

click▶repair®



Aktuelle Zahlen aus der Welt der Smartphones



Hilfestellung für die ersten Schritte



Liebe Leserinnen und Leser,

der Smartphone-Markt ist rasant gewachsen – und unübersichtlich geworden. Viele Hersteller buhlen mit zahlreichen Modellen um die Gunst der Käufer. Bislang konnten Nutzer nur die Preise oder Leistungsdaten vergleichen. Einen zuverlässigen Test der zeigt, wie sehr sich Nutzer tatsächlich auf ihr Handy verlassen können, gab es bislang noch nicht.

Hier setzt der clickrepair Reparatur-Check an. Er prüft, welche Modelle besonders langlebig sind und wie hoch die Kosten im Reparaturfall ausfallen. Die Ergebnisse geben Verbrauchern eine Hilfestellung bei der Wahl ihres Smartphones – und sorgen für mehr Transparenz im Handymarkt. Unsere digitale Broschüre erläutert die Hintergründe des Tests, stellt Zahlen und Fakten aus der Welt der Smartphones vor und zeigt, welche Möglichkeiten Verbraucher haben, um ihr defektes Handy wieder auf Vordermann zu bringen.

Sind Sie neugierig geworden? Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Marco Brandt
Geschäftsführer der Valuecare24 GmbH
Betreiber von clickrepair





Mehr Transparenz im Handymarkt

clickrepair ist der größte Reparatur-Marktplatz für Handys und Smartphones in Deutschland. Mit dem Reparatur-Check bietet das Portal Smartphone-Besitzern eine weitere Hilfestellung bei Handykauf und -reparatur. Geschäftsführer Marco Brandt erläutert die Hintergründe des neuen Produkt-Tests und den Mehrwert für Verbraucher.

Herr Brandt, wer „Smartphone Test“ googelt, findet tausende Ergebnisse. Was unterscheidet den clickrepair Reparatur-Check von anderen Tests?

Die meisten Smartphone-Tests vergleichen die Leistungsdaten der Geräte, zum Beispiel

Display-Auflösung, Akkulaufzeit oder Prozessorgeschwindigkeit. Dabei zählt für Verbraucher bei einem neuen Gerät auch die Frage: Kann ich mich auf mein Smartphone im Alltag verlassen? Deswegen beleuchten wir mit dem clickrepair Reparatur-Check, welche

Geräte wie häufig kaputt gehen und wie hoch die Reparaturkosten ausfallen. Auf Basis dieser Kriterien sowie den Ergebnissen einer repräsentativen Umfrage zu Nutzererfahrungen vergeben wir die Reparatur-Check-Noten.

Heißt das, jedes Modell auf dem Markt wird bewertet?

Das ist unser Ziel. Wir ergänzen die Auswertung stetig um neue Modelle. Um jedoch aussagekräftige Vergleichsergebnisse zu liefern, berücksichtigen wir nur Modelle, bei denen wir eine solide Datenlage mit einer hohen Anzahl an Geräten haben.

Ist es nicht naheliegend, dass neue Geräte besser abschneiden als alte Modelle?

Auch das Gegenteil kann der Fall sein. Bei neueren Modellen wie dem iPhone 6 sind die Reparaturkosten und auch die Schadenhäufigkeit aufgrund sensiblerer Technik deutlich höher als bei den Vorgängermodellen. Das schlägt sich in der Reparatur-Check-Note entsprechend nieder.

Ist eine Reparatur nicht über die Garantie abgedeckt?

Der Nutzer sollte in jedem Fall prüfen, ob der Schaden von der Herstellergarantie



abgedeckt ist. Aber: Die häufigste Schadensursache bei Smartphones sind Displaybrüche – und die sind meist nicht durch die Herstellergarantie abgedeckt. Außerdem erlischt die Garantie nach spätestens zwei Jahren. Dann muss der Nutzer auf eigene Faust nach einer Lösung suchen. clickrepair hilft ihm dabei, eine geeignete Handywerkstatt zu finden.

