

QUER DURCHS LAND:
Jeder Anbieter musste unsere Testpakete auf sechs verschiedenen Strecken transportieren.

Noch bevor das eBay-Angebot überhaupt startet, muss der Verkäufer sich entscheiden: Welche Versandart biete ich an? Die Frage, welchem Versender man sein Vertrauen schenkt und seine Ware übergibt, ist heute viel bedeutsamer als noch vor einigen Jahren. Nicht nur, dass Verkäufer in vielen Kategorien inzwischen die Versandkosten selbst tragen müssen und deshalb auf gute Preise angewiesen sind; seit ihre Kunden in der detaillierten Bewertung Noten für Versandzeit und -kosten vergeben dürfen (die sich wiederum auf die Konditionen auswirken, zu denen man bei eBay handeln darf), sind sie auch auf zufriedene Paketempfänger angewiesen. Um herauszufinden, bei welchen Versanddienstleistern eBay-Mitglieder mit dem optimalen Verhältnis von Preis und Leistung rechnen können, haben wir die wichtigsten deutschen Anbieter einem Praxistest unterzogen – wie vor zwei Jahren schon einmal in ähnlicher Form.

DER TESTAUFBAU

Sechs Versandunternehmen, sechs Routen: So lässt sich der Test in aller Kürze zusammenfassen. Wir haben die größten für Privatkunden relevanten Paketdienstleister Deutschlands unter die Lupe genommen: DHL, DPD, GLS, Hermes, iloxx und UPS. Mit jedem Anbieter verschickten wir eine größere Sendung jeweils fünfmal quer durch Deutschland. Sowohl Inhalt als auch Ausmaße waren identisch: Je ein Teller, ein Unterteller, eine Kaffeetasse, fünf Zeitschriften und zwei Messgeräte (siehe Seite 63) verließen den 33,5 mal 25 mal 11 Zentimeter großen Paketen ein Gewicht von 2,6 Kilogramm. Die Testroute führte unsere Sendungen von München nach Burglengenfeld (Bay-

ern), von dort weiter nach Witten (Nordrhein-Westfalen), dann – sofern angeboten mit Abholservice – nach Neuruppin (Brandenburg) von dort nach Münster (NRW) und schließlich – sofern angeboten per Express – wieder zurück nach München. Um auch die Zustellung ins Ausland zu testen, schickten wir zusätz-

Bei DHL und DPD klappte die Zahlung mehrfach nicht auf Anhieb

lich mit jedem Anbieter noch ein kleines Päckchen (22,5 mal 18,5 mal 8,5 Zentimeter, 0,8 Kilogramm) nach Österreich. Auch wenn die 36 Sendungen umfassende Stichprobe noch etwas zu klein ist, um wirklich repräsentativ zu sein, so dürften die Ergebnisse doch ausreichen, um zumindest deutliche Tendenzen in puncto Geschwindigkeit und Qualität der unterschiedlichen Anbieter aufzuzeigen.

DIE AUSGANGSSITUATION

Prinzipiell – und das ist die Grundvoraussetzung dieses Tests – kommen alle untersuchten Anbieter für eBay-Mitglieder infrage. Alle bedienen auch Privatkunden und verfügen über ein deutschlandweites Netz an Paketannahmestellen oder holen die Sendungen zumindest bundesweit ab – wie iloxx, das nicht über Paketshops verfügt. Überhaupt stellt iloxx einen Sonderfall dar: Obwohl für den Kunden dieser Unterschied nicht spürbar ist, handelt iloxx als einziges der getesteten Unternehmen nur als Vermittler – der tatsächliche Versand wird je nach Sendungsart von Firmen wie DHL oder GLS übernommen. Was die Filialdichte

angeht, so liegen DHL und Hermes mit weitem Abstand vorne, während etwa UPS nur in größeren Städten mit Annahmestellen vertreten ist – dafür aber Abholung ohne Aufpreis anbietet.

Alle Testobjekte verfügen über Online-Auftritte, die mindestens die Grundfunktionen wie Shopsuche und Kostenrechner bieten – in der Regel aber viel mehr können: Besonders tun sich hier DHL und iloxx hervor, die nicht nur (wie auch Hermes) mit Etiketten-Druck und Sendungsverfolgung in die eBay-Versandabwicklung integriert sind, sondern deren Leistung auch gleich online bezahlt werden kann. GLS hingegen bietet als einziger Anbieter zumindest Privatkunden nicht mehr als Basisinformationen: Wer diesen Versender nutzt, füllt den Paketschein noch wie anno dazumal per Hand im Laden aus. Was altertümlich anmutet, kann – so hat der Test gezeigt – auch Vorteile haben: Ein Proband hatte Probleme mit dem speziellen PDF-Format mit Internet-Zugriff, das von den Sicherheitseinstellungen seines Firmenrechners blockiert wurde; mehrfach klappte bei DHL und DPD die Zahlung nicht auf Anhieb, weil bestimmte (DHL) oder alle (DPD) Kreditkarten vorübergehend nicht akzeptiert wurden oder die Zahlungsart Giropay (DHL) nicht funktionierte.

