

Bin mal eben einkaufen

Acht Online-Shops im Vergleich

Just Music, Musik Produktiv, Musik Schmidt, Musik Service, Music Store, Musikhaus Thomann, Music Town, Rock Shop

Von Christoph Rocholl

Online boomt - Anbieter wie der Internet-Riese Amazon konnten zum Weihnachtsgeschäft 2006 Rekordzahlen vermelden. Für Kunden, die bei ihren Einkäufen (nicht nur zu Weihnachten) keine persönliche Beratung brauchen, ist der Online-Einkauf am heimischen PC längst zur Alternative zum Shopping-Frust in überfüllten Innenstädten geworden. Da machen die Einkaufsgewohnheiten von Musikern keine Ausnahme. Nach unserem großen Online-Shopping-Vergleich vor zwei Jahren in der Ausgabe 2/2005 war es an der Zeit, Service und Leistungsfähigkeit der Anbieter erneut unter die Lupe zu nehmen. Ganz neu dabei: Musik Schmidt aus Frankfurt und Music Town aus Neubrandenburg. Über einen von uns beauftragten Kunden wurde bei allen Anbietern der gleiche Artikel bestellt. Die Wahl fiel mit dem Tascam US-122L USB-Interface auf einen aktuellenes Produkt, das alle Shops anboten, was vor der Bestellung geprüft wurde.

Gecheckt und bewertet wurden der Bestellvorgang im Internet, die Rücksendung und das Prozedere bis zur Erstattung des Kaufbetrags. Um die Läden in der hektischen Vorweihnachtszeit nicht zu überfordern, wurde jeweils nur ein Artikel in den Shops bestellt. Insofern konnte nicht beurteilt werden, wie sich die Shops bei Teillieferungen verhalten, was einige Läden anbieten (Produkt A ist verfügbar, Produkt B nicht, Produkt A wird auf Wunsch vorab geliefert).

Vorweg

Grundsätzlich: SSL-Verschlüsselung ist eine der wesentlichen Bedingungen für die einigermaßen sichere Bestellung von Produkten im Internet. Die Verschlüsselung ist am Kürzel https (statt http) in der Adresszeile des Browsers zu erkennen. Falls ein wirklich unschlagbares Angebot bei einem Shop ohne SSL-Verschlüsselung aufgestöbert wird, sollte über das Telefon, Fax oder per Mail bestellt werden. Alle in diesem Vergleich vorgestellten Shops bieten SSL-Verschlüsselung

und zudem Service-Nummern zur Warenbestellung per Telefon.

Durch das Fernabsatzgesetz hat jeder Käufer das Recht der Rücksendung innerhalb von 14 Tagen und damit auch der Erstattung des Kaufpreises (vgl. Textkasten). Damit werden die Rechte der Endverbraucher gestärkt, und das Risiko bleibt überschaubar. Natürlich gibt es immer Unwägbarkeiten: Wie lange dauert die Auslieferung über den jeweiligen Paketdienst, wie sind die Banklaufzeiten,

bis das Geld auf dem Konto ist, ist der günstige Preis bei Produkt A auch der günstigste Preis bei Produkt B? Deswegen habe ich beispielsweise die Preisvorteile beim Tascam US-122L nicht bewertet, sondern nur erwähnt. Bis auf den Music Store, der ein Produkt aus Warenrücksendung anbot, lagen die Preise homogen bei 159 Euro. Preisunterschiede ergaben sich aus der unterschiedlichen Berechnung der NN-Gebühr. Trotzdem lohnt sich ein Blick auf die Details. Dass das Anbieten eines Artikels nicht zwingend mit Lieferfähigkeit zu tun hat, zeigt dieser Test. Verbesserungswürdig ist die Anzeige bei Musik Produktiv. Music Service ließ eine klare Verfügbarkeitsanzeige des gewünschten Artikels im Internet komplett vermissen. Der Kunde kauft also und wundert sich, warum die Ware nicht eintrifft. Im Unterschied zum Musik Service, die nicht per Mail auf den Lieferrückstand eingehen, versendet Musik Produktiv eine Nachricht mit dem voraussichtlichen neuen Liefertermin. Der Kunde möchte aber bei der Bestellung wissen, ob der Artikel verfügbar ist. Hinterher nutzt wenig – dann lässt sich höchstens die Bestellung stornieren, falls der gewünschte Zeitrahmen überschritten wird.

Extrem aufwändig für den Shop-Betreiber fällt die Aktualisierung der Listenpreise aus. So ist die richtige Angabe der UVP besonders dann notwendig, wenn mit Prozentangaben zur Ersparnis geworben wird. Im Test stimmte nur die Angabe des Rock Shops mit dem Listenpreis von 169 Euro für das Tascam US-122L überein. Die anderen Shops lagen mit 179 Euro genau zehn Euro darüber, Musik Schmidt gab utopische 259 Euro als Listenpreis an und warb mit 39 % Ersparnis. Ein Satz noch zum Thema Erstattung: Sicherlich ist es nicht zu viel verlangt, wenn nach 14 Tagen (zehn Arbeitstagen) das Geld wieder auf dem Konto des Käufers landet. Dieser Zeitrahmen wurde von keinem Shop überschritten.

Just Music

Der Zusammenschluss aus Amptown, Music Shop und Sound & Drumland. Nach der Bestellung am 27.11. gab es keine Bestätigung, weil die Nachricht vom Spam-Filter abgefangen wurde (übrigens ebenso wie bei Musik Produktiv). Wer beispielsweise AOL-Kunde ist, hat darauf keinen Einfluss und wartet

vergeblich auf eine Bestätigung. Am 30.11., also drei Tage später, erreichte uns das Tascam-Interface. Hervorhebenswert war der Preis für das Tascam US-122L, denn zu den 159 Euro kamen keinerlei Versandkosten hinzu. Der Lieferung lag eine Rechnung und der obligatorische Rücksendeschein bei. Am 1.12. erfolgte der Anruf bei der Service-Telefonnummer, die deutlich auf dem Rücksendeschein aufgedruckt war. Sehr freundlicher Kontakt, hilfsbereit, zwei mögliche Optionen wurden zur Rücksendung angeboten: UPS-Abholung oder Versand eines Freeway-Aufklebers. Ich entschied mich für die Freeway-Variante. In nur vier Arbeitstagen war die Gutschrift auf dem Konto, am gleichen Tag bekam ich auch eine schriftliche Bestätigung der Gutschrift per Post. Bei der Kontrolle der Shop-Daten gab es Probleme

beim Login unter dem selbstgewählten Passwort und Benutzernamen.

Fazit: Es sind eher die Details im Bereich Service, die Just Music nicht in die Spitzengruppe aufrücken lassen. Hinsichtlich des Handlings von der Bestellung bis zur Gutschrift ist der Shop empfehlenswert. So fallen selbst bei NN-Bestellung keinerlei Versandgebühren an.

