

Kampf um den Kunden

INTERNET ODER EINZELHANDEL – WER GEWINNT?



„Günstiger gibt es den Fernseher auch im Internet nicht“, glaubte Manfred Riesterer. Er irrte. Das Internet aber ist beratungsmäßig deutlich schwächer. Foto: © Steve Przybilla

Zeitaufwändig von Geschäft zu Geschäft laufen, um Produkte zu vergleichen, war gestern. Heute erledigen Preisvergleichsseiten im Internet innerhalb kürzester Zeit die Schnäppchenjagd. Der oft teurere Einzelhandel stellt sich mit persönlicher Beratung und Service den Online-Wettbewerbern entgegen. chilli machte den Praxistest und suchte nach einem hochwertigen LCD-Fernseher – einmal in Freiburg, einmal im Internet.

Die Testberichte sind verschlungen, die Entscheidung getroffen. Ein LCD-Fernseher soll es sein, ein hochwertiges Modell mit Full-HD, Hintergrundbeleuchtung („Ambilight“) und einer Auflösung von 1920 x 1080 Pixel. Der „Philips 40 PFL 886 H“ ist ein solches Gerät. Im Freiburger Saturn-Markt leuchtet er für 1299 Euro dem Kunden entgegen.

Ein absolutes Angebot, wie Verkäufer Manfred Riesterer findet: „Das gibt’s auch im Internet nicht billiger.“ Gerade jüngere Leute würden sich oft vorher im Internet informieren. Bietet er einen Rabatt an, wenn es die gleiche Ware im Internet günstiger gibt? „Das kommt auf den Einzelfall an, meistens ist es dann doch nicht das gleiche Gerät, und viele Kunden geben gerne hundert Euro mehr aus, wenn sie gut beraten werden.“

Das ist nicht immer so. „Beratungsklau“ nennt der Freiburger Einzelhandelsverband das Phänomen, wenn sich Interessenten erst ausführlich im Laden beraten lassen und dann doch im – billigeren – Online-Shop zuschlagen. „Das Netz“, räumt dessen Geschäftsführer Manfred Noppel ein, „ist trotzdem ein gutes Informationsmedium, bei dem man nicht nur etwas über den

Preis, sondern auch das Produkt erfährt.“ Um keine böse Überraschung zu erleben, gingen aber viele den umgekehrten Weg: erst online informieren, dann das Gerät im Handel testen und kaufen.

Vergleichsprobe im Internet: Die Suchmaschine guenstiger.de grast nach eigenen Angaben mehrere tausend Online-Shops ab. Angeblich kann man so bis zu 43 Prozent gegenüber der Preisempfehlung des Händlers sparen. Tatsächlich hat sich Saturn-Berater Manfred Riesterer geirrt. Einige wenige Shops unterbieten seinen Preis. Der günstigste Händler, „Media4Less“, bietet den LCD für 1160 Euro an, plus 29 Euro Versandkosten. Macht unterm Strich immer noch über hundert Euro Ersparnis. Wie scharf das Bild aber wirklich ist, kann man sich allenfalls ausmalen. Im Gegensatz zum nächstteureren Online-Shop, in dem das Gerät zehn Euro mehr kostet, bietet „Media4Less“ kein anerkanntes Gütesiegel auf seiner Homepage. Immerhin: Bezahlt wird per Nachnahme oder Kreditkarte und nicht per Vorkasse – wovon guenstiger.de eindringlich abrät.

Kunden zahlen gerne für Beratung

Fazit: Preislich hat das Internet den Einzelhandel klar geschlagen. Ob dies die persönliche Beratung, das vorherige Ausprobieren des Geräts und ein sicheres Zahlungsverfahren ersetzt, muss jeder selbst wissen. Der Kampf um den Kunden ist noch lange nicht vorbei.

Steve Przybilla