DIE PREISE

Schon bei kleineren Sendungen variieren die Preise der unterschiedlichen Anbieter relativ stark. Bei iloxx und UPS etwa lohnen sich kleine Pakete mit 8,79 Euro plus Versicherung bzw. 6,31 Euro inklusive Versicherung (UPS) nur, wenn man großen Wert auf Abholservice legt. Die übrigen Anbieter sind mit Preisen zwischen rund 3,50 und 4,10 Euro deutlich billiger. Vor allem bei DHL und Hermes lässt sich

Text: Christoph Henn, Fotos: Fritz Beck

WO GEHT DIE **POST** AB?

Sechs große Versanddienstleister buhlen um die Gunst der privaten eBay-Verkäufer in Deutschland. Wir haben getestet, bei wem Ihre Sendung am besten aufgehoben ist

VERPACKUNG UND VERSAND: SO KOMMEN SIE BILLIGER DAVON

Seit eBay in immer mehr Kategorien die zulässigen Versandkosten begrenzt und sogar eine Pflicht zum Gratis-Versand eingeführt hat, müssen Verkäufer versuchen, die Versandkosten so gering wie möglich zu halten. Mit diesen Tricks sparen Sie Geld

VERSANDVORSCHRIFTEN

Die Zeiten, in denen Händler selbst entscheiden konnten, wie viel sie für den Versand in Rechnung stellen, sind vorbei. Nachdem eBay zunächst in etlichen Kategorien Obergrenzen für zulässige Versandkosten eingeführt hatte, dürfen für viele Zubehör- und alle Medienkategorien inzwischen gar keine Versandkosten mehr erhoben werden. Für insgesamt 150 Kategorien gilt derzeit ein maximaler Versandpreis von sieben Euro – betroffen sind Artikel wie MP3-Player, Camcorder, Digitalkameras, Handys, Schuhe, Spielzeug und Uhren. Die komplette Übersicht finden Sie hier: www.ebay.de/help/pay/maximum_shipping_costs.html#categories

KOMPLETT KOSTENLOSEN VERSAND

müssen private wie gewerbliche Verkäufer für viele Zubehör-Artikel aus den Bereichen Kleidung, Audio, Foto, Computer, TV, Handy und Videospiele sowie seit Ende Oktober auch für Bücher, CDs, DVDs und andere Artikel aus den Medien-Kategorien anbieten: ebay.de/sell/sellerupdate/freeshipping.html

PRIVATE WIE GEWERBLICHE

Verkäufer reagieren mit Unverständnis, oft auch mit gehörigem Unmut auf die Versandvorschriften, die eBay mit dem Ziel begründet, die Zufriedenheit der Kunden zu steigern. Ebay-Magazin-Leser Salvatore Lombardo etwa beklagt in einer Zuschrift, der kostenlose Versand nütze „nur eBay und dem Käufer“, während „der kleine private Verkäufer“ der Dumme sei. Noch kämpferischer ist die Stimmung in den eBay-eigenen Foren, wo die Meinung überwiegt, eBay habe die Versandkostenfreiheit nur eingeführt, um mehr Geld zu verdienen: bei den Verkaufsprovisionen, wenn die Versandkosten in die Festpreise einfließen, und bei den Einstellgebühren, wenn Verkäufer sich gezwungen sehen, höhere Startpreise zu wählen.

Gewerbliche Händler beklagen zudem, dass sie die Versandkosten in den Festpreis einkalkulieren müssen, aber keine technischen Möglichkeiten haben, bei Mehrfachkäufen Versandrabatte anzubieten – was zu starker Unzufriedenheit bei den betroffenen Kunden führen würde.

Bei aller Diskussion ist wichtig zu wissen, dass nur eine Versandart kostenlos sein muss. Wenn die Ware sich dafür eignet (siehe rechts unter „Günstiger Versand“), kann man hier eine sehr günstige Basis-Versandart wie Warensendung anbieten. Da private Verkäufer auch nicht das Verlustrisiko tragen, können sie getrost die unversicherte Variante für Gratis-Versand wählen; ein versicherter Service wird als zweite – selbstverständlich nicht kostenfreie – Versandart angeboten.

