



# Hilfsbereit



**Zu oft ist der Kunde nur bis zum Kauf König. Bei Problemen mit dem frisch erworbenen Produkt ist er auf sich allein gestellt oder muss mit schlecht erreichbaren Telefon-Hotlines kämpfen.** Die PCtipp-Leser haben in unserer Supportumfrage die wichtigsten Schweizer Hersteller, Händler und Telekomanbieter bewertet. Lesen Sie, auf wen auch nach dem Bezahlen Verlass ist. ● VON DANIEL BADER

**E**in guter Support ist immens wichtig. Er hilft weiter, wenn Produkte plötzlich streiken oder nicht wie gewünscht funktionieren. Und das passiert häufig: So haben auch dieses Jahr mehr als 1500 Leserinnen und Leser an der PCtipp-Supportstudie teilgenommen. Ganze 1185 Befragte hatten innerhalb der letzten 12 Monate einen Supportfall. Der PCtipp führte die Supportstudie bereits zum achten Mal durch, dieses Jahr im Zeitraum vom 6. Februar bis zum 6. März. Bewertet wurden von den Teilnehmern die Supportleistungen der Hersteller und Händler im Elektronikbereich sowie die von Telekommunikationsunternehmen wie Salt, Swisscom oder UPC.

Für die Auswertung und Benotung der Umfrageergebnisse haben wir nur diejenigen Elektronikhersteller berücksichtigt, die im letzten Jahr mit mindestens 36 Fällen konfrontiert waren. Bei den Händlern haben wir diese Schwelle auf 32 oder mehr Fälle festgesetzt. Bei den Telekomunternehmen wurde das Mindestmass auf 60 Fälle fixiert. Der Grund für die Schwellen: Erst ab einer bestimmten Anzahl an Supportfällen ist die Aussagekraft gross genug, um die Anbieter miteinander vergleichen zu können. Wie gut die einzelnen Anbieter abgeschnitten haben, sehen Sie auf einen Blick in der Tabelle auf S. 27. Die Gewinner und Verlierer besprechen wir ab S. 26 im Detail.

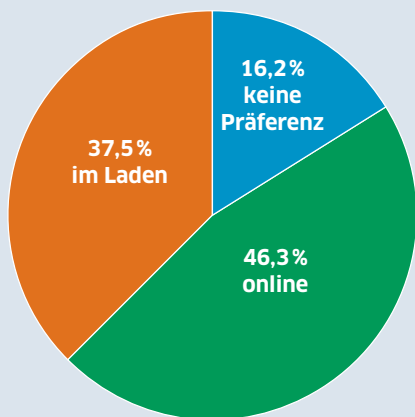
## Webeinkauf am beliebtesten

In Bezug auf die Shoppinggewohnheiten wollte der PCtipp von den Befragten wissen, wo Elektronikartikel bevorzugt eingekauft werden. Die Antwort fiel deutlich aus: 46,3 Prozent der Studienteilnehmer beziehen die Ware online, kaufen also in einem Webshop ein. Nur noch 37,5 Prozent gehen dagegen in ein Fachgeschäft respektive zum Multimediadiscounter, **Grafik 1**. 16,2 Prozent haben keine spezielle Präferenz.

Zwar rangiert der Einkauf im Ladengeschäft mittlerweile deutlich hinter dem Onlineshopping, dennoch bietet er immer noch Vorteile: Wird di-

### Grafik 1: Einkaufsort

Das Onlineshopping hat gegenüber dem Vorjahr weiter an Beliebtheit gewonnen.



Quelle: PCTipp-Supportstudie 2018

rekt im Fachgeschäft gekauft, findet in der Regel eine persönliche Beratung statt. Das kann sich gerade für wenig versierte Anwender lohnen, die nach einem speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Produkt Ausschau halten. Weiterer Pluspunkt: Geschulte Verkäufer empfehlen immer auch Alternativen bezüglich des Preises, der Funktionen und des Einsatzbereichs, ohne dass man selbst lange suchen müsste. Zudem lassen sich die Produkte vor Ort in Augenschein nehmen, was zum Beispiel bei Kameras, Smartphones, Monitoren oder TVs sehr empfehlenswert ist.

