

Onlineshops im Test

Beigesteuert von Oliver Walter

Mittwoch, 5. Dezember 2007

Letzte Aktualisierung Donnerstag, 20. Dezember 2007

So kurz vor Weihnachten wird viel eingekauft, vor allem auch online. Genussrauchen.de testete deshalb drei der größten deutschen Online-Shops für Pfeifen und Tabak. Getestet wurden Estatepipes.de, Estervals Pipehouse und Tabak Heinrich. Für den Test wurden vorab Kriterien festgelegt, anhand derer die drei Shops überprüft wurden.

Usability

Die Usability ist ein wichtiges Kriterium für jede Website, egal ob Shop, private Homepage oder Infoseite eines Unternehmens. Wichtige Prüfpunkte hierbei: Wie gut findet man sich auf der Seite zurecht? Wie gut sind Impressum, Kontakt und die Suchfunktion auffindbar? Wieviele Klicks benötigt man um von der Startseite auf eine Produktbeschreibung zu kommen? Auch die Ladezeit ist ein wichtiges Kriterium, hat doch noch lange nicht jeder einen DSL-Zugang. Auch die Präsentation der Pfeifen spielt hier eine Rolle, soll sich der Kunde doch ein möglichst umfassendes Bild von der Ware machen können. Estatepipes.de:

Hier braucht man unglaubliche 6 Klicks(!) bis man zur Detailansicht eines Produkts gelangt. Zuerst kommt die Altersabfrage. Nach Bestätigung, dass ich über 18 bin komme ich nun… nein, nicht in den Shop, sondern zur Sprachauswahl! Sowas lässt sich heutzutage auch mit Browserweiche lösen. Aber so ist es eben noch ein Klick mehr. Nun bin ich im Shop. Weiter gehts. Klick auf „Pfeifen“, dann auf „Bruyerepfeifen“ dann auf die Marke und dann endlich sind wir bei der Detailansicht einer Pfeife. Leider gibt es von dieser meist nur ein Bild, das zwar gut fotografiert ist aber eben nicht alle Seiten zeigt. Ein Blick auf das Menu links kann einen ziemlich verwirren. Unzählige Kategorien, nicht nur die vielen Marken, sondern auch viele Unterteilungen. Jahrespfeifen, Damenpfeifen, Fancypfeifen. Erwähnt werden sollten auch Fruchtaufstriche, Senf, Tee und Kaffee. Einerseits gut zu wissen, wo man sowas herbekommt, andererseits bläht es das Menu ins Unendliche auf! Die Suchfunktion ist vorbildlich über den Kategorien platziert, für Impressum und Kontakt muss man allerdings ganz nach unten scrollen. Sehr positiv: Es wird ein Live-Support geboten, so dass man direkt in einer Art Chat Fragen stellen kann. Leider war dieser bei meinem Besuch offline, die Grundidee ist allerdings sehr lobenswert. Das Laden einer neuen Seite ist etwas lahm, trotz DSL. Evtl. weil so viele Menüpunkte geladen werden müssen?

Daher erreicht Estatepipes bei der Usability 2 Punkte, die gibt es für den Livesupport und die Tatsache, dass es nicht einfach ist ein solch umfangreiches Sortiment vernünftig zu strukturieren.

Estervals Pipehouse:

In vier Schritten gelangt man zur Detailansicht, das ist ein guter Wert. Etwas störend ist für den einen oder anderen sicher die Unterteilung nach Ländern. Nicht jeder kann die einzelnen Pfeifenmacher gleich einer Nationalität zuordnen. Bei den Tabaken fehlen Unterkategorien, so dass man sich durch knapp über 200 Produkte wühlen muss! Positiv ist, dass zu den einzelnen Machern Informationen angeboten werden. Die Ladezeiten sind in Ordnung, es geht aber auch schneller. Die Suchfunktion ist perfekt platziert, den Kontakt findet man allerdings ganz unten auf der Seite. Das Kontaktformular ist gut versteckt, hier muss man schon ein wenig die Navigation durchforsten. Die Präsentation der Pfeifen ist vorbildlich, alle wichtigen Daten werden mit angegeben und es sind erstklassige professionelle Fotos zu bewundern. Für die Nationalitäten-Kategorisierung, die fehlenden Unterkategorien bei den Tabaken und die Platzierung des Kontaktformulars müssen 2 Punkte abgezogen werden, daher 3 von 5 Punkten. Tabak Heinrich:

Hier sind 5 Klicks nötig bis zur Detailansicht einer Pfeife, bei den Neuheiten, die auf der Startseite präsentiert werden, geht es schneller. Leider ist von den Pfeifen nur ein Bild zu sehen, manchmal nicht mal in Großaufnahme, sondern nur das Vorschaubild. Die Seite wirkt sehr unruhig, eher wie ein Newsportal denn wie ein Shop. Die Ladezeit ist allerdings einwandfrei. Impressum ist schnell zu finden, ein Kontaktformular fehlt allerdings! Die Kategorisierung ist übersichtlich, wenn auch teilweise eine enorme Verschachtelung erreicht wird.