Kein eBay-Verkäufer ist gezwungen, seine Ware überhaupt zu versenden

VERSANDVERZICHT

Die genannten Vorschriften gelten nur, wenn Versand angeboten wird – wozu kein eBay-Verkäufer verpflichtet ist. Wer im Verkaufsfeld bei den Versandoptionen „Ware muss abgeholt werden“ (Kurzformular) beziehungsweise „Kein Versand: Nur Selbstabholung“ wählt, kann bei eBay verkaufen, ohne sich Zusatzkosten aufzuhalsen. Wenn dann ein Kunde den – nicht angebotenen – Versand wünscht, wird er auch einen fairen Preis bezahlen. Weil diese Strategie sicherlich viele Kaufinteressenten abschreckt, ergibt sie nur dann Sinn, wenn man einen sehr begehrten Artikel anbietet oder in einer Großstadt wohnt, wo Selbstabholung für relativ viele Interessenten infrage kommt.

Im Übrigen haben gerade Privatverkäufer, die Niedrigpreis-Ware wie gebrauchte Bücher oder CDs verkaufen, nicht viel zu verlieren: Wenn sie kostenlos bei einem Euro Startpreis einstellen, riskieren sie mit der Selbstabholungsoption allenfalls, dass der Artikel nicht weggeht. Mit Gratis-Versand hingegen müssen sie entweder einen höheren Startpreis ansetzen und dafür

Einstellgebühren zahlen – oder sie riskieren, auf den Versandkosten sitzen zu bleiben, wenn der Artikel für einen Euro weggeht.

GÜNSTIGE VERPACKUNG

Wer nicht professionell bei eBay handelt und keine großen Mengen an Verpackungsmaterial benötigt, braucht dafür in der Regel auch kein Geld auszugeben: Von der Cornflakes-Schachtel über den Waschpulver-Behälter bis zum Schuhkarton finden sich in jedem Haushalt Verpackungen, die sich zum Versand eignen. Hinzu kommen Pakete, die man selbst empfängt und anschließend wiederverwenden kann. Wer mehrere Boxen auf einmal benötigt, kann bei Supermärkten nachfragen – dort ist man oft froh, wenn man einen Teil der täglich anfallenden Kartons loswird.

WER PARTOUT kein geeignetes Versandmaterial findet, muss es natürlich kaufen – und gerade dabei lässt sich bei richtiger Planung eine Menge Geld sparen: Am teuersten ist es in der Regel, einzelne Standardpäckchen beim Versender zu kaufen. Hermes verlangt zum Beispiel für ein kleines Paket (27 x 17 x 10 cm) 1,30 Euro, bei DHL werden für eine ähnliche Größe (25 x 17,5 x 10 cm) gar 1,69 Euro fällig. Deutlich billiger wird es, wenn man etwa bei DHL gleich 25 Faltpäckchen (29,5 x 17 x 12,5 cm) auf einmal kauft und dafür 8,90 Euro oder durchschnittlich 36 Cent pro Karton zahlt. Noch bessere Angebote finden sich meistens bei eBay in der Kategorie „Büro & Schreibwaren“ > „Versandmaterialien“.

NUR FÜR PROFIS mit sehr hohem Warenumsatz interessant sind Möglichkeiten, seinen Versand mit Werbung zu verbinden: Ab einem Aufkommen von 500 Sendungen monatlich kann man sich Pakete von der Firma Publicbox (www.public-box.de) schenken lassen, die diese im Gegenzug mit Reklame bedruckt. Alternativ können Verkäufer, die in dieser Größenordnung operieren, ihren Päckchen gegen Bezahlung Werbeflyer beilegen. Bei 1000 Sendungen lassen sich auf diese Art etwa 50 Euro einnehmen.

GÜNSTIGER VERSAND

Auf null senken lassen sich die Kosten fürs Porto auch mit noch so gewieften Tricks nicht. Allerdings kann man sie oft niedriger halten, als viele denken. Die mit Abstand billigsten Möglichkeiten bietet die Deutsche Post – und zwar auch für Artikel, die nicht in einen regulären Briefumschlag passen. Produkte bis zu einem halben Kilogramm Gewicht lassen sich als Waren- oder Bücher-sendung verschicken: Für Bücher bis 500 Gramm etwa werden nur 85 Cent fällig; andere Artikel mit dem gleichen Gewicht kosten 1,65 Euro, solange sie in ein rechteckiges Behältnis mit Maßen bis zu 35,3 x 30 x 15 cm passen. Für schwerere Artikel (bis ein Kilogramm) gelten nur dann die günstigen Postbedingungen, wenn sie maximal 5 Zentimeter dick sind – dann kommen sie für einen Maxi-brief infrage, der 2,20 Euro kostet.

