

© ISTOCKPHOTO.COM / VALERIA PETROAIEI

Was leisten die Handyshops?



HEIKO BAUER

EXPERTE FÜR VERBRAUCHERTHEMEN BEI CHIP

Wer sich in einem der schicken Shops der Mobilfunkanbieter beraten lässt, hofft auf ein individuelles und maßgeschneidertes Angebot. Doch das klappt nicht immer wirklich gut, wie unser großer Test zeigt

Smartphones werden immer langlebiger, und auch die Nachfrage nach Gebrauchtgeräten wächst stetig. Dennoch boomt das Neugeschäft, weil ein Großteil der Verbraucher eben doch alle

zwei bis drei Jahre auf die neueste Technik bauen möchte. Besonders günstig gibt es diese Technik oft in Zusammenhang mit Laufzeitverträgen bei den Mobilfunkanbietern. Wer sich aber für zwei Jahre an

denselben Tarif bindet und vielleicht noch länger das neue Gerät abzahlt, will bei der Produktwahl keine großen Fehler begehen. Viele Kunden setzen deshalb auf eine Beratung in einem der schicken Handyshops der Mobilfunkfirmen.

Wie gut dort die Chancen auf einen individuell passenden Vertrag sind, haben wir auch dieses Jahr wieder in den Shops der großen Anbieter Telekom, Vodafone, O₂ und Freenet überprüft. Zusammen mit dem Institut „K&K Mystery Shopping and more“ haben wir dafür in 200 Läden bundesweit anonyme Testbesuche durchführen lassen, je zu einem Viertel bei den einzelnen Kandidaten. Das Augenmerk haben wir auf die Qualität des Auftritts, die Beratung und das Angebot gelegt.

Spitzenreiter ist nun bereits zum vierten Mal in Folge die Telekom, was sie dieses Mal hauptsächlich dem Vorsprung beim Service verdankt. Bei den Shops hat



Klarer Favorit

In fast der Hälfte der Tests wurde das Samsung Galaxy A56 empfohlen, das aus unserer Sicht eine sehr gute Wahl ist

sie gegenüber dem Zweitplatzierten Vodafone in der genauen Wertung nur knapp die Nase vorn. Bei der Beratung trifft das umgekehrt auf O₂ zu, das damit in dieser Kategorie vorn liegt. Ansonsten ist die Telefonica-Tochter vom zweiten Platz im vergangenen Jahr ganz nach hinten gefallen und hat dort Freenet abgelöst.

Der erste Eindruck zählt

Damit die Kunden einen solchen Shop gern betreten, sollte zunächst einmal das äußere Erscheinungsbild stimmen. Die ansprechendsten Schaufenster finden sich bei der Telekom und Vodafone, am wenigsten Begeisterung löste die Gestaltung bei den Testern der O₂-Läden aus. Auf ein insgesamt sauberes und gepflegtes Außenbild



Auch das Äußere ist wichtig

Alle Vodafone-Shops konnten bei den Testbesuchern mit einem sauberen und gepflegten Außenauftreten punkten

„Besonders im wichtigsten Segment, der Beratung, haben die Anbieter noch deutlich Luft nach oben.“

HEIKO BAUER

Wie für viele andere ist für Heiko das Smartphone zu einem nahezu unersetzlichen Alltagsbegleiter geworden. Deshalb interessiert er sich auch stets für die neuesten Entwicklungen bei Geräten und Mobilfunktarifen.



scheint man bei Vodafone besonderen Wert zu legen, denn alle Standorte schnitten hier tadellos ab. Auch die Mitbewerber machen hier keine schlechte Figur, doch Feststellungen wie „Der Shop machte von außen einen ungepflegten Eindruck, die Fenster waren schmutzig“ könnten sicherlich leicht mit etwas Wasser und einem Lappen vermieden werden.

Auch im Inneren der Ladenlokale gab es nicht sehr oft etwas zu beanstanden. Drei der Kandidaten hatten durchweg ordentliche Verkaufsflächen. Nur bei O₂ gab es den einen oder anderen Schnitzer. Bemerkung eines Testers: „Der Shop macht einen schmutzigen Eindruck. Die weißen Flächen sollten dringend mal gestrichen werden.“ Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der ausgestellten Handys liegen auf hohem Niveau, hier konnten wir erfreulicherweise eine klare Verbesserung gegenüber dem Vorjahr erkennen.

