

Testkauf von Frischobst und –gemüse im Internet

Das Forschungsprojekt Fruchthandel an der Universität Duisburg hat im April 2000 in einer ersten Untersuchung einen Gesamtüberblick über 37 Onlineshops, die Einkaufsmöglichkeiten von Frischobst und –gemüse im Internet sowie detaillierte Anhaltspunkte zu ihrer Bewertung gegeben (vgl. Fruchthandel-Magazin, Nr. 22/2000, S. 48-49).

Ergänzend dazu wurden nunmehr Testkäufe per Internet von Frischobst und –gemüse in die Praxis umgesetzt. Die Online-Bestellungen erfolgten zu den Stichtagen 07.08.2000 und 08.08.2000. Dabei wurden sechs Internetanbieter ausgewählt, die die Städte Bochum, Duisburg und Düsseldorf beliefern. Zudem wurde bei der Auswahl der Internetanbieter darauf geachtet, daß es sich nicht um „Abo-Kisten“-Anbieter handelt, da die Untersuchung sich nur auf einen einzigen „Testkauf“ beziehen sollte.

Demgegenüber wurden ebenfalls Referenzkäufe in den jeweiligen Städten getätigt, um eine Vergleichbarkeit des Einkaufsvorgangs hinsichtlich der Zeit und der Qualität der Ware zu erfassen. Der Vorgang des Testkaufs über das Internet umfaßt die Phasen der Bestellung der Ware und dem Erhalt der Ware.

Der zugrundegelegte Warenkorb für den Testkauf und Referenzkauf umfaßte folgende Frischobst und –gemüsesorten:

- Bananen aus Mittel- und Südamerika (0,5 kg – 1 kg)
- Strauch- bzw. Rispen Tomaten (0,5 kg)
- Braeburn-Äpfel (4 Stück)
- Karotten/Möhren (250 g – 500 g)
- Pfirsiche (0,5 kg – 1 kg)

Für das Liefergebiet Bochum kamen die beiden bundesweitliefernden Online-Anbieter „Grüne Halle“ (<http://www.fruchtversand.de>) und „LebeGesund“ (<http://www.lebegesund.de>), der ausschließlich eine Belieferung von Bioprodukten gewährleistet, in Betracht. „Kaiser’s“ (<http://www.kaisers.de>), „Kaufhof“ (<http://www.kaufhof.de>) und der Internetanbieter „Obstgarten“ (<http://www.obst-shop.de>) wurden für die Belieferung nach Düsseldorf vorgesehen und der regionalliefernde Internetanbieter „Freude am Kaufen“ (<http://www.freude-am-kaufen.de>) stellt das Bewertungskriterium für Duisburg dar.

Dabei bleibt festzuhalten, daß der Anbieter „Grüne Halle“ während des Untersuchungszeitraums wegen Betriebsferien keine Bestellungen entgegennahm. Dies war jedoch nicht auf den ersten Blick ersichtlich, da auf der Portalseite diese Information gänzlich fehlte. Der Hinweis wurde erst bei einem zweiten Klick (Artikelliste mit Bestellfunktion) bereitgestellt.

Weitere Schwierigkeiten erwiesen sich bei dem Internetanbieter Obstgarten. Es war keine genaue Lieferzeitangabe verfügbar, so dass der Versuch unternommen wurde, unter der angegebenen Email-Adresse eine Absprache der Lieferzeit herbeizuführen. Dies blieb aber ohne Erfolg, da die Email nicht zugestellt werden konnte und mit dem Vermerk „user unknown“ zurückgesendet wurde. Letztlich erfolgte trotz erfolgreicher Bestellabgabe keine Belieferung durch diesen Anbieter.

Gegenstand der Untersuchung sind infolgedessen die Testkäufe bei den Internetanbietern LebeGesund, Kaisers, Kaufhof und Freude am Kaufen sowie die Referenzkäufe in den Supermärkten (Düsseldorf, Duisburg) und im Naturkostgeschäft (Bochum).

