

Hilfe garantiert

Der Kunde ist bekanntlich König – zumindest, bis er bezahlt hat. Wie aber schauts danach aus, wenn es zu einem Garantiefall kommt? Der PCtipp hat seine Leserinnen und Leser nach ihren Erfahrungen mit dem Support von Händlern, Herstellern und Telekommunikationsanbietern befragt. ● VON DANIEL BADER



Bei einem Garantiefall ist das Wichtigste, dass der Anbieter die Reklamation des Kunden schnell und konfliktfrei löst. Ein defektes Gerät sollte rasch und ohne kompliziertes Annahmeverfahren repariert werden. Dem ist aber nicht immer so. Die PCtipp-Supportstudie 2016 zeigt einmal mehr, dass eine reibungslose Garantieabwicklung kein Selbstläufer ist.

Der PCtipp führt die Supportstudie mittlerweile zum sechsten Mal durch. Bewertet wird dabei der Support von Computerherstellern, Elektronikhändlern und Telekommunikationsanbietern. Mitgemacht haben dieses Jahr 1885 PCtipp-Leserinnen und -Leser. In diesem Artikel präsentieren wir die wichtigsten Ergebnisse der Studie.

Für die Studie wurden nur Hersteller berücksichtigt, die in den 12 zurückliegenden Monaten mit mindestens 30 Supportfällen konfrontiert wurden. Bei den Händlern haben wir das Mindestmass auf 35 Fälle festgesetzt, bei den Telekommunikationsanbietern auf 50 Fälle. Zur besseren Übersicht sind die drei Kategorien in einer einzigen Tabelle auf S. 27 zusammengefasst. Der Grund: Oft wird zum Beispiel ein Gerät nicht beim Originalhersteller erworben, sondern beim Händler. Der Support für ein Samsung-Handy läuft dann über den Händler. Smartphones werden sogar häufig über einen subventionierten Abovertrag beim Telekommunikationsanbieter getätigten. In diesem Fall ist der Mobilfunkanbieter für den Support des Geräts zuständig.

Im Laden oder online?

Ein ausgeglichenes Ergebnis zeigt sich beim Einkaufsort für Elektronikgeräte. 42,1 Prozent der Befragten nutzen das Web, um ein Gerät zu erwerben. Den klassischen Ladeneinkauf bevorzugen 40,3 Prozent. Auch sehr hoch (17,6 Prozent) ist die Anzahl derer, die keine Präferenz haben, **Grafik 1**. Interessant ist, dass gegenüber dem Vorjahr sowohl die reinen Onlineshopper (40,9 Prozent) als auch die Ladeneinkäufer (39 Prozent) zugelegt haben.

Die Gründe für die gleichmässige Verteilung liegen auf der Hand: Beide Varianten haben ihre Vor-

und Nachteile. Bei Onlineshops ist rund um die Uhr ein Einkauf möglich. Optimiert haben Händler wie Brack, Digitec und STEG Electronics zudem die Lieferzeiten, Versandkosten und Abholtermine. Sofern die Ware an Lager ist, kann das Produkt entweder direkt am gleichen Tag abgeholt werden oder landet schon am nächsten Tag bei einem zu Hause. Zudem können sich potenzielle Käufer vorab im Onlineshop über die Qualität der Produkte schlaumachen. Dazu bieten viele Webshops die Möglichkeit, Hard- und Software zu bewerten und zu kommentieren.

Achtung: Bei der Garantie ist es Pflicht, das Angebot des Onlinehändlers genau zu studieren. Er darf den Garantiezeitraum und die Serviceleistungen des Herstellers ändern. So kann er zum Beispiel die Garantiedauer des Herstellers halbieren, um ein Produkt gegenüber der Konkurrenz leicht vergünstigt anzubieten. Gibt der Händler Garantiefrist und Supportleistungen nicht an, sollten Sie nachfragen. Dazu ein Tipp: Im PCtipp 2/2016 ab S. 22 oder unter dem Link go.pctipp.ch/972 lesen Sie, welche Rechte Sie haben, um die Gewährleistung geltend zu machen bzw. ein Ersatzgerät oder das Geld zurückzubekommen.

Der grosse Vorteil im Laden ist die persönliche Beratung. Gute Verkäufer geben nicht nur über das Wunschprodukt eine umfassende Auskunft, sondern informieren auch über preislich und qualitativ gleichwertige Alternativen. Übrigens können Fachgeschäfte beim Kauf eines Produkts Rabatte einräumen. Hier sollten Sie sich nicht scheuen, direkt nachzufragen.

Unter den Elektronikhändlern sind Brack, Digitec, Interdiscount, Melectronics, Microspot und STEG Electronics bei unseren Lesern am beliebtesten. Die bevorzugtesten Hersteller sind Apple, Canon, HP, Logitech, Samsung und Sony.

