



# UNDERCOVER SHOPPING

So gut werden Sie in Österreichs Handy- und Internetshops beraten

**W**o gehen Sie hin, wenn Sie ein neues Smartphone oder einen Internetzugang brauchen? In den Shop eines Providers, zu MediaMarkt, zu Hartlauer oder zu einem kleineren Händler Ihres Vertrauens? Die Auswahl in der Alpenrepublik ist groß, nicht umsonst gilt Österreich als Mekka für Smartphone-Fans und Internet-Freaks. Warum? Die Anschaffungspreise sind moderat, die Tarife vielfältig und günstig und die Einkaufsmöglichkeiten auch in ländlicheren Gebieten sind beinahe flächendeckend gegeben. Beste Voraussetzungen also, um sich ein neues Smartphone oder einen Internetzugang zuzulegen. Nur: Wo liegen die Unterschiede bei den einzelnen Shops? Wo werde ich am besten beraten? Manche fragen sich auch: „Wo finde ich die größte Auswahl?“

### Quer durch Österreich

Genau das haben wir versucht herauszufinden. Es ging mit dem Auto quer durch die Republik, von Wien über St. Pölten, nach Linz, Salzburg und Graz. Wir besuchten das Burgenland, Kärnten, ja sogar Tirol tippten wir in das Navigationssystem unseres Testfahrzeuges ein. Insgesamt legten wir knapp 2.400 Kilometer zurück und besuchten dabei rund 40 Shops und Stores.

### Unabhängig und kompetent

Unser Team aus der Smartphone-Redaktion wurde von einem Kollegen sowie einer externen, unabhängigen und vom Fach kommenden Person gebildet, um möglichst objektive Ergebnisse zu gewährleisten. Unser Bewertungsbogen legte den Fokus auf die Fachkompetenz der angestellten Personen, auf die gebotene Beratung, aber auch auf nicht unwesentliche Begleitumstände wie Freundlichkeit oder Hilfsbereitschaft der Berater. Nebenbei begutachteten wir auch das Erscheinungsbild der einzelnen Geschäfte, haben uns die Produktpräsentation und auch die entsprechende Beschilderung angesehen und checkten auch, ob sich die einzelnen Betreiber an die bestehenden Corona-Vorschriften in Österreich hielten.

Bereits im Vorfeld erarbeiteten wir eine Gewichtung der einzelnen Kriterien, welche nach Abschluss des Testzeitraumes das vorliegende Endergebnis lieferten.

### Das häufigsten Smartphone-Angebote

Unsere Testkäufer hatten klare Vorgaben, welche Themen in jedem Beratungsgespräch angesprochen werden sollten. Sie gaben sich als Basisnutzer im Smartphone-Bereich aus, die jahrelang mit einem alten Gerät (Samsung Galaxy S7) ihr Auskommen fanden. Nachdem das Telefon seinen Geist aufgegeben hat, ist der Lockvogel auf der Suche nach einem neuen, relativ günstigen Gerät mit guter Kamera und ausdauerndem Akku sowie einem Tarif mit rund 10 GB Datenvolumen. Zudem gab sich der jeweilige Testkäufer als Wohnungssuchender am Shop-Standort aus, der für die zu erwartenden, eigenen vier Wände einen passenden Internet-Tarif sucht. Das Wunschziel wurde seitens des Beraters erfüllt, wenn ein Mittelklasse-Telefon sowie ein günstiger Internet-Einsteigertarif angeboten wurde.

### Diese Shops haben wir getestet

**A1** A1-Shops gibt es mittlerweile mehr als 70 in ganz Österreich. Die Stores des Marktführers in Sachen Mobilfunk, denen wir einen Besuch abgestattet haben, wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt, wobei wir hier in fünf unterschiedlichen Bundesländern unterwegs waren.

**3** Mehr als 80 Filialen und Partner-Stores betreibt Drei in ganz Österreich. Auf diese große Zahl kommt der Mobilfunk vor allem, weil er auch sogenannte BestPartner forciert. Dabei handelt es sich um lokale Elektromärkte, die Drei-Support bieten. Wir haben uns in erster Linie auf herkömmliche Drei-Shops fokussiert.



Hartlauer ist eine österreichische Institution, 160 Filialen gibt es über das ganze Land verteilt. Nicht alle davon führen auch Smartphones, umgekehrt gibt es bei Hartlauer auch Handy Pur-Shops, die sich ausschließlich auf Mobilfunk konzentrieren.