Prima - keine Versandkosten, aber die Mail-Benachrichtigung von Just Music wurde vom AOL Spam-Filter abgefangen

Online-Shopping – drei gute Gründe

Eigentlich brauchen nur Service und Abwicklung großer Anbieter wie beispielsweise Amazon als Vorlage zu dienen, um das Handling beim Online-Shopping möglichst komfortabel zu gestalten. Die Liste für den zufriedenen Kunden liest sich wie folgt:

- 1. Direkt im Online-Shop ist ersichtlich, ob oder wann der Artikel lieferbar ist, die angegebene UVP deckt sich mit den Listenpreisen des Herstellers (hier nur beim Rock Shop). Der Bestellvorgang läuft per SSL verschlüsselt (Secure Socket Layer), zu erkennen an dem Kürzel https in der Adresszeile und einem kleinen Schloss in der Statuszeile des Internet-Browsers. Angaben zu Versandkosten gehören in unmittelbare Nähe des Produktes. Neben der Bezahlung per Kreditkarte werden auch Nachnahme, Rechnung oder Vorkasse (mit 2 % Skonto) als Zahlungsart angeboten.**
- 2. Unmittelbar nach der Online-Bestellung folgt per Mail die Auftragsbestätigung mit separat aufgliedernden Kosten für den Versand (auch evt. Zusatzkosten bei Nachnahme). In einer zweiten Nachricht wird der Versand mit dem voraussichtlichen Liefertermin bestätigt per Mail oder SMS (wird beides wahlweise vom Musikhaus Thomann angeboten). Der Lieferstatus lässt sich über den Kunden-Login im Internet verfolgen. Hier können vor der Auslieferung noch die Menge verändert oder weitere Artikel hinzugefügt werden.**
- 3. Der Lieferung liegt eine Rechnung bei, inklusive Ansprechpartner mit Mail und Telefon; praktischerweise befinden sich im Paket Aufkleber für die kostenfreie Rücksendung bei Reklamation oder Nichtgefallen. Zudem gibt es ein Formular zum Ankreuzen, ob es sich um eine Erstattung (Geld zurück) oder einen Umtausch (anderes Produkt oder Produkt fehlerhaft) handelt. Auf diesem Formular wird auch die Kontonummer für den Fall einer Erstattung angegeben. Bei Paketen über 20 kg kann man per Hotline eine Abholung per Spedition vereinbaren. Die Erstattung des Kaufbetrags wird nicht nur per Mail, sondern auch auf dem Postweg bestätigt. Der Kaufbetrag ist spätestens nach fünf Arbeitstagen dem Konto des Käufers gutgeschrieben.**



Finanzierung

Heikles Thema. Soll ich jetzt oder lieber später? Fast alle Shops arbeiten mit Kreditanbietern zusammen, so dass das heiß begehrte Instrument/Equipment auch ohne die notwendige Kontodeckung in greifbare Nähe rückt. Vor dem Unterzeichnen eines Kreditantrags sollte auf jeden Fall mit der Hausbank gesprochen werden, um ein Alternativangebot einzuholen. So viel Zeit muss einfach sein. Wer noch ein wenig mehr Muße investieren möchte, was manchmal durchaus mitbarer Münze vergolten wird, kauft sich eine aktuelle Ausgabe der Zeitschrift »Finanztest«. Hier findet man aktuelle Angebote von Internet-Banken, Vermittlern oder auch regionalen Anbietern. Da lässt sich meist nicht nur die Zahl hinter dem Komma zu Gunsten des Kreditnehmers variieren.

www.finanztest.de

Musik Produktiv

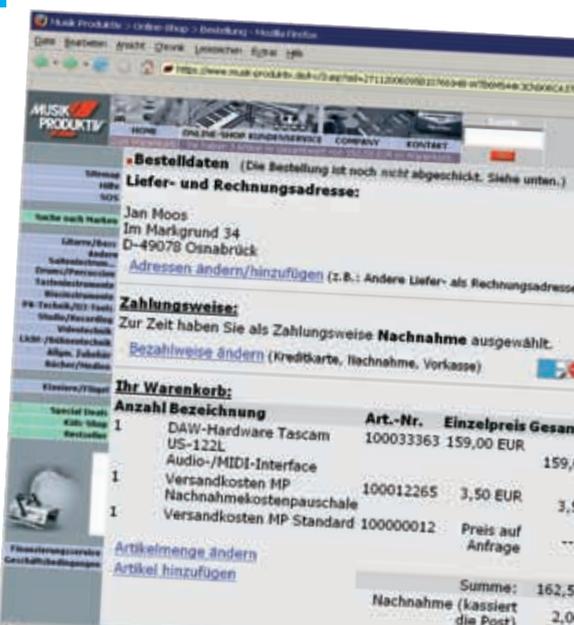
Direkt nach der Online-Bestellung am 27.11. (auch hier lag die UVP mit 179 Euro um 10 Euro zu hoch) landete keine Mail im Briefkasten, der Spam-Filter hatte zugeschlagen (ebenso wie bei Just Music). Im Nachhinein stellte sich auf Nachfrage heraus, dass das Tascam-Interface nicht lieferbar war. Das ist ärgerlich, zumal bei der Online-Bestellung nicht eindeutig auf die Verfügbarkeit bzw. den Lieferengpass hingewiesen wurde. Kunden, die das gewünschte Produkt möglichst schnell in den Händen halten wollen, würden sich eventuell nach einem anderen Anbieter umsehen, um eine längere Lieferzeit zu umgehen. Ich ließ den Auftrag bestehen, um abzuwarten, wann es mit der Lieferung klappen würde. Also rief ich die Hotline an. Man gab mir Auskunft, dass das US-122L früher als erwartet nachgeliefert worden war und zur Auslieferung bereit stand. Zur Sicherheit gab ich eine andere Mail-Adresse an. Eine entsprechende Bestätigung erreichte am 6.12.2006 den PC, das Paket kam einen Tag später per DHL an. Bei Bedarf ließ sich die Sendung auch im Internet verfolgen. Gut! Gegenüber dem Bestellformular im Internet, bei dem noch 3,50 Euro pauschale Versandkosten angegeben waren, kam das Paket bis auf die üblichen 2 Euro DHL-Gebühr versandkostenfrei zum Preis von 159 Euro. Wenn keine Versandkosten per NN anfallen, sollte der Kunde darüber direkt bei der Online-Bestellung und nicht erst auf der Rechnung informiert werden. Der Auftrag zur Rücklieferung wurde am 8.12. per Service-Hotline aufgegeben – sehr netter Kontakt, von dem die Versendung eines

Freeway-Aufklebers zugesichert wurde. Entsprechende Instruktionen zum Ablauf der Rücksendung lagen der Lieferung bei, leider war in diesem Schreiben kein Platz zur Angabe der Konto-Nr. für die Erstattung des Kaufbetrags. Am 18.12.2006 ist die schriftliche Bestätigung der Gutschrift im Briefkasten. Einen Tag später war der Kaufbetrag dem Konto gutgeschrieben. **Fazit: Insgesamt gute Service-Noten für den Shop von Musik Produktiv. Für die leidige Spam-Problematik kann der Shop nicht verantwortlich gemacht werden. Begrüßenswert wäre eine klare Darstellung nicht nur der Verfügbarkeit, sondern auch eine deutliche Info, wenn ein Artikel nicht lieferbar ist. Aufgefallen sind auch die Unterschiede bei der Auflistung der Versandkosten im Internet-Bestellformular und der dieser Lieferung beiliegenden Rechnung (vgl. Abbildungen).**

Musik Service

Antwort per Mail am gleichen Tag am 27.11. (UVP war mit 179 Euro um 10 Euro zu hoch), allerdings gab es im Internet keine Verfügbarkeitsanzeige des Produkts. Auch bei der Bestellbestätigung per Mail wurde nicht auf eine Verzögerung hingewiesen, sondern lediglich bestätigt, dass der Vorgang bearbeitet würde. Der Warenkorb ließ sich per Link nachträglich prüfen, aber

auch dort ohne Hinweis auf eine Verzögerung der Auslieferung. Eine Woche nach der Bestellung war die Ware noch nicht eingetroffen. Am 13.12. erfragte ich erneut die Verfügbarkeit, mit der Auskunft, dass Tascam noch immer nicht liefern könne. Von diesem Umstand war ich allerdings bis zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht in Kenntnis gesetzt worden. Also vergingen fast 14 Tage, während derer ich nicht wusste, ob und wann die Ware überhaupt geliefert würde. Besonders nachteilig bewertete ich in diesem Zusammenhang, dass die Verfügbarkeit des US-122L nicht im Shop angezeigt wurde. Da als Liefertermin die 50. Kalenderwoche angegeben wurde und auch bis zur 52. KW keine Rückmeldung eintraf, stornierte ich die Bestellung am 28.12.2006. **Fazit: Einer guten Bewertung steht die**



Im Shop von Musik Produktiv fehlte eine eindeutige Verfügbarkeitsanzeige des gewünschten Artikels – es wird angezeigt, dass ein Produkt lieferbar ist, nicht aber, ob der Artikel eventuell nicht geliefert werden kann; die UVP lag wie bei fast allen Shops zu hoch (hier um zehn Euro) – im Warenkorb wurden 3,50 Euro als Versandkosten angegeben, in der Rechnung, die der Lieferung beilag, wurden keine Versandkosten berechnet, was natürlich den Kunden freut, aber ruhig bei der Bestellung kommuniziert werden darf

nicht existente Verfügbarkeitsanzeige im Internet im Wege. Parallel dazu fehlte eine Benachrichtigung per Mail, dass das Produkt nicht lieferbar ist. In den Mails zur Kaufbestätigung wurde auf den Lieferengpass nicht hingewiesen. Das geht besser!