ABGESEHEN VON den Größen- und Gewichtsbeschränkungen haben die günstigen Post-Angebote zwei Nachteile: Sie sind meist relativ lange unterwegs (bis vier Werktage) und nicht versichert. Wer das nicht in Kauf nehmen will, muss auf einen Paketdienstleister zurückgreifen. Die günstigsten Angebote stammen von DHL und Hermes und funktionieren nach einem ähnlichen Prinzip: Sowohl das Shop2Shop-Paket (Hermes) als auch das 24/7-Paket (DHL) wird nicht dem Käufer direkt zugestellt, sondern er muss es sich im Paketshop (Hermes) oder an einer Packstation (DHL) abholen. Das DHL-Angebot gilt zusätzlich nur, wenn die Sendung an einer Packstation oder Paketbox aufgegeben wurde. Dafür kosten die Angebote für eBay-Mitglieder mit 3,50 Euro (DHL) bzw. 3,55 Euro (Hermes) deutlich weniger als die vergleichbaren Produkte mit regulärer Zustellung. Von Größe und Gewicht her eignen sich die Angebote für viele Waren-Arten: 24/7-Pakete dürfen bis 2 Kilo wiegen und 60 x 30 x 15 cm groß sein; die Shop2Shop-Pakete können sogar bis zu 25 Kilo wiegen, wobei längste und kürzeste Seite zusammen maximal 50 cm messen dürfen. Eine andere Sparregel lautet: online first. Bei DHL und Hermes spart man bis zu einem Euro, wenn man sein Paket online etikettiert.

Geld sparen, wenn man so viel wie möglich auf persönliche Betreuung verzichtet und die Sendungen online vorbereitet und in Paketshops oder Packstationen liefern lässt (siehe Kasten links). Wer Extra-Services wie Abholung oder Expressversand in Anspruch nehmen will, für den wird auf einmal der bei Standardsendungen teure UPS interessant: Mit Abholservice landete das US-Unternehmen bei unserem Testpaket gleich hinter Hermes auf Platz 2, im versicherten Expressversand sogar ganz vorne – wenngleich hier die Konkurrenten bis auf den auffällig teuren DPD in einem ähnlichen Bereich liegen. Am billigsten hingegen war DPD beim EU-Päckchen (8,20 Euro), dicht gefolgt von DHL, aber mit weitem Abstand vor GLS, Hermes, iloxx und UPS, die für unsere Sendung nach Österreich zwischen 13,70 (GLS) und 17,32 Euro (UPS) nahmen.

Was die Preisstruktur angeht, so sind für private eBay-Verkäufer vor allem zwei Dinge interessant: Einfach sollte sie sein, was etwa auf UPS mit 25 unterschiedlichen gewichtsabhängigen Preisen und ungewöhnlichen Zuschlägen (etwa für „Zustellung an Privat“) nicht zutrifft – auf die anderen Anbieter aber schon. Dazu ist für typische eBay-Güter, die weder Übergewicht noch Übergröße haben, eine Staffelung im Bereich bis etwa 10 Kilogramm von Vorteil. Hier können GLS und Hermes mit fünf und DPD mit vier gewichtsunabhängigen (bis maximal 25 Kilogramm) Tarifen punkten. DHL hingegen bietet nur zwei, iloxx gar nur einen Tarif für alle Sendungen bis 10 Kilogramm.

DIE ABGABE

Das Prinzip ist bei allen Anbietern – außer iloxx, das keine stationäre Paket-

annahme bietet – gleich: Man gibt auf der Webseite seinen Standort ein und bekommt daraufhin die nächstgelegenen Annahmestellen angezeigt. Dumm nur, wenn die Angaben nicht stimmen. So erlebten wir es im Test einmal mit dem nächstgelegenen Hermes-Paketshop, einem Schreibwarenladen. Dessen Betreiber erklärte lapidar, er nehme seit einer Woche keine Pakete mehr an, weil ihm dafür der Platz fehle. Ein weiteres Manko der Hermes-Shops: Zumindest bei den von uns getesteten Annahme-



LAHME ENTE: Nicht immer waren unsere Pakete im Express-Tempo unterwegs.

stellen werden die Pakete mittags oder am frühen Nachmittag abgeholt – sodass Sendungen, die nachmittags gebracht werden, erst am nächsten Tag rausgehen. Allerdings war in den meisten betroffenen Shops die Abholzeit gut sichtbar angegeben, sodass man sich als Kunde gut darauf einstellen kann. Nicht einstellen müssen sollte man sich hingegen auf unqualifiziertes Personal, wie es uns in gleich zwei DPD-Shops begegnete.



GANZ SO RUPPIG wurden unsere Testpakete nicht behandelt – aber auch nicht gerade mit Samthandschuhen angefasst.

Auch wenn diese Läden – wie auch bei Hermes und GLS – nur nebenbei Pakete annehmen und in der Hauptsache Schreibwaren verkaufen, Wäsche reinigen oder Autos betanken, so sollte man zumindest eine Grundkompetenz erwarten können. Diese war in DPD-Läden in Regenstauf bei Burglengenfeld und Neuruppin nicht vorhanden: Beide Male akzeptierte das Personal die zuvor auf dpd.de erstellten Versandetiketten nicht und füllte per Hand neue Scheine aus. In Neuruppin wurde unsere Testperson geradezu ermuntert, nicht mehr in den Paketshop zu gehen, weil die Abholung zu Hause 20 Cent billiger sei – was im übrigen Unsinn ist: Laut Preisauskunft auf dpd.de hätte der Abholservice mehr als das Doppelte gekostet.