### Magenta®

In Österreich finden Sie mehr als 50 Filialen des Mobilfunkanbieters, quer verstreut über die gesamte Republik. Wir haben uns nach dem Zufallsprinzip für einige Filialen in insgesamt fünf Bundesländern entschieden, denen wir einen Besuch abgestattet haben.



Nachdem die Marke Saturn in MediaMarkt aufgegangen ist, gibt es österreichweit mehr als 50 davon. Alleine acht Märkte sind in der Bundeshauptstadt Wien zu finden. Stand Mai 2021 haben noch nicht alle ehemaligen Saturn-Filialen das neue Erscheinungsbild verpasst bekommen.

# ERGEBNISSE IM DETAIL

## DIE TABELLE

Wir arbeiten mit dem österreichischen Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“. Ab X,5 wird aufgerundet, andernfalls abgerundet.



Außen- und Eingangsbereich	
Sauberkeit im Eingangsbereich	20 %
Sauberkeit des Schaufensters	10 %
Warenpräsentation	70 %
<b>Gesamt</b>	

1,33	Die Filialen von Hartlauer machten beim Betreten durch die Bank einen sauberen und ordentlichen Eindruck.
1,22	
1,89	
<b>Gut (1,71)</b>	

2,00	In aller Regel in Ordnung. Alle Shops setzten auf ein Ticketsystem und Corona-Eintrittsbeschränkungen aufgrund der maximalen Kundenanzahl im Shop.
2,20	
2,20	
<b>Gut (2,16)</b>	

1,80	Auch die Magenta-Shops setzten durchwegs auf ein Ticketsystem. Optisch gefiel die Aufmachung mit dunkleren, edlen Materialien sehr gut.
1,40	
1,80	
<b>Gut (1,76)</b>	

1,80	An den meisten Märkten hatten wir nichts auszusetzen. In einer Filiale dürfte kurz zuvor eine Großlieferung eingetroffen sein, die im Eingangsbereich herumstand.
1,80	
2,00	
<b>Gut (1,94)</b>	

2,00	Wie alle anderen Mobilfunker setzt auch Drei auf ein Ticketsystem. In der Regel waren die Filialen sauber, wenngleich es auch einen Ausreißer nach unten gab.
2,00	
2,00	
<b>Gut (2,00)</b>	

Verkaufspersonal	
Erscheinungsbild	5 %
Engagement	25 %
Aufdringlichkeit	15 %
Hilfsbereitschaft	15 %
Freundlichkeit	15 %
Bedürfnisorientierung	25 %
<b>Gesamt</b>	

1,22	Das Verkaufspersonal von Hartlauer macht einen äußerst guten Gesamteindruck. Wir fühlten uns in jeder Filiale willkommen, wenngleich es natürlich von Shop zu Shop gewisse Unterschiede gab. Dennoch konnten wir keinen Ausreißer nach unten feststellen.
1,33	
1,11	
1,11	
1,00	
1,56	
<b>Sehr gut (1,21)</b>	

1,60	In den Shops von A1 wurden wir fast immer von kompetenten und freundlichen Mitarbeitern bedient. Nur ein Shop in einem Einkaufszentrum fiel uns negativ auf, da dürfte ein Angestellter nicht seinen besten Tag erwischt haben. Am Kategorienergebnis <i>Sehr gut</i> ändert dies allerdings nichts.
1,40	
1,60	
1,60	
1,60	
1,00	
<b>Sehr gut (1,32)</b>	

1,00	Etwas zwiespalten ließ uns das Personal in den Magenta-Stores zurück. Einerseits erhielten wir in einer der Filialen die wohl beste Beratung der gesamten Tour durch eine äußerst engagierte Mitarbeiterin, manchmal waren die Angestellten jedoch etwas kurz angebunden, vor allem, wenn vor dem Shop zahlreiche Kunden warteten.
2,00	
1,50	
1,50	
1,25	
1,25	
<b>Gut (1,53)</b>	

1,20	Positiv überrascht wurden wir vom Personal in den Media Märkten. Zumeist überzeugten die Verkäuferinnen und Verkäufer durch Fachkenntnis, Engagement und Freundlichkeit. Nur in einem Shop hatten wir das Gefühl, dem Angestellten lästig zu sein und ihn beim Tagträumen zu stören.
1,80	
1,20	
1,60	
1,20	
1,60	
<b>Sehr gut (1,45)</b>	

1,20	In den meisten Fällen wurden wir von den Mitarbeitern in den Drei-Shops gut und kompetent beraten. Zumeist waren die Beratungen zwar eher knackig und etwas kurz, aber in der Regel auf den Punkt gebracht.
2,20	
1,40	
2,00	
1,20	
1,60	
<b>Gut (1,64)</b>	