Musik Schmidt

Über eine Woche war im Testzeitraum keine Online-Bestellung möglich. Sicherlich, dass kann vorkommen, wie wir aus eigener Erfahrung in jüngster Zeit erfahren mussten, als der Server des tools4music-Providers unliebsamen Besuch bekam und die News-Seiten fast zwei Wochen vom Netz genommen werden mussten. Nach einer Woche ist das Angebot am 5.12. wieder online. Wem derartige Ausfälle zu lange dauern, kann schließlich noch zum Telefon greifen. Wesentlich gravierender war die Angabe eines völlig überhöhten Listenpreises von 248 Euro für das Tascam US-122L. Hier werden Kunden ob der Ersparnis beim Kauf im Shop falsch informiert. Auch wenn es sich um ein Versehen handelt und kein Vorsatz unterstellt werden soll, müssen wir den Finger in diese Wunde legen. Ansonsten erwies sich das Handling mit zwei Werktagen bis zum Eintreffen der Ware sehr schnell. Etwas nervig war die Zustellung per UPS; das kann aber nicht dem Shop angelastet werden. Nicht optimal gestaltete sich die Rücksendeprozedur. Per Telefon kündigte ich

Mit 259 Euro fanden wir eine drastisch erhöhte UVP im Online-Shop von Musik Schmidt – die tatsächliche UVP des Herstellers betrug zum Testzeitraum 169 Euro und wurde lediglich vom Rock Shop richtig angegeben; zudem beträgt der Mindestbestellwert 95 Euro, und über eine Woche konnte im Testzeitraum nicht im Online-Shop von Musik Schmidt bestellt werden



die Rücksendung an, darauf bekam ich die Auskunft, die Abwicklung für die Rücksendung würde nur per Mail ablaufen. Nachdem ich dem Sachbearbeiter eine Mail geschickt hatte, bekam ich die Aufforderung, das Paket »frei« zurückzuschicken. Erst auf erneuter Anfrage per Mail, warum ich kein Freeway-Aufkleber geschickt bekäme oder eine Abholung per UPS, wurde mir vom gleichen Sach-



bearbeiter genau dieses zugesichert, nämlich eine Abholung per UPS. Ohne diese zweite Nachfrage, hätte das

Paket auf Kosten des Käufers und nicht des Shops zurückgeschickt werden müssen. Hier besteht Bedarf zur Nachbesserung im Sinne der Kundenfreundlichkeit.

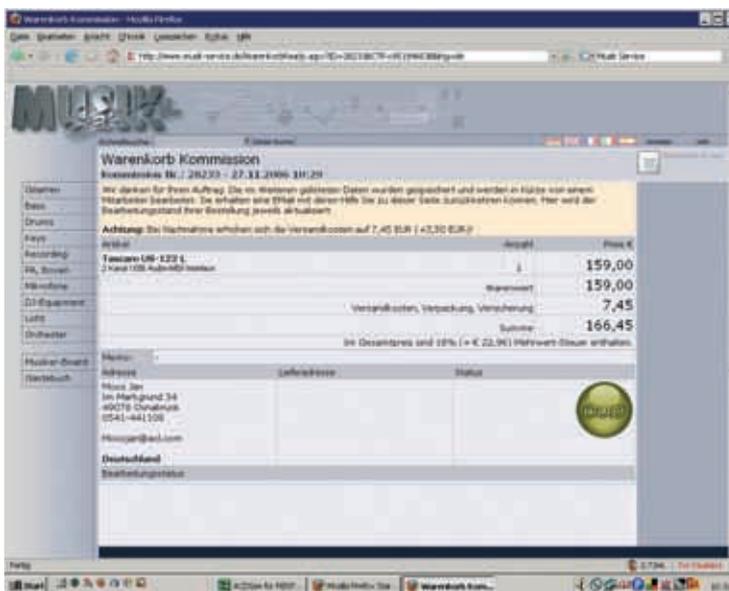
Fazit: An einigen Stellen besteht Bedarf zur Nachbesserung (zu hoher Listenpreis, kein Formular zur Rücksendung, eine Woche keine Online-Bestellmöglichkeit, 95 Euro Mindestbestellwert), wengleich das Handling, nachdem die Bestellung am 5.12. aufgegeben werden konnte, bemerkenswert flott war. Auch die Benachrichtigung per Mail über den Bestellstatus war sehr komfortabel. Aber: Erst auf eine zweite Anfrage wurde die Abholung des Pakets veranlasst, ansonsten hätte das Paket auf Kosten des Käufers zurückgeschickt werden müssen.

Music Store

Am eigentlichen Bestelltag, dem 27.11.2006, war der Music-Store-Server überlastet. Einen Tag später, am 28.11. ging die Online-Bestellung problemlos auf die Reise, die Bestellung wurde per Mail bestätigt. Auch im Store lag die UVP um 10 Euro über dem Listenpreis des Herstellers, zudem war nur ein im Preis reduziertes Vorführmodell lieferbar. Nach vier Arbeitstagen kam das US-122 an. Zur Rücksendung wurde am 4.12. der Service kontaktiert, entspre-

Info

- www.just.music.de
- www.music-service.de
- www.musicstorekoeln.de
- www.music-town.de
- www.musik-produktiv.de
- www.musik-schmidt.de
- www.rockshop.de
- www.thomann.de



Vergleichsweise hohe Versandkosten und keine Angabe zur Lieferbarkeit – nach vier Wochen wurde die Bestellung beim Music Service Aschaffenburg am 28.12.2006 storniert