Dass dennoch der Onlinekauf die Nase vorn hat, liegt an mehreren Gründen: Beim Shopping übers Web fallen die Ladenschlusszeiten weg. Des Weiteren ist die Zahl der angebotenen Produkte ungleich grösser als im Laden. Zudem haben die grossen Händler wie Brack, Digitec und Steg Electronics ihre Lieferzeiten optimiert, bieten schweizweit einen kostenlosen Versand an und sind sehr flexibel bei den Abholzeiten aufgestellt: Sofern die Ware an Lager ist, können die gekauften Produkte sogar noch am gleichen Tag abgeholt werden. Wird die Ware bis 17:00 Uhr abends bestellt, erhält sie der Käufer meist am nächsten Tag per Post. Digitec liefert seine Ware ausserdem auch samstags aus, Steg Electronics sogar sonntags.

Ferner arbeiten die Webshops weiter an ihrer Transparenz, Kommunikation und Glaubwürdigkeit. Sie bieten die Möglichkeit, ein gekauftes Produkt direkt zu bewerten und zu kommentieren, um den Käufer in die Qualitätssicherung einzubinden. Zudem sollen Tests, Workshops und Anleitungen den Anwendern bei der Wahl des Produkts bis hin zur Inbetriebnahme helfen.

Allerdings sollte man unbedingt auch weitere, unabhängige Meinungen einholen. Denn ein Shop bleibt unterm Strich ein Shop, der vor allem eines will: die Ware am Ende des Tages verkaufen.

### Vorsicht bei der Garantie

Ein Stolperstein beim Onlineshopping sind die angebotenen Garantieleistungen: Denn Garantiedauer und auch -leistungen können von Anbieter zu Anbieter variieren. Die wichtigste Regel: Eine Ware hat laut Schweizer Gesetz ab Kaufdatum eine

Garantiedauer von zwei Jahren. Unterschiedlich ist die Qualität der Garantie: Bei der Option «Send In» oder «Bring In» muss das defekte Gerät an eine spezielle Adresse versendet werden. Beim Zusatz «Pick Up» hingegen wird das reparaturbedürftige Geräte nach vorheriger Absprache abgeholt. Das kann sich auszahlen, wenn es sich um grosse respektive schwere Geräte wie Fernseher handelt.

**Wichtig:** Neu bieten Händler wie Brack oder Digitec die Möglichkeit, gebrauchte Elektronikprodukte zu kaufen. Bei diesen Produkten beträgt die Garantiefrist ein Jahr ab Kaufdatum. Dieser Garantiezeitraum darf nicht verkürzt werden.

Genau hinschauen sollten Sie auch, wenn der Anbieter die Angabe der Garantie nicht beim Produkt nennt, sondern gleich auf die Möglichkeit einer kostenpflichtigen Garantieverweiterung verweist. Rechnen Sie am besten nach: Lohnen die Mehrausgaben über den angebotenen Zeitraum oder verteuern diese den ursprünglichen Preis zu sehr? Überprüfen Sie ferner, welche Leistungen von der Garantieverweiterung genau abgedeckt werden. Möglich sind etwa eine zusätzliche Transport- oder Wasserschadengarantie.

Übrigens: Die Frage, ob man für eine Garantieverweiterung bezahlen würde, ist in unserer Umfrage mit einem klaren Nein votiert worden. Nur 26,1 Prozent sind dazu bereit, während 65 Prozent kein zusätzliches Geld dafür ausgeben, **Grafik 2**. Immerhin wäre von den Befürwortern knapp die Hälfte (45,3 Prozent) dazu bereit, für eine Garantieverweiterung zwischen 21 und 50 Franken hinzublättern. Bei der Art der Garantieverweiterung bevorzugt die Mehrheit der Befragten eine längere Garantiedauer. Wichtig ist auch ein schneller Austausch des defekten Geräts.

