

Stiftung Warentest macht in seiner April- Ausgabe 2020 einen Test über Smartphone-Reparaturbetriebe in Deutschland und kommt, für mich, zu merkwürdigen Ergebnissen, die ich mir absolut nicht erklären kann.

Was es damit auf sich hat schaue ich mir jetzt gemeinsam mit euch an.

Fangen wir mal an „Smartphone Reparatur oh je“ ist es getitelt.

30 Smartphones mit gesplittertem Display und kaputter Kopfhörerbuchse bei 10 Reparaturdiensten abgegeben, das heißt drei Stück pro Werkstatt. Vier Onlinedienste, vier stationäre Reparaturdienste (von überregionalen Ketten wie z. B. Media Markt und Mister Minit), sowie Werkstätten der Handyhersteller Apple und Samsung. Diese beiden erhielten je drei Smartphones ihrer eigenen Marke, die übrigen Anbieter je eins von Apple, Samsung und Huawei. Schon hier kommt in diesen Test eine Ungleichheit rein, warum erhält ein Hersteller- Kundendienst nur seine eigenen Marken, während ein freier Kundendienst alles, quer vom Markt, bekommt? Und das wird dann miteinander verglichen. Heißt also, der eine backt einen Apfel-, der andere einen Birnenkuchen und das wird dann miteinander verglichen. Natürlich kommen dann auch unterschiedliche Ergebnisse raus. Und dazu muss man natürlich auch sagen, dass auch in freien Werkstätten der überwiegende Teil der Reparaturen sich auf das iPhone bezieht, denn iPhone ist das, was sich am Besten, am Schnellsten, am Einfachsten und am Günstigsten reparieren lässt.

Dann kommen wir zu dem Punkt „Geheimtipp Samsung. Die durchschnittlichen Kosten waren mit 233€ eher hoch. Insgesamt gut schnitt auch Hersteller Samsung ab, er bietet Online- Reparaturen zum Festpreis an und repariert auch vor Ort. Samsung setzte 2 Handy tadellos in Stand, patzte aber beim dritten etwas.“ Den Festpreis bekam man bei Samsung für rund 175€ nur online bei Samsung direkt. Das zeigt wie Samsung mit seinen Kunden umgeht. Samsung möchte seine eigenen Werkstätten voll bekommen, die Vertragskundendienste werden auch benachteiligt. Ganz schlimm geht es aber den freien Kundendiensten, denn 175€ für die Reparatur kann ein freier Kundendienst gar nicht verlangen bei Samsung, denn er bekommt kein Samsung Ersatzteil zu einem günstigeren Preis. Das heißt, Samsung bietet die Reparatur mit Ersatzteil im Markt günstiger an, als ein freier Kundendienst normalerweise an die Ersatzteile dran kommt. Und damit ergibt sich dann auch ein Ungleichgewicht und damit ist es auch nicht fair, in dem Vergleich Preise und Leistungen von Samsung mit dem zu vergleichen, was ein freier Kundendienst leisten muss. Denn hier herrscht eine riesige Benachteiligung.

„Reparatur oft richtig teuer. Die zuvor veranschlagten Preise hielt knapp die Hälfte der Dienste genau ein.“ Das ist etwas was ich nicht verstehen kann, weil ich das in meinen täglichen Erleben ganz anders erlebe. Unsere Werkstätten und auch die anderen freien Werkstätten halten sich an ihre Preise. Ich wüsste nicht, warum die Hälfte der Preise nicht eingehalten werden soll. Sie waren oft happig wird geschrieben, sie lagen im Schnitt zwischen 157 und 256€. Auch hier ist völlig unklar um welche Reparaturen es denn geht. Die günstigste iPhone Reparatur gab es bei „Handyreparatur“ für rund 100€. Aber die Kopfhörerbuchse blieb kaputt. Warum blieb die Kopfhörerbuchse kaputt? Die Kopfhörerbuchse geht normalerweise nicht kaputt. Ich habe keine Ahnung was Stiftung Warentest da gemacht hat, das ist eine völlig irreguläre Reparatur. Das ist nicht normal, wie ist die gemacht worden? Ist die verstopft worden? Ist da Dreck drin gewesen? Ist sie abgebrochen? Wie präpariert man eine Kopfhörerbuchse dass sie kaputt ist? Das ist keine

Realität, das ist eine völlig irreguläre Reparatur. Dann sind die Reparaturpreise jedes Handys mit dem Neukauf des gleichen Modells zum Zeitpunkt des Schadens verglichen worden. „Häufig reicht der Reparaturpreis an den Neupreis heran oder ist sogar teurer.“ Auch das, liebe Freunde ist für mich absolut nicht nachvollziehbar. Nehmen wir als Beispiel mal das iPhone 8, wenn ich jetzt sage vier Jahre alt, gibt es nur noch das iPhone 8 auf dem Markt, das ich noch kaufen kann. Das iPhone 8 liegt zwischen 500 und 700€, je nach Ausstattung. Und die Reparatur von einem iPhone 8 Display liegt bei uns zwischen 80 und 100€, vielleicht auch 120€. Wo kommt da diese geringe Spanne her? Stiftung Warentest- erklär das mal! Das sind Behauptungen, die nicht nach zu vollziehen sind. Wie gesagt, anders sieht es aus, vielleicht bei einem Samsung Handy, wo die Preise für Ersatzteile von Samsung künstlich hochgehalten werden und Samsung damit steuern kann ob sich eine Reparatur lohnt oder nicht.

