

# Nur der Service stimmt

**Teleshopping** Die Shoppingsender HSE24, RTL Shop und QVC bieten einen guten Service. Die Qualität der getesteten Produkte ist teilweise aber mies, und günstig sind sie auch nicht.

**W**ow, was für ein Detail!“ Gabriele Garsoffky vom RTL Shop ist völlig aus dem Häuschen über das vanillefarbene Grandios-Shirt mit dem Raffgardinen-Effekt, der „den Busen so gut zur Geltung bringt“. Das unter dem V-Ausschnitt vertikal geraffte Shirt gehört mit 24,95 Euro eher zum unteren Preissegment des Shoppingsenders. Es wird aber genauso lange vorgestellt und angepriesen wie die teureren Stücke. „Ein bisschen ziehen“, jubiliert die Moderatorin, „und es hat eine total andere Optik“. Ihre Begeisterung scheint sich auf die Zu-

schauer zu übertragen. Denn schon bald wird vermeldet, dass es in Größe 56/58 knapp wird. „Wenn es weg ist, ist es weg“, sagt Frau Garsoffky, „bitte, meine Lieben, seid ganz schnell.“

## Ganz nah am Kunden

Die Geschäfte mit Teleshopping, von manchen als „Hausfrauensender“ belächelt, laufen nicht schlecht. Im vergangenen Jahr wurden via Fernsehen rund 1,3 Milliarden Euro umgesetzt. Neben diversen Verkaufsspots bei verschiedenen Privatsendern (siehe Kasten, S. 77) präsentieren ▶

## test UNSER RAT

Wer via Teleshopping einkauft, geht bei den Sendern **RTL Shop**, **HSE24** und **QVC** beim Service kein Risiko ein. Denn alle Waren können innerhalb eines Monats kostenlos zurückgegeben werden. An der Kauf- und Rückgabeabwicklung gibt es wenig auszusetzen. Allerdings konnte die Qualität der Produkte im Test oft nicht überzeugen. So waren alle Staubsauger „mangelhaft“. Spontankäufe können sich als Flop erweisen.

**247 101**  
**CK EAU DE PARFUM 30ML**  
**“CLAIRE” Nachfüllflasche mit Bulgzerstäuber**  
**HSE24 Preis**  
**€ 47,98**  
**SFr. 82,95**  
**+ Versand: € 5,95/CHF 7,95**

**Ich seh shoppen**

**Christine Kaufmann**  
**0800 29 888 88**  
**www.hse24.de**

**HSE24**

**test** Service von Teleshoppinganbietern

	Gewichtung	RTL Shop	HSE24	QVC
<b>test-QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>100%</b>	<b>GUT (1,9)</b>	<b>GUT (2,1)</b>	<b>GUT (2,2)</b>
<b>EINKAUFEN</b>	<b>75%</b>	<b>gut (1,8)</b>	<b>gut (2,1)</b>	<b>gut (2,1)</b>
Bestellabwicklung		+	+	+
Rückabwicklung		++	++	++
Kundenorientierung, Komfort		○	○	○
<b>WEBSITE</b>	<b>25%</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>gut (2,5)</b>
Information		+	+	+
Datenschutz		○	○	○
Handhabung		+	+	+
<b>BENACHTEILIGUNG DES KUNDEN DURCH AGB</b>	<b>0%</b>	<b>mäßig</b>	<b>keine</b>	<b>gering</b>

**Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:** ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5). **Benachteiligung des Kunden durch AGB (allgemeine Geschäftsbedingungen):** keine, gering, mäßig, deutlich, stark. **AGB-Stand:** 3. Mai 2007. Anbieter siehe Seite 100.