Sind die Reparaturkosten denn überhaupt kaufentscheidend?

Sicher nicht an erster Stelle. Aber ein langfristiger Blick lohnt auch hier. Viele neue Handymodelle kosten 800 Euro und mehr. Klar, dass Verbraucher auch einen Eindruck bekommen sollten, wie lange sie etwas von dem Gerät

haben werden. Unser Reparatur-Check bietet Verbrauchern Orientierung bei der Kaufentscheidung, weil wir die langfristigen Kosten mitdenken. Damit sorgen wir für mehr Transparenz im Handymarkt.

Lohnt sich eine Handyreparatur überhaupt?

Das hängt vom Schaden und dem Wert des Geräts ab. Wer sich unsicher ist, kann auf clickrepair.de schnell und einfach herausfinden, was die Reparatur des eigenen Geräts kostet und direkt über die Plattform eine Reparatur bei einer passenden Handywerkstatt in Auftrag geben. Zudem regeln wir den Hin- und Rückversand und wickeln die Bezahlung sicher ab, beispielsweise über PayPal. ■

Nachgefragt

Der clickrepair Reparatur-Check liefert valide Ergebnisse und beinhaltet Erfahrungen von Handynutzern. Dafür hat clickrepair die Experten von Statista genauer auf das Verfahren hinter dem Reparatur-Check schauen lassen. Jan Delventhal, Account Director Research & Analysis bei Statista, spricht über den Bewertungsprozess, überraschende Ergebnisse und den Mehrwert für Verbraucher.

Wie haben Sie clickrepair unterstützt?

Auf zwei Wegen: Wir haben den Bewertungsprozess geprüft, um eine statistisch fundierte Auswertung der Ergebnisse des clickrepair Reparatur-Checks zu gewährleisten. Außerdem haben wir mehr als 5.000 Handy-Besitzer in Deutschland zu ihren Nutzungsgewohnheiten und Erfahrungen befragt - sowohl mit ihren aktuellen als auch alten Geräten.

Welche Umfrageergebnisse haben besonders überrascht?

Überraschend ist, wie häufig die Geräte kaputt gehen: Die Befragten hatten bei knapp der Hälfte der Geräte einen Schaden – eine wichtige Information. Übrigens, rund ein Drittel der Befragten würde sich nach einer schlechten Erfahrung nicht wieder für dasselbe Gerät entscheiden. Apple-Käufer sind hier aber eine Ausnahme: Von den Befragten, die schon einmal Probleme mit ihrem iPhone hatten, würden sich die meisten wieder für dasselbe iPhone entscheiden. Das spricht für die Strahlkraft der Marke.

Und was haben Verbraucher von den Ergebnissen?

Sie bekommen eine Einschätzung über die Langlebigkeit der Geräte. Der clickrepair Reparatur-Check zeigt, welche Erfahrungen Verbraucher mit den unterschiedlichen Handymodellen gemacht haben und welche Teile besonders empfindlich sind. Diese Angaben finden Verbraucher sonst nirgends – und das übersichtlich, verständlich und herstellerunabhängig. ■