Beratung Smartphone-Tarif	
Individualität der Beratung	20 %
Fachkompetenz	20 %
Angebotene Smartphones	10 %
Hilfe bei Einrichtung	10 %
Detailfragen	15 %
Servicequalität	25 %
<b>Gesamt</b>	

1,56	Bei der Smartphone-Beratung machten wir in den Hartlauer-Filialen viele positive Erfahrungen. Die getätigten Aussagen zu den Telefonen und den Tarifen entsprachen beinahe immer den Fakten und als potenzieller Käufer fühlte man sich sehr gut aufgehoben.
1,78	
1,33	
2,11	
1,89	
1,33	
<b>Gut (1,63)</b>	

1,60	Ähnlich wie in den Hartlauer-Shops machten wir auch in den Filialen von A1 sehr gute Erfahrungen. Die Beratungen waren detailliert, informativ und – was uns besonders gut gefallen hat – die Mitarbeiter stellten besonders viele zielorientierte Fragen, auf die sie dann entsprechend eingehen konnten.
1,30	
2,20	
2,60	
1,20	
1,60	
<b>Gut (1,64)</b>	

1,80	Auch die Smartphone-Beratungen in den Magenta-Shops verliefen durch die Bank gut bis sehr gut. Interessanterweise wurden bei Magenta verhältnismäßig oft Huawei-Smartphones samt Fokus auf App Gallery angeboten, obwohl wir uns als absoluter Basisnutzer outeten. Zufall oder gewollt?
1,40	
2,20	
2,20	
1,60	
1,60	
<b>Gut (1,72)</b>	

2,00	Die Berater in den Smartphone-Abteilungen von MediaMarkt punkteten zumeist mit dem Griff zum richtigen Smartphone. Unsere Lockvögel outeten sich als Basisnutzer und wurden zu keinem Zeitpunkt zu unnötigerweise teuren Geräten gedrängt.
2,00	
1,40	
2,80	
2,00	
2,20	
<b>Gut (2,07)</b>	

2,20	Drei hatte zum Zeitpunkt des Tests den Tarif Birthday 18 – den günstigsten in der Angebotspalette – im Sortiment. Für gerade einmal 18 Euro im Monat bekam der Nutzer 36 GB freies Datenvolumen. Interessanterweise boten uns, obwohl wir den idealen Kunden dafür abgegeben hätten, nur wenige Shop-Mitarbeiter diesen Tarif an.
2,40	
2,60	
2,40	
2,20	
1,60	
<b>Gut (2,15)</b>	

Beratung Internet-Tarif	
Individualität Beratung	25 %
Fachkompetenz	25 %
Detailfragen	20 %
Servicequalität	30 %
<b>Gesamt</b>	

1,89	Auf unsere Frage nach einem passenden Internet-Tarif für die neue Wohnung wurden wir zumeist fachgerecht beraten und unsere Fragen nach der Hilfe beim Einrichten wurden entsprechend beantwortet.
1,89	
1,56	
1,22	
<b>Gut (1,62)</b>	

2,20	Beratungen in den A1-Shops verliefen sehr angenehm. Zumeist wurden wir gefragt, ob wir auch einen Fernsehanschluss brauchen würden, da im Moment ein Fernsehgerät als Prämie angeboten wird.
1,80	
1,40	
1,60	
<b>Gut (1,76)</b>	

2,20	Die Fragen nach einem Internetanschluss wurden bei Magenta in der Regel mit großer Sorgfalt und Engagement beantwortet. Auch die Servicequalität stimmte zumeist.
1,80	
1,60	
1,40	
<b>Gut (1,74)</b>	

2,40	Bei den unterschiedlichen Märkten trennt sich die Spreu vom Weizen. Manche Beratungen waren top, andere wirkten eher etwas oberflächlich. Ab und an würden ein paar zielgerichtete Fragen nach den Kundenanforderungen helfen.
1,60	
2,60	
2,20	
<b>Gut (2,18)</b>	

2,40	Die Unterschiede in der Beratungsqualität variierten von Standort zu Standort. Sie war aber zumeist informativ und gut, wir fühlten uns gut aufgehoben.
2,20	
1,60	
1,80	
<b>Gut (2,01)</b>	

Verkaufsfläche	
Präsentation	20 %
Beschilderung	20 %
Ordentlichkeit	10 %
Atmosphäre	10 %
Gesamteindruck	20 %
Covid-Vorschrift	20 %
<b>Gesamt</b>	