Kontaktaufnahme

Kommt es zu einem Garantiefall, greifen 70,7 Prozent der Befragten zuerst zum Telefon, um mit dem Händler, Hersteller oder Telekommunikationsanbieter Kontakt aufzunehmen. 58,8 Prozent senden eine Mail, um Hilfe zu bekommen. 38,4 Prozent suchen dagegen den Kontakt vor Ort. Immerhin 10,5 Prozent der Studienteilnehmer nutzen die Möglichkeit des Live-Chats, **Grafik 2**.

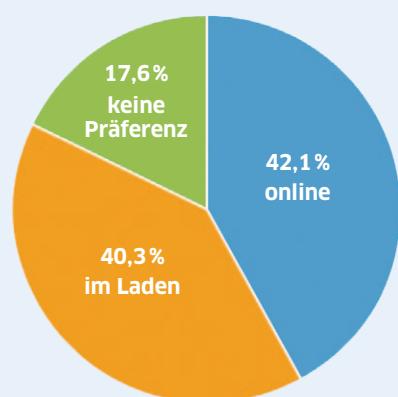
Wie bereits 2015, sehen die Befragten soziale Plattformen wie Twitter oder auch Facebook für den Kontakt zum Support als eher ungeeignet an. Lediglich 2 Prozent nehmen über entsprechende Kanäle Hilfe in Anspruch.

Obsoleszenz

Neu in unserer Studie haben wir die Obsoleszenz berücksichtigt. Darunter versteht man ein vom Hersteller bewusst geplanter Verschleiss von Geräten. Der PCtipp wollte wissen, ob die Umfrageteilnehmer schon einmal in eine Situation

Grafik 1: Einkaufsort

Onlineshopping und der Einkauf im Ladengeschäft sind ähnlich beliebt.



Quelle: PCtipp-Supportstudie 2016

geraten sind, dass ein Gerät unmittelbar (bis maximal 3 Monate) nach Ablauf der Garantiefrist kaputtgegangen ist. Das Ergebnis ist bedenklich: 29,1 Prozent waren in den letzten 12 Monaten davon betroffen. Die meisten Nennungen entfielen auf Acer (7 Nennungen), Apple (11 Nennungen), Canon (15 Nennungen), HP (24 Nennungen) und Samsung (22 Nennungen). Auffällig dabei: Die de-



«Wir wollen Sunrise mit neuen Produktinnovationen und einem kundengerechten Support auf die Erfolgsspur zurückbringen.»

Olaf Swantee,
CEO Sunrise

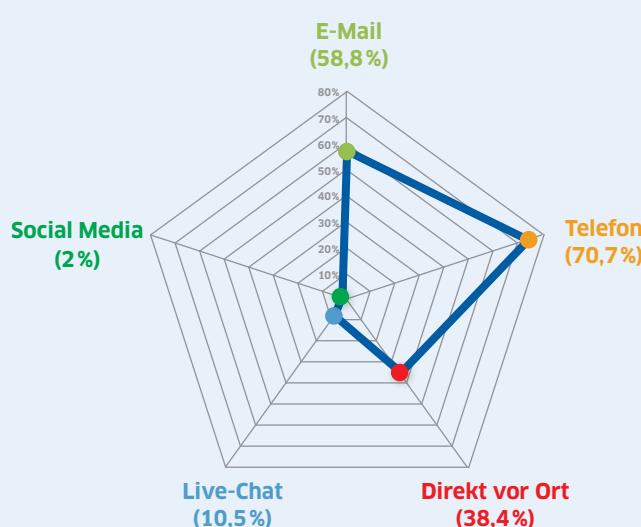
fekte Ware wurde zwar repariert, allerdings musste sie in den meisten Fällen auch bezahlt werden, da die Garantiefrist abgelaufen war. «Kulanz» scheint hier die Ausnahme zu sein.

Garantieerweiterung

Eher mit «Nein» wurde die Frage beantwortet, für eine Erweiterung der Garantie zu bezahlen. →