Eine Untersuchung des O+G erfolgte anhand der Kriterien: äußeres Erscheinungsbild und Geschmack der Ware. Die Bewertung wurde nach dem Schulnotensystem vorgenommen.

Bewertung des Bestellvorgangs und der Erhalt der Ware der Online-Anbieter

Internet-Anbieter	LebeGesund -> Bochum	Kaiser's -> Düsseldorf	Kaufhof -> Düsseldorf	Freude am Kaufen -> Duisburg
Mindestbestellmenge: Liefergeb.	Nur 5,95 DM Liefergebühren	Mindestbestellmenge von 30,- DM zuzüglich 10,- DM Zustellgebühren	Mindestbestellmenge von 30,- DM zuzüglich 10,- DM Zustellgebühren	Mindestbestellmenge von 20,- DM keine zusätzlichen Liefergebühren
Bestellvorgang				
Dauer (Zeit vom Starten des PCs bis zum Ausschalten)	15 Minuten	23 Minuten	18 Minuten	16 Minuten
Benötigte Klicks (Von der Portalseite des jeweiligen Anbieters bis zur Bestellaufnahme)	1 Klick	6 Klicks	6 Klicks	2 Klicks
Hinweise zum Bestellvorgang (begleitende Erläuterung vom Online-Anbieter)	detaillierte Auflistung des Bestellvorgangs	sehr detaillierte Angaben über die Bestell- und Lieferzeit. ->Beantwortung häufig gestellter Fragen	Auflistung des Bestellvorgangs ist gegeben.	Es wird keine Anleitung gegeben. Dennoch ist das System benutzerfreundlich und selbsterklärend
Informationen zu den Erzeugnissen (Herkunft, Vitamingehalt etc.)	Hinweis, daß die Produkte ökologisch angebaut wurden Die Produkte enthielten den Vermerk: Eigenanbau bzw. Eigene Ernte.	Bananen: keine Infos Tomaten: lose, Holland Äpfel: neu, lose, HKL I Pflirsiche: Frankreich, Wiegeware, HKL I Möhren: Bund, BRD	keine Information vorhanden	Für jede Obst- und Gemüsesorte sind Angaben über das Herkunftsland und die HKL gegeben
Produkte	Bis auf Bananen und Pflirsiche konnten alle Produkte bestellt werden.	Es konnten alle gewünschten Produkte bestellt werden. Zudem wurden, um die Mindestbestellmenge von 30,- DM zu erreichen, 1 Schale Erdbeeren, 1 Zitrone, 1 Mango, 1 Eisbergsalat, 1 Netz Karotten (Naturkind – BIO), 1 Schale Champignons hinzu bestellt.	