse

2 Methodik

3 Gesamtergebnis

1. Zusammenfassung der Ergebnisse

- **Gesamtsieger der Studie ist fixxbuy, vor Werkzeugzentrum.com und Redcoon.**
- **Redcoon wird Qualitäts-Sieger.**
- **Shop-Seltmann ist Preis-Sieger.**
- Weitere besonders preisgünstige Shops: Werkzeugzentrum.com, fixxbuy und Amazon.de.
- Sicheres Online-Shopping auf dem Vormarsch: Die Übertragung privater Daten erfolgt bei 10 von 11 getesteten Shops SSL-verschlüsselt.
- Service wird auch bei kleineren Anbietern groß geschrieben: Die meisten Shops bieten ein sehr gut erreichbares Kundentelefon und zeitnahen E-Mail-Support.
- Benutzerfreundlichkeit der Websites unterdurchschnittlich: Bei vielen Shops sind wichtige Informationen schwer zu finden. Auch Suchfunktion, Filter und Kaufberater sind nur spärlich vorhanden.

2. Methodik

- **Ziel: Erhöhung der Markttransparenz** für den Endverbraucher beim Online-Kauf von Heimwerker-Bedarf.
- Getestet wurden **11 Shops für Heimwerker-Bedarf**:
Amazon, Elektro-plus, fixxbuy, Hagebau, Hammertools, Milan-berlin.de, Redcoon, Rubart, Shop-Seltmann, Werkzeugzentrum.com und Werkzeugoutlet24.
- **Kriterien:** 1. Produkt & Preis; 2. Bestellung & Service; 3. Sicherheit; 4. Website
- Ermittelt wurden ein **Gesamtsieger**, ein **Preis-Sieger** und ein **Qualitäts-Sieger**.
- **Testzeitraum:** 01. bis 22. November 2010

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

3. Gesamtergebnis (1/4)

▪ Gesamtsieger ist fixxbuy – Note 1,8

- Der Shop überzeugt durch sehr gute Preise und umfassende Zahlungsbedingungen. Zudem erreicht er die Note „sehr gut“ in den Kategorien „Sicherheit“ und „Lieferung & Rückversand“.
- fixxbuy bietet den besten Kompromiss zwischen günstigen Preisen (Note 1,5 ; Platz 3) und Qualität (Note 1,92; Platz 2) sichert sich dadurch knapp den Gesamtsieg.
- Auch der Service stimmt: Im Mail-Test antwortete fixxbuy am schnellsten und äußerst kompetent.

▪ Werkzeugzentrum.com holt sich Platz 2 – Note 1,9

- Mit nur 0,05 Notenpunkten Differenz belegt Werkzeugzentrum.com den zweiten Rang. In der Preis-Bewertung schneidet der Shop sogar minimal besser ab als der Testsieger.
- Generell bewegt sich der Shop auf einem ähnlich hohen Niveau, den Ausschlag zugunsten von fixxbuy geben lediglich Details.

▪ Platz 3 an Redcoon – Note 1,9

- Den dritten Platz verdient sich Redcoon insbesondere durch sehr gute Leistungen in den Bereichen „Bestellung & Service“ und „Sicherheit“.
- Nur 0,04 Punkte trennen Redcoon von Platz zwei: Ausschlaggebend ist hauptsächlich, dass der Shop im direkten Vergleich bei den Preisen etwas höher liegt.

3. Gesamtergebnis (2/4)

▪ Preis-Sieger: Shop-Seltmann

- Hauchdünner Sieg: in den fünf wichtigsten Produktkategorien bietet Shop-Seltmann insgesamt die besten Preise im Testfeld.
- Knapp geschlagen: die Bestplatzierten der Gesamtwertung Werkzeugzentrum.com und fixxbuy. Die Differenz beträgt lediglich 0,02 Notenpunkte vom Ersten zum Drittplatzierten, so dass es eigentlich eine Preissieger-Dreiergruppe gibt.

- Das Preis-/Leistungs-Ranking im Überblick*

1.	Shop-Seltmann	1,48
2.	Werkzeugzentrum.com	1,49
3.	fixxbuy	1,50
4.	Amazon	1,92
5.	Redcoon	2,02

* Für die Ermittlung der preiswerten Shops siehe Testmethode

3. Gesamtergebnis (3/4)

▪ Qualitäts-Sieger: Redcoon

- Im Ranking ohne Berücksichtigung des Preises gewinnt Redcoon mit einer Note von 1,87 vor den Konkurrenten fixxbuy (1,92) und Hagebau (1,98).
- „Sehr gut“ schneidet Redcoon in den Bereichen „Bestellverlauf“, „Lieferung & Rückversand“, „Zahlung“ und „Telefon & Service“ ab.
- Das Qualitäts-Ranking im Überblick:

		(Note*)
1.	Redcoon	1,87
2.	fixxbuy	1,92
3.	Hagebau	1,98
4.	Werkzeugzentrum.com	2,00
5.	Amazon.de	2,01

* Um den Qualitätssieger zu ermitteln, wurde der Preisaspekt (25% der Gesamtpunkte) nicht berücksichtigt und die Note aus den übrigen 75% gebildet. In Qualitätsbewertung fließen demnach ein: Produkt & Zahlung, Bestellung & Service, Sicherheit und Website.

3. Gesamtergebnis (4/4)

▪ **Sicheres Online-Shopping auf dem Vormarsch**

- 2009 wurden viele Shops noch wegen mangelnder Datenverschlüsselung und lückenhaftem Datenschutz in mehreren Tests abgestraft. Mittlerweile nutzen 10 der 11 getesteten Shops für Heimwerkerbedarf die sichere SSL-Verschlüsselung.
- Auch die Zahlung wird vielfältiger und sicherer: Alle Shops bieten entweder Kreditkarte oder PayPal als Zahlungsmöglichkeit an – einige sogar beide. Insgesamt erhielten 8 Shops die Note „sehr gut“ für die Zahlungsbedingungen.

▪ **Benutzerfreundlichkeit der Websites unterdurchschnittlich**

- In Sachen Website-Usability herrscht Nachholbedarf bei den Online-Heimwerker-Shops: Nur Hagebau bietet einen großen Funktionsumfang und erhält als einziger Anbieter die Note „sehr gut“ für die Website. Alle anderen Shops erhalten ein „befriedigend“ oder schlechter.
- Auch fehlen oft mittlerweile übliche Informationen wie Versandkosten neben dem Produkt, Empfehlungen, Testberichte oder Usermeinungen zu den Produkten.

▪ **Die Service-Qualität stimmt – auch bei kleineren Shops**

- Gute Kundenbetreuung ist nicht automatisch eine Frage der Größe: Auch die meisten kleineren Shops im Test bieten ein gut erreichbares Kundentelefon.
- Zeitnaher E-Mail-Support ist ebenfalls Standard: 8 von 11 getesteten Anbietern antworten innerhalb von 24 Stunden. Sofern die Frage nicht per Mail beantwortet werden konnte, wurde ein Rückruf angeboten oder auf den sehr guten Telefonsupport verwiesen.

Unternehmen / Kontakt

Die Testsieger Portal AG betreibt mit www.testsieger.de eine neutrale und unabhängige Produkt- und Preisvergleichsseite im Internet. Insgesamt stehen den Verbrauchern kostenfrei über 340.000 Testberichte aus 1.500 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 ist ein Preisvergleich. Mit testsieger.de können Verbraucher schnell und bequem die besten Produkte vergleichen und auch in über 4.500 Online-Shops zum günstigen Preis kaufen.

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

Adresse: Mittelweg 177
20148 Hamburg
www.testsieger.de