„Probleme mit Ersatzteilen. Teilweise hatten Anbieter Ersatzteilprobleme, vor allem bei Huawei Handys.“ Herzlichen Glückwunsch, so ist das. Und deswegen haben auch viele die Reparatur abgelehnt, zurecht, weil Huawei sich bei vielen vielen Ersatzteilen zurückhält und manchmal liefern sie, manchmal auch nicht. Deswegen muss ich hier auch Media Markt (mag ich nicht, das wisst ihr alle) fairerweise sagen dass das 46 Werkstage gedauert hat und dann unrepariert zurück kam, das ist wirklich unser Problem, denn Huawei sagt sie liefern, es steht als lieferbar drin, man bestellt es und am Ende bekommt mans nicht. Da hat man Schwierigkeiten dem Kunden zu erklären, warum es so lange gedauert hat. Das ist aber kein Problem der Qualität der Werkstatt, sondern das ist ein Problem der Ersatzteilversorgung des Herstellers und wie er mit freien Werkstätten umgeht.

Wie gesagt, keine der drei Apple- Werkstätten war der in der Lage die Kopfhörerbuchse des iPhones zu ersetzen. Das ist ein Fehler der nicht vorkommt und deswegen brauchen wir uns hier auch nicht wundern dass es nicht ersetzt wurde. Was ich nicht verstehe: „Viele Reparaturen dauerten lange, der Vorortservice von Saturn ließ sich in einem Fall 34 Werkstage Zeit, der von Mister Minit 27.“

Ich kann nur eins sagen: 90 % der Reparaturen, die in unsere Werkstätten kommen, und reparierbare Geräte anbelangt (ich red jetzt mal vor allem von Apple iPhones), die werden innerhalb von wenigen Stunden repariert, spätestens am selben Tag noch. Und deswegen kann ich das überhaupt nicht nachvollziehen was Stiftung Warentest da gemacht hat.

Kommen wir zu „So haben wir getestet?“ Da wiederholt sich das noch mal. Es wurden verschiedene Werkstätten mit unterschiedlichen Marken mit unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden getestet. Und man hat dabei vergessen dass nicht die Qualität der Werkstatt das Problem war, sondern die Qualität der Hersteller, wie sie uns mit Ersatzteilen versorgen. Dazu muss man einfach auch sagen, auch bei Apple kriegen wir keine Original- Ersatzteile, die muss man sich schwierig irgendwo aus China besorgen und diese Reparaturen sind aber in aller Regel viel viel günstiger, als das was man bei Apple erhält. Und werden auch in aller Regel sehr sehr gut gemacht. Ich kann das nicht verstehen, was hier passiert ist.

Dann komm ich jetzt hier zu einem letzten Punkt, hier gibts natürlich noch viel viel mehr dazu zu sagen.

Dieser Test ist wirklich....keine Ahnung wer den gemacht hat, aber er hat keine Ahnung was im Markt wirklich los ist. „Saturn bietet an Ersparnis gegenüber Neukauf, Apple 136€.“ Also die Ersparnis gegenüber einem Neukauf. Ich sag es noch mal ein iPhone 8, 500€ und mehr, kostet die Reparatur jetzt 350€. Wo? Nirgendwo ist das aufgeführt. Wie gesagt eine Reparatur kostet im Markt zwischen 80 und 100€, vielleicht auch 120€. „Samsung Reparatur war 86€ teurer als der Neukauf.“ Leute, ich weiß nicht was ihr für Geräte getestet habt. Die Samsung Reparaturen sind teuer, das muss man zugeben, das liegt am Ersatzteil. Ihr habt falsch getestet, ihr habt nicht die Qualität der Werkstätten getestet, sondern eigentlich die Qualität der Hersteller wie sie freie Werkstätten auf dem Markt behandeln. Und das ist in diesem Test raus gekommen, den ich auf der anderen Seite aber auch nicht verstehe. Man muss dazu sagen, es gibt wenige professionelle Werkstätten auf dem Markt, weil natürlich in diesem Markt sehr viele Glücksritter unterwegs sind, die einen Schraubenzieher in die Hand nehmen können und nicht ordentlich reparieren. Das mag sein, aber meine Erfahrungen in dem Markt sind, dass der überwiegende Teil einen super Job macht und ich freue mich wirklich darüber dass sich in diesem Smartphone Reparaturmarkt so viel Bewegung ergeben hat, dass viele viele Leute hier Arbeit bekommen. Und ganz ehrlich, Samsung und Apple würden mit ihren leicht kaputtgehenden Geräten gar nicht Herr werden, die hätten unglaublich unzufriedene Kunden, wenn sie nicht die freien Reparaturdienste im Markt hätten. Darunter muss man das wirklich betrachten, das ist ein echter Nutzen für den Verbraucher und dieser Test ist wirklich, was die Verbraucher verunsichert und der völlig völlig falsch ist. Soweit mein Kommentar dazu.