

Fortsetzung

## Statt Konsumwahn gezieltes Einkaufen

vermeintlich nicht mehr die neuesten Modelle oder Ladenhüter.

Gleichzeitig aber wachse das Bewusstsein für Nachhaltigkeit, sagen Experten. Laut der GDI-Handelsstudie (lesen Sie dazu mehr hier) will die grosse Mehrheit der Schweizerinnen und Schweizer ihr Geld eher für Erlebnisse als für Materielles ausgeben. «Immer mehr Menschen realisieren, dass ihr Konsumverhalten die Umwelt schädigt», sagt Scheidegger vom GDI, das Teil der Stiftung «Im Grünen» ist, die von der Migros teilfinanziert wird.

«Viele sehen, dass sie viel mehr besitzen, als sie tatsächlich brauchen», sagt er. Insbesondere von all den Schuhen und Kleidern, die Schweizerinnen und Schweizer besitzen, würden bis zu 40 Prozent nie oder nur zwei- bis viermal getragen.

### Erholung kaum zu erwarten

Hinzu komme, dass die Menschen sich immer weniger Zeit nähmen, um shoppen zu gehen. «Einkaufen wird als mühsames Übel angesehen, Zeit mit Freunden oder der Familie und sogar Arbeiten machen den Leuten mehr Spass», sagt Scheidegger.

Auch ein Blick in die Daten zeigt: Für den Rest des Jahres und das Weihnachtsgeschäft ist eine Erholung kaum zu erwarten. Die Konsumentenstimmung ist im dritten Quartal dieses Jahres erneut gesunken und liegt deutlich unter dem langjährigen Mittelwert.

Und das Marktforschungsunternehmen GfK prognostiziert für den Detailhandel im 2023 trotz Bevölkerungswachstum ein Nullwachstum, denn im bisherigen Jahresverlauf sei der Detailhandelsumsatz – abgesehen von Lebensmitteln – nur leicht gewachsen und das auch nur durch Preiserhöhungen. Die Beratungsfirma Allpartners rechnet, dass dieses Jahr «schwach» ausfallen wird. Geldsorgen wegen steigender Kosten fürs Wohnen, Krankenkasse und fürs Pendeln würden dämpfend wirken – vor allem bei Nicht-Lebensmitteln. Elektronik, Freizeit und Baumarktartikel seien am stärksten betroffen.

### Kritik an Rabatttagen bleibt

Die Rabattschlacht führt an anderen Stellen zu hohen Spitzen. In der Paketzustellung etwa und in Verteilzentren von grossen Onlinehändlern wie Digitec Galaxus oder Brack.ch. Doch schon viel weiter vorne in der Lieferkette verursacht sie grossen Stress.

Dass in der Schweiz an Black Friday so viele Elektronikartikel wie Smartphones, Laptops und Fernsehgeräte verkauft würden, gehe zulasten der und Arbeiterinnen und Arbeiter, die all die Geräte in den riesigen Fabriken Asiens zusammenfügen, kritisiert die Nichtregierungsorganisation (NGO) Solidar Suisse. Rund um Rabattschlachten finde ein «sinnloser Überkonsum» statt.

In einer Petition, die bis zum Wochenende mehr als 6000 Personen unterschrieben haben, fordert die NGO die grossen Händler wie Digitec Galaxus und Media-Markt auf, ihre Verantwortung wahrzunehmen und sich für Transparenz sowie faire Arbeitsbedingungen in ihrer Lieferkette einzusetzen.

Bei der Kundin im Jelmoli in Zürich bleibt es indes nicht bei der Ledertasche von Michael Kors. Im Coop-City habe sie bereits ein paar Lederhandschuhe für 30 Prozent weniger erstanden und ein verbilligtes Kreditkartenerui. Die Produkte stünden schon lange auf ihrer «mentalen To-do-List», sagt sie.