Es konnten nur Tomaten und Möhren über diesen Online-Anbieter bestellt werden. Um den Bestellwert von 30,- DM + 10,- DM Versandkosten (in unserem Fall inkl. 10,- DM Zustellgebühren, siehe Rechnung) zu erreichen, wurden zusätzlich 1 Ananas, 1 Mango und 1 Netz Orangen (2 kg) bestellt.	Es konnten alle gewünschten O+G-Sorten bestellt werden. (Zusätzlich, um den Frischegrad zu testen, wurden Erdbeeren dazu bestellt. Diese waren sehr frisch)
Warenkorb beim Bestellvorgang ersichtlich, aktuell und besteht die Möglichkeit Artikel zu entnehmen	nein, dieser muß separat aufgerufen werden. Aktuell ist er nach dem Aufruf und ebenfalls können die Waren wieder aus dem Warenkorb entfernt werden.	Warenkorb muß separat aufgerufen werden, der aktuelle Wert des Warenkorbs ist ständig auf dem Bildschirm ersichtlich. Die Ware kann auch jederzeit aus dem Warenkorb entnommen werden.	wird separat aufgerufen, indem man die Produkte in den Warenkorb einlegt. Man muß jedoch um weitere Erzeugnisse hinzuzufügen wieder zurück zum Bestellformular. -> umständlich	Übersichtliche Eingabemaske und der Warenkorb ist ständig ersichtlich und aktuell. Auch die Artikel können wieder entnommen werden.
Mindestmengeneinhaltung bei der Bestellung	Bestellung mußte für die Produkte in kg erfolgen. (Mindestmenge: 1 kg)	Nein, Auswahl zwischen Gramm, Kilogramm und Stück	Die Bestellung erfolgt in vorgegebenen Mengenangaben: Stück, Schale, Bund	Es können kleine Mengen der losen Ware geordert werden – ab 100 g. Weiter geht's in 100g-Schritten (200 g, 300 g etc.)
Preis bei der Bestellung	Tomaten: 9,95 DM/kg Äpfel: 7,50 DM/kg Karotten/Möhren: DM 4,95/kg	Bananen: 2,99 DM/kg Tomaten: 2,99 DM/kg Äpfel: 3,99 DM/kg Pflirsiche: 3,99 DM/kg Möhren: 0,99 DM/Bund	Kleine Tomaten in Schale: DM 3,99 Möhren im Bund: DM 2,99 (Ananas DM 6,99, Mango DM 2,99, Orangen DM 4,99)	Bananen: 0,49 DM/100g (4,90 DM) Tomaten: 0,39 DM/100 g (Sonderangebot!!!) -> (3,90DM) Äpfel: 0,49 DM/100 g (4,90 DM) Karotten/Möhren: 3,90 DM/Bund Pflirsiche: 0,39 DM/100 g (Sonderan-