**test** Staubsauger von Teleshoppinganbietern

Produkt	Gewichtung	Clatronic BS 1255	Dirt Devil M 885-1	Aigger CVC 5667 AB
<b>Anbieter</b>		RTL Shop	QVC	HSE24
Bezahlter Preis im Test in Euro		99,95	67,25	109,99
Versandkosten in Euro		5,95	5,95	5,95
<b>test-QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>100%</b>	<b>MANGELHAFT (4,6)</b>	<b>MANGELHAFT (4,7)</b>	<b>MANGELHAFT (5,1)</b>
<b>SAUGEN</b>	<b>45%</b>	<b>ausreichend (4,1)</b>	<b>mangelhaft (4,7) *</b>	<b>mangelhaft (4,6)</b>
<b>HANDHABUNG</b>	<b>30%</b>	<b>befriedigend (2,9)</b>	<b>befriedigend (3,1)</b>	<b>befriedigend (2,8)</b>
<b>UMWELTEIGENSCHAFTEN</b>	<b>15%</b>	<b>mangelhaft (5,5) *</b>	<b>ausreichend (4,2)</b>	<b>mangelhaft (5,5) *</b>
<b>HALTBARKEIT</b>	<b>10%</b>	<b>sehr gut (0,8)</b>	<b>gut (2,1)</b>	<b>ausreichend (4,0)</b>
<b>TECHNISCHE MERKMALE</b>				
Hauptfilter / Abluftfilter		Faltenfilter + Staubabscheider / Schaumstoff	Netzfilter + Faltenfilter / Vlies (permanent)	Netzfilter + Faltenfilter / Schaumstoff
Leistung in Watt: laut Typenschild / gemessen		1800 / 1240	1000 / 825	1250 / 1170
Volumen Staubbehälter in l / Gewicht in kg		2,4 / 5,7	2,7 / 4,8	1,7 / 4,9
Aktionsradius in m		7,5	7,5	5,4
<b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b> ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5). <b>*) Führt zur Abwertung</b> (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 76).				

drei reine Shoppingsender ihre Waren über Kabel oder Satellit direkt im Wohnzimmer der potenziellen Käufer, und das täglich nahezu rund um die Uhr. Marktführer ist QVC mit deutlichem Abstand vor HSE24 und RTL Shop.

Dass in den Fernsehverkauf hohe Erwartungen gesetzt werden, zeigte die Übernahme von HSE24 durch den Karstadt-Quelle-Konzern Anfang Mai. „Der Markt für Teleshopping verzeichnet in Deutschland überdurchschnittliche Kundenzuwächse und zählt zu den wachstumsstärksten Vertriebsformen im Einzelhandel“, hieß es in einer Pressemeldung.

Noch wird der Markt von QVC dominiert. Die Tochter des amerikanischen Medienunternehmens Liberty Media hat im vergangenen Jahr 674 Millionen Euro umgesetzt. HSE24 schaffte nicht einmal die



**test** Gesichtscremes von

Produkt	Gewichtung	Anja Kruse my elements Tagespflege
<b>Anbieter</b>		RTL Shop
Inhalt in ml		50
Bezahlter Preis im Test in Euro		22,95
Versandkosten in Euro		5,95
<b>test-QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>100%</b>	<b>GUT (2,3)</b>
<b>FEUCHTIGKEITSANREICHERUNG</b>	<b>50%</b>	<b>gut (2,1)</b>
<b>ANWENDUNG</b>	<b>30%</b>	<b>gut (2,0)</b>
<b>DEKLARATION</b>	<b>20%</b>	<b>befriedigend (3,0)</b>
<b>ANGABEN LAUT ANBIETER (nicht bewertet)</b>		
Konservierungsstoffe <sup>1)</sup>		■ a(6), b, d, e, f, g, h
Lichtschutzfilter <sup>2)</sup>		□
Emulgatoren		■
Farbstoffe		□
Parfum		■
<b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b> ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5). <b>1)</b> a = Parabene (Anzahl verschiedener Parabene), b = Phenoxyethanol, c = Diazolidinyl Urea, d = Natrium Benzoate, e = Dehydroacetic Acid,		

Hälfte und RTL ist mit seinem Teleshop (98 Millionen Euro) nicht ganz so erfolgreich wie im sonstigen Fernsehgeschäft.