In Sachen Usability werden 3 von 5 Punkten erreicht.

Fazit:

In Sachen Usability können alle drei Shops sich noch verbessern, mit 2, bzw. 3 von 5 Punkten erreichen alle drei einen mittelmäßigen Wert.

Sortiment

Natürlich nützt die übersichtlichste Seite nichts, wenn das Sortiment lausig ist. Deshalb wurden alle Shops im Test daraufhin überprüft, ob Serienpfeifen der bekannten Firmen, aber auch Freehands vorhanden sind. Ebenfalls eine große Rolle spielt die Tabakauswahl, das Angebot an Zubehör und auch Hausmarken bei den Tabaken wurden positiv bewertet. Estatepipes.de:

Das Sortiment an Serienpfeifen ist sehr umfangreich, eine enorme Vielfalt, auch CornCops, Gesteckpfeifen und andere Kuriositäten finden sich hier. Das Angebot an Freehandern ist etwas dürftig, es fehlen einige der großen Namen, dafür gibt es auch den einen oder anderen Geheimtipp zu entdecken. Die Auswahl an Pfeifentabak ist gigantisch und sucht wahrscheinlich ihresgleichen im deutschen Raum. Auch die Anzahl an Hausmischungen beeindruckt, manch anderer Onlineshop bietet weitaus weniger Gesamtsortiment! Auch das Zubehör lässt keine Wünsche offen, hier wird man fündig, egal was man sucht. In dieser Kategorie erreicht [Estatepipes](http://Estatepipes.de) 4,5 von 5 möglichen Punkten, Top! [Estervals Pipehouse](http://EstervalsPipehouse.com):

Die Auswahl an internationalen Highgrades sowie an erstklassigen Serienpfeifen ist beeindruckend. Auch das Tabakangebot lässt nichts vermissen. Neben dem üblichen Zubehör gibt es sogar Devotionalien für die Fans bestimmter Marken. Hausmarken bei den Tabaken waren allerdings nicht aufzufinden, das ist aber verschmerzbar und kostet nur einen halben Punkt. Dementsprechend hier ebenfalls 4,5 von 5 Punkten. [Tabak Heinrich](http://TabakHeinrich.de):

Die Auswahl an Serienpfeifen ist top, Freehandern sind leider so gut wie keine vertreten. Die Tabakauswahl ist sehr umfangreich, auch eine gute Auswahl an Hausmarken ist im Angebot. Unter Zubehör findet man alles, was der Pfeifenraucher so braucht. 4 von 5 Punkten. Fazit:

Beim Sortiment trumpfen alle drei Shops auf, alles, was der Pfeifenraucher so braucht, wird geboten. Die Schwerpunkte sind jeweils unterschiedlich gesetzt, den potentiellen Käufer erwartet also kein Einheitsbrei, sondern individuell zusammengestellte Angebote.

Sicherheit/Zahlungsverkehr:

Beim Onlineshopping ist die Sicherheit und der Komfort beim Bezahlen ein ganz wichtiger Aspekt. Sowohl die Anzahl an angebotenen Zahlungsmethoden als auch die SSL-Verschlüsselung sind hierbei wichtig, aber auch übersichtliche AGBs und geringe Versandkosten und Mindestbestellwerte. Estatepipes.de:

Eine SSL-Verschlüsselung ist vorhanden, man kann sowohl per Vorkasse, Bankeinzug und Kreditkarte zahlen. Die AGBs sind gut verständlich, die Versandkosten mit knapp über EUR 4,- für eine versicherte Sendung sehr niedrig. Ab 150 Euro wird versandkostenfrei geliefert. Sehr positiv: Kein Mindestbestellwert, allerdings wird bei einer Bestellung unter 10 Euro ein Zuschlag berechnet. Insgesamt gibt es hier 5 von 5 Punkten, eine optimale Bilanz. [Estervals Pipehouse](http://EstervalsPipehouse.com):