Grafik 2: Kontaktaufnahme

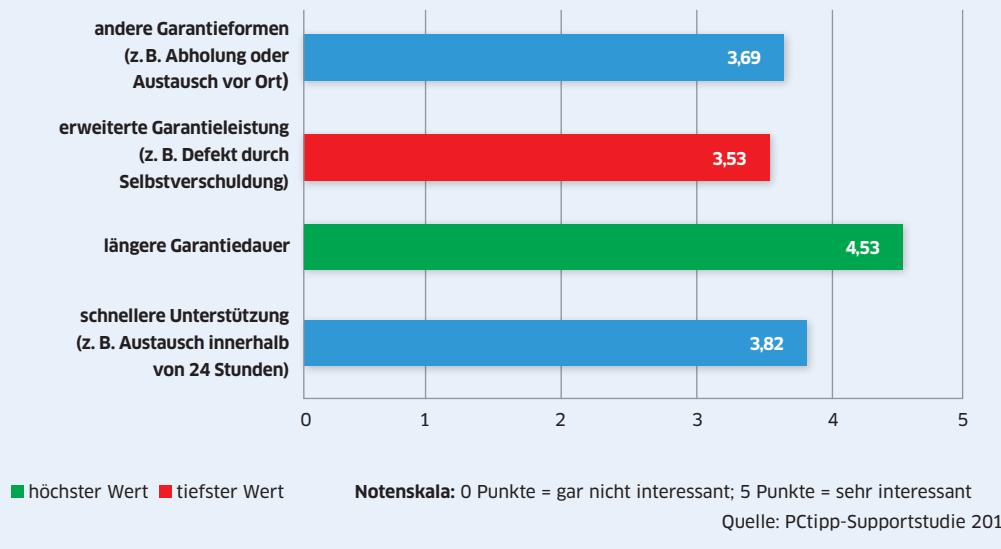
Am beliebtesten ist der Kontakt per Telefon, gefolgt von E-Mail (in der Grafik sind Mehrfachnennungen möglich).



Quelle: PCtipp-Supportstudie 2016

Grafik 3: Art der Garantieerweiterung

Am beliebtesten ist eine längere Garantiedauer.



«Mit mittlerweile 16 Filialen und dem Einsatz einer eigenen Fahrzeugflotte liefern wir vorbestellte Produkte zwischen 14 und 17 Uhr aus.»

**Lorenz Weber,
Geschäftsführer STEG Electronics**

Während sich nur 28,8 Prozent für einen Garantiezusatz aussprechen, wollen 60,6 Prozent der Befragten nicht für eine Erweiterung bezahlen. Auf die Anschlussfrage, wie viel Geld eine Garantieerweiterung kosten darf, würden 43,3 Prozent zwischen 21 und 50 Franken berappen. Immerhin ist 22,6 Prozent eine verbesserte Garantie (Zeitraum oder Qualität) 51 Franken bis 100 Franken wert. Als Favorit für die erweiterte Garantieform sieht die Mehrheit eine längere Garantiedauer an – noch vor einer schnelleren Unterstützung wie einem Geräte austausch oder einer Heimabholung der defekten Hardware, **Grafik 3**.



«Wir haben im letzten Jahr vor allem unser Kompetenzzentrum und die Supportdauer optimiert. Das spüren unsere Kunden und geben dieses Vertrauen an uns zurück.»

**Martin Koncilia,
Leiter Marketing Interdiscount**

Supportqualität im Detail

Dieses Jahr haben wir in der Tabelle rechts auch die Ergebnisse des letztem Jahres berücksichtigt. So sehen Sie direkt, ob sich die Leistung des Anbieters in einem Bereich seines Supports verbessert oder verschlechtert hat. Insgesamt zeigt die aktuelle Umfrage, dass unsere Leserinnen und Leser bei Händlern und Telekommunikationsfirmen leicht zufriedener geworden sind, während die Hersteller kritischer bewertet wurden.

Die Ergebnisse der drei Anbietergruppen lassen sich bezüglich der Supportqualität übrigens nicht 1:1 vergleichen. Während Hersteller immer nur ihre eigene Marke reparieren müssen, sind die Supportleistungen von Händlern und Telekommunikationsunternehmen deutlich komplexer. Entweder verfügen Händler wie im Falle von Brack oder Fust über ein eigenes Reparatur- und Service-Team oder sie schicken die defekte Hardware an den Originalhersteller weiter. Dadurch können Reparaturleistungen ein wenig länger dauern.

Augenscheinlich haben die Schweizer Händler aber dieses Problem gut im Griff: Vier der fünf Händler in der Tabelle rechts erhalten bei der Supportdauer die Note «gut». Lediglich Digitec muss sich mit einem «ordentlich» begnügen, womit der Händler allerdings immer noch positiv bewertet wird. Bei den Herstellern honorieren die Befragten lediglich Apple mit einem «gut», der Rest wurde mit «ordentlich» bewertet.

Will man das Ergebnis bei den Herstellern mit einem Wort zusammenfassen, so trifft es die Note «ordentlich» am besten. Paradebeispiel dafür ist der Hersteller HP, der diese Note in allen sieben Kategorien ausgestellt bekommt. Insgesamt wurde die Benotung «ordentlich» 16-mal für Hersteller vergeben. Nur Apple glänzt 2016 fast überall mit guten Noten. Nur bei der «Kulanz» muss sich Apple mit einem «ordentlich» zufriedengeben.

