



10.12.2009

<http://wiso.zdf.de/ZDFde/inhalt/0/0,1872,7957632,00.html>


imago/McPHOTO/Luhr

Paketdienste - Preisvergleich lohnt.

WISO

Welcher Paketdienst ist der beste?

Schnell - gut - günstig

von *Stefan Hanf*

Ob Weihnachtsgeschenke für die Enkel oder das Weinpräsent für die Verwandtschaft im Ausland. Besonders zu Weihnachten haben Paketdienste alle Hände voll zu tun. Aber wer bietet neben attraktiven Preisen auch guten Service? Und wo kommt die Ware nicht nur schnell, sondern vor allem auch unversehrt an? WISO hat den Test gemacht.

Im Auftrag von WISO untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt neun Logistikunternehmen. Dabei wurden die Versandqualität, die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Logistiker eingehend untersucht. Zusätzlich wurden die Versandqualität für insgesamt 90 unterschiedliche Sendungen sowie die Preise analysiert.

Die Ergebnisse: Marktführer DHL sicherte sich den Teilsieg bei den fünf Paketdiensten mit Annahmestellen. Letzter in diesem Bereich wird GLS.

Dienste mit Annahmestelle

Unterschieden wurde bei den Tests zwischen Paketdiensten, die die Sendungen auch zuhause abholen und solchen, bei denen der Kunde das Paket in eine Filiale bringen muss. Die Ergebnisse: Marktführer DHL sicherte sich den Teilsieg bei den fünf Paketdiensten mit Annahmestellen. Letzter in diesem Bereich wird GLS.

Gesamtwertung		
1.	DHL	
2.	DPD	
3.	Hermes	
4.	UPS	
5.	GLS	

Gesamtbewertung der Paketdienste mit Annahmestelle.

Dienste mit Kurierabholung

GTS-Logistik wird bestes Unternehmen bei Abholung durch einen Kurier und bietet gleichzeitig die besten Preise in dieser Kategorie. Schlusslicht in diesem Testbereich ist Hermes. Bei der Analyse der Versandpreise bei Abgabe der Pakete in Annahmestellen liegt Hermes vorn. GLS bot zum Testzeitpunkt noch keine Abholung der Pakete an und erhielt keine Wertung.

1. GTS-Logistik
3. DPD
4. Der Courier
5. UPS
6. iloxx
7. Eparcel
8. Hermes

Versandqualität bemängelt

In der Testkategorie Versand ist die Bilanz zwiespältig. Zwar waren die Sendungen in durchschnittlich gut einem Werktag und damit erfreulich schnell beim Empfänger. Den Umgang mit den Paketen bemängeln die Tester jedoch: Mehr als 15 Prozent der zerbrechlichen Waren wiesen Beschädigungen auf, jedes zehnte Paket war äußerlich beschädigt oder verschmutzt. "Es bringt dem

Kunden nichts, wenn das Paket schnell ankommt, jedoch der Inhalt kaputt ist", kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Besonders auffällig hier das Ergebnis bei GLS: Von den zehn verschickten Paketen kamen fünf beschädigt bei den Empfängern an. Ein Befund, den GLS nicht nachvollziehen kann. In einer Stellungnahme gegenüber WISO heißt es: *"Dieser Wert entspricht in keiner Weise der üblichen hohen GLS-Versandqualität. Allgemein ist die Schadensquote bei GLS äußerst gering."*

Servicequalität und Preise

Der Service der getesteten Unternehmen ist im Durchschnitt "gut", UPS wird mit der besten telefonischen Kontaktqualität sowie der besten Versandqualität Sieger im Bereich Service. Auf den zweiten Platz kommt iloxx, mit den besten Ergebnissen im Bereich E-Mail, und vorderen Rängen bei der Bewertung der Website und im Bereich Versand. Auf Platz drei kommt Der Courier mit überzeugenden Leistungen bei Versand und telefonischer Beratung, und mit Abstrichen bei Internet und E-Mail-Kontakt. Schlußlicht bei der Serviceanalyse ist GLS. Das Unternehmen konnte in keinem Teilbereich wirklich überzeugen.

Bei den Versandpreisen zeigt sich eine große Bandbreite: Die teuersten Unternehmen sind, je nach Versandart, bis zu vier Mal so teuer wie die günstigsten. Zwar haben einige Anbieter ihre Preise im Vergleich zu 2008 teilweise deutlich gesenkt. Trotzdem gilt: Wer sich die Mühe macht die Versandpreise für "seine" Weihnachtspakete bei mehreren Anbietern zu recherchieren, kann eine ganze Menge Geld sparen.

INFOBOX

Die Preise im Einzelnen

Die genaue Analyse der Preise können Sie hier herunterladen: [Paketpreise](#)