Shopping Tagebuch



	Just Music	Musik Produktiv	Musik Schmidt
Bestellung erfolgt am	27.11.2006; 9:55 Uhr	27.11.2006; 10:09 Uhr	27.11.2006; 10:15 Uhr; keine Bestellung möglich, erneute Bestellung am 4.12.2006 - keine Online-Bestellung möglich - Versuch abgebrochen; erneuter Versuch 5.12.2006: 16:30 Uhr
Bestätigung per Mail	keine Bestätigung per Mail am 27.11., weil durch den AOL Spam-Filter abgefangen	Bestätigung per Mail am 27.11.2006 (wurde vom Spam-Filter aufgehalten); Artikel nicht lieferbar; am 5.12. erneut kontaktiert über Hotline mit Frage nach Lieferbarkeit; Artikel wurde rausgeschickt, aber ohne erneute Bestätigung, dass jetzt verfügbar	Bestätigung per Mail (zwei unterschiedliche Mails)
Lieferung	drei Arbeitstage; 30.11.2006	7.12.2006; acht Arbeitstage; keine eindeutige Info über Lieferbarkeit im Online-Shop	11.12.2006; vier Arbeitstage; zwei missglückte Zustellversuche per UPS
Reklamation	1.12.2006; 11:40 Uhr; super freundlicher Kontakt; Abholung angeboten per UPS oder per Freeway	8.12.2006; 17:00 Uhr; Service-Nummer kurze Warteschleife; freundlicher Kontakt; Zusendung des Freeway-Aufklebers zugesagt	12.12.2006; 17:00 Uhr; netter Kontakt; die Reklamation per Telefon ist nicht möglich; dafür muss eine Extra-Mail an den auf der Rechnung zuständigen Verkäufer geschickt werden; Mail am 12.12., 17:15 Uhr rausgeschickt; Paket soll frei verschickt werden; nach zweiter Mail und Frage, warum das Paket frei geschickt werden soll, wird die Zusendung eines Abholscheins zugesagt - insgesamt zu umständlich
Rücksendedatum	4.12.2006; Freeway angekommen; Paket retour	12.12.2006; Freeway angekommen; Paket retour	14.12.2006 - in der Post ist ein UPS-Abhol-Auftrag mit Begleitschreiben; Abholung per UPS am 15.12.2006
Gutschrift	8.12.2006; Benachrichtigung über Gutschrift	18.12.2006; Benachrichtigung über Gutschrift	keine Benachrichtigung über Gutschrift
Erstattung	8.12.2006; am gleichen Tag wie die Benachrichtigung der Gutschrift per Post eingeht, ist die Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto; vier Arbeitstage bis zur Gutschrift	19.12.2006; Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto gutgeschrieben; fünf Arbeitstage bis zur Gutschrift	3.01.2006; Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto gutgeschrieben; elf Arbeitstage bis zur Gutschrift
Produkt-Preis	159 Euro	159 Euro	159 Euro
NN Gebühr seitens des Shops	0 Euro	0 Euro	4,95 Euro
NN Gebühr seitens des Zustellers (DHL oder UPS)	0 Euro	2 Euro	inklusive
Gesamt-Preis	159 Euro	161 Euro	163,95 Euro
Besonderheiten	beim Überprüfen des Shops ein paar Tage später wird das Tascam US-122L nicht mehr gefunden; keine NN-Gebühren; mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP	US 122 nicht gefunden; fünf Jahre Musik Produktiv Garantie; mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP	US122 nicht gefunden; Bestellung am 27.11.nicht möglich (vgl. Screenshot); 28.11. nicht möglich; 04.12. nicht möglich; mit 269 Euro - total überhöhte UVP
Versandkosten	Mindestbestellmenge 50 Euro; versandkostenfrei, ansonsten pauschal 5 Euro	Mindestbestellmenge 25 Euro; versandkostenfrei, aber ohne Angabe ab welchem Preis	Mindestbestellmenge 95 Euro



Music Service	Music Store	Musikhaus Thomann	Music Town	Rock Shop
27.11.2006; 10:33 Uhr	27.11.2007; 15:41 Uhr: Server überlastet, keine Bestellung möglich; nächster Versuch: 28.11.; 10.30 Uhr war erfolgreich	27.11.2006; 10:39 Uhr	27.11.2006; 10:55 Uhr	27.11.2006; 11:04
gleicher Tag, (zwei unterschiedliche Mails mit persönlichem Ansprechpartner)	gleicher Tag	gleicher Tag (drei unterschiedliche Mails zur Bestellung)	gleicher Tag, allerdings ohne Ansprechpartner	gleicher Tag (zwei unterschiedliche Mails, mit persönlichem Ansprechpartner)
14.12.2006 - nach einer Anfrage per Mail an den persönlichen Ansprechpartner wurde mitgeteilt, dass das Tascam bis 50. KW nicht lieferbar wäre	2.12.2006; vier Arbeitstage	28.11.2006; ein Arbeitstag	29.11.2006; zwei Arbeitstage	7.12.2006; acht Arbeitstage
28.12.2006 - wir schreiben die 52. KW; keine Meldung seitens Music Service; auch nicht zur Verzögerung; daraufhin wurde die Bestellung vom 27.11.2006 am 28.12.2006 storniert; zur Stornierung gab es eine Bestätigung per Mail	4.12.2006; 12:10 Uhr Service-Nr. besetzt; 12:20 Uhr weitergeleitet aber nicht verbunden - Zentrale leicht genervt, denn in der zuständigen Abteilung nimmt zunächst keiner ab; insgesamt etwas zäh, aber schließlich wird ein Freeway-Aufkleber zugesichert	29.11.2006; 11:30 Uhr besetzt; 11:45 Uhr mit Service verbunden; Kontakt: freundlich	30.11.2006; 11:20 Uhr; Service verbunden; Kontakt: freundlich; Abholung per DPD angekündigt	8.12.2006; 17:15 Uhr; netter Kontakt; Zusendung des Freeway-Aufklebers zugesagt; kein Begleitschreiben/Formular mit Rücksende-Infos
entfällt wegen Stornierung	7.12.2006: Freeway angekommen; Paket retour	30.11.2006 Freeway angekommen; Paket retour	4.12.2006; Abholung per DPD	11.12.2006; Freeway angekommen; Paket retour
entfällt wegen Stornierung	keine Benachrichtigung über Gutschrift	7.12.2006; Benachrichtigung über Gutschrift	keine Benachrichtigung über Gutschrift	keine Benachrichtigung über Gutschrift
entfällt wegen Stornierung	19.12.2006; Gutschrift über 139 Euro auf dem Konto angekommen; acht Arbeitstage bis zur Gutschrift	7.12.2006; am gleichen Tag wie die Benachrichtigung der Gutschrift per Post eingeht, ist die Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto; fünf Arbeitstage bis zur Gutschrift	7.12.2006; Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto; zwei Arbeitstage bis zur Gutschrift	18.12.2006; Gutschrift über 159 Euro auf dem Konto gutgeschrieben; fünf Arbeitstage bis zur Gutschrift
159 Euro	139 Euro	159 Euro	159 Euro	159 Euro
entfällt wegen Stornierung	0 Euro	0 Euro	5 Euro	3 Euro
entfällt wegen Stornierung	2 Euro	2 Euro	NN-Gebühr wurde pauschal mit 5 Euro angegeben	2 Euro
	141 Euro	161 Euro	164 Euro	164 Euro
US 122 kein Ergebnis der Suchmaschine; mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP; Bestellung wurde storniert am 28.12.2006	nur Versandretoure für 139 Euro angeboten; englische Produktinfo; 30-Tage Money Back; drei Jahre Music Store Garantie; mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP	30-Tage Money Back; drei Jahre Thomann-Garantie; mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP	mit 179 Euro eine um zehn Euro zu hohe UVP	us122 und us-122 kein Ergebnis; 169 Euro - als einziger Shop die richtige UVP
	Mindestbestellmenge 20 Euro; Verasandkostenfrei innerhalb der BRD - auch alle NN-Bestellungen;	Versandkostenfrei innerhalb der BRD	Versandkostenfrei ab 40 Euro innerhalb der BRD	unter 25 Euro Mindermengenzuschlag von 5 Euro; beim US-122 Lieferbarkeit des Artikels in 8 bis 10 Tagen angegeben



chende Kontaktinfos mit persönlichem Ansprechpartner waren der Bestellbestätigung zu entnehmen. Gut. Ebenfalls hervorhebenswert sind die geringen NN-Kosten, es fielen lediglich die zwei Euro seitens DHL an. Der eigentliche Kontakt mit dem Store-Team per Telefon war etwas zäh und tendenziell hektisch – vielleicht lag es ja an der Vorweihnachtszeit. Erst nach mehreren Warteschleifen wurde ich zum zuständigen Sachbearbeiter

durchgestellt. Der zugesicherte Freeway-Aufkleber trudelte am 7.12. ein, worauf das Paket am gleichen Tag die Rückreise nach Köln antrat. Bis zur Erstattung des Kaufbetrags am 19.12. 2006 vergingen acht Arbeitstage, das ist ein vergleichsweise hoher Wert, aber insgesamt noch tolerabel. Zur Gutschrift gab es keine schriftliche Bestätigung.