**Dauerlächelnde Quasselstrippen**

Die Präsentationen auf den TV-Shoppingkanälen ähneln sich wie eine Volksmusiksendung der anderen. Dauerlächelnde Moderatoren, die stark an die redseligen Propagandisten in Kaufhäusern erinnern, preisen die Waren in den höchsten Tönen. Alles ist „superschick“, „toll“ und „hochwertig“. Der Redeschwall beschwört immer wieder die Exklusivität der Waren, die begrenzten Stückzahlen und die einzigartigen Einführungspreise. Das soll die Fernsehzuschauer zu Impulskäufen hinreißen. Denn beim Teleshopping, so ein Brancheninsider, „sucht der Kunde keine Produkte, er findet sie“.

Manche lassen sich immer wieder zu Sponsorkäufen hinreißen. Die Shoppingsender haben eine treue Gemeinde von Stammkunden. Um auch bei Neulingen Vertrauen zu schaffen, werden regelmäßig zufriedene Kunden übers Telefon in die Verkaufssendungen eingeblendet, die begeistert davon erzählen, wie „superzufrieden“ sie sind.

Es sind nicht wenige, die sich im Fernsehsessel von den vermeintlichen Vorzügen etwa einer „Slinky-Caprihose mit Rundumdehnband“ (QVC, 51 Euro), einem „Steambrush Dampfglätter“ (RTL Shop, 34,95 Euro) oder einer „Sitzmassagematte“ (HSE24, 34,99 Euro, jeweils plus Versandkosten) überzeugen lassen. Allein QVC nimmt täglich rund 75 000 Anrufe entgegen, die zu einem Versand von durchschnittlich 40 000 Paketen führen. Auch wir haben zum Umsatzwachstum der Branche ein we-

nig beigetragen. Die fünf Produkte, die unsere Tester im Rahmen der Serviceprüfung bei jedem der drei Anbieter kauften, wurden zwar allesamt wieder zurückgegeben. Bezahlt und behalten haben wir dagegen Staubsauger, Gesichtscremes und Digitalkameras, um an einigen Beispielen zu prüfen, was die Produkte der Shoppingsender taugen.

**Die meisten kaufen per Rechnung**

Beim Service gibt es wenig auszusetzen. Alle Bestellungen wurden ordnungsgemäß abgewickelt. Die Lieferzeit ist mit durchschnittlich 3,6 (QVC), 3,8 (RTL Shop) und 4,8 Tagen (HSE24) zwar nicht superfix, aber doch recht kurz. Lobenswert ist, dass alle Anbieter den Kauf per Rechnung anbieten, was die meisten Kunden auch in Anspruch nehmen. Beim RTL Shop gibt es hier ▶



**Teleshoppinganbietern**

Jerome Alexander All in one cream Feuchtigkeitsspendende 24h Creme <sup>3)</sup>	Christine Kaufmann Special Care Energizing Cream
<b>QVC</b>	<b>HSE24</b>
100	100
<b>16,27</b>	<b>44,98</b>
5,95	5,95
<b>BEFRIEDIGEND (2,6)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,0)</b>
<b>gut (2,5)</b>	<b>befriedigend (3,1)</b>
<b>gut (1,7)</b>	<b>gut (2,0)</b>
<b>ausreichend (4,0)</b>	<b>ausreichend (4,0)</b>
<input checked="" type="checkbox"/> a(2), c	<input checked="" type="checkbox"/> a(4), b
<input checked="" type="checkbox"/> i	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

f = Potassium Sorbate, g = Benzoic Acid, h = Sorbic Acid. **2)** i = Ethylhexyl Methoxycinnamate.  
**3)** Laut Anbieter nicht mehr im Angebot, Restbestände können noch verkauft werden.  
 = Ja.  = Nein.