### GARANTIERECHT EINFORDERN

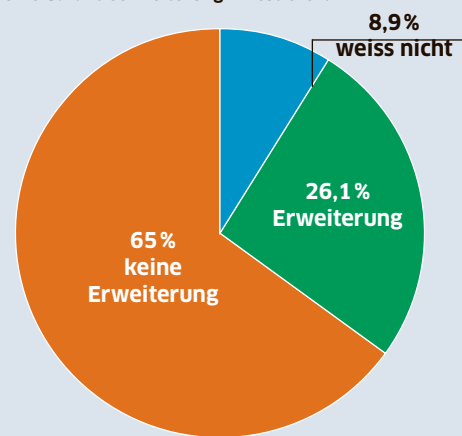
Der Käufer kann von seinem Garantierecht Gebrauch machen, wenn das Produkt nicht für seinen vorgesehenen Einsatzzweck benutzt werden kann. Ein Beispiel wäre ein Fernseher, der sich nicht nutzen lässt, weil seine Anschlüsse nicht ordnungsgemäss funktionieren. Bemerkt der Käufer den Defekt, sollte er dies sofort beim Anbieter reklamieren. Via Link [go.pctipp.ch/972](http://go.pctipp.ch/972) lesen Sie, welche Rechte Sie bei der Garantiedauer und Gewährleistung genau haben. Darüber hinaus finden Sie im Artikel auch Informationen, um ein Ersatzgerät oder auch eine Rückerstattung im Fall der Fälle zu bekommen.

### Kontaktaufnahme

Eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme ist bei einem Garantiefall das A und O. Was Betroffene bei der Kontaktaufnahme bevorzugen? Bei den PCTipp-Leserinnen und -Lesern steht noch immer das Telefon mit 69,6 Prozent an erster Stelle (Vorjahr 72,6 Prozent). Es wird aber nach und nach durch die E-Mail abgelöst (63 Prozent; Vorjahr 60,2 Prozent), **Grafik 3**. Beliebt ist auch

### Grafik 2: Garantie

Das Gros der Studienteilnehmer will kein Geld in eine Garantieverweiterung investieren.



Quelle: PCTipp-Supportstudie 2018

die Kontaktaufnahme vor Ort mit 37,8 Prozent. Das entspricht genau dem Wert vom Vorjahr. Weiterhin deutlich abgeschlagen liegen der Live-Chat (9,9 Prozent) und Social-Media-Plattformen wie Facebook oder Twitter (1 Prozent).

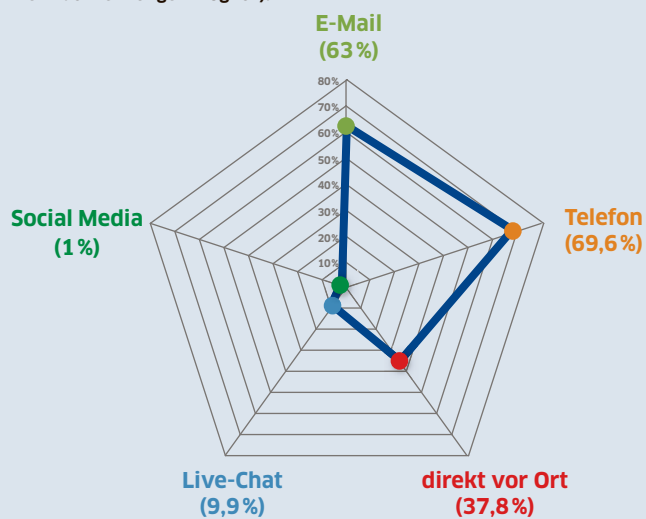
Hierzu ein Tipp aus eigener Erfahrung: Da Kanäle wie Facebook und Twitter nicht so häufig für Supportanfragen benutzt werden, erhält man hier meist schneller Feedback als über traditionelle Kontaktmedien wie Telefon oder E-Mail.

### Geplanter Verschleiss?

Zum dritten Mal Bestandteil der Studie ist die Frage nach der Obsoleszenz. Darunter versteht man einen vom Hersteller eingeplanten Verschleiss der Bauteile von Geräten. Diesen kann man natürlich nur schwer nachweisen und wir wollen hier auch nicht einem bestimmten Hersteller vorwerfen, dass er extra Mängel in seine Produkte →

### Grafik 3: Kontaktaufnahme

An vorderster Stelle bei der Kontaktaufnahme steht noch immer das Telefon, dicht gefolgt von der E-Mail (in der Grafik sind Mehrfachnennungen möglich).