Zur Person

Jan Delventhal ist Account Director Research & Analysis bei der Statista GmbH,

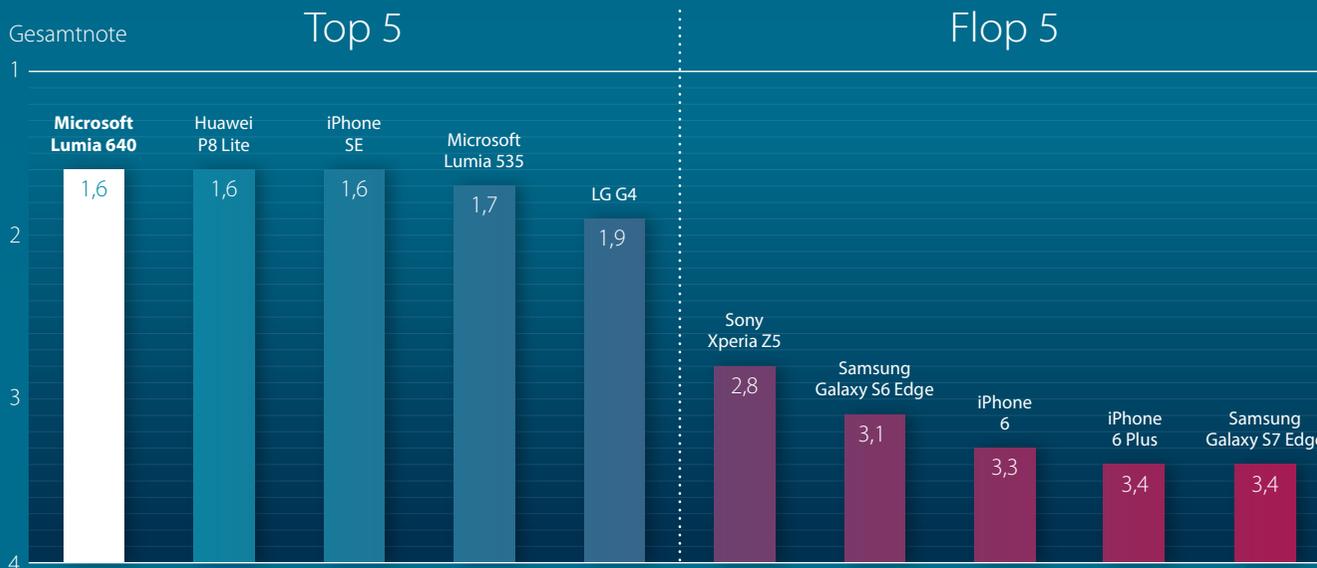
einem führenden Dienstleister für Umfragen und statistische Auswertungen. Die Umfrage unter Smartphone-Besitzern vom Juli 2016 fließt in die Ergebnisse des clickrepair Reparatur-Checks ein.

Zahlen und Fakten aus dem clickrepair Reparatur-Check

Der clickrepair Reparatur-Check untersucht monatlich, welche Smartphone-Modelle seltener repariert werden müssen und wie hoch die Kosten im Reparaturfall ausfallen. Jedes Modell wird mit einer Gesamtnote zwischen 1,0 und 4,0 bewertet. Eine Bewertung ist also immer in Relation zu anderen Geräten zu betrachten und bedeutet nicht, dass ein Smartphone grundsätzlich schlecht oder gut ist. Im Folgenden haben wir einige spannende Ergebnisse der aktuellen Auswertung aus dem November 2016 zusammengefasst.

Microsoft Lumia 640 ganz vorne - Samsung Galaxy S7 Edge ist Schlusslicht

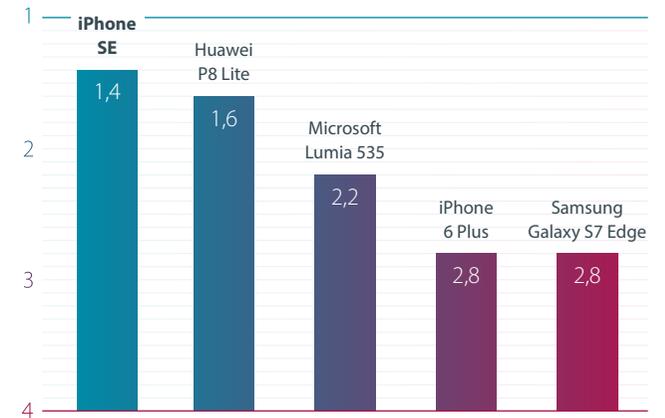
Unter den aktuellen Smartphone-Modellen teilen sich das Huawei P8 Lite und das iPhone SE mit guten Reparaturwerten Platz 2.



iPhone SE besonders robust

Das iPhone SE meistert Alltagsrisiken am besten. Das iPhone 6 Plus und das Samsung Galaxy S7 Edge werden hingegen besonders häufig repariert.