1,44	Kurz und knapp: In den getesteten Filialen hatten wir in dieser Kategorie quasi keine Beanstandungen. Einzig der Ladenbau mit Wänden voller Smartphones überfordert etwas.
1,44	
1,33	
1,78	
1,56	
1,11	
<b>Sehr gut (1,42)</b>	

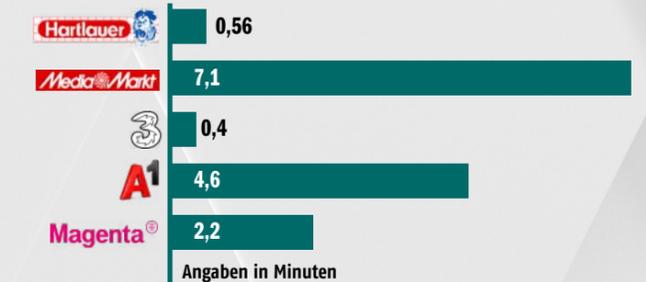
2,40	A1 ist in dieser Kategorie zwar knapp Schlusslicht, hat aber immer noch eine Eins vor dem Komma. Dies zeigt den konstant guten Ladenbau der getesteten Läden.
1,80	
1,80	
2,20	
2,00	
1,20	
<b>Gut (1,88)</b>	

2,20	Auch die Shops von Magenta überzeugen mit ansprechender Optik und klarer Struktur. Einen Pluspunkt gibt es auch für die sehr korrekt eingehaltenen Covid-Präventionsmaßnahmen.
1,60	
1,80	
2,20	
2,40	
1,00	
<b>Gut (1,84)</b>	

1,80	MediaMarkt kann vor allem aufgrund seiner Größe beim Ladenbau punkten. Der Umfang an Geräten ist riesig und die Beschilderung dennoch übersichtlich und klar.
1,40	
2,00	
1,80	
1,80	
1,40	
<b>Gut (1,66)</b>	

2,20	Shops von Drei können mit ihrer Verkaufsfläche zweifelsfrei punkten. Sie sind vor allem äußerst ordentlich und sauber.
1,80	
1,40	
2,20	
2,00	
1,00	
<b>Gut (1,76)</b>	

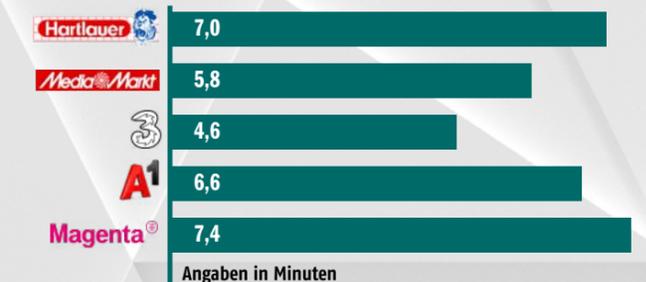
## WARTEZEIT\*



## BERATUNGSDAUER HANDY\*



## BERATUNGSDAUER INTERNET\*



\* Gewichtung

\* Die Statistiken fließen nicht in die Gesamtnote mit ein.

