

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Videotheken

#### **Bequeme Nutzung, große Preisunterschiede – Testsieger ist Verleihshop vor Lovefilm und Maxdome**

**Hamburg, 23.05.2013** – Flachbildfernseher in imposanter Größe halten mehr und mehr Einzug in die Wohnzimmer, und die Freude der Deutschen an einem gemütlichen Filmabend ist ungebrochen. Doch warum fristen Videotheken um die Ecke dann mehr und mehr ein Mauerblümchendasein? Ein Grund: Film-Dienste im Internet. Bei diesen sogenannten Online-Videotheken gibt's Filme per Mausklick: zum Sofortanschauen (Streaming), Herunterladen (Download) und Kaufen oder aber zur Ausleihe auf dem Postwege. Eine scheinbar smarte Lösung. Doch wie ist es um Preis, Angebot und Service bestellt? Das Deutsche Institut für Service-Qualität und das Screen Magazin liefern im Test von fünf Online-Videotheken die Antworten.

Eklatant waren die Preisunterschiede: So ergab der Test der Leih-Filme und Leih-Serien einen durchschnittlichen Aufschlag von fast 40 Prozent zwischen dem günstigsten und dem teuersten Anbieter. Noch gravierender fielen gar die Preisdifferenzen in der Kategorie TV-Serien aus: „Eine mögliche Preisersparnis für eine Staffel betrug im Einzelfall über 70 Prozent“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Große Unterschiede gab es auch bei der Ausleihdauer: Während man beim Anbieter Lovefilm per Post bestellte DVDs und Blu-rays unbegrenzt lange behalten konnte, war die Nutzungsdauer für Streaming- oder Downloadfilme etwa bei Maxdome auf 48 Stunden begrenzt.

Mit einem rundum gelungenen Online-Auftritt überzeugte keine der fünf Online-Videotheken. Insgesamt erreichten die Anbieter lediglich ein befriedigendes Ergebnis für ihre Internetseiten. „Neben fehlenden Kontaktmöglichkeiten für Kunden vermisste man häufig auch sinnvolle Funktionen, wie eine Suchmöglichkeit nach Filmen mit bestimmten Schauspielern“, kritisiert Marktforschungs-Experte Hamer. Bei der Analyse des Angebots konnten dagegen alle Testkandidaten Boden gut machen. Die Anbieter punkteten beispielsweise durch ein breites Spektrum an angebotenen Filmen und Serien, kurzen Filmvorschauen (Trailer) oder einer kostenlosen Testphase.

Testsieger und damit „Beste Online-Videothek 2013“ wurde Verleihshop. Der Anbieter überzeugte vor allem mit einer großen Auswahl an Filmen und Serien. Zudem bot Verleihshop zahlreiche Infos zum Angebot und zur Nutzung, umfangreiche Such- und Filterfunktionen sowie Extras wie einer Vorschau auf Filmneuheiten oder Trailer für ausgewählte Filme. Den zweiten Rang belegte Anbieter Lovefilm, der im Test den besten Internetauftritt präsentierte und dabei mit hoher Bedienungsfreundlichkeit und sehr guten Kontaktinformationen überzeugte. Lovefilm punktete zudem durch eine unbegrenzte Ausleihdauer bei auf dem Postweg bestellten Filmen.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Maxdome sicherte sich den dritten Platz. Positiv bei diesem Anbieter: die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten etwa in Form einer Online-Film-Flatrate oder verschiedener Paketangebote. Auch die Bedienungsfreundlichkeit der Internetseite überzeugte die Tester. iTunes, der letztplatzierte Anbieter, sorgte für ein Kuriosum: So bot die Online-Videothek von Apple die insgesamt günstigsten Preise. Durch Defizite in zahlreichen Bereichen wie Angebotsumfang, Nutzungsmöglichkeiten und Hilfeinformationen verspielte iTunes aber eine deutlich bessere Platzierung.

Insgesamt wurden fünf Online-Videotheken untersucht. Bei jedem Anbieter wurden der Service und die Bedienungsfreundlichkeit der Online-Dienste anhand von Inhaltsanalysen und Nutzertests überprüft. Es flossen insgesamt 55 Servicekontakte in die Auswertung ein. Zudem wurden eine Angebots- sowie eine Konditionenanalyse durchgeführt. Untersucht wurden zum einen die Angebotsvielfalt und die Nutzungsbedingungen. Zum anderen erfolgte eine Auswertung der Konditionen, indem das Institut einen identischen Warenkorb aus verschiedenen Filmen und Serien zugrunde legte und bei den Testkandidaten die Preise sowie die Ausleihdauer überprüfte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität in Kooperation mit Screen Magazin

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)