

Anzeige

**N24 STUDIEN**

In Kooperation mit:

**DtGV** | Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH 



**Die unabhängige Beratung für Verbraucher**

Curated-Shopping-Anbieter im Test  



(Foto: iStock)

Curated Shopping heißt ein relativ junges Konzept, das nach einer kurzen Befragung zu Kleidergrößen und Vorlieben individuelle, durch einen Personal Shopper zusammengestellte Outfits per Postversand verspricht. Die ideale Lösung für Einkaufsmuffel und stilunsichere Kantonisten? Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) hat jetzt in Kooperation mit N24 vier Anbieter auf die Probe gestellt.

Ursprünglich richtete sich das Konzept Curated Shopping an Männer, denen man eine stressfreie und bequeme Art des Einkaufens mittels persönlicher Beratung bieten wollte. Statt des klassischen Gangs in ein Bekleidungsgeschäft oder der langwierigen und teils nervigen Auswahl und Bestellung in einem Online-Shop bekommt man(n) nach einer kurzen Befragung zu Größen, Vorlieben und No-Gos eine individuell für ihn zusammengestellte Box mit verschiedenen passenden Outfits zugesandt, die er bequem zu Hause anprobieren kann. Während Modomoto und Outfittery ihr Angebot nach wie vor nur an männliche Kunden richten, können bei Kisura ausschließlich Frauen bestellen, bei Zalou sowohl Männer als auch Frauen. Zudem steht neben der Bequemlichkeit mittlerweile auch die Style-Beratung immer mehr im Vordergrund - mit dem Ziel, moderne und perfekt abgestimmte Looks zu kreieren.

**Bedarfsanalyse: Wichtige**

**Zusatzinformationen häufig nicht erfragt**

Zu Beginn einer guten Beratung sollte zunächst eine ausführliche Bedarfsanalyse stehen. Denn nur, wer die Ansprüche und Vorlieben des Kunden kennt, kann auch eine gezielte Empfehlung geben, die am Ende passt und gefällt. Die Erfassung der wichtigsten Eckpunkte erfolgte bei allen Anbietern per Fragebogen, der bei Outfittery, Kisura und Zalou zudem durch ein persönliches Telefongespräch ergänzt wurde. Bei Modomoto war eine telefonische Beratung nicht automatisch Bestandteil des Prozesses, konnte aber auf Wunsch angefordert werden. Die wichtigsten Angaben wie Größe, Gewicht und Kleidergrößen wurden – entweder im Online-Fragebogen oder im anschließenden Telefonat – von allen Anbietern ermittelt. Nicht alle hielten hierbei jedoch noch einmal genauer nach, ob man eventuell zwischen zwei Größen schwankt oder ob man bestimmte Körperteile wie z.B. lange Arme oder vergleichsweise breite Hüften bei schmaler Taille hat, die die Einordnung in eine spezifische Konfektionsgröße schwierig machen. Auch wurde nicht immer nach bevorzugten Schnitten wie z.B. Regular vs. Slim Fit bei Oberhemden gefragt. Welche Farben man mag, wurde von allen abgefragt, welche man gar nicht mag, hingegen nicht immer. Lediglich bei

> **ARTIKEL EMPFEHLEN**

 Like  Tweet  Teilen  Mail

> **N24 VERBRAUCHERSTUDIEN**



Mehr Studien finden Sie hier

**DAS GESAMTURTEIL**

Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH 

Gesamtesturteil Curated-Shopping-Anbieter			
Anbieter	Zielerreichung	Note	
Outfittery	87%	1,9	Gut
Zalou	86%	1,9	Gut
Modomoto	85%	2,0	Gut 
Kisura	80%	2,4	Gut

**VERWANDTE THEMEN**

- [Outfittery →](#)
- [Kisura →](#)
- [Bedarfsanalyse →](#)
- [Bekleidungsgeschäft →](#)
- [Alle Themenseiten →](#)

> **VERSICHERUNGSRECHNER**



**Jetzt vergleichen und sparen!**  
Mit dem kostenlosen CHECK24-

mag, wurde von allen abgefragt, welche man gar nicht mag, hingegen nicht immer. Und auch No-Gos hinsichtlich Schnitten oder Materialien waren oftmals nicht Bestandteil der Bedarfsanalyse, was später bei Lieferung der Outfits entsprechend zu Unmut bei den Testern führte, wenn zufällig eben genau das Falsche ausgewählt wurde. Die umfangreichste Bedarfsanalyse im Test zeigte Kisura, dicht gefolgt von Outfittery.