Quelle: PCTipp-Supportstudie 2018

einbaut. Dennoch haben wir im Rahmen der Supportstudie gefragt, ob die Teilnehmer schon einmal in eine Situation geraten sind, dass ein Gerät kurz nach Ablauf der Garantie kaputtgegangen ist und es deshalb zu einem Neukauf oder einer kostspieligen Reparatur kam. Das erstaunliche Resultat: Knapp ein Drittel der Befragten (31,6 Prozent) haben diese Frage mit «Ja» beantwortet, **Grafik 4**. Dieser Wert entspricht übrigens dem Vorjahr.

Auch dieses Mal haben wir eine Detailanalyse durchgeführt, weil der Prozentsatz unvermindert hoch ist. Dabei entfielen auf die drei Hersteller Apple (ca. 10 Nennungen), HP (ca. 30 Nennungen) und Samsung (ca. 25 Nennungen) die mit Abstand meisten Reklamationen. Beim Hauptteil der Fälle mussten die Betroffenen die Reparaturkosten selbst begleichen.

### Gewinner und Verlierer

In der Tabelle auf S. 27 sind die Händler, Hersteller und Telekommunikationsfirmen mitsamt Leserbewertung aufgeführt. Bewertet wurden verschiedene Supportleistungen – von der Problemlösung über die Kulanz bis hin zur Erreichbarkeit. Dabei haben wir, wo immer möglich, auch einen Vergleich zum Vorjahr gezogen und stellen dies grafisch per Pfeil dar. So sehen Sie genau, wo sich welcher Anbieter verbessert oder verschlechtert hat.

Die jüngste Studie zeigt, dass vor allem die Händler und Telekomfirmen sehr gut bewertet sind. Im Vergleich dazu schneiden die Hersteller schlechter ab. Das hat erkläre Gründe: Aus Sicht der Kunden müssen Hersteller für das defekte Produkt geradestehen. Im Gegenzug dazu nehmen sich zwar Händler oder auch die Telekommunikationsanbieter im Rahmen des Supportvertrags dem defekten Gerät an. Dennoch verweisen sie häufig auf eine längere Reparaturdauer, da das Gerät zuerst zur Annahmestelle des Originalherstellers verschickt, danach repariert und wieder zurückgeschickt werden muss. Das alles kostet Zeit.

Kommt es bei der Garantieabwicklung zu einem Problem, ist es meist der Hardware-Hersteller, der

das Produkt nur gegen Aufwandsentschädigung respektive Reparaturpauschale wieder instand setzt. Händler und Telekomfirmen treten hier meistens nur als Zwischenstation auf, informieren den Kunden also lediglich – ohne aktiv in den Prozess einzugreifen.

#### HÄNDLER: STEG ELECTRONICS LEGT ZU

Die gute Nachricht: Konsumenten sind mit der Supportarbeit der sechs bewerteten Händler (Voraussetzung waren mindestens 32 Supportfälle) durchwegs zufrieden. Es gibt keine einzige Kategorie, in der einer der aufgeführten Händler schlechter als «gut» abschneidet. Und dennoch sind vor allem zwei Ergebnisse bemerkenswert: Die Poleposition heisst einmal mehr der Schweizer Händler Brack ein. Wie auch letztes Jahr erreicht er in allen sieben Kategorien die Note «sehr gut» und damit durchwegs die Bestnote. Auch bei der Gesamtpunktzahl liegt Brack mit 615 Punkten von 700 möglichen Punkten weit vorne. Vor allem in den Bereichen Supportdauer und Erreichbarkeit kommt keiner der anderen fünf Händler an den Platzhirsch heran, **Bild 1**.

Den grössten Sprung nach vorne gemacht hat allerdings der Luzerner Händler Steg Electronics. In gleich vier Bereichen, und zwar «Problemlösung», «Kulanz», «Kompetenz» und «Freundlichkeit», verbessert sich der Luzerner Händler im Vergleich zum letztem Jahr. Hier gibt es mit «sehr gut» jeweils die beste Note.