Für eine gute Atmosphäre im Geschäft sorgt auch, eintretende Kunden wahrzunehmen und zu begrüßen. In 9 Prozent der Fälle war das leider nicht so – und wenn doch, dann musste fast ein Drittel der Tester länger als eine Minute darauf warten. In den Beratungsgesprächen stießen im-

merhin nahezu alle Tester auf aufmerksam zuhörende Mitarbeiter, die freundliche und positiv wirkende Gespräche mit ihnen führten – wenngleich die Qualität der Beratungen insgesamt nur auf zwei Drittel der möglichen Punkte kam.

Das Ergebnis zählt

Denn der sauberste Verkaufsraum und die nettesten Menschen vor Ort helfen wenig, wenn der Kunde den Laden am Ende mit einem unpassenden Produkt verlässt. Deshalb haben wir die Beratung auch mit 50 Prozent am höchsten gewichtet. Das reine Verkaufsgespräch fließt dabei nur zur Hälfte ein. Den verbleibenden Anteil bildet unsere eigene Bewertung des gewählten Tarifs beziehungsweise Smartphones.

Grundlage für ein optimales Beratungsergebnis ist eine gründliche Bedarfsermittlung. Offenbar sehen das viele der Mitarbeiter in den Shops aber anders. So hielten es fast zwei Drittel von ihnen nicht einmal für nötig, das Budget des Kunden zu ermitteln. Dieses war auf 40 Euro monatlich inklusive Gerät und etwaige Einmalzahlung beschränkt. Enthalten sein sollten mehr als zehn Gigabyte Datenvolumen sowie ein zeitgemäßes Handy mit



Serienprimus

Zum vierten Mal in Folge steht die Telekom nun mit ihren Shops ganz oben auf dem Siegertreppchen



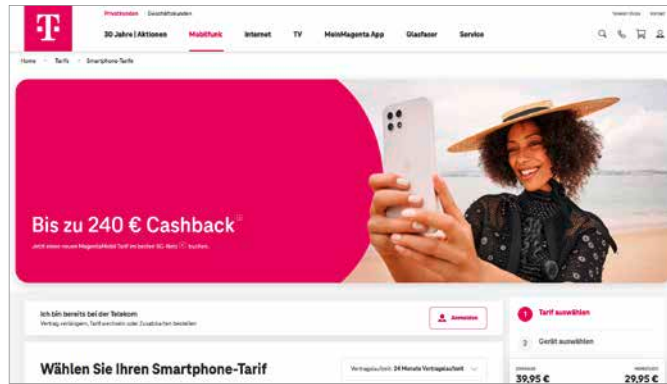
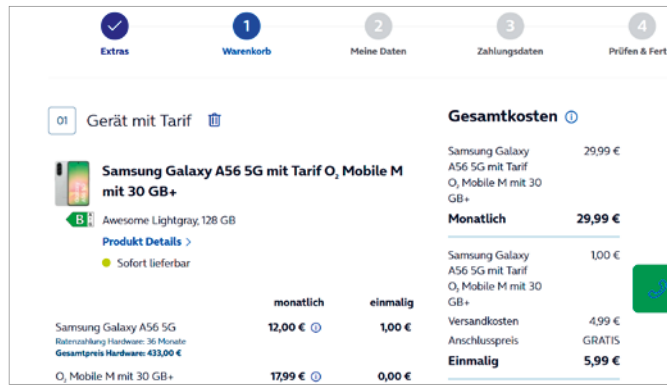
guter Kamera. Eingehalten wurde die Preisgrenze lediglich in 87 Fällen, weitere 63 lagen zumindest unter 45 Euro. Beim restlichen Viertel der Beratungen wurde es teils deutlich kostspieliger. Ein Angebot in einem O₂-Shop war mit Kosten von 70 Euro monatlich verbunden – 75 Prozent mehr als das angesetzte Budget. Darin enthalten war ein für unsere Anforderungen überdimensioniertes Samsung Galaxy S25 Edge, das dazu am Ende 381 Euro teurer kam als der aktuelle Straßenpreis.

Immerhin wäre hier das Gerät nach 24 Monaten abbezahlt. Oft werden bei O₂ nämlich 36 Raten angesetzt, um günstigere Monatspreise zu erreichen. Dann darf der Kunde nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit noch ein Jahr fürs Handy weiterbleiben. Für unsere Monatskostenberechnung haben wir solche Fälle auf 24 Zahlungen umgerechnet.