**test Digitalkameras von Teleshoppinganbietern**

Produkt	Gewichtung	Jenoptik JD 7.0z3 C	Maginon DC 4600	Upmedia DC588
Anbieter		QVC	HSE24	RTL Shop
Bezahlter Preis im Test in Euro		<b>148,64</b>	<b>149,00</b>	<b>149,95</b>
Versandkosten in Euro		5,95	5,95	7,95
<b>test-QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>100%</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,0)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,3)</b>	<b>MANGELHAFT (5,0)</b>
<b>BILDQUALITÄT</b>	<b>30%</b>	befriedigend (2,7)	befriedigend (3,1)	mangelhaft (5,0) <sup>*)</sup>
<b>VIDEOSEQUENZEN</b>	<b>5%</b>	ausreichend (4,2)	mangelhaft (5,3)	mangelhaft (5,4)
<b>BLITZ</b>	<b>8%</b>	befriedigend (2,9)	gut (2,4)	mangelhaft (5,5)
<b>SUCHER UND MONITOR</b>	<b>12%</b>	gut (2,5)	befriedigend (3,3)	ausreichend (3,6)
<b>HANDHABUNG</b>	<b>25%</b>	ausreichend (3,6)	befriedigend (3,4)	ausreichend (4,1)
<b>BETRIEBSDAUER</b>	<b>8%</b>	befriedigend (2,7)	gut (1,9)	gut (2,4)
<b>VIELSEITIGKEIT</b>	<b>12%</b>	befriedigend (3,2)	ausreichend (3,9)	mangelhaft (4,6)
<b>AUSSTATTUNG / TECHNISCHE MERKMALE</b>				
Breite x Höhe x Tiefe in cm		9 x 6,5 x 3	9,5 x 6,5 x 3,5	9,5 x 6 x 2,3
Gewicht betriebsbereit in g		182	185	123
Kaltstart/Auslöseverzögerung mit Autofokus in s		3,5 / 1,2	4,4 / 1,1	6,9 / 0,55
Speichermedien (Größe mitgeliefert)		SD (512)	SD (0)	SD (0)
Anzahl und Art der mitgelieferten Batterien		2x NiMH AA	2x Alkaline AA	1x Li-Ion
Netzteil / Ladegerät / Bildbearbeitungssoftware		<input type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / Ulead Photo Explorer 8.0SE	<input checked="" type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> / Ulead Photo Explorer 8.0SE	<input type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / Arcsoft Photolmpression 5
<b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b> ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). – = Mangelhaft (4,6–5,5). <sup>*)</sup> <b>Führt zur Abwertung</b> (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 76). <input checked="" type="checkbox"/> = Ja. <input type="checkbox"/> = Nein. <input checked="" type="checkbox"/> = Optional.				



allerdings einige Einschränkungen. Doch die Anbieter beliefern nicht jeden mit Rechnung, sondern prüfen erst die Bonität des Kunden. Adressen in sozialen Problembezirken nicht zu beliefern, was einigen anderen Versendern im vergangenen Jahr negative Schlagzeilen bescherte, sei beim Teleshopping kein Thema, so die



### In England schon üblich: Kauf per Knopfdruck auf der Fernbedienung.

Anbieter. Solvente Kunden würden immer akzeptiert, egal wo sie wohnen.

Die Rückgabe der Waren funktioniert im Gegensatz zu unserem letzten Test inzwischen reibungslos. So lagen in allen Paketen Vordrucke für die kostenfreie Rücksendung

der Ware. Der Kaufpreis war nach durchschnittlich 7,6 Tagen wieder auf dem Konto des Kunden. HSE24 zieht selbst beim Kauf per Bankeinzug das Geld erst 14 Tage nach Auslieferung der Ware vom Kundenkonto ab. Das hat Vorteile für den Kunden: Wird der Kauf in dieser Zeit widerrufen, fällt das umständliche Hin- und Herbuchen des Geldes weg.

Ein Schwachpunkt beim Einkauf per Telefon ist die fehlende schriftliche Auftragsbestätigung. Für den Kunden gibt es keine Liefergarantie. Das kann beim Kauf von Geschenken ärgerlich sein, wenn zum erwarteten Termin nichts eintrifft.

Bei allen Teleshop-Anbietern kann man auch online einkaufen. Aber selbst im Internet wird nur eine Bestell- und keine Auftragsbestätigung verschickt. HSE24 und RTL Shop informieren den Kunden wenigstens über die erfolgte Auslieferung, bei QVC gibt es selbst das nicht.