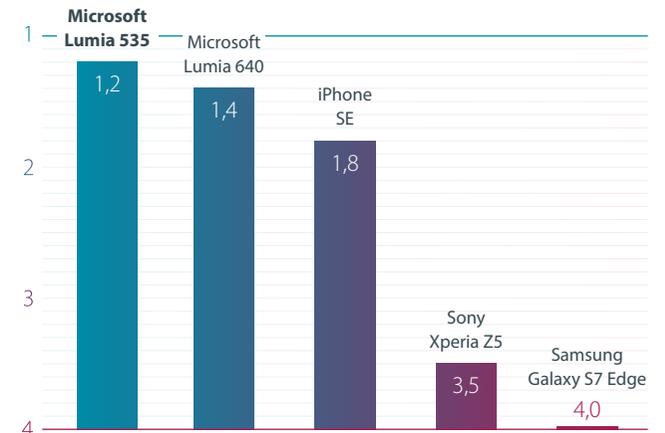
Teilnote Schadenanfälligkeit



Reparaturen beim Galaxy S6 Edge gehen ins Geld

Besitzer eines Samsung Galaxy S6 Edge müssen im Schadenfall tiefer in die Tasche greifen. Wer ein Microsoft Lumia 535 oder 640 besitzt, kommt hingegen relativ günstig weg.

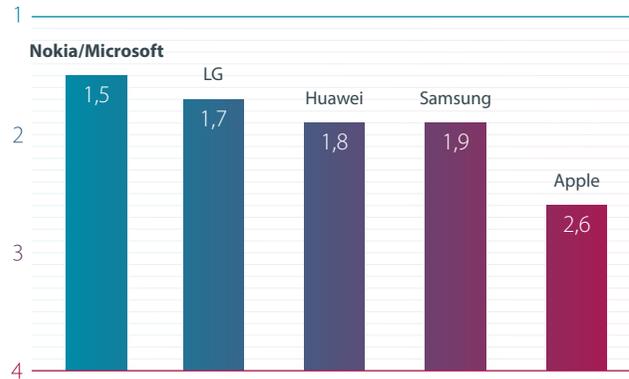
Teilnote Reparaturkosten



Nokia & Microsoft top

clickrepair macht den Herstellervergleich. Die Durchschnittsnoten aller bewerteten Modelle sprechen eine klare Sprache: Nokia und Microsoft schneiden im clickrepair Reparatur-Check modellübergreifend am besten ab.

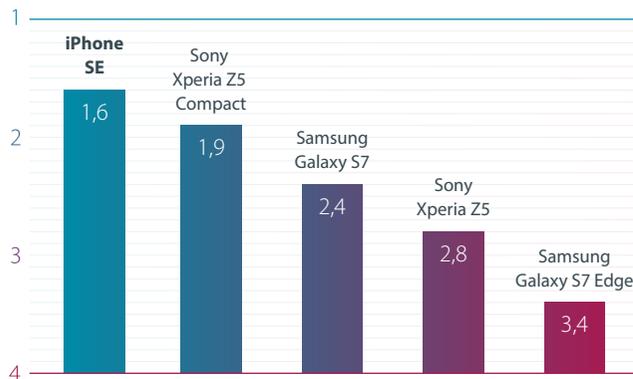
Durchschnittsnote nach Hersteller



Bester Newcomer: iPhone SE

Unter den Modellen, die in den letzten 12 Monaten auf den Markt gekommen sind, belegt das iPhone SE den ersten Platz. Die Reparaturwerte des Samsung Galaxy S7 Edge enttäuschen.

