

Studie: Matratzen-Shops 2012

Testsieger.de vergleicht 9 Online-Shops für Matratzen

Amazon.de ist Testsieger – nur 5 Shops sind „gut“ – Service verbesserungswürdig

Hamburg, 12. Januar 2012 – Fast ein Drittel seines Lebens verbringt der Mensch schlafend – Grund genug, bei der Auswahl des Schlafplatzes keine unnötigen Kompromisse einzugehen. Eine wichtige Rolle spielt dabei eine Matratze, die zu den eigenen Schlafgewohnheiten passt. Online-Shops ersparen ihren Kunden den sperrigen Transport und liefern die neue Matratze bequem nach Hause. Doch gerade im Internet ist eine kompetente Beratung durch den Shop unverzichtbar, damit später der Schlafkomfort nicht zu kurz kommt. Im November und Dezember 2011 hat Testsieger.de neun Online-Shops für Matratzen getestet und zeigt, bei welchen Anbietern Preise, Produktauswahl und Service stimmen.

Das Ergebnis: Knapper Testsieger ist der Universalversender Amazon.de mit der Note 2,01. Der Online-Shop besticht nicht nur durch eine große Produktvielfalt und günstige Preise, sondern bietet den Kunden auch einen einfachen Bestellverlauf und schnelle Antworten per E-Mail oder Telefon. Schlafwelt.de (2,04) muss sich mit einer Differenz von nur 0,03 Notenpunkten knapp geschlagen geben und belegt den zweiten Platz. Dritter wird Moebelconcept24.de (2,11), bereits mit deutlicherem Abstand vor Slewo.de (2,37) und ForLiving.de (2,45).

Preis-Sieger: Moebelconcept24.de – Qualitäts-Sieger: Schlafwelt.de

Die besten Angebote für Preisbewusste bietet Moebelconcept24.de. Als einziger der neun getesteten Shops erreicht Moebelconcept24.de bei der Preisbewertung die Note „gut“ (1,97) und wird klarer „Preis-Sieger“. Der Spitzenreiter in der Gesamtwertung liegt knapp dahinter – Amazon.de (Preis-Note 2,58) platziert sich vor ForLiving.de (2,71).

Wer hingegen besonderen Wert auf umfangreiche Serviceleistungen und komfortables Online-Shopping legt, dürfte sich besonders beim „Qualitäts-Sieger“ Schlafwelt.de wohlfühlen. Als einziger Anbieter erhält Schlafwelt.de die Bewertung „sehr gut“ für die Website und erzielt auch im Bereich „Bestellung & Service“ die Bestnote. Zudem ist der Online-Shop telefonisch rund um die Uhr erreichbar und beantwortete im Test die gestellten E-Mail-Fragen innerhalb von zwei Stunden.

Telefon-Hotlines und E-Mail-Service durchwachsen

Doch nicht bei allen getesteten Shops gestaltet sich eine Kontaktaufnahme einfach. Von drei Online-Shops erhielten die Tester auch nach vier Wochen keine Antwort. Immerhin reagierten vier Shops noch am Wochenende auf eine Freitagnachmittag gestellte Kontaktanfrage per E-Mail, zwei weitere antworteten am Montagmorgen. Wer vor dem Kauf noch unsicher ist und sich beraten lassen möchte, kann dies telefonisch tun: Mit drei Shops kann der Kunde kostenlos in Kontakt treten, fünf weitere sind zum Festnetzpreis erreichbar. Zwei Shops bietet sogar sonntags eine Beratung an.

Benutzerfreundlichkeit verbesserungswürdig

Ohne telefonische Beratung kann der Kunde online nach den nötigen Informationen suchen. Das gestaltet sich allerdings nur bei der Hälfte der getesteten Anbieter komfortabel: Acht Shops geben ihren Kunden zwar Informationstexte und Kaufberater an die Hand, jedoch mangelt es meist an einer Vergleichsfunktion. Ein direkter Vergleich zwischen den zahlreichen, unterschiedlichen Matratzen ist daher recht umständlich.

Weitere Informationen und Ergebnisse unter: www.testsieger.de/Studien

Über Testsieger.de:

Die Testsieger Portal AG betreibt mit **Testsieger.de** einen **neutralen** und **unabhängigen Marktplatz** mit integriertem **Preisvergleich**. Insgesamt stehen den Verbrauchern kostenfrei aktuelle Testberichte 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 günstigsten Preis kaufen.

Kontakt:

Testsieger Portal AG
Hans-Henny-Jahn-Weg 9
22085 Hamburg

Thomas Kimmel, Redaktionsleiter
E-Mail: presse@testsieger.de
Telefon: 040-4135-2652