**GESAMTERGEBNIS**



	Hartlauer	A1	Magenta
<b>Außen- und Eingangsbereich</b> 10 %*	1,71	2,16	1,76
<b>Verkaufspersonal</b> 30 %*	1,21	1,32	1,53
<b>Beratung Smartphone-Kauf</b> 25 %*	1,63	1,64	1,72
<b>Beratung Internet-Kauf</b> 25 %*	1,62	1,76	1,74
<b>Verkaufsfläche</b> 10 %*	1,42	1,88	1,84
<small>* Gewichtung</small>	<p>Wir waren wahrlich kein einfacher Kunde, stellten uns im Beratungsgespräch dumm und forderten die Beraterinnen und Berater entsprechend heraus. Bei Hartlauer nahm man sich dennoch die nötige Zeit für eine fachgerechte Beratung und brachte dem Kunden auch die nötige Portion Empathie und Verständnis entgegen, die es in einer solchen Situation braucht. Die Mitarbeiter verfügen neben der menschlichen auch über die fachliche Qualifikation, ein solches Gespräch professionell abzuwickeln. Da auch die gebotene Verkaufsfläche ansprechend gestaltet und ordentlich strukturiert ist, können wir ruhigen Gewissens den Testsieger Hartlauer mit einer Gesamtnote Sehr gut ausrufen.</p>	<p>Auf einem guten zweiten Gesamtrang positioniert sich Mobilfunkanbieter A1. Wir konnten uns vor Ort in erster Linie vom äußerst kompetenten Verkaufspersonal überzeugen, welches über ein großes Fachwissen und soziale Kompetenz und Einfühlungsvermögen verfügt. Die Berater nahmen sich ausreichend Zeit. Sehr gut gefiel uns auch die Tatsache, dass alle Mitarbeiter in den verschiedenen Filialen bei identischer Fragestellung in Sachen Mobilfunktarif und benötigtem Smartphone zu ein und demselben Ergebnis gekommen sind. Ein Novum unter allen getesteten Betrieben. Unter dem Strich erhält A1 die Gesamtnote Gut mit einem tollen Notenschnitt von 1,65.</p>	<p>Die Shops von Magenta betreten auf unserem Treppchen den Bronzerang. In allen fünf Teilbereichen erringt der Konzern ein mehr als solides Gut mit Tendenzen in Richtung Sehr gut. Wir fühlten uns in den Stores durchwegs gut aufgehoben und ansprechend beraten. Die Mitarbeiter gingen auf die Anliegen unserer Tester ein und nahmen sich die nötige Zeit, um sämtliche Fragen umfangreich zu beantworten. Auch die in Österreich geltenden Corona-Präventionsmaßnahmen wurden genauestens eingehalten. Etwas stutzig wurden wir, als uns in manchen Shops, obwohl wir uns als Basisanwender mit dem Bedarf an Google-Anwendungen deklariert haben, Telefone von Huawei empfohlen wurden, die ja bekanntlich ohne Google-Services auskommen müssen.</p>
	<b>SEHR GUT</b> 1,49	<b>GUT</b> 1,65	<b>GUT</b> 1,68



**DAS TEST-TEAM**

**LUKAS WENZEL**



Lukas kümmerte sich um die Auswertung und Berechnung der gelieferten Ergebnisse sowie die Umsetzung in dieser Ausgabe.

**FRANZISKA POINTNER**



Franziskas Aufgabe war es, das Undercover Shopping zu koordinieren, die Route zu planen und die Filialen zu bestimmen.

**CHRISTOPH LUMETZBERGER**



Christophs Aufgabe bestand in der redaktionellen Aufarbeitung des Undercover Shoppings nach feststehendem Gesamtergebnis.

**MR. & MRS. X**



Für die Durchführung des Undercover Shoppings haben wir Mr. & Mrs. X beauftragt, die sich nach bestem Wissen und Gewissen an den von uns vorgegebenen Fragenkatalog sowie das vereinbarte Benotungssystem gehalten haben.

	MediaMarkt	3
	1,94	2,00
	1,45	1,64
	2,07	2,15
	2,18	2,01
	1,66	1,76
<p>Als Elektro-Fachmarktkette, deren Sortiment weitaus mehr Produkte umfasst als bloß Mobilfunk-Artikel, hat es MediaMarkt in unserem Test natürlich etwas schwer. Die Mobilfunkabteilung ist gewissermaßen ein Laden im Laden und nicht immer ganz klar abgegrenzt. Immerhin sind die Beratungsstellen in der Regel gut ausgeschildert und einfach zu finden. Vom Personal wurden wir sehr gut aufgenommen und fachlich betreut. Auch ist es den Angestellten bei MediaMarkt zu Gute zu halten, dass es kein Ticketsystem wie bei den Mobilfunk-Shops gibt, welches den großen Andrang etwas abfedert. Zudem fiel uns auf, dass die Personen fast ausschließlich alleine hinter dem Tresen standen, den Andrang dennoch souverän meisterten.</p>	<p>Im Sport würde man beim letzten Platz in einer Ergebnistabelle etwas abwertend von der roten Laterne sprechen, in unserem Test wird dieses Urteil Drei jedoch in keinster Weise gerecht. Zwar hat es in der Gesamtabrechnung in der Tat nur für den fünften und damit letzten Endrang gereicht, allerdings nur äußerst knapp vor der Konkurrenz und mit einer zufriedenstellenden Note Gut. Der Kunde wird auch bei Drei mit viel Engagement und Freundlichkeit von den Beratern umsorgt und braucht den Gang in den Shop nicht zu scheuen. Einzig die Tatsache, dass dem Lockvogel-Kunden verhältnismäßig oft der günstigste Tarif des anbieters nicht proaktiv offeriert wurde, obwohl er alle Voraussetzungen dafür erfüllt hätte, stieß uns etwas sauer auf.</p>	
	<b>GUT</b> 1,86	<b>GUT</b> 1,91