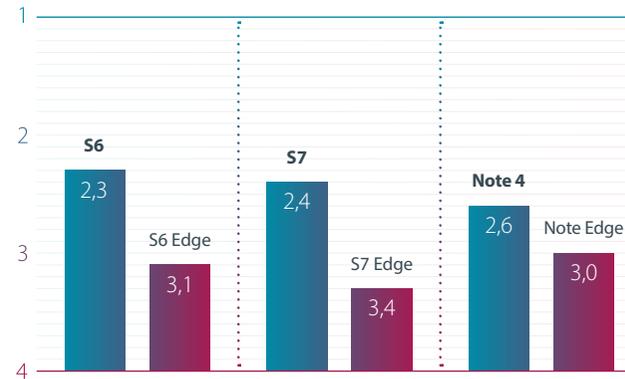
Gesamtnote Neuerscheinungen



Edge-Bildschirm? Punktabzug

Smartphones mit abgerundeten Bildschirmkanten gehen häufiger zu Bruch – und kosten mehr in der Reparatur. Das erklärt, warum Samsungs Edge-Modelle im clickrepair Reparatur-Check schlechter abschneiden als die Geräte mit klassischem Bildschirm.

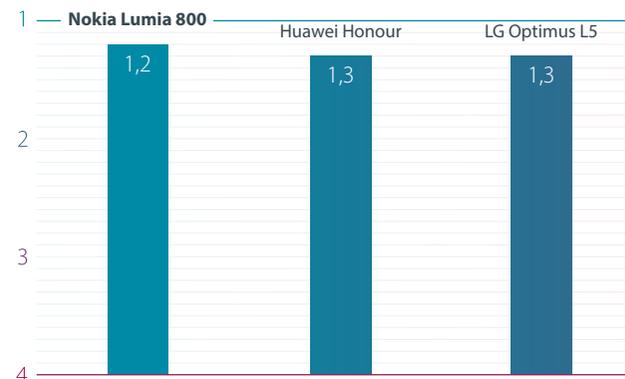
Gesamtnote Samsung-Modelle



Nokia Lumia 800 läuft und läuft ...

Ein Blick auf die Modelle, die seit mindestens drei Jahren im Markt sind, zeigt: Das Nokia Lumia 800 schneidet am besten ab. Aber auch das Huawei Honour und das LG Optimus L5 erreichen unter den älteren Modellen Bestnoten.

Gesamtnote ältere Modelle



„Smartphones müssen länger halten, als bis zur Vorstellung des Nachfolgemodells. Mit dem clickrepair Reparatur-Check tragen wir dem Rechnung und zeichnen die Geräte mit der größten Robustheit und der besten Reparierbarkeit aus.“

Josef Reitberger, Chefredakteur CHIP

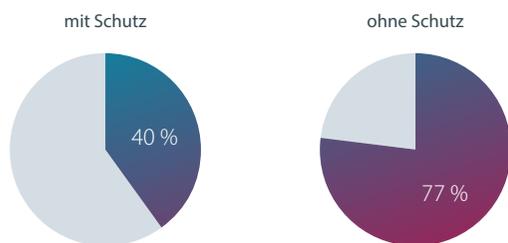
Das sagen die Nutzer

Welche Schadenfälle haben Handynutzer bereits durchlebt? Wie zufrieden sind sie mit ihrem Smartphone? Um auch Erfahrungen der Verbraucher zu berücksichtigen, hat clickrepair in Kooperation mit Statista eine repräsentative Online-Umfrage mit über 5.000 Teilnehmern durchgeführt und interessante Ergebnisse ermittelt.

Gut geschützt gewinnt

Wer auf Nummer sicher gehen will, stattet sein Smartphone mit Schutz-Gadgets wie Cases und Schutzfolien aus. Denn die Umfrageergebnisse sind eindeutig: Kein Schutz? Mehr Schäden.

Anteile Geräte mit Schäden



Hauptrisiko Verschleiß

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen: Die häufigste Ursache von Handyschäden ist der alltäglich langsam fortschreitende Verschleiß der Geräte – gefolgt von technischen Problemen und Sturzschäden. Unter den einzelnen Komponenten der Smartphones ist das Display die Achillesferse.