DIE SENDUNGSVERFOLGUNG

Extrem praktisch für ungeduldige Käufer: Nach Eingabe der Paketnummer erfährt

man online, wie weit die Ware ist – ein inzwischen selbstverständlicher Service, den alle Paketdienste anbieten. Wird der Versand mit DHL, Hermes oder iloxx über eBay abgewickelt, erhält der Kunde sogar automatisch eine E-Mail mit der Sendungsnummer. Allerdings zeigte unser Test, dass die Sendungsverfolgung in vielen Fällen immer noch nicht so funktioniert, wie es wünschenswert wäre:

Nur Hermes war mit durchschnittlich 3,8 Werktagen Lieferzeit auffallend träge

Während bei einer GLS-Sendung die Verfolgung gar nicht klappte, waren bei Hermes, DPD und iloxx mehrfach Pakete laut Tracking noch unterwegs, die in Wahrheit schon seit Stunden oder gar

Tagen beim Empfänger waren. Lediglich DHL und UPS überzeugten hier voll.

DIE GESCHWINDIGKEIT

Im Vergleich zu unserem letzten Versandtest vor zwei Jahren haben sich in puncto Paketlaufzeit die deutlichsten Veränderungen gezeigt – und zwar zum Positiven. Während damals mit Ausnahme von UPS alle Kandidaten für Standardsendungen im Durchschnitt mehr als drei Tage brauchten, lieferten im aktuellen Test vier Anbieter binnen weniger als zwei Werktagen. GLS war mit 2,3 Tagen nur etwas langsamer, Hermes mit 3,8 Tagen hingegen auffallend träge – und als einziger Versender langsamer als im Test vor zwei Jahren. Noch bemerkenswerter ist das insgesamt positive Resultat, wenn man bedenkt, dass der Auslandsversand nach Österreich bereits in den Durchschnittswerten enthalten ist. Die meisten Anbieter schafften den Grenzübergang in ein

bis drei Werktagen, nur das Hermes-Paket war mehr als doppelt so lange unterwegs.

DIE ZUSTELLUNG

Solange der Empfänger zu Hause ist, wenn der Paketbote klingelt, gibt es naturgemäß nichts zu testen. Interessant ist aber, wie die unterschiedlichen Versender damit umgehen, wenn die Zustellung nicht auf Anhieb möglich ist. Im Test ergaben sich zwei Varianten: die Abgabe beim Nachbarn sowie die Zustellung im Paketshop bzw. bei der Postfiliale. Beide Arten erwiesen sich als gleichermaßen kundenfreundlich – solange der Empfänger weiß, wo das Paket auf ihn wartet. Diese Information hält man bei UPS offenbar für überflüssig: Weder in Münster noch in Neuruppin hatten die Testpersonen eine Empfangsbenachrichtigung im Briefkasten. Wenn nicht gerade der Nachbar von sich aus aktiv wurde, war nur über die Online-Sendungsverfolgung herauszufinden, dass und bei wem das Paket abgegeben worden war.

DER ABHOLSERVICE

Wer es bequem liebt, hat mittlerweile weitgehend freie Wahl: Bis auf GLS boten zum Testzeitpunkt alle Versanddienstleister an, das Paket direkt beim Absender in Empfang zu nehmen. Während dieser Service bei UPS und iloxx bereits im – relativ hohen – Standardpreis enthalten ist, schlugen die anderen dafür im günstigsten Fall zwischen drei und vier Euro auf. Für diesen Zuschlag bekommt man eine Dienstleistung, die im Prinzip nur für Menschen infrage kommt, die den ganzen Tag zu Hause oder sehr lange im Büro sind: Die Zeitfenster für die Abholung umfassen bei DHL und DPD 12 Stunden (8 bis 20 Uhr), bei Hermes und iloxx 11 bzw. 8 Stunden. Vorbildlich

ist in dieser Hinsicht lediglich UPS: Neben der kostenlosen Abholung werden auch noch sehr enge Zeitfenster von bis zu einer Stunde angeboten. Bei den Konkurrenten werden weitere Aufschläge fällig, wenn man den Abholzeitraum enger eingrenzen möchte. Und dass auch dann eine pünktliche Abholung nicht garantiert ist, bewiesen iloxx bzw. DHL, das in diesem Fall den Versand übernahm: Anstatt wie vereinbart zwischen 15 und 17 Uhr, tauchte der Paketmann – nach vorheriger telefonischer Benachrichtigung – erst kurz vor 18 Uhr auf, sodass die Testperson zu Überstunden im Büro gezwungen war.