### Überzeugende Beratung auf diversen Kanälen

In der Testkategorie Beratung wurde zum einen das zum Bestellprozess gehörige Telefonat bewertet. Hierbei zeigten sich bei Outfittery, Kisura und Zalou sehr positive Resultate. Alle drei Anbieter überzeugten mit sehr freundlichen und kompetenten Mitarbeitern. Bei Modomoto war eine telefonische Beratung leider nicht fester Bestandteil des Bestellprozesses. Trotzdem versuchten die Tester, durch entsprechende Auswahl am Ende des Fragebogens einen Rückruf zu erwirken, um möglichst gleiche Bedingungen herzustellen. Eine Kontaktaufnahme durch Modomoto blieb jedoch stets aus, so dass bei diesem Anbieter kein Telefonat bewertet werden konnte.

Zusätzlich wurden bei allen Anbietern je fünf Beratungsfragen per Email gestellt, bei deren Beantwortung alle getesteten Unternehmen mit sehr guten bis guten Noten beurteilt werden konnten. Wer eine Style-Frage hat, kann aber nicht nur telefonisch oder per Email Kontakt mit den Curated-Shopping-Anbietern aufnehmen. Auch ein Live-Chat bzw. eine Whats-App-Chat wird von drei der vier getesteten Unternehmen angeboten und verspricht schnelle Hilfe. Die beste Beratung fanden die Tester schließlich bei Zalou und Outfittery, die beide mit der Note „sehr gut“ (1,1 bzw. 1,4) bewertet werden konnten.

### Sortiment bleibt in Teilen intransparent

Während die Tester auf ihre Pakete warteten, war die Spannung groß. Dies hatte aber leider nicht nur erfreuliche Gründe, denn die vorab zugänglichen Informationen zum Ablauf und den zu erwartenden Outfits waren nicht immer so umfangreich wie gewünscht. So enthielten die Webseiten aller Anbieter zwar Informationen zu Lieferzeiten, Bestellablauf und Zahlung. Welche Marken und welche Arten von Produkten (Hosen, Schuhe, Accessoires o.ä.) sich überhaupt im Sortiment befinden, machten jedoch nicht alle transparent. Und bei Kisura vermissten die Tester gar eine Bestellbestätigung und damit die Sicherheit, dass ihre Bestellung überhaupt angekommen war bzw. bearbeitet wird. Bestwerte bei Transparenz & Komfort erhielt der Anbieter Modomoto, bei dem Kunden nahezu alle nötigen Informationen vorab einsehen und zudem auch über eine App bestellen können.

### Reibungslose und kostenlose Lieferung

Auch wenn die Bestellbestätigung bei einem Anbieter ausblieb, lieferten alle Unternehmen zuverlässig innerhalb der angekündigten Lieferzeit von 5-8 Werktagen. Die Kleidung war stets angemessen und ansprechend verpackt und machte in allen Fällen einen neuwertigen Eindruck. Versand wie auch Rückversand waren zudem bei allen Anbietern kostenlos. Mit Ausnahme von Zalou, der ein 60-tägiges Rückgaberecht einräumt, fand bei allen anderen Lieferungen das übliche 14-tägige Widerrufsrecht Anwendung, falls die gelieferten Artikel nicht gefielen. Die insgesamt besten Bewertungen in der Kategorie Lieferung & Retoure mit der zudem schnellsten Lieferzeit erhielt Zalou.