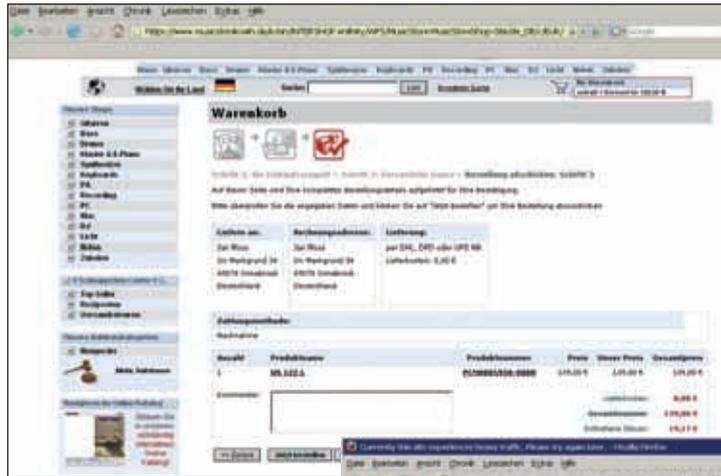
Fazit: Guter Shop, etwas hektisch der persönliche Kontakt am Telefon, und die Dauer bis zur Gutschrift des Kaufbetrags zog sich mit acht Arbeitstagen vergleichsweise lange hin.

Und so wird bewertet

Shopping Kriterien/Komfort	Just Music	Musik Produktiv	Musik Schmidt	Music Service	Music Store	Musikhaus Thomann
Schnellsuche Hauptseite	2	2	2	2	3	3
korrekte UVP	0	0	0	0	0	0
Verfügbarkeit des Produkts	3	1	3	0	3	3
Versandkosten	1	1	1	1	1	1
Info zur DHL oder UPS NN-Gebühr	1	1	1 (* es werden keine zusätzlichen NN-Gebühren erhoben)	1	1	1
Infos zum Produkt	1	1	1	1	0 (* nur in Englisch)	1
Infos zum Ausdrucken	0	1	1	0	0	1
Fachbegriffe erklärt	0	0	0	0	0 *	1
Manual als PDF	0	1	1	1	0	1
Link zum Hersteller	1	1	1	0	0	1
Testberichte von Fachzeitschriften/ Links zu Fachzeitschriften	0	0	0	0	0	1
eigene Grundlagenartikel	0	0	0	0	0 *	2
User-Kommentare	0	0	1	1	1	0
User-Bewertung	0	1	1	0	0	0
Alternativvorschläge	0	0	1	1	0	0
Vergleichsmöglichkeit	1	0	0	0	1	1
Bundles	0	0	0	0	0	1
Finanzierungsmöglichkeit	1	1	1	1	1	0
zu teuer?/individueller Preis	0	1	0	1	0	0
Beratung mit Ansprechpartner, Tel oder Mail	0	0	1	0	3	2
AGB gelesen	1	1	1	1	1	1
SSL-Verschlüsselung	2	2	2	2	2	2
verschiedene Zahlungsarten	1	1	1	1	1	1
abweichende Lieferanschrift	1	1	1	1	1	1
individueller Liefertermin	0	0	0	0	0	1
bei mehreren Artikeln Teillieferung	0	1	0	0	0	0
Bestellung ausdrucken	0	0	1	0	0	1
Bestätigung der Bestellung per Mail am gleichen Tag	1	2	3	2	3	3
Lieferung	2	0	1	0	2	3
Bestätigung der Rücksendung und schriftliche Gutschrift	1	1	0	0	0	1
Dauer bis zur Gutschrift	3	1	0	0	1 *	2
Summe (max. 46 Punkte)	23	22	26	17	24	36

* Anm.: siehe Fließtext Music Store (oben)

*Anm.: Die beim Music Store mit Sternchen gekennzeichneten Bewertungskriterien in der Tabelle wurden in dem neuen Online-Shop, der um die Jahreswende eingerichtet wurde, bereits umgesetzt – das hat unsere Nachprüfung Anfang Januar ergeben. Wäre der neue Shop getestet worden, hätte der Music Store drei Punkte in der Endwertung zugelegt. Der zusätzliche Punkt in der Bewertung »Dauer bis zu Gutschrift« resultiert daraus, dass der Music Store trotz pünktlicher Abwicklung (die entsprechenden Daten wurden uns zur Ver-



Es sind Kleinigkeiten, die manchmal nicht funktionieren: Beim Music Store war die Artikelbeschreibung auf englisch, obwohl Deutsch als Sprache gewählt worden war – zudem war der Shop nicht immer verfügbar

fügung gestellt) unter den Laufzeiten bei der Gepäckzustellung und der Gutschrift auf das Kunden-Konto besonders zu leiden hatte. Da ein Anbieter bei korrekter eigener Abwicklung an dem Verzug durch Zusteller und Banken nichts ändern kann, gibt es hier von unserer Seite einen »Trostpunkt« als Bonus.



Music Town	Rock Shop
3	1
0	2
3	3
1	1
1	1
1	1
1	0
1	0
0	0
0	1
(* falscher Link)	0
0	0
0	0
1	1
1	1
1	1
0	0
1	0
1	0
2	3
1	1
2	2
1	1
1	1
1	0
1	0
0	1
2	2
3	2
0	1
3	1
34	28

Anzeige

rotosounds rock...

Pink Floyd

Alleinvertrieb für Deutschland:
Musik Wein GmbH, Dieselstr.7, 30916 Isernhagen,
Tel.: 0511-97261-0, Fax: 0511-97-773532, info@musikwein.de

Musik Wein

Great Strings
for Today's Generation

Ferner Absatz

Die Modalitäten beim Einkauf im Internet werden vom Gesetzgeber durch das Fernabsatzgesetz geregelt. Seit Juni 2000 ist es amtlich – das Fernabsatzgesetz für den Bestellhandel per Telefon, Fax oder Computer. Kerngedanke des Gesetzes ist ein verbesserter Verbraucherschutz durch eine EU-weite Rechtsanpassung. Danach können Kunden per Telefon oder Computer bestellte Waren innerhalb von 14 Tagen ohne Angaben von Gründen zurückgeben. Bei einem Warenwert bis 40 Euro dürfen die Verkäufer dem Kunden allerdings die bei der Rückgabe anfallenden Kosten abverlangen. Außerdem ist eine sorgfältige Behandlung der Ware und Verpackung eine Voraussetzung für die Erstattung des kompletten Kaufpreises. Was durchaus fair ist. Wer mit den per Internet erstandenen 12/2-Zoll-Boxen mal eben eine kleine Clubtour unternimmt und dann mit Blessuren versehene Exemplare zurückschickt, bekommt nicht den kompletten Kaufbetrag erstattet. Der Shop hat bei augenfälliger Nutzung die Möglichkeit, nur einen Teil vom Kaufbetrag zu erstatten oder auch den Umtausch abzulehnen. Übrigens – die Versandkosten inklusive der Pauschalen und die vom Zulieferer (DHL, UPS o. ä.) erhobene Nachnahmegebühr gehen zu Lasten des Käufers (je nach Anbieter bis zu fünf Euro) und ebenso die Zustellgebühr des Zustellers. Die wird auch nicht vom Shop, sondern vom jeweiligen Zustelldienst erhoben. Ausnahme in diesem Vergleich: Bei Just Music fielen keinerlei NN-Gebühren an – auch nicht seitens des Zustellers. Music Town aus Neubrandenburg und der Rock Shop aus Karlsruhe forderten mit 5 Euro die höchste NN-Gebühr (inklusive Zustellgebühr des Zustelldienstes).

