

Donnerstag, 30. April 2009

Wo stimmen Preis und Leistung?

Die besten Supermärkte

Der Wettbewerb im Lebensmittelhandel ist hart. Auch Supermärkte können sich auf die Dauer nicht dem Preisdruck der Discounter entziehen. Droht dabei die Kundenfreundlichkeit auf der Strecke zu bleiben? Das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) wollte es wissen: Können Kunden beides haben, Service und günstige Preise? Um das zu klären, führte das DISQ im März in 17 Lebensmittelmarkt-Ketten in vier Städten Service- und Preistests durch.

Preistest: Kaum Unterschiede bei Discountern

Geprüft wurden die großen Discounter-Ketten, Lebensmittel-Vollsortimenter wie Kaiser's Tengelmann oder Edeka und große Verbrauchermärkte wie Real oder Marktkauf. Der Preistest baute auf einem Warenkorb mit 16 Lebensmitteln des täglichen Bedarfs auf. Die Tester kauften jeweils das günstigste vorrätige Produkt in der vorgegebenen Verpackungseinheit. Wenig überraschend: Am günstigsten kommt man beim Discounter davon. Dabei ist es relativ egal, zu welchem man geht, mit 3,8 Prozent ist der Preisunterschied zwischen den billigsten und dem teuersten Discounter ziemlich gering. Preissieger aller Klassen ist der **Penny-Markt**, gefolgt von **Lidl** und **Norma**. Differenzen über zehn Cent gab es bei den Discountern nur selten, etwa bei Bananen, Eiern oder Kaffee.

Bei den Supermärkten ist der Preiswettbewerb weniger ausgeprägt, entsprechend größer die Unterschiede: 14,45 Euro zahlten die Testkunden für ihren Einkauf bei **Rewe**. Beim zweitplatzierten **Edeka** waren es schon 15,39 Euro und bei **Kaiser's Tengelmann** 15,42 Euro. Das reichte für den dritten Platz bei den Supermärkten. Bei den SB-Warenhäusern entschied **Kaufland** den Preiskampf für sich. Ein paar Cent teurer war der Einkauf bei **Real** und **Marktkauf**.

Fazit: Mit dem Kauf bei Penny, dem billigsten Discounter sparten die Tester fast 14 Prozent gegenüber dem teuersten Supermarkt. Bei den 16 Prüf-Artikeln auf der Einkaufsliste waren das knapp zwei Euro.

Wer beim Service glänzt

Um den Service zu prüfen, besuchten die Tester jeweils zehn verschiedene Filialen jeder Handelskette. Dort verschafften sie sich unter anderem einen Eindruck von Sauberkeit und Übersichtlichkeit, zählten die vorhandenen Parkplätze, baten Verkäufer um Beratung und stoppten die Wartezeit an der Kasse. Am wichtigsten war dem DISQ das Angebot. In Vielfalt und Qualität der Lebensmittel waren die Verbrauchermärkte führend. Den ersten Platz konnte sich der SB-Markt **Famila** sichern. Auf Platz 2 folgt **Marktkauf**, dahinter der **Toom Markt**. Am wenigsten überzeugte das Angebot von **Aldi Nord**. Der Discounter erreichte nicht einmal die Hälfte von 100 möglichen Punkten.

Kunden wollen sich beim Einkaufen wohl fühlen. Deshalb prüfte das DISQ nicht nur, was verkauft wurde, sondern auch wie. Saubere, angenehm gestaltete Räume und Orientierungsmöglichkeiten waren dabei ebenso wichtig wie die Präsentation der Waren. Am besten gelingt dies offenbar bei **Edeka**. "Sehr ansprechend und aufgeräumt", lobten die Tester. Auf Platz 2: **Famila**. Überraschenderweise findet sich auch ein Discounter unter den Besten: Der **Netto-Marken-Discount** belegt Platz 3. Bei **Lidl** bemängelten die Tester dagegen vollgestellte Gänge, bei Toom und

Norma ließ die Sauberkeit zu wünschen übrig.

Unter dem Begriff "Aktivitätsgrad" fasst das DISQ Öffnungs- und Wartezeiten zusammen. Am besten schnitt in diesem Punkt **Kaiser's Tengelmann** ab. Insbesondere durch kurze Schlangen an der Kasse konnte der Supermarkt punkten. Bei **Aldi Süd** mussten die Testkunden dagegen besonders lange anstehen. Zufrieden waren die Tester auch mit **Kaufland** und dem **Penny-Markt**.

Im Kompetenztest erwiesen sich die **Edeka**-Mitarbeiter als besonders fit. Durch Freundlichkeit fielen dagegen die Verkäufer bei **Tegut** auf.

Zählt man alle Punkte in den unterschiedlichen Servicekategorien zusammen, gewinnt **Edeka** den Servicetest mit knappem Vorsprung vor **Tegut**. Beide Anbieter wurden mit "sehr gut" bewertet. Auf den dritten Platz schaffte es **Famila**. Nur "ausreichenden" Service boten dagegen die Schlusslichter **Aldi Nord** und **Norma**.

Das Gesamtergebnis

In die Gesamtwertung flossen die Ergebnisse von Service- und Preistest zu gleichen Teilen ein. Ergebnis: Das beste Preis-Leistungsverhältnis attestieren die Tester dem **Penny-Markt**. Ausschlaggebend war dabei der günstige Warenkorb. Die Plätze zwei und drei belegen die Verbrauchermärkte **Kaufland** und **Marktkauf**. Als bester Supermarkt im Test kommt **Edeka** auf Platz 5.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/1145440.html>