				gebot!!!) -> (3,90 DM)
Kundennummervergabe	Ja, mit der Rechnungsstellung	Ja, erfolgt mit der Rechnungserstellung	Nein	Nein, weder bei Bestellabgabe noch bei Lieferung mit der Rechnung
Besonderheiten/Sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> - schmales Sortiment - Bestellung diverser Paketangebote möglich. Diese enthalten verschiedene Obst- und Gemüsevariationen - Allergie-Beratungs-Service - Schnellbestellungsmaske vorhanden, da nur die Best.-Nr. eingetragen werden müssen (geeignet für Stammkunden, da u. a. die Möglichkeit besteht nur die Kunden-Nr. anzugeben) - Geschenke-Service - Gemüse-Abos können in versch. Varianten bestellt werden. - Sonderangebote können per Email zugeschickt werden. - Email-Infoservice 	<ul style="list-style-type: none"> - je nach Bestellabgabe kann man unter vier verschiedenen Lieferzeitefenstern wählen - Sehr breites Sortiment - Bestellung kann erst nach Angabe der persönlichen Daten und Passwortwunsch erfolgen -> Anmeldung erforderlich - Getrennte Eingabeeaufforderung für Neukunden und Kunden mit Kundennr. - Internetseiten klar gegliedert - Diverse Rezeptvorschläge - Durch Angabe des Geburtsdatums gratuliert Kaiser's mit einer Überraschung - Wenn die Bestellmenge unter den erforderlichen 30,- DM liegt, erfolgt eine Benachrichtigung - kurzfristiger Terminwunsch kann mit Abgabe der Tel.-Nr. in die Bestellungs- und Rechnungs- maske mit aufgenommen werden. - Es existiert eine Vergleichsmöglichkeit mit dem letzten Einkaufszettel -> ob nicht etwas vergessen worden ist. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn bis 14.00 Uhr bestellt wird, erfolgt die Lieferung zwischen 16.15 – 18.00 Uhr am gleichen Tag - Die Möglichkeit besteht, daß die Bestellung per Fax oder Telefon durchgegeben werden kann. - Die Ware kann auch fertig verpackt im Geschäft abgeholt werden. - Es erfolgt eine Bestellnummervergabe - Wenige Angebote an O+G. Dafür ist die Auswahl sehr exotisch (Feigen, Physalis) - Langsamer Seitenaufbau, aber übersichtliche Seiten - Es werden Rezepte auf einer separaten Seite vorgestellt - Anmeldeformular muß online bei der Bestellung ausgefüllt werden. Hierzu müssen genaue Angaben erfolgen. Ebenfalls gibt man sich einen Mitgliedsnamen und ein Passwort - Keine Benachrichtigung, daß der Bestellwert unter 30,- DM liegt, da der Versandkostenanteil direkt eingerechnet wird (siehe unseren Rechnungsbetrag: DM 31,95) - Auf Wunsch, wie in unserem Fall, kann in etwa eine Lieferzeit festgelegt werden, diese liegt dennoch im vorgeschriebenen Lieferzeitefenster 	<ul style="list-style-type: none"> - sehr übersichtlicher Seitenaufbau - Große Auswahl an O+G - Es besteht die Möglichkeit besteht, daß Produkte bestellt werden können, die nicht im aktuellen Sortiment vorhanden sind - Schnellbestellfunktion durch eigene Produktbeschreibung. Wenn man nicht zufrieden ist, erhält man sein Geld zurück. - Separate Seite mit O+G-Sonderangeboten - Ermäßigung von 5 % Rabatt bei einer Anlieferung am Samstag - generell kann man zwischen mehreren Lieferzeitefenstern wählen. - Die Lieferzeit kann telefonisch oder durch Eingabe in der Bestellmaske unter Extrawünsche individuell vereinbart werden - Durch Auswahl kann die Lieferbestätigung entweder telefonisch oder per Email erfolgen - Bei wiederholter Bestellung reicht die Angabe des vollständigen Namens, da die Anschrift bekannt ist. - 14tägiger Newsletterversand
Erhalt der Erzeugnisse				
-Kontaktaufnahme vor der Zustellung	Lieferbestätigung per Email am Tag der Bestellung (07.08.2000) Keine Angabe über die Lieferzeit, nur daß am 08.08. geliefert wird -> morgens	Bestellung der Ware erfolgte am 08.08. um ca. 11.00 Uhr. Eine telefonische Bestellbestätigung wurde am 08.08. um 11.50 Uhr telefonisch durchgegeben, daß das vierte Lieferzeitefenster zwischen 18.00 und 21.00 Uhr eingehalten wird.	Bestellung der Ware erfolgte am 08.08. um ca. 11.20 Uhr. telefonische Kontaktaufnahme unsererseits, um einen möglichst späten Liefertermin innerhalb des Lieferzeitefensters 16.15 - 18.00 Uhr festzuhalten (Anlieferung: 17.00 Uhr am gleichen Tag)	Telefonische Kontaktaufnahme unsererseits. Es erfolgte keine Bestätigung via Email
- Rechnungsstellung	Bei Anlieferung	Bei Anlieferung	Bei Anlieferung Kassenbon (nun erkennbar, daß es sich um Cocktailtomaten handelt. Dies konnte in der Bestellmaske nicht eindeutig erkennen - Tomaten klein, Schale)	Bei Anlieferung