Anteil Ursache Handyschäden*

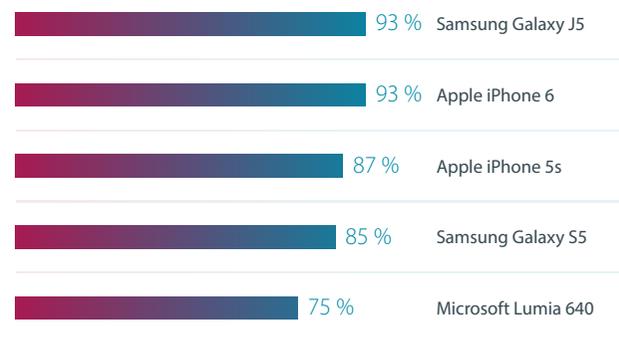


*gerundete Werte

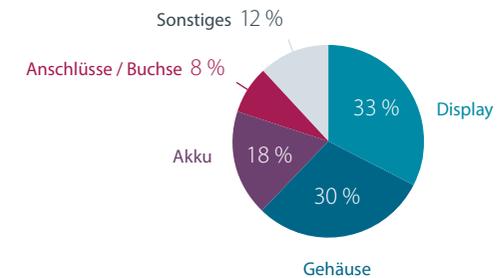
Schutz-Gadgets für alle

Je wertvoller das Handy, desto größer die Schutzvorkehrungen? Stimmt nicht. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass Schutzfolien und Cases auch bei günstigen Modellen wie dem Samsung Galaxy J5 oder dem Microsoft Lumia 640 beliebt sind.

Anteil Smartphones mit Schutz-Gadgets



Anteil beschädigte Teile*

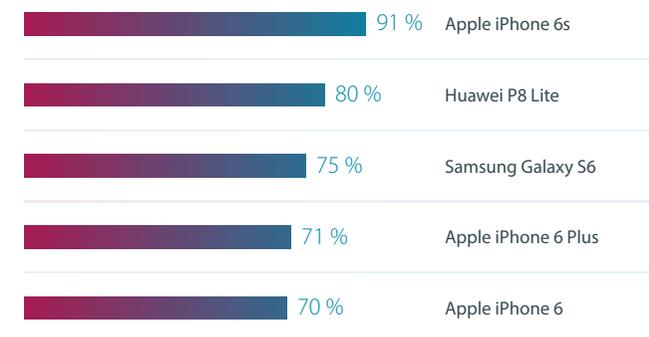


*gerundete Werte

Sieht aus wie neu

Diese Geräte sind vor über einem Jahr auf den Markt gekommen – und haben sich gut gehalten. Die meisten Nutzer dieser Modelle bescheinigen ihren Geräten einen fast neuwertigen bis neuwertigen optischen Zustand.

Anteil Geräte mit neuwertigem optischen Zustand



Die monatlich aktuellsten Ergebnisse zu mehr als 170 Geräten gibt es auf

Der clickrepair Reparatur-Check – so funktioniert's

clickrepair®
Der Reparatur-Marktplatz

Von clickrepair bewertet auf
Reparaturanfälligkeit und
-aufwand. clickrepair.de/check

SEHR GUT

1,4

Welches Smartphone-Modell geht selten kaputt? Bei welchem Gerät ist die Reparatur besonders teuer?

Der clickrepair Reparatur-Check liefert die Antworten indem er die Geräte vergleicht.

Einen Produkt-Test, der nicht die Leistung von Smartphones vergleicht, sondern Schadenanfälligkeit und Reparaturkosten berücksichtigt, gab es bislang noch nicht. Der clickrepair Reparatur-Check tritt genau mit diesem Anspruch an. Grundlage des Tests sind reale Schadenfälle und eine umfangreiche Nutzerbefragung, aus denen sich die Gesamtnote zusammensetzt. Um neue

Entwicklungen im schnelllebigen Smartphone-Markt zu berücksichtigen, wird die Note monatlich neu berechnet.

1 Auswertung einer umfangreichen Datenbasis

Um die Schadenanfälligkeit und die Reparaturkosten der Handymodelle zu bewerten, greift clickrepair auf eine Datenbasis von rund einer Million Endgeräte zurück – und wertet diese anonymisiert aus.

2 Nutzerbefragung durch Online-Survey

Neben der Auswertung der Smartphone-Daten hat clickrepair eine repräsentative Online-Umfrage durchgeführt: Über 5.000 Teilnehmer wurden zu Defekten an ihren aktuellen und früheren Mobiltelefonen befragt.