Musikhaus Thomann

Am Werktag nach der Bestellung traf das Tascam-Interface am 28.11. per DHL ein (im Shop lag die UVP mit 179 Euro um 10 Euro zu hoch). Einen Tag für den Versand – das ist klarer Geschwindigkeitsrekord. Vor dem Wareneingang erhielten wir drei Bestätigungs-Mails, darunter auch die Versandbenachrichtigung mit dem Hinweis, am nächsten Tag den NN-Betrag bereit zu halten. Prima! Außerdem ließ sich der Versandstatus per Kunden-Login im Internet verfolgen. Trotz Nachnahmeversand kamen auf den Verkaufspreis von 159 Euro lediglich zwei Euro

DHL-Zustellgebühr, woraus der günstige Gesamtbetrag von 161 Euro resultierte. Für Reklamation und Rücksendung war bereits ein Ansprechpartner mit Telefonnummer genannt worden; um eine eventuelle Rücksendung vorzubereiten, lag der Warensendung ein Rücksendeschein bei. Um die Ware tatsächlich zurücksenden zu können, muss zuvor beim Kundenservice telefonisch ein Freeway-Ticket geordert werden, so dass dem Käufer keine Kosten entstehen. Also anrufen: 11:18 Uhr, 29.11. besetzt, der zweite Versuch zehn Minuten später klappte, und ich wurde mit der Service-

Abteilung verbunden. Dort wurde mir zugesagt (sehr freundlich, nett), dass ein Freeway-Aufkleber rausgeschickt würde. Lediglich ausgefüllt werden musste der schon bei der Lieferung beiliegende Rücksendeschein, zudem sollte eine Kopie der Rechnung ins Paket gelegt werden. Am 7.12 erfolgte die Kontogutschrift, eine separate Bestätigung der Gutschrift erreichte uns per Post. Das ist, von der Bestellung bis hin zur Erstattung, die Spitzenposition.

Fazit: Das Musikhaus Thomann setzt sich sowohl beim Service als auch beim Hand-

ling bis hin zur Erstattung des Kaufbetrags durch und bekommt dafür den Sieg in unserer Performance-Wertung. Damit bleibt der Testsieger aus unserem Vergleich in tools 4 music, Ausgabe 1/2005 auch der Testsieger 2007. Wir gratulieren.

Rock Shop

Zunächst wanderte der Blick in Richtung der unverbindlichen Preisempfehlung (UVP) des Tascam-Interfaces. Hier lag der Rock Shop als einziger Anbieter genau bei der UVP des Herstellers. Dafür gibt es zwei Extrapunkte. Auch der Rock Shop hatte Probleme mit der Verfügbarkeit des US-122L, informierte aber direkt bei der Artikelbeschreibung über die voraussichtliche Versandzeit von acht bis zehn Tagen. Genau so soll es sein – jetzt kann der Kunde überlegen, ob er wartet oder einen der anderen Shops kontaktiert. Wie versprochen, nach acht Tagen kam das Tascam-Interface am 7.12.2006 an. Vermisst habe ich das Formular für die Rücksendung. Der obligatorische Reklamationsanruf erfolgte einen Tag später – die Zusendung eines Freeway-Aufklebers wurde zugesagt, wobei sich der Kontakt zum Sachbearbeiter als unproblematisch und nett erwies. Am 11.12. kam der Freeway an und wurde zusammen mit dem Paket auf die Rückreise geschickt. Da kein Rücksendeformular beilag, musste ein eigenes Begleitschreiben erstellt werden. Am 18.12. wurde der Kaufpreis nach fünf Arbeitstagen dem Konto gutgeschrieben.

Fazit: Insgesamt guter Shopping-Service, allerdings vergleichsweise hohe NN-Kosten. Hervorhebenswert: Die Lieferverzögerung wurde im Shop angezeigt. Einziger Shop mit korrekter Angabe des Listenpreises. Einige Details (ein Formular für die Rücksendung und eine gut funktionierende Schnellsuche) könnten im Sinne der Service-Optimierung verbessert werden.

Music Town

Hier wurde per DPD verschickt. Am zweiten Werktag nach der Bestellung (auch hier lag die UVP mit 179 Euro um 10 Euro zu hoch) kam das US-122L am 29.11. aus Neubrandenburg in Osna-brück an. Zwei Werktage für den Versand – das ist ein sehr guter Wert. An eigentlichen Bestelltag (27.11.) traf eine Bestätigungsmail ein, allerdings ohne Ansprechpartner, aber mit einer Service-

Wie schon im großen Online-Shopping-Vergleich in tools 2/2005 belegt das Musikhaus Thomann aus Treppendorf auch diesmal die Spitzenposition unter acht Shops



Nummer. Pauschal wurden vom DPD-Fahrer fünf Euro NN-Gebühr kassiert – auf diesen Betrag wurde in der Bestätigung bereits hingewiesen. Damit belief sich der Preis für das Interface auf 164 Euro. Der Warenlieferung lag ein klar gegliederter Rücksendeschein bei; auch hier sollte vorher angerufen werden, was am 30.11. gleich beim ersten Versuch klappt. Der Sachbearbeiter (nett, freundlich) informierte mich, dass Music Town die Pakete per DPD zurückholen lässt. Der Vorteil: Kein zusätzlicher Weg zur Post wie bei der Verwendung von DHL-Freeway-Aufklebern. Der Nachteil: Die Abholung verzögert sich um mindestens einen Werktag, weil die DPD-Routen für den folgenden Arbeitstag schon festgelegt sind. Zudem muss vormittags jemand zu Hause sein, denn der genaue Abholtermin ist nicht vorher zu bestimmen (weder Datum noch Zeit). Für meinen Geschmack überwiegen die Nachteile im Vergleich zur Freeway-Lösung. Die Abholung durch DPD fand am Montag (4.12.) morgens um 10:00 Uhr statt, die Gutschrift erfolgte am 8.12., allerdings gab es für die Gutschrift keine schriftliche Bestätigung.

Fazit: Schnelle Lieferung, schnelle Erstattung, guter Shopping-Service, Verschickung per DPD bei Rücksendung etwas umständlich, vergleichsweise hohe NN-Kosten – durch den guten Shopping-Service und das schnelle Handling belegt Music Town den klaren zweiten Platz in unserem Vergleich.

Finale

Geht doch! Online Musik-Equipment kaufen ist kein Buch mit sieben Siegeln. Insgesamt bewegt sich die Mischung aus Service und Handling bei vielen der hier vorgestellten Shops auf hohem

Niveau. Es muss ja nicht gleich die sackschwere P.A. online bestellt werden, schließlich gibt es genug Produkte, die sich ganz prima via Internet ordern lassen. Wie unser Tascam US-122L. Klarer Spitzenreiter dieses Vergleichs ist das Musikhaus Thomann in Treppendorf, gefolgt von Music Town aus Neubrandenburg. Natürlich lässt sich auch in den anderen Shops gut einkaufen, aber in unserem Fall schoben sich

diese Shops nach unserer Bewertungsskala in die Spitzengruppe. Ganz klar – dieser Vergleich erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Er ist ein Spiegelbild der Shops für die Bestellung eines Produkts. Nicht mehr, aber auch nicht weniger. Interessant ist der Vergleich mit den Ergebnissen des Vergleichs aus tools 2/2005. Während das Musikhaus Thomann die Spitzenposition behaupten kann, gelingt Music

Das meinen die Leser

Begleitend zu dem Vergleich haben wir im tools-Forum nach den individuellen Shopping-Vorlieben gefragt:

elkulk im tools4music-Forum

„Online bestelle ich bei MP, Thomann und MS (Music Service, Aschaffenburg); immer schön reihum, damit jeder mal was verdienen darf (Konkurrenz belebt das Geschäft, niemand außer Thomann hätte etwas davon, wenn die Konkurrenten den Bach runtergingen). Aus Reminiszenzgründen bestelle ich immer wieder bei MP - die gab es eben als »ersten« großen Shop mit tollem Katalog (»Handbuch ...«). Zwar sind deren Preise manchmal etwas höher als beim großen T, aber das stört mich nicht so. Thomann hat aus meiner Sicht die Vorteile des umfassendsten Angebotes (die meisten Produktkategorien, die meisten Marken, die meisten Produkte), der besten (einfachsten, intuitivsten) Suchmaschine und der am besten strukturierten Webseiten. Gerade in diesem Bereich der Suche und des Webseitenaufbaus sehe ich bei MP und MS deutlich größere Probleme als bei Thomann. Zwar ist MP schneller geworden - vor einigen Monaten waren sie ja schwach, aber bestimmte Kategorien zu finden fällt mir immer wieder schwer (wo sind jetzt gerade diese oder jene Zubehörteile?). Bei MS ist es ähnlich, und es kommt noch der Nachteil eines z. T. doch deutlich eingeschränkten Angebotes hinzu. Hinsichtlich des Services bei Reklamationen, Umtausch, Reparaturen habe ich bei allen dreien bisher nur gute Erfahrungen gemacht - es ging eigentlich immer schnell und reibungslos. Auch Umtausch, Wandlung, Geld-Zurück etc.“