- Richtigkeit der Rechnung	keine Beanstandungen	Abweichungen vom Bestellbetrag, da Waren ausgewogen werden -> größere Abweichungen bei den Äpfeln : 1,388 kg zu DM 5,54 (bestellt: 1kg/DM 3,99) Bananen : 1,256 kg zu DM 3,76 (bestellt: 1 kg/DM 2,99) Pfirsiche : 0,982 kg zu DM 3,92 (bestellt: 1 kg/DM 3,99) Tomaten : 1,132 kg zu DM 3,38 (bestellt 1 kg/DM 2,99) Möhren mit Grün : DM 0,99 (unverändert)	keine Beanstandungen	Abweichungen vom Bestellbetrag, da Waren ausgewogen werden -> geringfügige Abweichungen Bananen : + 65g/+0,32 DM, Pfirsiche : +155g/+0,60 DM und Tomaten : +65 g/+0,29 DM (eigentlich +0,25, Anbieter sich verrechnet)
Zahlung	Bei der Bestellung konnte unter verschiedenen Zahlungswünschen gewählt werden: Rechnung, Vorkasse, Kreditkarte. Wir wählten Vorkasse . Ein ausgefüllter Überweisungsbeleg mit Angaben der Bankverbindung war der Sendung dennoch beigelegt.	Zahlung erfolgte in bar.	Die Zahlung erfolgte in bar.	Bar bei Anlieferung
Einhaltung der Lieferzeit	Bestellung erfolgte am 07.08.2000 -> Lieferung der Waren am nächsten morgen 9.30 Uhr (generelle Anlieferung am nächsten morgen, wenn die Bestellung bis 12.00 Uhr eingegangen ist)	Bestellung erfolgte am 08.08.2000 (ca. 11.00 Uhr) für das vierte Lieferzeitfenster des gleichen Tages -> Anmeldestop war hier 12.45 Uhr. Lieferzeitfenster: 19.00 - 21.00 Uhr. Bei der Bestellung angegeben, daß eine Lieferung um 20.00 Uhr erfolgen soll. -> Eingehalten	Bestellung erfolgte am 08.08. um 11.20 Uhr. Die Lieferung der Waren erfolgte am gleichen Tag um 17.00 Uhr	Mit der Bestellabgabe am 07.08.2000 wünschten wir einen Liefertermin für den 08.08. um 20.00 Uhr. Die Ware wurde am Zustelltag um 19.30 Uhr angeliefert.
Vollständigkeit der Lieferung	Ja	Ja	Ja	Ja
Verpackung	Tomaten: kleiner Karton Äpfel: Papiertüte Möhren: Plastiktüte	Abgewogene Ware in Plastiktütchen. Gesamte Lieferung in Kaiser's Plastiktragetaschen	Plastik-Tüten	Äpfel, Tomaten und die Schale Erdbeeren waren in Papiertüten gelegt. Ansonsten wurden die Waren in Plastiktüten angeliefert.
Markenware	kontrolliert ökologisch	Äpfel von Enza Bananen: A&P-Ware	Keine Angaben	Bananen: Chiquita Äpfel: Enza
Angaben über Erzeuger	Nein (es besteht nur die Garantie des Anbieters, daß der Lebensmittel-Anbau dem Gütesiegel "Gut zum Leben" unterliegt. Kontrolliert ökologisch: ANOG und EG-kontrolliert.	Nein	Nein	Nein
Qualität -> siehe hierzu detaillierte Aufstellung				
- Zustand	Keine Beanstandungen	Die zusätzlich bestellten Erdbeeren waren bei der Lieferung tiefgefroren. Bananen lagen unten in die Tragetasche -> Bananen beschädigt. Die Pfirsiche waren beschädigt	Keine Beanstandungen	3 von 6 Pfirsichen wiesen Druckstellen auf (Ein Pfirsich hatte braune Stelle)
Besonderheiten/Sonstiges	- Versandgerechte Verpackung - Sendung enthielt aktuellen Katalog			