Ärgerlich: Ein beschädigtes Smartphone wird repariert.  
Foto: Taddeo Cerletti

### Jon Mettler

Eine kurze Unaufmerksamkeit, und das Smartphone landet auf dem Boden. Ohne Schutzhülle ist meistens der Bildschirm kaputt. Bei solchen und anderen Defekten sind Anbieter für Handy-Reparaturen gefragt. Sie tauschen den kaputten Bildschirm aus. Oder nehmen andere Arbeiten vor – etwa den Ersatz von schwachen Akkus.

Beide Defekte gehören zu den häufigsten Ursachen für eine Reparatur, wie eine repräsentative Umfrage der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) zeigt.

Unbemerkt von den Konsumentinnen und Konsumenten findet aktuell bei den Reparatur-Anbietern ein Umbruch statt. So übernimmt die Firma Swiss Mobile mit Sitz in Dübendorf den Dienstleister Mobile Klinik mit den dazugehörigen Marken Fix Repair und Handy Doktor. Daraus entsteht der schweizweit grösste Anbieter von Reparaturen für Smartphones und Tablets mit insgesamt 32 Standorten und 70 Mitarbeitern.

Zu den Gründen für die Übernahme sagt Swiss-Mobile-Inhaber Marian Andelic, er habe schon immer ein Unternehmen mit «durchschlagendem Geschäftsmodell» aufbauen wollen. Was er damit meint: Bislang bediente Swiss Mobile ausschliesslich Geschäftskunden, also Firmen. Nun kommt ein zusätzliches Standbein hinzu, das sich an die Privatkundschaft richtet.

Dabei setzt Swiss Mobile auf Sofortreparaturen im Laden. Das beschädigte Gerät kann ohne Voranmeldung zu einer Filiale gebracht werden und wird dort geflickt. Je neuer das Handy-Modell, desto teurer wird die Reparatur. So verlangt Fix Repair für den Austausch eines beschädigten Bildschirms beim iPhone 15 von Hersteller Apple einen Preis von 349 Franken. Beim iPhone 12 sind dafür noch 329 Franken fällig.

### Nur noch zentralisiertes Flicken

«Unsere Daten zeigen, dass rund 75 Prozent aller Smartphone-Reparaturen sofort vor Ort durchgeführt werden können», sagt Andelic. Der Rest der Geräte müsse entweder eingeschickt oder ersetzt werden. Ein Smartphone einzusenden oder zu ersetzen, sei jedoch mit einem grossen Aufwand verbunden und wirke deshalb abschreckend.

«Gleichzeitig ist ein neues Smartphone wesentlich teurer als eine Reparatur, der Datentransfer auf ein neues Gerät mühsam und die rund einwöchige Wartezeit bis zur Rücksendung eines Geräts lästig und nicht zeitgemäss», ergänzt Marcel Dossenbach, Chef von Mobile Klinik. Das sehen Konkurrenten wie Mobilezone

# Grösste Handy-Werkstatt der Schweiz entsteht

**Firmenkauf** Der neue Reparatur-Anbieter entsteht durch eine Übernahme. Ein verschärftes EU-Gesetz gibt der Branche Aufschwung.

jedoch anders. Die Handyladenkette wird künftig nur noch in der Zentrale im Kanton Zug sowie im Tessin defekte Mobilgeräte reparieren. Das Unternehmen hat im Sommer acht lokale Werkstätten geschlossen, darunter in Basel, Bern und Zürich.

Vor-Ort-Reparaturen hätten in den letzten Jahren an Bedeutung verloren, teilt Mobilezone dazu mit. Anstatt in ein Geschäft zu gehen, würden immer mehr Kunden ihre Smartphones, Tablets oder Smartwatches per Post an die zentrale Werkstatt in Rotkreuz einschicken. Das habe zu einem Volumenrückgang an den lokalen Standorten geführt.

Die wirtschaftliche Logik dahinter ist offensichtlich: Eine Zentralisierung und Schliessung von physischen Anlaufstellen spart Arbeitsstellen und damit vor allem Lohnkosten. Ob Reparatur vor Ort oder per Versand – die Anbieter müssen sich gut überlegen, wie sie sich aufstellen und die Kundschaft ansprechen wollen. Denn im Zuge des anhaltenden Nachhaltigkeitsstrebens werden Smartphones, Tablets oder Smartwatches robuster und damit weniger anfällig für Schäden.