DER EXPRESS-VERSAND

Wer seine Ware per Express verschickt, muss einen Kunden haben, der bereit ist, für die garantierte Schnelligkeit sehr viel Geld hinzulegen. Mehr als 30 Euro muss man in Deutschland ausgeben, damit eine Sendung wie unser Testpaket den Empfänger auch wirklich bis 10 Uhr oder 10.30 Uhr (UPS) des Folgetages erreicht. Das ist eine Menge Geld, vor allem wenn man bedenkt, dass oft auch ganz reguläre Sendungen am nächsten Vormittag am Ziel sind. Umso ärgerlicher wäre es, wenn trotz des hohen Aufschlags die Ware den Kunden nicht bis zum vereinbarten und bezahlten Zeitpunkt erreicht. In unserem Test ist genau das immerhin einmal passiert: Der bei iloxx in Auftrag gegebene und von DHL durchgeführte Versand begann nicht nur später als vereinbart (siehe oben) – er dauerte vor allem deutlich länger. Anstatt bis 10 Uhr wurde das Paket erst um 11.13 Uhr geliefert. Da iloxx – anders als etwa DHL oder UPS – auf die Express-Leistung keine Geldzurück-Garantie gewährt, hat man als Kunde schlicht Pech gehabt, wenn das

KRÄFTIG GESCHÜTTELT

Hightech-Datenlogger verateten, was unterwegs mit den Paketen passiert ist

MIT SAMTHANDSCHUHEN werden Pakete beim Versand nicht angefasst – auch das ist ein Ergebnis unseres Tests. Die Firma MSR Electronics (www.msr.ch), stellte uns pro Paket zwei Datenlogger zur Verfügung: Der MSR 145 zeichnete Luftdruck, Luftfeuchtigkeit und Temperatur auf, während sich der MSR 165 Beschleunigungen merkte. Wie sich herausstellte, waren die Geräte, die normalerweise den Transport hochsensibler Ware überwachen, für unsere Zwecke zu empfindlich. Weil bis zu 1600 Erschütterungen pro Sekunde ab einer Beschleunigung von 2g aufgezeichnet wurden, war im UPS-Paket bereits auf halber Strecke der Speicher voll – mit zwei Millionen Messwerten. „Eine Fahrt auf ungeteierter Straße“ könnte nach Einschätzung von MSR-Chef Wendelin Egli dafür verantwortlich sein. Die anderen Datenlogger hielten bis zum Ende durch, allerdings wurde bei allen mehrfach die Messgrenze von 15g überschritten – es wirkten also regelmäßig Kräfte von mehr als 40 Kilo auf die Sendungen. Was das für den Inhalt bedeuten kann, sahen wir im UPS- und im GLS-Paket, wo je ein Unterteller zu Bruch ging. Interessant auch die Temperaturschwankungen beim Transport: Das Hermes-Paket wurde mal auf 30 Grad aufgeheizt, ein anderes Mal auf acht Grad runtergekühlt.



SO KLEIN wie eine Streichholzschachtel – aber mit riesigem Gehirn: Zwei Millionen Messwerte kann der Datenlogger MSR 165 aufzeichnen – 1600 pro Sekunde.

Unternehmen die gebuchte Leistung nicht erbringt – und muss nehmen, was der Kundenservice anbietet (siehe unten).

DER KUNDENSERVICE

Wenngleich alle Anbieter mehr und mehr dazu übergehen, von der Online-Etikettierung bis zur Paketannahme im Shop möglichst viel Arbeit auf den Kunden abzuwälzen – gelegentlich gibt es doch noch Kontakt zu Angestellten. In unserem Test verlief der leider nicht immer erfreulich. Den Vogel schoss DPD ab:

UPS bietet etwas teurere, aber meist höherwertige Leistungen als die Konkurrenz

Nicht nur, dass das Personal in den Paketshops mehrfach schlecht oder falsch informiert war – auch ein Zusteller fiel extrem unangenehm auf. Unsere Testperson hatte den bei DPD überdurchschnittlich teuren Expressversand mit Abholung gebucht und als Abholadresse ihr Büro angegeben. Während des vereinbarten Zeitfensters meldete sich der Paketmann aus der Poststelle der Firma der Testperson. Nachdem der Proband ihn zur Abholung der Privatsendung ins Büro gebeten hatte (in einem anderen Gebäude), machte der DPD-Mann seinem Unmut überdeutlich Luft: Es sei ihm „sch...egal“, ob das Paket privat sei und der Absender dafür mehr als 40 Euro bezahle; beim nächsten Mal wolle er die Sendung in der Poststelle haben. Übrigens war der DPD-Mann der einzige von vier Paket-Abholern im Büro der Testperson, der sich überhaupt beschwerte. Weniger unflätig, dafür umso harträckiger präsentierte sich der Telefon- und E-Mail-Kundenservice

von iloxx, nachdem eine Express-Sendung zu spät abgeholt und auch angekommen war. Die Angestellte musste erst „Rücksprache mit dem Abteilungsleiter“ halten, ehe sie einen mageren Rabatt von 10 Euro anbot (etwa ein Drittel des Gesamtpreises). Auf unseren Einspruch hin hieß es, eine Transportleistung sei erfolgt und man werde „keine weiteren Schritte zur Klärung des Vorganges unternehmen“.