Samsung konnte gegenüber dem Vorjahr am deutlichsten zulegen. So hat sich die Firma gleich fünfmal verbessert, und zwar in den Bereichen «Problemlösung», «Supportdauer», «Kulanz», «Kompetenz» und «Freundlichkeit».

Ein durchwegs gutes bis sehr gutes Ergebnis erzielen die fünf Händler. Unter den guten ragen Brack und STEG Electronics heraus. So erreicht STEG in den Kategorien «Problemlösung» und «Freundlichkeit» jeweils die Bestnote «sehr gut». Brack heimst die Top-Bewertung gleich fünfmal ein.

Als Grund für das sehr gute Ergebnis nennt STEG-Electronics-Geschäftsführer Lorenz Weber die deutlich gestiegene Anzahl an erhältlichen Produkten sowie den Ausbau der Erreichbarkeit. «Mit mittlerweile 16 Filialen und dem Einsatz einer eigenen Fahrzeugflotte liefern wir vorbestellte Produkte zwischen 14 und 17 Uhr aus. Unser Zentrallager fasst zudem mittlerweile über 60 000 Artikel, die noch am gleichen Tag der Bestellung in den STEG-Filialen abgeholt werden können.»

Und noch ein Ergebnis muss erwähnt werden: das von Interdiscount. Im Vergleich zu 2015 verbesserte sich der Detailhändler gleich in sechs der

TIPP: ICT Analytics

Unter 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.

sieben Kategorien auf die Wertung «gut» oder «sehr gut». Martin Koncilia, Leiter Marketing von Interdiscount, meint dazu: «Wir haben im letzten Jahr vor allem unser Kompetenzzentrum und die Supportdauer optimiert. Das spüren unsere Kunden und geben dieses Vertrauen an uns zurück.»

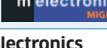
Deutlich kritischer sehen die Studienteilnehmer die Supportleistungen der Telekommunikationsunternehmen. Hier hinken mittlerweile mit Salt und Sunrise gleich zwei Firmen dem Testsieger Swisscom hinterher. Vor allem bei den Kategorien «Supportdauer» und «Kulanz» fallen diese beiden

Telekommunikationsfirmen mit der Bewertung «ungenügend» deutlich in Ungnade der Käufer.

Was Kunden vor allem beim Anbieter Sunrise stört, ist die aus ihrer Sicht zu kurze Beratungszeit beim Abschluss eines Vertrags. Einen Zusammenhang zwischen dem Supportproblem und den von Sunrise schweizweit gestrichenen 175 Stellen will Sunrise allerdings nicht sehen. Der erst seit dem 9. Mai 2016 im Amt befindliche Firmenchef Olaf Swantee möchte Sunrise vielmehr mit «neuen Produktinnovationen und kundengerechtem Support» wieder auf die Erfolgsspur bringen.

Im Vergleich zu letztem Jahr leicht zulegen oder das gute Niveau halten, konnten dafür alle Telekommunikationsunternehmen in den Kategorien «Kompetenz», «Freundlichkeit» sowie «Erreichbarkeit». Testsieger in der Sparte «Telekom» ist wie erwähnt Swisscom. Im Vergleich zu letztem Jahr wiederholt das Unternehmen sein gutes Ergebnis und erreicht 2016 einmal die Note «sehr gut» und viermal die Note «gut». Zweimal attestieren Anwender dem Telefonriesen immerhin noch ein «ordentlich», und zwar in den Kategorien «Supportdauer» und «Kulanz». ●

ÜBERSICHT: Bewertung der Supportqualität

Anbieter	Problemlösung	Supportkosten	Supportdauer	Kulanz	Kompetenz	Freundlichkeit	Erreichbarkeit
HÄNDLER							
Brack TESTSIEGER 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ sehr gut 
Digitec 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 
Interdiscount 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 
Melectronics (Neueinstieg) 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 
STEG Electronics 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 
HERSTELLER							
Apple TESTSIEGER 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 
Asus (Neueinstieg) 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ungenügend 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 
HP 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 
Samsung 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 
TELEKOM							
Salt Salt. 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ungenügend 	★★★★★ ungenügend 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 
Sunrise 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ungenügend 	★★★★★ ungenügend 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 
Swisscom TESTSIEGER 	★★★★★ gut 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ sehr gut 	★★★★★ gut 
UPC Cablecom 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ ordentlich 	★★★★★ gut 	★★★★★ ordentlich 

Notenskala: 1 = schlecht, 2 = ungenügend, 3 = ordentlich, 4 = gut, 5 = sehr gut;  = besser als im Vorjahr  = gleich wie im Vorjahr  = schlechter als im Vorjahr