Gerade der Umweltschutz ist laut der Umfrage der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften der wichtigste Beweggrund, um ein defektes Smartphone reparieren zu lassen. Doch auch die Möglichkeit, Kosten zu sparen, und der Einfluss von Freunden spielen eine bedeutende Rolle.

Konkrete Zahlen zu den jährlichen Reparaturen von Smartphones und Tablets liegen keine vor, da die Branche

von sich aus die Daten nicht erhebt und aufbereitet. Swiss Mobile als grösster Anbieter flickt rund 112'000 Geräte pro Jahr. Zum Vergleich: In der Schweiz sind knapp 11 Millionen Mobilfunkanschlüsse in Betrieb. «Im kommenden Jahr rechnen wir mit einem Umsatzwachstum von einem Fünftel», sagt Firmengründer Andelic. Der Umsatz im laufenden Jahr liege im «zweistelligen Millionenbereich».

EU stärkt «Recht auf Reparatur» Aufwind dürften die Reparaturdienstleister in der Schweiz durch neue Vorgaben der Europäischen Union erhalten. Das EU-Parlament hat sich diese Woche mit klarer Mehrheit für eine Stärkung des «Rechts auf Reparatur» für Elektronikgeräte ausgesprochen.

So sollen Hersteller künftig verpflichtet werden, auch nach Ablauf der gesetzlichen Garantiezeit zu reparieren. Zudem sind Gutscheine und andere finanzielle Anreize für Reparaturen geplant. Das auf Recht spezialisierte Onlineportal Law.ch schreibt dazu, dass hiesige Hersteller und ihre Vertriebsketten «davon ausgehen müssen, dass sich die Schweiz der Entwicklung «Recht auf Reparatur» nicht wird entziehen können».

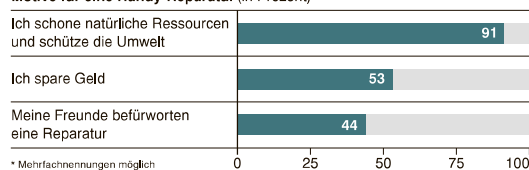
Bleibt die Frage aus Konsumentensicht: Ist es billiger, das defekte Smartphone bei einer Werkstatt abzugeben oder per Post an einen Reparaturdienstleister zu schicken? «Meistens ist die Reparatur an einer zentralen Stelle etwas günstiger, da dem Anbieter Know-how, Mitarbeiter und Material gebündelt an einem Ort zur Verfügung stehen», sagt Jean-Claude Frick, Telecomexperte beim Vergleichsdienst Comparis. «Auch haben Mitarbeiter an zentralen Werkstätten oft mehr Erfahrung, da sie eine grössere Anzahl an Geräten flicken als die lokalen Shops.»

Es gebe jedoch einen Nachteil: Die Reparatur dauere länger, da die kaputten Geräte hin- und zurückgeschickt werden müssten. Frick rät dazu, mit dem Anbieter den Umfang der Reparatur möglichst genau festzulegen. Dazu gehören Dauer, Kostenrahmen und Art der Instandsetzung. «Bei einem beschädigten Bildschirm sollte beispielsweise im Voraus abgemacht werden, ob nur das Glas vorne getauscht werden soll oder auch die Rückwand des Geräts, die möglicherweise ebenfalls einen Sprung aufweist», so Frick.

Schliesslich sollten Nutzer von Apple-Produkten bei der Auswahl des Reparatur-Ladens darauf achten, dass dieser eine offizielle Zertifizierung des US-Herstellers habe. «Nur so kann der Anbieter Originalteile von Apple verbauen», sagt Frick.

## Schweizer Handy-Nutzer zeigen sich umweltbewusst

### Motive für eine Handy-Reparatur (in Prozent)\*



### Kaputter Bildschirm ist häufigste Ursache für Reparatur

### Gründe für eine Handy-Reparatur (in Prozent)