Bewertung des äußeren Erscheinungsbildes und des Geschmacks der Ware

Stichtagsbezogener Einkauf (07.08. und 08.08.2000). In den Supermärkten und im Naturkostgeschäft wurde am Montag, 07.08.2000 eingekauft.

Die "Online-Ware" wurde für den 08.08.2000 geordert.

Bewertung erfolgte nach dem Schulnotensystem -> Notengebung von 1 - 6. (Die Ware wurde von 3 Testpersonen geprüft)

	Bioladen Bochum (07.08)	Lebe Gesund Bochum	Supermarkt Duisburg (07.08)	Freude am Kaufen Duisburg	Supermarkt Düsseldorf (07.08)	Kaiser's Düsseldorf	Kaufhof Düsseldorf
äußeres Erscheinungsbild	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
Bananen	2	-	2	2	3	3 ^{*2}	-
Tomaten	2	3	2	1	2	3	1
Äpfel	2	2	1	2	2	3	-
Pfirsiche	4	-	2	5 ^{*1}	2	5 ^{*3}	-
Möhren/Karotten	1	3	2	2	4	2 ^{*4}	1
Geschmack	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
Bananen	1	-	2	3	1	3	-
Tomaten	3	1	3	3	2	3	1
Äpfel	1	2	1	3	2	3	-
Pfirsiche	1	-	3	2	3	3	-
Möhren/Karotten	1	2	3	3	2	4	4

Anmerkungen:

*¹ 3 von 6 Pfirsichen wiesen Druckstellen auf. Ein Pfirsich war an einer Stelle braun.

*² 1 Banane war stark beschädigt. Ansonsten war der Zustand der ok.

*³ alle Pfirsiche waren nicht einwandfrei (braune Stellen und angeschlagen)

*⁴ hier standen einmal die Biomöhren von Naturkind und ein Bund normale Möhren zur Verfügung. Es wurden beide Möhren bestellt. Die Biomöhren wurden ebenfalls bewertet -> Das äußere Erscheinungsbild der Biomöhren wurde mit einer Note 3 festgemacht und der Geschmack mit einem gut benotet.

Referenzkäufe in den Supermärkten (Düsseldorf, Duisburg) und im Naturkostladen (Bochum)

Stadt:	Bochum	Düsseldorf	Duisburg
Datum:	Montag, 07.08.2000	Montag, 07.08.2000	Montag, 07.08.2000
Einkaufsstätte: (Name, Adresse)	Der grüne Baum Naturkost Naturwaren Hartmut Thiel Alte Hattinger Straße 15 44789 Bochum	A+P Kaiser's Unterratherstraße 108 40468 Düsseldorf	Edeka-Aktivmarkt Dordel Mozartstraße 17 47057 Duisburg
	Naturkostladen	Supermarkt - Vertriebslinie der Unternehmensgruppe Tengelmann	Supermarkt der Edeka-Gruppe
Zeitbedarf für den Einkaufsvorgang:	5 Minuten	7 Minuten	8 Minuten
Preise:	Bananen: Dom Rep, HKL II, DM/kg 5,99 Tomaten: Frankreich, HKL II, DM/kg 5,99 (EG-Tomaten) Äpfel: (Braeburn) Neuseeland, HKL I, DM/kg 7,99 Karotten / Möhren: (Möhren) BRD, HKL II, DM/kg 2,99 Pfirsiche: Griechenland, HKL II, DM/kg 3,99	Bananen: k.A. über Herkunftsland und HKL (A&P-Ware), DM/kg 2,99 Tomaten: Niederlande, HKL I, DM/kg 2,99 Äpfel: (Braeburn) Neuseeland, HKL I, DM/kg 3,99 Karotten / Möhren: (Möhren) BRD, HKL I, DM/kg 0,99 Pfirsiche: Frankreich, HKL I, DM/kg 3,99	Bananen: Costa Rica (Dole), HKL I, DM/kg 2,99 Tomaten: Holland, HKL I, DM/kg 3,49 Äpfel: (Braeburn) Neuseeland, HKL I, DM/kg 2,99 Karotten / Möhren: (Möhren) Holland, HKL I, DM/kg 1,99 Pfirsiche: Frankreich, HKL II, DM/kg 3,99
Zustand der Erzeugnisse: (siehe obige detaillierte Aufstellung)			
Besonderes/Sonstiges:	sehr angenehme Einkaufsatmosphäre	Die Möhren sahen nicht ansprechend aus.	übersichtliche Anordnung des O+G

Forschungsprojekt Fruchthandel
 Gerhard Mercator Universität Gesamthochschule Duisburg
 47048 Duisburg
 Tel. 0203-379-3090 und Fax. 0203-379-3730
www.forschungsprojekt-fruchthandel.de