Ebenso eine positive Verschiebung, allerdings in kleinerem Rahmen, weist Digitec auf. Hier haben die Befragten den Händler in der Kategorie «Supportkosten» von «gut» auf «sehr gut» hochgehievt.

#### HERSTELLER: GEMISCHTE RESULTATE

Nicht ganz so rosig sieht es bei den Herstellern aus. Zwar sitzt Apple auch 2018 noch auf dem Thron, dennoch gelang es auch diesem Anbieter wie auch den anderen drei bewerteten Herstellern nicht, sich in einer der sieben Kategorien zu verbessern. Im Gegenteil: HP verliert bei der «Erreichbarkeit» an Boden und wird von den Befragten nur noch als «ordentlich» eingestuft.

Deutlich schlechter sieht es für Microsoft und für Samsung aus: Gleich in drei Kategorien, nämlich bei «Problemlösung», der «Kulanz» sowie der

### TIPP: ICT Analytics

Unter [ict-analytics.ch](http://ict-analytics.ch) erhalten Sie für den Preis von 2400 Franken im Jahr (exkl. Mehrwertsteuer) den Zugriff auf alle Studien von der Neuen Mediengesellschaft Zürich, dem Verlag von PCtipp und Computerworld. Dazu zählen Studien wie «Konsumtrends» (die beliebtesten Produkte), «Swiss IT» (IT-Trends) sowie «Top 500» (umsatzstärkste IT-Firmen). Zudem finden Sie neben den vorgestellten Informationen noch weitere detaillierte Auswertungen zur PCtipp-Supportstudie. Mit den Ergebnissen der letzten Jahre können die Bewertungen beispielsweise im zeitlichen Verlauf betrachtet werden. Weitere Informationen zu ICT Analytics unter [ict-analytics.ch](http://ict-analytics.ch).

«Erreichbarkeit», wurde der Windows-Konzern im Vergleich zum Vorjahr mit einer schlechteren Note bewertet – zweimal sogar mit der Note «ungenügend». Bei Samsung fällt das Leserurteil in zwei Kategorien schlechter aus. Viele Anwender fühlen sich bei der «Problemlösung» und der «Erreichbarkeit» allein gelassen. Wenigstens konnte sich Samsung bei der «Kompetenz» verbessern.

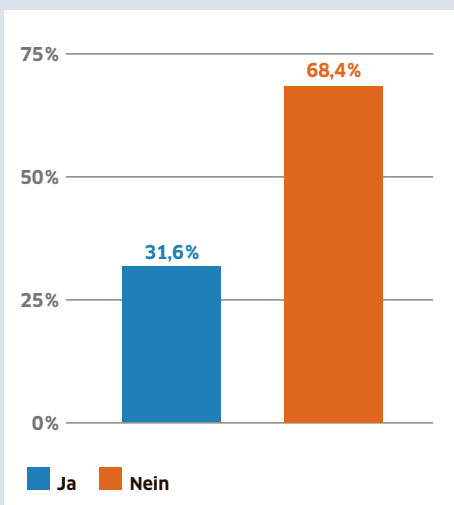
#### TELEKOM: KNAPPE ENTSCHEIDUNG

Extrem spannend geht es bei den Telekomanbietern zu. Swisscom gewann das Duell gegen Sunrise um nur 4 Punkte. So knapp ging es in unserer Studie noch nie aus. Sowohl Sunrise als auch Swisscom haben in den sieben Kategorien identische Bewertungen – trotz der kleinen Punktedifferenz. Sunrise konnte sich gegenüber dem Vorjahr sogar leicht verbessern und kann jetzt bei den Supportkosten ein «sehr gut» vorweisen. Swisscom blieb gegenüber dem Vorjahr hingegen konstant.

Über ein gutes Resultat kann sich auch der Neueinsteiger Salt freuen. Er erreicht auf Anhieb in allen sieben Kategorien die Note «gut». Am schlechtesten schneidet UPC bei den Telekomfirmen ab. Der Kabelnetzbetreiber muss sich in der letzten Kategorie «Erreichbarkeit» mit einem «ordentlich» zufriedengeben. In den übrigen Kategorien steht auch hier jeweils ein «gut».

