

# 20 Prozent mit Herstellerservice unzufrieden

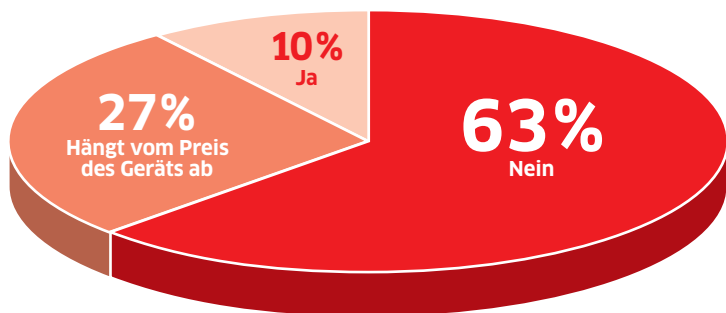
1511 PCTipp-Leserinnen und -Leser haben im Januar/Februar 2011 an unserer ersten grossen Garantiumfrage teilgenommen. Dabei bewerteten sie die Servicequalitäten von Händlern und Herstellern. Der folgende Auszug präsentiert die interessantesten Umfrageergebnisse

(alle Werte sind gerundet). So zeigt sich zum Beispiel, dass bei vielen Händlern und Herstellern durchaus noch Verbesserungspotenzial besteht – vor allem bei den Mitarbeitern der Telefon-Hotlines und der Abwicklungsdauer.

## Grafik 1: Bezahlen Sie für Zusatzgarantien?

Über zwei Drittel der PCTipp-Leser sind nicht bereit, für Zusatzgarantien zu bezahlen. Bei 27 Prozent hängt die Bereitschaft vom Preis des Geräts ab. Nur jeder Zehnte investiert in jedem Fall in eine Zusatzgarantie.

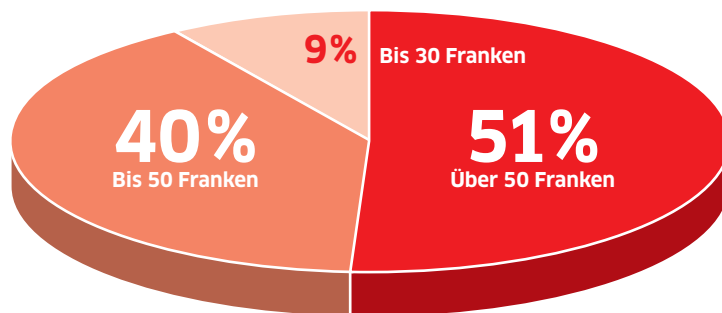
**Tipp:** Nur bei teuren Geräten lohnt es sich, für eine längere Garantiedauer oder eine Vor-Ort-Reparatur zu bezahlen.



## Grafik 2: Wie viel darf die Zusatzgarantie kosten?

37 Prozent sind bereit, für zusätzliche Garantieleistungen zu zahlen. Davon findet jeder Zweite 50 Franken oder mehr sinnvoll. 40 Prozent wollen maximal 50 Franken bezahlen, 9 Prozent höchstens 30 Franken.

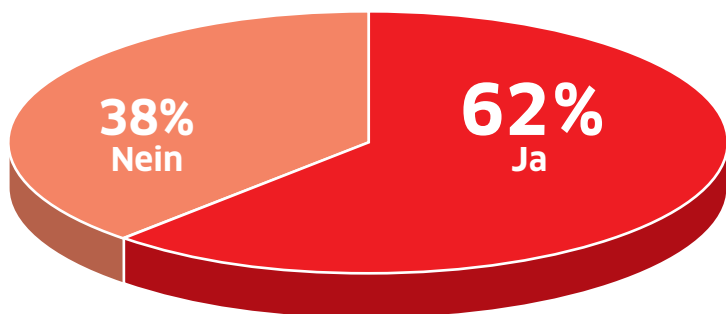
**Tipp:** Gute Serviceleistungen dürfen etwas kosten, sie sollten allerdings 10 Prozent des Kaufpreises nicht überschreiten.



## Grafik 3: Haben Sie Garantieleistungen bezogen?

Mehr als zwei Drittel der PCTipp-Leser haben Garantieleistungen eines Herstellers oder Händlers bezogen. Eine erstaunlich hohe Anzahl hatte also schon mit Gerätemängeln zu kämpfen.

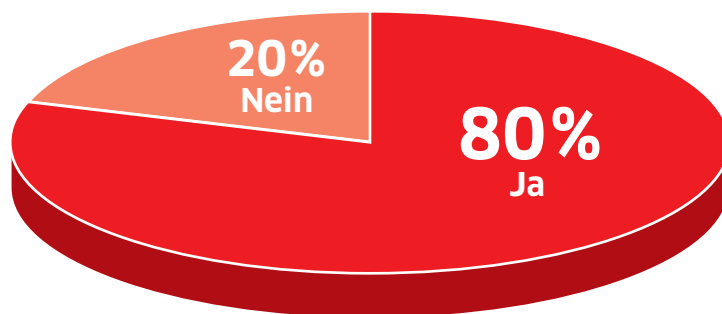
**Tipp:** Prüfen Sie Ihre Geräte nach dem Kauf genau.



## Grafik 4: Waren Sie mit der Leistung zufrieden?

Gutes Zeugnis für Händler und Hersteller: Die Mehrheit (80 Prozent) war mit den Garantieleistungen zufrieden. 20 Prozent beklagten sich über den Service. Das ist immer noch eine sehr hohe Zahl.

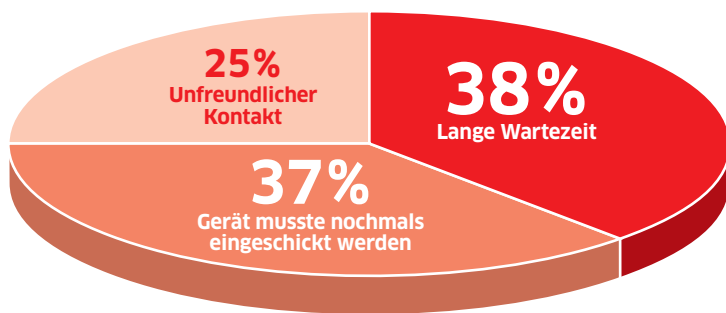
**Tipp:** Googeln Sie vor dem Gerätekauf im Internet, was andere Nutzer für Erfahrungen mit einem Hersteller gemacht haben.



## Grafik 5: Was wurde beim Service falsch gemacht?

38 Prozent haben sich über lange Wartezeiten geärgert, 37 Prozent mussten das Gerät nochmals einschicken. Jeder Vierte wurde unfreundlich behandelt. Hier ist viel Verbesserungspotenzial vorhanden.

**Tipp:** Versuchen Sie in einem ersten Schritt, die Probleme selbst zu beheben. Mehr dazu im Abschnitt «Was tun bei Hardware-Defekt?», S. 34.



## Grafik 6: Wo lag das Problem beim Hotline-Support?

Mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmer hat schon mal eine Telefon-Hotline angerufen. Bei 24 Prozent wurden die Probleme nicht gelöst.

97 Prozent davon warfen den Hotline-Mitarbeitenden fehlende Kompetenz und Hilfsbereitschaft vor. 3 Prozent sahen den Fehler bei sich selbst.

**Tipp:** Eine gute Vorbereitung hilft, Missverständnisse zu vermeiden.