3 Schulnoten für einfache Vergleichbarkeit

Jedes Modell wird mit einer Note zwischen 1,0 und 4,0 bewertet. Die Gesamtnote ergibt sich zur Hälfte aus der ermittelten Schadenanfälligkeit der Geräte und der Umfrageergebnisse, zur anderen Hälfte aus den durchschnittlichen Reparaturkosten.

4 Aktuelle Ergebnisse durch monatliches Update

Der Smartphone-Markt ist ständig in Bewegung. Damit aktuelle Modelle berücksichtigt werden, wird der clickrepair Reparatur-Check monatlich angepasst. So haben Verbraucher auf clickrepair.de immer einen aktuellen Überblick. ■

clickrepair Reparatur-Check in Zahlen

1 Million Smartphones fließen in die Auswertung ein.

5.050 Teilnehmer wurden im Online-Survey befragt.

1,0 ist die Bestnote im Gesamtvergleich.

12 Mal pro Jahr wird der clickrepair Reparatur-Check aktualisiert.



Displaybruch – was nun?

Ein Moment der Unachtsamkeit reicht aus, schon fällt das Handy zu Boden – und trägt im schlimmsten Fall bleibende Schäden davon. Wir zeigen, was Verbraucher im Falle eines Falles tun können, damit das Handy schnell wieder einsatzfähig ist.

Es ist wie verhext. Das Handy fällt runter und landet auf die Vorderseite. Die Folge – das Display zerspringt. Der Physiker Robert Matthews hat sogar wissenschaftlich bestätigt, dass Smartphones in der Regel auf die Vorderseite fallen. Grund dafür ist die Haltung, in der Nutzer das Gerät beim Telefonieren halten. Dadurch wird beim Fallen eine Drehung ausgelöst und das Handy landet auf dem Bildschirm. Ein kaputtes Display ist nicht nur ärgerlich, sondern kann auch teuer werden. Denn in der Regel fallen Sturz- genau wie Wasserschäden unter die Rubrik „selber Schuld“ und sind nicht von der Garantie der Hersteller abgedeckt. Reparatursuchende haben verschiedene Möglichkeiten, um ein kaputtes Display wieder in Schuss zu bringen.

Reparatur direkt beim Hersteller

Hersteller kennen ihre Produkte häufig am besten. Deshalb sollte die Reparatur schnell und zuverlässig sein. Eigentlich. Die Stiftung Warentest hat sechs Handyhersteller unter die Lupe genommen. Dabei stellten die Tester erhebliche Unterschiede bei Kosten- und Zeitaufwand fest. Teilweise lagen die Reparaturkosten sogar über dem Verkaufspreis. Trotz Hersteller-Bonus sollten Reparatursuchende die Kosten genau überprüfen, um nicht unnötig tief in die Tasche zu greifen.

Handywerkstätten bieten preiswerte Alternative

Herstellerunabhängige Handywerkstätten können häufig günstiger und schneller helfen.

Auf clickrepair.de, dem Reparatur-Marktplatz für Handys und Smartphones, finden Reparatursuchende die passende Handywerkstatt mit dem besten Angebot. Damit der Schaden schnell und zuverlässig behoben wird, erleichtert clickrepair die komplette Reparaturabwicklung von der Defektauswahl über den kostenlosen Hin- und Rückversand bis zur sicheren Bezahlung.