Tarif top, Handypreis Flop

Aufschläge auf den Gerätepreis waren auch nicht selten in den Tests. Nur in 83 Fällen war das nicht so. O₂ und Freenet verstecken besonders gern überteuerte Handys in scheinbar günstige Angebote. In einem Fall bei Freenet wäre bei monatlichen Gesamtkosten von 37 Euro ein Tarif für 15 Euro enthalten. Der Rest zahlt ein Samsung Galaxy A56 ab, das im Handel aktuell für 300 Euro zu haben ist. So ergeben sich Mehrkosten von 230 Euro – ein Aufschlag von 77 Prozent.

Zumindest war das A56 innerhalb der Vorgaben eine aus unserer Sicht sehr gute



Draufzahlen und länger abzahlen

Bei O₂ sind die Handypreise oft ziemlich hoch, die monatlichen Kosten aber trotzdem günstig, weil das Handy 36 Monate lang abbezahlt wird

Bei Abschluss Geld zurück

Die Telekom hat hohe Tarifpreise, kommt aber dank Cashback und ansehnlicher Geräterabatte dennoch oft auf günstige Monatsraten

Wahl. Es wurde in 88 Fällen angeboten und ist damit Spitzenreiter. 17-mal kam das ebenfalls noch gut passende A36 vor. Insgesamt können sich die Koreaner darüber freuen, dass 125 der 200 im Rahmen der Testbesuche offerierten Geräte aus ihrer Produktion stammen würden.

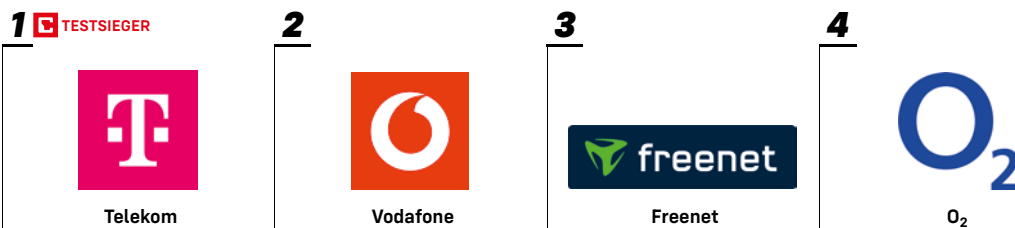
Datenvolumen kein Thema mehr

Bei den Tarifen hatten die Anbieter meist wenig Schwierigkeiten, unseren Anforderungen zu entsprechen. Denn ein Datenvolumen unter 20 Gigabyte zu bekommen,

ist mittlerweile schon schwer. Dennoch wurden einmal noch 10 und zweimal gar nur 7 Gigabyte angeboten. Bei O₂ gab es andererseits mehrere Male 100 Gigabyte und zweimal „unlimited“, was für den Bedarf unserer Tester wiederum unnötig viel gewesen wäre. Die Telekom-Berater gaben in einigen Fällen ansehnliche Geräterabatte und Cashback, was die vergleichsweise hohen Tarifkosten kompensierte.

Und immerhin fanden zehn von 15 Beratungen, die von uns die Note „eins“ bekamen, beim Testsieger statt.

Die Handyshops im Überblick



WERTUNG	1	2	3	4
Gesamtnote	2,1	2,3	2,4	2,7
Beratung (50 %)	2,8	3,4	2,9	2,8
Service (30 %)	1,9	2,0	2,2	3,1
Shop (20 %)	1,3	1,3	1,4	1,6

FAZIT	1	2	3	4
	Schicke Läden mit ansprechender Gestaltung und dem besten Service im Test führen die Telekom zum vierten Mal in Folge zum Sieg. Bei der Beratung konnte sie den Spitzenplatz nicht verteidigen und liegt – wenn auch knapp – hinter O ₂ .	Beim Auftritt der Shops konnte sich Vodafone gegenüber dem letzten Jahr deutlich verbessern und liegt nur noch knapp hinter der Telekom. Leider hat die Beratungsqualität stark nachgelassen, hier reicht es lediglich für den letzten Platz.	Auch Freenet kommt noch auf ein ordentliches Ergebnis und hat sich gegenüber dem Vorjahr sogar leicht verbessert. Den letzten Platz konnte man in erster Linie aber deshalb verlassen, weil Konkurrent O ₂ sich so sehr verschlechtert hat.	O ₂ ist in allen Testbereichen abgesunken, auch wenn das Unternehmen bei der Beratung knapp vor der Telekom liegt. Als erster Kandidat in vier Testjahren kommt es nur auf eine Drei in der Gesamtwertung und ist damit klares Schlusslicht.