### Grafik 4: Obsoleszenz

Bei fast einem Drittel der Umfrageteilnehmer sind Geräte nur knapp nach Ablauf der Garantiedauer kaputtgegangen.



Quelle: PCtipp-Supportstudie 2018

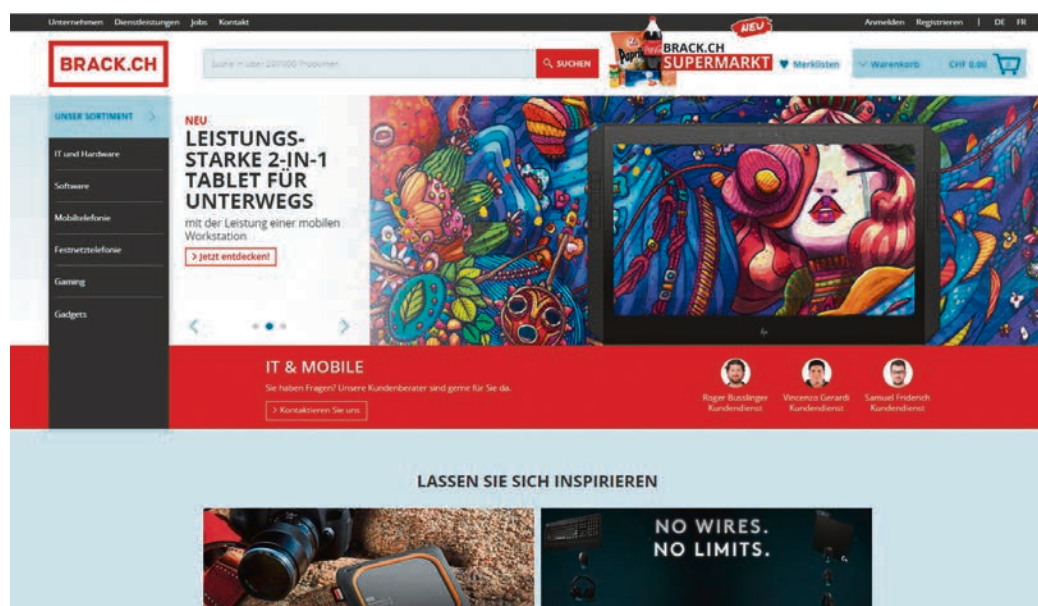
















Bild 1: Einmal mehr erhält Brack in der PCtipp-Supportstudie in allen Kategorien die Bestnote

## ÜBERSICHT: Bewertung der Supportqualität

Anbieter	Problemlösung	Supportkosten	Supportdauer	Kulanz	Kompetenz	Freundlichkeit	Erreichbarkeit	Punkte
<b>HÄNDLER</b>								
<b>Brack</b> <b>TESTSIEGER</b> 	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	615
<b>Digitec</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	557
<b>Fust</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	519
<b>Interdiscount</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	487
<b>Melectronics</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	527
<b>Steg Electronics</b> 	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	573
<b>HERSTELLER</b>								
<b>Apple</b> <b>TESTSIEGER</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	514
<b>HP</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ordentlich ↻	484
<b>Microsoft</b> 	★★★★★ ungenügend ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ungenügend ↻	351
<b>Samsung</b> 	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ ordentlich ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ordentlich ↻	442
<b>TELEKOM</b>								
<b>Salt (Neueinstieg)</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	460
<b>Sunrise</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	534
<b>Swisscom</b> <b>TESTSIEGER</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ sehr gut ↻	★★★★★ gut ↻	538
<b>UPC</b> 	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ gut ↻	★★★★★ ordentlich ↻	478

Notenskala: 1 = schlecht, 2 = ungenügend, 3 = ordentlich, 4 = gut, 5 = sehr gut. Maximal erreichbare Punktzahl über alle sieben Kategorien = 700

↻ = besser als im Vorjahr ↻ = gleich wie im Vorjahr ↻ = schlechter als im Vorjahr