### Zusammenstellungen trafen nur in Teilen den Geschmack

In der Kategorie Passung & Outfits wurde bewertet, ob die gelieferten Kleidungsstücke den Vorgaben der Tester entsprachen, ob sie passten und gefielen. Da dies für die meisten Kunden der mit Abstand wichtigste Aspekt bei der Beurteilung eines Curated-Shopping-Anbieters sein dürfte, ging diese Kategorie auch mit der höchsten Gewichtung in die Gesamtwertung ein. Insgesamt wurden pro Anbieter vier Testbestellungen von unterschiedlichen Testpersonen vorgenommen.

Das Positive vorweg: Den vorgegeben Stil und die Passung zum vorgegeben Beruf trafen alle Anbieter mit ihren Outfit-Boxen. Zudem passten die Kleidungsstücke im Schnitt zu 85% auch. War dies nicht der Fall, lag dies in der Hälfte der Fälle jedoch daran, dass eine andere als im Fragebogen angegebene Größe geliefert wurde. Zudem waren in etwa jeder zweiten Lieferung auch Produkte enthalten, die von den Testern explizit in Fragebogen oder Telefonat ausgeschlossen wurden, wie z.B. Ballerinas, orangefarbene Kleidung oder T-Shirts mit Druck. Die Urteile zur Zufriedenheit fielen bei den Testern entsprechend auch eher gemischt aus. Nur gut die Hälfte fand bei Modomoto, Outfittery und Zalou Gefallen an zumindest einem Teil der gelieferten Outfits und würde den Anbieter entsprechend weiterempfehlen. Bei Kisura fielen die Urteile etwas schlechter aus, was evtl. auch an der komplizierteren Zielgruppe „Frauen“ liegt. Den 1. Platz in der Kategorie „Passung & Outfits“ erzielte Modomoto, gefolgt von Outfittery.

### Outfittery Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von Zalou und Modomoto

Versicherungsrechner sind Sie top versichert in allen Lebenslagen und sparen dabei auch noch Geld! →

### TOP VERBRAUCHER-NACHRICHTEN

- 1** **Neue Gesetze**  
Das ändert sich zum 1. März
- 2** **Drei Schritte**  
Die richtige Dunstabzugshaube finden
- 3** **1. März – der meteorologische Frühlingsanfang**  
Zehn Tipps für den perfekten Start in den Frühling
- 4** **Curated-Shopping-Anbieter im Test**  
„No-Gos“ in jeder zweiten Lieferung
- 5** **Ernährungstrend**  
Die Jugend ist zu faul für Cornflakes & Co

### BUSINESS-INFO



Jetzt informieren

Der Anbieter Outfittery erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von Zalou und Modomoto. Outfittery überzeugte dabei v.a. mit dem besten Gesamtpaket, d.h. sehr guten Noten bei Beratung und Lieferung & Retoure sowie guten Noten in allen weiteren Testkategorien. Zalou punktete als Zweitplatziertes mit jeweils dem 1. Platz in den Kategorien Beratung und Lieferung & Retoure. Modomoto zeigte Bestwerte bei Passung & Outfits, konnte jedoch bei Bedarfsanalyse und Beratung nicht ganz überzeugen.

02.03.2016 | 11:57 Uhr

DtGV



## ARTIKEL KOMMENTIEREN

Bitte loggen Sie sich ein, um Kommentare zu schreiben.

[Login](#) →

Ihr Kommentar

LESERKOMMENTARE (0)

## MEHR ARTIKEL AUS DEM RESSORT VERBRAUCHER



## VERGLEICHEN UND SPAREN



Kooperation



Durchstarten mit System! Jetzt Buchhaltung outscourcen schon ab 49 € pro Monat

Promotion



Jetzt die CHECK24-Finanzrechner nutzen und ganz einfach Geld sparen!

Kooperation



Informationen für Verbraucher: Die unabhängigen Studien der DtGV. Jetzt informieren!

Kooperation



Rund- und Erlebnisreisen bei Tripodo finden, vergleichen und buchen.

## EMPFEHLUNGEN AUS WISSEN



## DAS NEUESTE AUS DER MEDIATHEK