### Produktqualität enttäuscht

Die Testergebnisse der Produkte sind enttäuschend. Schon die bisher geprüften Teleshop-Waren wie ein Dampfbesen und eine Digitalkamera vom RTL Shop sowie ein Wäschetrockner von HSE24 waren nicht empfehlenswert (siehe [www.test.de](http://www.test.de)). Das gilt auch für die teure HSE24-Gelmatratze (siehe Seite 67).

Unter den für diesen Test gekauften Produkten lieferten die beutellosen Bürstsauger eine geradezu jämmerliche Vorstellung. Die geprüften Modelle saugen nicht nur schwach, sondern blasen auch viel Staub in die Raumluft und sind sehr laut. Das test-Qualitätsurteil lautet durchweg „mangelhaft“. Dass der Aigger-Staubsauger von HSE24 auf der Verpackung als „ideal für Allergiker“ angepriesen wird, ist unverantwortlich angesichts des „Mangelhaft“ in den Umwelteigenschaften, wo vor allem das Staubrückhaltevermögen und das Geräusch bewertet werden. In der

FOTOS: KEYSTONE / V. SCHULZ, DPA-FOTOREPORT

## AUSGEWÄHLT » GEPRÜFT » BEWERTET

**Im Test:** Die Dienstleistungsqualität von drei Teleshoppingsendern sowie die Produktqualität von jeweils einem Staubsauger, einer Digitalkamera und einer Gesichtscrème pro Sender. Jeder Anbieter wurde fünfmal verdeckt durch geschulte Testpersonen in Anspruch genommen. Dabei wurden fünf Artikel (Schmuck, Uhr, Staubsauger, Gesichtscrème, Digitalkamera) via Telefon und Internet bestellt, bezahlt und innerhalb von 14 Tagen wieder zurückgesendet. Die gesamte Abwicklung wurde in einem standardisierten Erhebungsbogen protokolliert.

**Erhebungszeitraum:** Februar bis Mai 2007.

### EINKAUFEN: 75 %

Bewertet wurde die **Bestellabwicklung**, insbesondere Lieferdauer, Einhaltung der Lieferzeiten und die Qualität der Kommunikation mit dem Kunden (Bestell-, Auftrags- bzw. Absendebestätigung).

**Rückabwicklung:** Hier wurde unter anderem die Dauer und die Vollständigkeit der Rückerstattung bewertet sowie die Kommunikation über die Modalitäten der Rückabwicklung (Vordrucke oder Ähnliches).

**Kundenorientierung, Komfort:** Unter anderem wurden der Abwicklungskomfort (zum Beispiel Zusage von Lieferzeiten) bewertet, Aspekte des Vertragsabschlusses und Zahlungstransfer (zum Beispiel Zahlungsarten, Zeitpunkt des Geldeinzugs).

### WEBSITE: 25 %

**Information:** Sind alle relevanten und vorgeschriebenen Informationen für den Kunden gut auf der Website zu finden, z. B. Preis-, Zahlungs-, und Lieferinformationen, Rückgaberecht, Reklamationsbearbeitung? Wie ist die Qualität der Hilfefunktion?

**Datenschutz:** U. a.: Wie umfangreich und verständlich wird über Datenschutz informiert? Werden die Daten

verschlüsselt? Können die Daten gelöscht werden?

**Handhabung:** Geprüft wurden z. B. Nutzungsgeschwindigkeit, Übersichtlichkeit, Warenkorbfunktionalität sowie Zusatzfunktionen wie Suchmaschinen und die Qualität der Produktpäsentation.

### BENACHTEILIGUNG DES KUNDEN DURCH AGB: 0 %

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden juristisch auf unzulässige Klauseln, die den Kunden benachteiligen, überprüft.