JazzPinguin im tools4music-Forum

„Ich habe bisher bei Music Store (Köln) und Thomann bestellt und wurde noch nie enttäuscht. Bei Music Store war es allerdings nur ein Artikel, deswegen will ich darauf gar nicht näher eingehen! Das würde auch kein objektives Urteil ermöglichen. Bei Thomann wurde mir schon immer freundlich geholfen und meine vielen Rücksendungen problemlos angenommen (nun, ich habe das Glück, defekte Geräte bzw. seltsame Fehler ebensolcher magisch anzuziehen). Es ging bisher immer schnell und problemlos vonstatten. Zur Frage »Auswahl des Online-Shops lediglich wegen des Preises?« Folgendes: Es gibt bei mir in der Nähe einen Musikladen, der auch Equipment führt, das ich kaufen würde. Er hat natürlich höhere Preise als T. & Co, aber das würde ich in Kauf nehmen, wenn der Service stimmen würde. Dies ist aber leider nicht der Fall, und so suche ich dann lieber den Online-Händler auf. Hier ist ein Preisvergleich bei mir dann schon an der Tagesordnung. Ist der Unterschied allerdings gering, so ziehe ich den bewährten Shop vor.“

Anzeige



THE REAL VIRTUAL REALITY

EXPERIENCE IT
 Prolight + Sound
 Messe Frankfurt, Frankfurt am Main, D
 28. - 31. März 2007

www.beyerdynamic.de



Ebenfalls gut abgeschnitten haben Music Town aus Neubrandenburg, Musik Schmidt aus Frankfurt und der Rock Shop aus Karlsruhe

Town Neubrandenburg mit guten Shop- und Service-Leistungen als Neueinsteiger der Sprung auf Rang 2. Auch der Rock Shop kann im Vergleich zum Test 2005 deutlicher punkten, während Musik Schmidt als Neueinsteiger überzeugt. Nicht an die guten Ergebnisse des vorangegangenen Tests anknüpfen kann der Music Service aus Aschaffenburg. Vielleicht ein Ausrutscher, eventuell das Quäntchen mehr an Glück beim Musikhaus Thomann. Fragen über Fragen. Sicherlich kommen wir der endgültigen Beantwortung bald einen weiteren Schritt näher, denn der Termin für die dritte Staffel unseres Shopping-Vergleichs ist bereits vorgemerkt. ■

(Anm. der Red.: Da alle Bewertungskriterien in den umfangreichen Tabellen stehen, haben wir auf eine nochmalige Pro&Contra-Auflistung verzichtet)

NACHGEFRAGT

Andrea Schweigert vom Rock Shop:

„Und erneut Gratulation zum gut recherchierten Online-Shop-Test! Es freut uns natürlich ungemein, dass wir uns klar steigern konnten – beim letzten Test lagen wir eher im Mittelfeld, dieses Mal sind wir vorne dabei! Wie man sehen kann, haben wir aus dem letzten Test die guten Anregungen umgesetzt, Fehler abgemerzt und uns deutlich weiterentwickelt. Wir haben inzwischen ein Webshop-Team im Haus installiert, das sich speziell auf die Bedürfnisse der Online-Kunden konzentrieren kann und z. B. im Bereich der individuellen Produktbeschreibungen und Produkttestberichte richtig Gas gibt. Auch unsere Bundle-Angebote

– momentan in unseren einzelnen Online-Abteilungen mehrheitlich im Einsteigerbereich als »Startersets« vorhanden – werden wir sukzessive ausbauen. Bei einer von uns in Auftrag gegebenen, professionell durchgeführten Umfrage zu unserem Online-Shop zeigte die Auswertung, dass die Shop-Nutzer Kommentare und Bewertungen unserer Fachverkäufer zu den Produkten wünschen, dies haben wir bereits umgesetzt, und bei vielen Produkten finden sich persönliche Kommentare unserer Mitarbeiter. Auch aus diesem Test werden wir selbstverständlich wieder unsere Lehren ziehen: Das bei uns bereits seit längerem geplante Begleitschreiben zur Erleichterung einer eventuellen Retoure wird nun so schnell wie möglich verwirklicht! Bei der Höhe der Nachnahmegebühr (3 Euro; auf die 2 Euro seitens der Post haben wir keinen Einfluss) haben wir uns branchenübergreifend an großen Versendern orientiert und liegen da sogar

unter dem Durchschnitt. Positiv sollte man in diesem Zusammenhang vielleicht noch anmerken, dass wir keine Mindestbestellmenge respektive Mindestbestellwert verlangen, innerhalb Deutschlands versandkostenfrei liefern und lediglich bei einem Bestellwert unter 25 Euro einen geringen Mindermengenzuschlag berechnen – dieses Gesamtpaket an Versandkosten halten wir für durchaus kundenfreundlich. Die Infos zu den Finanzierungsmöglichkeiten über unsere »Rock Shop Card« finden sich übrigens in unserem sehr ausführlichen Info-Portal, aktuell leider noch nicht direkt beim Produkt, aber auch das wird kommen. Bis zum nächsten Test, bis dahin werden wir bestimmt noch weitere Verbesserungen und Innovationen an unserem Online-Shop realisiert haben!“

Martin Löcherbach von Musik Produktiv schrieb uns:

„Zunächst einmal vielen Dank, dass ihr als Service für eure Leser immer wieder diverse Musikläden, Werkstätten oder Online-Shops testet. Soweit mir bekannt ist, seid ihr die einzige Zeitung der Musikbranche, die sich regelmäßig die Mühe macht und den Aufwand treibt, solche Tests durchzuführen. Auch für die Musikläden ist eine solche Betrachtung von außen eine gute Hilfe. Denn jeder kennt das und weiß, wie schnell man betriebsblind wird und die eine oder andere Kleinigkeit übersieht. Trotzdem sollte man nicht vergessen, dass so ein Test ja immer nur eine Momentaufnahme sein kann. Wenn man bedenkt, dass pro Jahr Hunderttausende Bestellungen bearbeitet werden und nur eine einzige Testbestellung den Ausschlag für »Daumen hoch« oder »Daumen runter« gibt, dann ist das sicher nicht ganz unproblematisch.“

Die Leser, die die Fachpresse verfolgt haben, dürften darüber hinaus ohnehin wissen, dass der Test zu einem für Musik Produktiv wirklich gnadenlos ungünstigen Zeitpunkt durchgeführt wurde. Schließlich hatte ja ein Großbrand nur vier Wochen vorher neben gut einem Drittel unseres Ladens auch die kompletten Büros der IT- und Marketing-Abteilung zerstört. Die Kollegen waren in der folgenden Zeit erst mal damit beschäftigt, die verbrannten Computer zu ersetzen, Software einzuspielen oder Drucker zu installieren. Ehrlich gesagt, waren wir ziemlich froh, dass wir überhaupt noch einen Shop hatten – von intakten Büroräumen ganz zu schweigen. Vor diesem Hintergrund sind wir mit dem Aus-