Dass Kundenservice auch konstruktiv sein kann, erfuhren wir bei der DHL-Kundenhotline. Als die Testperson Probleme mit dem Ausdrucken des Frankierungsformulars hatte, schickte der Kundenbetreuer das Etikett umgehend per E-Mail los.

DIE BILANZ

Der Versandtest beweist, wie sich die Zeiten ändern: Während DHL vor zwei Jahren noch wegen langer Laufzeiten und geringer Zuverlässigkeit weit hinten landete, wurde der Branchenriese diesmal eindeutiger Testsieger. Der letztmalige Gewinner Hermes hingegen ist noch etwas langsamer geworden und fiel entsprechend im Ergebnis leicht zurück. Der Götterbote bekommt somit zunehmend Konkurrenz durch DPD: Die Firma hat sich vor allem in Sachen Geschwindigkeit stark verbessert und stellt nun bei Standardsendungen eine ernsthafte Hermes-Alternative dar. Gleichbleibend ist in etwa die Leistung von UPS, das zwar etwas teurere, dafür aber meist höherwertige Leistungen als die Konkurrenz anbietet. Als nur bedingt empfehlenswert erwiesen sich GLS, das in der Praxis zwar solide abschnitt, aber für Privatkunden wenig verschiedene Services anbietet, sowie iloxx, das für eBay-typische Standard-Paketgrößen zu teuer ist und im Praxistest nicht überzeugte. ■

PLUS- UND MINUSPUNKTE: DIE TEST-ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

VERSENDER	DHL	DPD	GLS	HERMES	ILOXX	UPS
Adresse	www.dhl.de	www.dpd.de	www.gls-group.eu	www.myhermes.de	www.iloxx.de	www.ups.de
Annahmestellen (inkl. Automaten)	16 500	2000	5000	14 000	Nur Abholung	ca. 210
Günstigstes Angebot (z. T. nur über eBay)	3,50 € (24/7-Paket)	3,90 - 4,00 €*	4,10 €	3,55 € (Shop2Shop-Paket)	8,79 € (inkl. Abholung)	6,31 € (inkl. Abholung)
Versicherung inklusive (Wert in Euro)	Bis 500, nicht bei Päckchen	Bis 520	Bis 750	Bis 500	Nur gegen Aufpreis	Bis ca. 510
Internationaler Versand	Weltweit	EU	EU	EU, Schweiz, Liechtenstein	EU, USA, Kanada, Mexiko	Weltweit
Tarifstruktur	5 Standardgrößen	4 - 6 Standardgrößen	5 Standardgrößen	5 Standardgrößen	4 Standardgrößen	25 Größen, viele Zuschläge
Online-Funktionalität	Sehr viele Features von Portoberechnung bis -bezahlung. Im Test Probleme mit Bezahlung und Etikettendruck	Seite etwas unübersichtlich; Registrierungspflicht auch bei Zahlung im Laden; Etikettendruck, Beauftragung und Zahlung möglich	Privatkundenbereich schwer zu finden; nur Preislise und Shopsuche; Etikettendruck und Zahlung nicht möglich	Einfach und übersichtlich; Etikettendruck und Auftragsstart; keine Online-Zahlung. Im Test fehlerhafte Paketshop-Suche	Viele Features, Adress-Speicherung im persönlichen Bereich, Etikettendruck, Beauftragung und Zahlung	Viele Möglichkeiten im persönlichen Bereich, Online-Adressbuch, Etikettendruck, Beauftragung und Zahlung
eBay-Integration	Frankierung, Verfolgung	Nein	Nein	Etikettierung, Verfolgung	Etikett, Zahlung, Verfolgung	Nein
Abholservice (im Praxistest)	Standardspanne 8 - 20 Uhr; einmal verspätete Abholung bei Zeitfensterauftrag	Standardspanne 8 - 20 Uhr; im Test pünktlich	Nicht angeboten	Standardspanne 8 - 19 Uhr; im Test pünktlich	Standardspanne 9 - 17 Uhr; einmal verspätete Abholung bei Zeitfensterauftrag (DHL)	Frei wählbares Zeitfenster (mind. eine Stunde); im Test pünktlich
Express-Versand (im Praxistest)	Einmal stark verspätet	Pünktlich	Nicht angeboten	Nicht angeboten	Stark verspätet	Pünktlich
Online-Tracking (im Praxistest)	Einwandfrei	z. T. nicht aktuell	Einmal nicht nutzbar	Oft nicht aktuell	Meist nicht aktuell	Einwandfrei
Schnelligkeit (Durchschnitt im Test mit Ausland, ohne Express)	1,6 Tage	1,4 Tage	2,3 Tage	3,8 Tage	1,6 Tage	1,2 Tage
Zustellung bei Abwesenheit (im Praxistest)	Abholung Postfiliale	Nachbar	Nachbar / Abholung Shop	Nachbar	Nachbar / Abholung Shop	Nachbar, ohne Nachricht!
Umgang mit dem Paket (im Praxistest)	Starke Erschütterungen, Inhalt unversehrt	Starke Erschütterungen, Inhalt unversehrt	Starke Erschütterungen, Inhalt leicht beschädigt	Starke Erschütterungen, Inhalt unversehrt	Starke Erschütterungen, Inhalt unversehrt	Starke Erschütterungen, Inhalt leicht beschädigt
Kundenservice (im Praxistest)	Schnelle Hilfe per Chat und Telefon bei Frankierproblem; Etikett-Zusendung per E-Mail	Schlecht bzw. falsch informiertes Paketshop-Personal; z. T. unfreundliche Zusteller	Keine besonderen Vorkommnisse	Keine besonderen Vorkommnisse	Ungenügendes Entschädigungs-Angebot nach mangelhafter Leistung	Keine besonderen Vorkommnisse
Preise Testpakete (online, versichert)	Abgabe: 5,90 € Abholung: 8,90 € Express bis 10 Uhr / 10.30 Uhr mit Abholung: 31,90 €	4 - 5,70 €* 8,38 € 42,23 €	5,90 € Nicht angeboten Nicht angeboten	4,00 € 6,90 € Nicht angeboten	Nicht angeboten 14,57 € 35,32 €	7,55 € 7,42 € 31,64 €