### WARENTESTS

**Einkauf der Prüfmuster:** Februar 2007.

#### Staubsauger

Untersuchung und Darstellung wie im Test in Heft 4/07. Davon abweichende **Abwertung:** Bei „mangelhaften“ Umwelteigenschaften wurde das test-Qualitätsurteil um eine Note abgewertet. Saugen und Handhabung: Faseraufnahme und Absaugen von Polstern wurde nicht durchgeführt. Umwelteigenschaften: Schadstoffe wurden nicht untersucht. Haltbarkeit: Außer der Motordauerprüfung wurde 10 000 Mal ein Hindernis überfahren (5 mm Eisenstange unter Teppich).

#### Gesichtscrèmes

Untersuchung und Darstellung wie im Test in Heft 1/07. Abweichend davon: Die mikrobiologische Qualität wurde nicht untersucht. Alle Produkte bestanden die Stabilitätsprüfung. Die Gewichtung der restlichen Gruppenurteile erhöht sich um je 10 Prozent.

#### Digitalkameras (kompakt)

Untersuchung und Darstellung wie im Test in Heft 3/07. Davon abweichende **Abwertung:** Bei „mangelhafter“ Bildqualität konnte das test-Qualitätsurteil nicht besser sein.



Preisklasse bis 150 Euro gibt es im Einzelhandel durchaus „gute“ Geräte, wie unser Test von Bodenstaubsaugern im April zeigte (test 4/07). Mit „gut“ abgeschnitten hat etwa der Siemens VS06G 1666 für 135 Euro.

### Digitalkamerakauf lohnt sich nicht

Ein trauriges Bild auch bei den Digitalkameras. Das Modell vom RTL Shop unterbietet alles, was wir bisher getestet haben. Die beiden anderen Kameras sind zwar etwas besser, trotzdem lohnt sich der Kauf nicht. Denn im Einzelhandel und in Internethops gibt es Modelle in derselben Preisklasse mit einer besseren Qualität.

Bei Kosmetik kommt man mit rationalen Argumenten oft nicht weiter. Wenn mit blumigen Argumenten und einem schönen, prominenten Gesicht geworben wird, ist der kritische Verstand leicht ausgeschaltet. Die Teleshoppingsender, deren Kunden ein besonders inniges Verhältnis zu den Produkt-Präsentatoren pflegen, haben mit Fernsehstar Anja Kruse (RTL Shop) und der ewig jung aussehenden Christine Kaufmann (HSE24) zwei Protagonistinnen, für deren Namen die TV-Shopper offenbar gern etwas mehr zahlen. Dass es bessere und billigere Produkte gibt, zählt dagegen offenbar wenig. Immerhin machen die jetzt getesteten Gesichtscremes wenigstens keine Pickel. ■



## DRTV, INFOMERCIALS, AUKTIONEN

# Kaufrausch vor dem Fernseher

Neben den getesteten Sendern gibt es weitere TV-Verkaufsangebote.

**DRTV:** Während die getesteten Shopping-sender ihre Waren nahezu rund um die Uhr live feilbieten, erinnern andere Verkaufssendungen im Fernsehen eher an Werbespots. Sie unterscheiden sich von der klassischen Werbung durch die eingeblendete Telefonnummer, über die die Zuschauer sofort bestellen können. Diese Art des Teleshoppings wird als Direct Response Television (DRTV) bezeichnet.

**DRTV-Commercials:** Das sind kurze Spots von 30 bis 90 Sekunden Länge, die nur ein Produkt vorstellen, oft Bücher oder CDs. Sie werden mitunter auch in den üblichen Werblocken ausgestrahlt. Ein Anbieter, der diese Art des Fernsehverkaufs nutzt, ist beispielsweise Time-Life.

**Infomercials:** Lange Zeit wurde Teleshopping mit amerikanischen Dauerwerbungen gleichgesetzt, in denen ein Pärchen, meist haarsträubend synchronisiert, oft fragwürdige Waren anpreist. Auch hier kann der Kunde direkt per Telefon bestellen. Diese sogenannten Infomercials dauern zwischen 15 und 30 Minuten. Sie laufen meist nachts und am Vormittag bei kleineren Privatsendern. Vertrieben werden oft Fitness-, Heimwerker- oder Küchengeräte von möglicherweise zweifelhafter Qualität (siehe Test Teleshopping, 7/02). Anbieter sind zum Beispiel der Vector-Versand und Best Direct.