Reparatur in Eigenregie

Natürlich können Smartphone-Besitzer auch selbst Hand anlegen. Wer sich den fachmännischen Umgang mit Lötkolben und Pinzette zutraut, kann somit etwas Geld sparen. Bei den Ersatzteilen sollten Hobby-Heimwerker möglichst auf Originalprodukte setzen. ■

Reparaturanleitungen für verschiedene Geräte finden Hilfesuchende auf:

3 Schritte, die Nutzer vor der Reparatur beachten sollten

- 1 Daten sichern & Speicher löschen**
Nachrichten, Fotos und Kontakte vor der Reparatur sichern. Samsung bietet dafür die Software „Samsung Kies“, bei Apple funktioniert die Sicherung über iTunes. Damit persönliche Daten sicher sind, das Gerät unbedingt auf die Werkeinstellung zurücksetzen.
- 2 SIM- und Speicherkarte entfernen**
Vor der Reparatur unbedingt die SIM und Speicherkarte entfernen.
- 3 Erreichbar sein**
Stellen Sie sicher, dass Sie E-Mails zum Reparaturauftrag von einem alternativen Gerät abrufen können und für Rückfragen telefonisch erreichbar sind.

clickrepair – der Reparatur-Marktplatz für Handys und Smartphones

Ist das Mobiltelefon defekt, ist schnelle und zuverlässige Hilfe gefragt. Die finden Verbraucher auf clickrepair. Der Reparatur-Marktplatz bietet Nutzern die größte Vergleichbarkeit und Transparenz bei der Auftragsabwicklung und sorgt dafür, dass vom kaputten bis zum reparierten Smartphone alles glatt läuft.

Technologisch auf dem neuesten Stand und mit riesigem Display – Smartphones haben heute immer mehr Funktionen, werden aber gleichzeitig fehleranfälliger. Ein kaputtes Handy ist nicht nur ärgerlich, sondern kann auch teuer werden. Damit Verbraucher einen Überblick haben, wo sie Hilfe bekommen und was die Reparatur kostet, macht clickrepair den Prozess einfach und transparent. In vier Schritten erhalten Reparateursuchende Hilfestellungen, damit ihr Gerät schnell wieder voll einsatzfähig ist:

-  **Defekt auswählen**
Für eine schnelle und kostengünstige Reparatur ist es wichtig zu wissen, wo der Fehler liegt. Auf clickrepair können Nutzer den Hersteller, das Modell und den Defekt einfach auswählen.
-  **Gerät versenden oder lokal abgeben**
Nachdem Defekt und Handyhersteller ausgewählt wurden,

erhalten Reparateursuchende eine Übersicht, welche Handywerkstatt die Reparatur übernehmen kann und wie hoch die Kosten liegen. Dabei haben Nutzer die Wahl, ob sie ihr Gerät einsenden oder in einer Handywerkstatt in ihrer Nähe abgeben möchten.

Einen Versandschein für den kostenlosen, versicherten Versand erhalten Nutzer direkt über clickrepair. Alternativ erhalten sie einen Terminvorschlag für die Abgabe in der Handywerkstatt vor Ort.



Reparatur bestätigen & bezahlen

Nach Angabe des Herstellers, des Modells und des Defekts erhalten Reparateursuchende eine Auskunft, was die Reparatur kosten wird. Die Zahlung

kann der Nutzer über clickrepair abwickeln oder in der Werkstatt vor Ort bezahlen.



Gerät repariert zurückbekommen

Alles wieder ganz? Dann bekommen Nutzer ihr Gerät bei einer Versandreparatur bequem zurückgesendet und bei der lokalen Reparatur können sie es ganz einfach abholen. Damit Nutzer wissen, wo ihr Gerät gerade ist und was damit geschieht, können sie den Status unter „Mein clickrepair“ jederzeit einsehen. Zusätzlich werden sie per E-Mail informiert. ■

[Mehr Informationen zum Angebot finden Interessierte unter](#)

Impressum

Mehr Transparenz
im Handymarkt

Herausgeber

Valuecare24 GmbH
Breite Straße 7
30159 Hannover
Betreiber von clickrepair

Redaktion

Gina Grusat
Referentin für Public Relations & Marketing
Anschrift wie links
0511 71280-648
presse@clickrepair.de

Fotonachweise

Shutterstock.com
S. 1, 2, 4: Syda Productions; S. 1, 2: AlexeySun,
Nikolay Ostanin; S. 2: pcruciatti; S. 3: Nagy-Bagoly Arpad;
S. 2, 8: mozakim; S. 9: Chones