Drei Möglichkeiten zur Schreibweise des US-122 haben wir abgefragt – hier findet die Suchmaschine von Just Music keinen Artikel bei der Eingabe von „US122“

gang des Tests gar nicht so unzufrieden.“
Matthias Junge von Just Music zu diesem Vergleich:

„Dieser Test ist für uns eine große Hilfe, um Verbesserungen – neben den schon geplanten und anstehenden – an unserem Webshop durchzuführen. Die hier angezeigten Verbesserungsvorschläge werden wir ernst nehmen und so schnell wie möglich umsetzen.“

Martin Hofmann vom Musik Service:

„Dieser Vergleichstest ist aus unserer Sicht lächerlich! Es werden Punkte nach Kriterien verteilt, die wohl in erster Linie an die Homepage eines bestimmten Groß-Inserenten angelehnt wurden (siehe Punkte: 1, 4, 8, 9, 11, 12, 15, 21)!* Unsere Kunden wissen, dass sie bei Musik Service hervorragend bedient werden. Unfair finde ich die bewusste Wahl eines Produkts, das gerade neu und dadurch in sehr begrenzter Stückzahl von Tascam ausgeliefert worden war. Dadurch war die Verfügbarkeit viel zu sehr vom Zufall abhängig. Unsere Erstlieferung war nämlich bereits verkauft. So muss man sich dann auf Aussagen verlassen, die in diesem Falle von Tascam nicht eingehalten wurden. So wurde die Ware nicht an uns verschickt, wodurch keine Lieferung zustande kam - dumm gelaufen!“

* gemeint ist die Tabelle mit den Wertungskriterien, die Red.

Sven Schoderböck vom Musikhaus Thomann zu diesem Test:

„Wir beglückwünschen die Redaktion zu diesem ausgezeichneten Vergleichstest und freuen uns natürlich sehr, dass der Thomann Cyberstore zum Sieger gekürt wurde. Selbstverständlich werden wir uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen, sondern arbeiten permanent an Verbesserungen und Erweiterungen unserer Website, von denen einige schon in Kürze online gestellt werden.“

Olaf Brauns von Musik Schmidt ließ uns wissen:

„Wir gratulieren tools 4 music zu diesem guten, ausführlichen, sachlichen und konstruktiven Test! Als angesagtes »Fachgeschäft vor Ort« betreiben wir einen nennenswerten Online-Handel erst seit zweieinhalb Jahren und freuen uns somit sehr, dass wir bereits in die Riege der honorigen Testkandidaten

aufgenommen wurden. Die kritisierten Punkte stimmen alle, und insbesondere die fälschlich angegebene UVP ärgert uns; dies liegt natürlich überhaupt nicht in unserem Interesse, da haben wir geschlafen. Wir haben zum Jahresende eine neue Software installiert, die Probleme bereite. Hier haben wir fairerweise durch Schließung des Shops bzw. Einfügen von Mindestbestellwerten den Shop künstlich verlangsamt, um Kunden nicht durch lange Wartezeiten zu verärgern. Die Rücksendungsmodalitäten werden wir klar verbessern. Das wird in Zukunft genauso schnell und reibungslos verlaufen wie der eigentliche Versand! Ebenso werden wir weiterhin fair angeben, ob wir Ware auch wirklich an Lager haben (hier waren wir einer der ersten, der das überhaupt gemacht hat und sogar noch konkrete Stückzahlen angibt), das verdienen die Kunden. Außerdem überzeugt dies, auch zu uns in den Laden nach Frankfurt zu kommen, denn die Kunden schätzen sehr, dass wir unseren Webshop als Spiegel unseres tatsächlichen Angebots verstehen und nicht einfach mit allem nur Erdenklichen werben, was dann gar nicht da ist. Das würde den Kunden spätestens beim (Online-)Shopping von hochwertigen Artikeln nachhaltig enttäuschen.“

Ulrich Bollmann vom Music Store kommentierte:

„Die Testbestellung fiel in den Zeitraum unserer Umstellung auf unsere neue Shop-Plattform. Aus diesem Grund kam es auch zu den Schwierigkeiten am 27.11. wo das System noch nicht zu 100% voll funktionsfähig war. Zwischenzeitlich wurden viele neue Funktionen integriert, die in anderen Shops nicht zu finden sind und bei der Bewertung sicherlich positiven Einfluss genommen hätten. Die Bestellung wurde am 28.11. aufgenommen und am selben Tag per DHL verschickt. Auf die unterschiedlichen Laufzeiten in der Zustellung haben wir keinen Einfluss. Ebenso wie auf die Rücksendung, die erst am 11.12. unserer Retourenabteilung zugestellt wurde. Wir freuen uns auf den nächsten Testlauf und gratulieren unseren Mitbewerbern zu den erreichten Platzierungen.“

Vom Anbieter Music Town erreichte uns kein Kommentar bis Redaktionsschluss.

Freeware VST/VSTi Audio-Plugins

Funktion und Bedienung der besten VST-Plugins. Dieses Buch stellt die 295 der besten kostenlosen VST-Plugins vor. Es erklärt deren Bedienung und bewertet die Funktionen. Dazu erläutert es Grundlagen wie Routing und Automation. Ein Blick auf VST-Construction-Kits zum Erstellen eigener Plugins und eine Vorstellung der größten Freeware-Portale im Internet runden den Inhalt ab.

ISBN 3-910098-31-2, 432 S.
EUR 27,50



NEU!

das Mikrofonbuch

Optimaler Einsatz im Studio und auf der Bühne.

Dieses Buch macht Sie mit allen Aspekten rund um Mikrofone vertraut: Konstruktionsprinzipien, Bauarten etc. Besonderer Schwerpunkt ist der praktische Einsatz. Welche Mikrofone eignen sich für welche Instrumente? Dazu Profi-Tipps zur Stereo-Aufnahme und Surround, Mikrofonie auf der Bühne und in der Klassik, drahtlose und Röhrenmikrofone. Mit Hörbeispielen auf CD.

ISBN 3-910098-35-5, 408 S.
EUR 26,50



das Homerecording Handbuch

Der Weg zu optimalen Aufnahmen.

Dieses Handbuch in der dritten Auflage bietet einen umfassenden Überblick über den Aufbau und die Bestückung eines Heimstudios sowie eine detaillierte Erläuterung der eingesetzten Technologien. Anhand einer Beispiel-Recording-session vermittelt es Tipps und Tricks zur Aufnahme, dem Abmischen und Mastern von Songs bis hin zum Brennen der eigenen CD.

ISBN 3-910098-25-8, 495 S.
EUR 26,50



Weitere Anwenderbücher:

Das Sampling Praxisbuch: ISBN 3-910098-29-0, 296 S., mit CD, EUR 26,50
 Das Effekte Praxisbuch: ISBN 3-910098-27-4, 380 S., mit CD, EUR 26,50
 Das Praxisbuch der Lichttechnik: ISBN 3-910098-30-4, 276 S., EUR 25,50
 Das P.A. Handbuch: ISBN 3-910098-32-0, 312 S., mit CD, EUR 27,50
 Das Tonstudio Handbuch: ISBN 3-910098-19-3, 439 Seiten, EUR 25,50
 Arbeiten mit MIDI-Files: ISBN 3-910098-34-7, 360 S., EUR 25,50
 Keyboards, MIDI, Homerecording: ISBN 3-910098-26-6, 424 S., EUR 26,50
 Dance & Techno Basics: ISBN 3-910098-09-6, 112 S., mit CD und Disk, EUR 25,50
 E-Gitarren: ISBN 3-910098-20-7, 368 S., 25,50
 Akustische Gitarren: ISBN 3-910098-24-X, 432 S., EUR 25,50

Fordern Sie den Gesamtkatalog an!

Erhältlich im Buchhandel und in Ihrem Musikgeschäft

GC Carstensen

GC Carstensen Verlag • Hansastr. 181 • 81373 München
 Tel 089/769 80 40 • Fax 089/769 82 48
 www.gccarstensen.com