GESAMTURTEIL	GUT	BEFRIEDIGEND	AUSREICHEND	BEFRIEDIGEND	MANGELHAFT	BEFRIEDIGEND
	TESTSIEGER: Vor allem preislich hat der gelbe Riese gegenüber Hermes, dem Hauptkonkurrenten im eBay-Geschäft, massiv aufgeholt – und ihn dank kürzerer Laufzeiten und breiteren Angebotes schließlich überholt. Lediglich die Unzuverlässigkeiten bei Abholung und Express-Zustellung im Auftrag von iloxx sind zu bemängeln und kosten DHL die Bestnote.	GUTER DURCHSCHNITT: Sehr flott, zuverlässig und meist günstig. Im Test bot DPD eine solide Leistung, an der es nicht viel zu meckern gibt. Wenn es jetzt noch eine Integration in die eBay-Kaufabwicklung gäbe und das Filialnetz ein bisschen dichter wäre, würde „Dynamic Parcel Distribution“ locker als absolut gleichwertige Hermes-Alternative durchgehen.	SCHMALHANS: Für Privatkäufer mit geringem Versandaufkommen bietet GLS als einziger Anbieter im Test weder Express noch Abholung – die meisten Kleinsthändler brauchen solche Services auch nicht. Doch zumindest ein größerer Funktionsumfang auf der Webseite und etwas niedrigere Preise wären nötig, um für normale eBay-Mitglieder interessant zu werden.	BUMMELVERSAND: Eilig sollte man es nicht haben, wenn man dem Götterboten seine Sendungen anvertraut. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, das extrem dichte Filialnetz und die praktische eBay-Integration sorgen aber dafür, dass Hermes bei Standardpaketen für den durchschnittlichen Privatkäufer nach wie vor mindestens an zweiter Stelle kommt.	SONDERFALL: Die Stärken des Versandvermittlers liegen jenseits der Kriterien, die für diesen Test relevant waren. Während iloxx für übergroße und sehr schwere Sendungen interessante Angebote hat, sind Standardpakete zu teuer – und dazu noch unversichert. Zudem enttäuschte der Anbieter durch knickrige Rabattvorschläge nach mangelhafter erbrachter Leistung.	FÜR PROFIS: In Sachen Geschwindigkeit und Angebotsumfang lässt die US-Firma alle deutschen Konkurrenten hinter sich. Allerdings muss man für diese Qualitäten auch ordentlich bezahlen – zu viel für die zum Preisbewusstsein gezwungenen eBay-Verkäufer. Weitere Minuspunkte: fehlende Zustellungsbenachrichtigung und beschädigte Ware.

Alle Angaben in der Tabelle beziehen sich auf Privatkunden. Stand: September / Oktober 2009. *Die Preise von DPD sind regional leicht unterschiedlich.