**Reisesender:** Mit der weiteren Digitalisierung des Fernsehens wird die Zahl der auf bestimmte Produkte spezialisierten Shoppingkanäle steigen. Zurzeit gibt es die Spezialisierung nur für Reisen, zum Beispiel den Sender Sonnenklar TV.

**TV-Auktionen:** Was sich im Internet nicht richtig durchsetzen konnte, scheint beim Teleshopping zu funktionieren: Rückwärtsauktionen. Veranstaltet werden sie von 1-2-3.tv, einem vor drei Jahren gegründeten Teleshopping-Unternehmen. Bis zu 300 Preissturz-Auktionen werden täglich via Fernsehen und Internet veranstaltet. Das Sortiment, meist Restposten, Lagerüberläufe oder Überproduktionen. Zu Beginn wird das Produkt vorgestellt, es werden die verfügbare Anzahl und der Startpreis genannt, dann fällt der Preis in gleichmäßigen Zeitintervallen. Die Auktion ist beendet, wenn alle verfügbaren Produkte weg sind. Der letzte Preis gilt für alle Käufer. Geboten wird per Telefon (99 Cent pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom). Neuerdings gibt es auch die klassische „1-Euro-Auktion“, bei der der Höchstbietende gewinnt.

Der Auktionssender, bei dem 300 000 Kunden angemeldet sein sollen, hat im letzten Jahr 67 Millionen Euro umgesetzt und liegt damit in der Branche hinter RTL Shop (98 Millionen Euro) an vierter Stelle. 1-2-3.tv hält die Kosten niedrig. So werden lediglich 64 Mitarbeiter beschäftigt (zum Vergleich: QVC hat 3 669), es gibt kein Callcenter und kaum Lagerhaltung. Man könnte das Unternehmen als Billigheimer unter den Teleshoppinganbietern bezeichnen. Besonders günstig sind die Produkte trotzdem nicht immer. Vieles bekommt man beispielsweise bei ebay billiger. Potenzielle Käufer sollten auf jeden Fall die Versandkosten (meist 5,99 Euro) und die Hotlinegebühren berücksichtigen.

So „supertoll“, wie die Moderatoren behaupten, sind die TV-Produkte nicht immer. 1-2-3.tv (rechts) führt via Fernsehen Auktionen durch, insbesondere Rückwärtsauktionen.



**Kibek**

Ramskamp 100  
25337 Elmshorn  
Tel. 041 21/23 70  
Fax 041 21/69 07  
www.kibek.de

**Nordpfeil**

Norddeutsche  
Teppichfabrik  
Düneberger Str. 70  
21502 Geesthacht  
Tel. 041 52/80 60  
Fax 041 52/80 63 25  
www.nordpfeil.net

**nordland**

Natur-Teppichboden  
Gewerbestr. 9  
25358 Horst. Holstein  
Tel. 041 26/39 11 30  
Fax 041 26/39 11 20  
www.nordland-  
naturteppich.de

**Oschwald**

Rudolf-Blessing-Str. 7  
79183 Waldkirch  
Tel. 076 81/47 44 80  
Fax 076 81/47 44 50  
www.oschwaldkirch.de

**tretford**

Weseler Teppich  
Fusternberger Str. 57–63  
46485 Wesel  
Tel. 02 81/8 19 10  
Fax 02 81/8 19 38  
www.tretford.de

**TWN**

Textil-Werke Neumünster  
Postfach 26 64  
24516 Neumünster  
Tel. 04 32/1 87 60  
Fax 04 32/1 87 62 57  
www.twn-online.de

**Vorwerk**

**Teppichwerke**  
Kuhlmannstr. 11  
31785 Hameln  
Tel. 051 51/10 33 77  
Fax 051 51/10 33 77  
www.vorwerk-teppich.de

**TELESHOPPING****Seite 73–77****HSE24**

Münchner Str. 101 h  
85737 Ismaning  
Tel. 0800/2 98 88 88  
Fax 089/96 06 01 10  
www.hse24.de