Die Versandkosten bis 50 Euro betragen zwar 6 Euro, dafür wird bereits ab EUR 50,- kostenfrei versendet. Die AGBs sind leicht zu finden und auch sehr ausführlich. Einen Mindestbestellwert gibt es nicht. Hier fehlt die SSL-Verschlüsselung, aber durch die beiden Zahlungsvarianten Vorkasse und paypal wird man auch nicht zur Eingabe von Kreditkarten- oder Kontodaten aufgefordert. Daher gibt es ebenfalls 5 Punkte. [Tabak Heinrich](http://TabakHeinrich.de):

Ein Mindestbestellwert von 15 Euro ist noch im Rahmen des Akzeptablen. Die Versandkosten betragen EUR 4,-, Nachnahme ist für 2 Euro mehr zu haben. Sehr negativ: Keine SSL-Verschlüsselung! Für die Eingabe der Kreditkartennummer öffnet sich ein Extra-Fenster, aber wer per Bankeinzug zahlt, gibt seine Kontodaten für jeden sichtbar ein!

Die Auswahl an Zahlungsmethoden dagegen ist vorbildlich, Nachnahme, Vorkasse, Kreditkarte und Bankeinzug stehen zur Verfügung. Die AGBs sind in Ordnung und die Belehrung über das Widerrufsrecht wird gesondert nochmal angezeigt. Für die fehlende SSL-Verschlüsselung muss einfach ein Punkt abgezogen werden, ansonsten alles sehr vorbildlich. 4 von 5 Punkten. Fazit:

Insgesamt bieten alle drei Shops eine sehr gute Sicherheit und auch den nötigen Komfort beim Zahlungsverkehr. Mit SSL-Verschlüsselung hätte auch [Tabak-Heinrich](http://TabakHeinrich.de) die Bestnote erreicht.

Service

Nach soviel Theorie muss ein kleiner Praxistest noch sein. Dazu wurde an alle drei Shops eine Anfrage gestellt bzgl. des [Dunhill Light Flakes](http://DunhillLightFlakes.com). Dieser ist seit geraumer Zeit nicht mehr auf dem Markt, so dass sich mit der Anfrage also kein Geld verdienen lässt. Wird trotzdem schnell und informativ reagiert? Um das ganze noch etwas fieser zu gestalten wurde die Anfrage an einem Sonntag gestellt, so dass sie also ganz am Ende dessen einging, was sich über das Wochenende so im Posteingang angesammelt hat. Estatepipes.de:

Die erste Überraschung: Antwort noch am selben Tag! Eine freundliche Mail, dass der Tabak leider nicht beschafft werden kann, als Tip wurden Ebay und wenig frequentierte Läden genannt. Mehr als zu erwarten gewesen wäre, 5 von 5 Punkten, einfach perfekt!Estervals Pipehouse:

Auch hier war der Service perfekter als perfekt, die Antwort kam ebenfalls bereits am Sonntag. Dazu wurde mir noch erklärt, warum der Tabak nicht mehr hergestellt werden würde. Auch hier also 5 von 5 Punkten für schnelle und umfangreiche Antwort.Tabak Heinrich:

Hier brauchte man am längsten für eine Antwort, aber dennoch weniger als 24 Stunden! Eine freundliche Mail mit dem Hinweis, dass der Tabak nicht mehr hergestellt werde, führt auch hier zu 5 von 5 Punkten.Fazit:

Servicewüste Deutschland war bei diesem Test nicht festzustellen. Alle drei erfüllten oder übererfüllten sogar die Erwartungen an guten Service. Der Pfeifenraucher ist also so oder so gut aufgehoben mit seinen Fragen. Das ist äußerst positiv!

Gesamtbewertung

Estatepipes.de:

Der Onlineshop der Familie Rajek erreicht 16,5 Punkte. Hier kann vor allem an der Usability noch nachgebessert werden, hier hat man den entscheidenden Punkt auf die Konkurrenz verlorenEstervals Pipehouse:

Andreas Harm erreicht mit seinem Pipehouse 17,5 Punkte und ist damit knapp Testsieger. Nur 2,5 von 20 Punkten zu verpassen, ist ein hervorragender Wert.Tabak Heinrich:

Tabak Heinrich erreicht 16 Punkte und ist damit knapp letzter innerhalb eines erstklassigen Feldes. Verlierer wäre sicherlich das falsche Wort, denn 16 von 20 Punkten ist immer noch ein Wert, den ich so im Vorfeld des Tests für erstklassig und nur schwer erreichbar gehalten habe!Fazit:

Der Pfeifenraucher kann sich über die Qualität der Onlineshops wahrlich nicht beschweren, auch wenn alle drei im Bereich Usability nachbessern könnten. Sortiment, Service und auch die Zahlungsabwicklung sind erstklassig und machen Lust aufs vorweihnachtliche Shopping!