**RTL Shop**

Kundenservice  
44280 Dortmund  
Tel. 0 180 5/85 85 75

**QVC**

Kundenservice  
Postfach 10 19 69  
44719 Bochum  
Tel. 0 800/29 33 33 33

**FAHRRAD-  
SCHLÖSSER****Seite 80–83****Abus**

Aug. Bremicker Söhne  
Postfach 220  
58290 Wetter  
Tel. 023 35/63 40  
Fax 023 35/63 43 00  
www.abus.de

**Axa Stenman**

**Holland B.V.**  
Energijstraat 2  
NL-3903 AV Veenendaal  
Tel. 00 31/3 18/53 61 11  
Fax 00 31/3 18/52 20 69  
www.axa-basta.nl

**Burg-Wächter**

58292 Wetter  
Tel. 023 35/9 65 30  
Fax 023 35/96 53 90  
www.burg-waechter.de

**Kryptonite**

Grofa  
Otto-Hahn-Str. 17  
65520 Bad Camberg  
Tel. 064 34/2 00 85 00  
Fax 064 34/2 00 82 50  
www.grofa.com

**Master Lock**

Paul Lange  
Hofener Str. 114

70372 Stuttgart  
Tel. 07 11/25 88 02  
Fax 07 11/2 58 83 05  
www.paul-lange.de

**Messingschlager**

Haßbergstr. 45  
96148 Baunach  
Tel. 095 44/94 44 45  
Fax 095 44/94 44 40  
www.messing-  
schlager.com

**Profex**

Inter-Union  
Postfach 21 60  
76811 Landau  
Tel. 063 41/28 40  
Fax 063 41/2 04 13  
www.inter-union.de

**real**

MGB Metro  
Postfach 23 03 62  
40089 Düsseldorf  
Tel. 02 11/96 90  
Fax 02 11/96 92 34

**RexCraft**

Prophete  
Postfach 21 24  
33349 Rheda-Wiedenbrück  
Tel. 052 42/4 10 80  
Fax 052 42/4 92 57  
www.prophete.de

**Sekura**

Büchel Fahrzeugteilefabrik  
Niesiger Str. 115  
36039 Fulda  
Tel. 06 61/9 59 50  
Fax 06 61/5 96 21  
www.buechel-online.com

**Trelock**

Postfach 78 80  
48042 Münster  
Tel. 02 51/9 19 99 14  
Fax 02 51/9 19 99 50  
www.trelock.de

**UMFRAGE ZU  
KRANKENKASSEN****Seite 88–92****AOK**

Bundesverband  
Kortrijker Str. 1

53177 Bonn  
Tel. 02 28/84 30  
Fax 02 28/84 35 02  
www.aok-Bv.de

**Barmer Ersatzkasse**

(BEK)  
Lichtscheider Str. 89  
42285 Wuppertal  
Tel. 0 180 1/11 01 30  
www.barmer.de

**BKK**

Bundesverband der  
Betriebskrankenkassen  
Kronprinzenstr. 6  
45128 Essen  
Tel. 02 01/1 79 01  
Fax 02 01/1 79 10 00  
www.bkk.de

**DAK**

Deutsche Angestellten  
Krankenkasse  
Nagelsweg 27–31  
20097 Hamburg  
Tel. 0 40/2 39 60  
Fax 0 40/2 39 6 15 00  
www.dak.de

**IKK**

Bundesverband  
Friedrich-Ebert-Str.  
TechnologiePark  
51429 Bergisch Gladbach  
Tel. 0 22 04/4 40  
Fax 0 22 04/4 41 85  
www.ikk.de

**PKV**

Verband der privaten  
Krankenkassen  
Bayenthalgürtel 26  
50968 Köln  
Tel. 02 21/37 66 20  
Fax 02 21/3 76 62 10  
www.pkv.de

**TK**

Techniker Krankenkasse  
Bramfelder Str. 140  
22305 Hamburg  
Tel. 0 180 2/85 85  
Fax 0 40/69 09 20 26  
www.tk-online.de