

Was taugt die Beratung bei Media Markt und Co.?

Abenteuer PC-Kauf

Gut beraten oder für dumm verkauft? Wir haben uns als »Einsteiger« in Elektrogroßmärkten beim Kauf eines PCs beraten lassen – und Haarsträubendes erlebt.



Es ist Donnerstag, der 26. September, 14.30 Uhr. Auf dem Monitor des Kassensystems rotiert ein Text als Bildschirmschoner: »Hardware ist cool«. Der Spruch dreht sich langsam, bei der 23. Umdrehung geben wir das Zählen auf. Wir befinden uns in einer der Münchner Saturn-Filialen und warten, trotz mäßigen Kundenandrangs, schon eine Viertelstunde auf ein Beratungsgespräch – wir wollen einen Spiele-PC kaufen. Eben waren wir schon bei Vobis, Media Markt und PC Spezialist, gleich kommen noch Conrad

Elektronik sowie K&M an die Reihe. Übermorgen, Samstag, sind wir wieder unterwegs und besuchen dieselben Läden zum Doppel-Check – natürlich mit anderer Mannschaft. Auftrag: die Beratungsqualität der großen Elektro- und PC-Märkte testen.

Ahnungslose Gesichter

Die GameStar-Hardware-Mannschaft zog zwei Tage lang durch zwölf Münchner Elektro- und Computermärkte, machte ein ahnungsloses Gesicht und stellte die dazu-

gehörigen Fragen: »Haben Sie einen Computer, auf dem die neuen Action-Spiele laufen? Was für einen Monitor empfehlen Sie dazu? Ist diese Kombination auch für UT 2003 optimal?« Dann vertieften wir die Nachfragen. Wurde uns zum Beispiel ein PC mit Intel-CPU empfohlen, bohrten wir nach einem AMD-System. Bei einem Athlon-Rechner kamen wir hingegen mit Vorurteilen: »Stimmt es, dass Athlon-Prozessoren dauernd abstürzen?« Außerdem muss die Geduld des Beratungspersonals auf den Prüfstand: In jedem Geschäft wollten wir ein TFT-Display auspacken, anschließen und nach Pixelfehlern untersuchen. Ein erheblicher Mehraufwand für den Verkäufer, der aber (bei gutem Kundenservice) selbstverständlich sein sollte. Um eine schlechte Tagesform des Personals ausschließen zu können, besuchten wir jede Filiale zweimal an unterschiedlichen Tagen. Natürlich ist diese Untersuchung nur bedingt repräsentativ für die jeweiligen Ketten, trotzdem zeigen die Ergebnisse sehr klare Tendenzen, die für Sie wertvoll sein können.

Media Markt

In beiden getesteten Münchner Niederlassungen von Media Markt versuchen die Verkäufer, uns einen Fujitsu Siemens **High-Class P 25351** aufzuschwatzen. In der Filiale Einsteinstraße empfiehlt man uns die Kombination aus einem schnellen P4/2,53 GHz, 512 MByte DDR-RAM und einer lahmen ATI Radeon 9000 als »Supergerät, das für alles reicht.« Mit 1.150 Euro ist der PC allerdings nicht das angepriesene Sonderangebot, besonders wegen der schlechten Erweiterbarkeit (nur zwei freie PCI-Slots) und der langsamen Grafikkarte. In puncto Ausstattung ist der Rechner ein typischer Komplett-PC: CD-Brenner sowie ein DVD-Laufwerk, eine 80-GByte-Festplatte und Windows XP Home – alles heute Standard. Als wir uns schüchtern nach einem AMD-PC erkundigen, hat es der Verkäufer plötzlich eilig: »Ach, diese Firma da«, murmelt er noch und verschwindet, um kurz darauf mit Verstärkung wieder aufzutreten. Ab jetzt übernimmt sein Kollege die Beratung. Auf Nachfrage erklärt der so-

gar, dass die verbaute ATI Radeon 9000 nicht die optimale Grafikkarte für Spiele sei. Bei unserem zweiten Besuch erhalten wir erstmals korrekte Auskunft zum Thema TFT-Displays: »Für schnelle Spiele sollte die Antwortzeit unter 25 ms liegen.« Vor Ort testen durften wir allerdings nicht.

Die Filiale am Euro-Industriepark dagegen versagt in jeder Beziehung und bei beiden Besuchen: Die ATI Radeon 9000 Pro wird dort zur »schnellsten Grafikkarte auf dem Markt, schneller als eine Geforce 4 Ti 4600«. Das istbarer Unsinn, eine Radeon 9000 ist für High-End-Spiele schlicht zu langsam. Und zum Beweis für die Spieltauglichkeit von TFT-Displays spielt man uns stolz ein DVD-Filmchen auf einem Sonderangebots-TFT vor; die offensichtliche Schlierenbildung wird tapfer ignoriert. Auspacken und ausprobieren dürfen wir auch hier nicht. Gute Spiele-Rechner fehlen im Media-Markt-Sortiment. Und nur einer von vier Verkäufern hat uns auf darauf hingewiesen: sehr mangelhaft.

→ www.gamestar.de Quicklink: [27](#)

Media Markt	
Kompetenz	☆☆☆☆☆
Service	☆☆☆☆☆
PC-Empfehlung	☆☆☆☆☆
Gesamtnote	☆☆☆☆☆

Saturn

Zitat von der Saturn-Webseite, Menüpunkt Unternehmensstruktur: »Die große Auswahl verlangt nach einer engagierten, fachlichen

Beratung.« Die Wirklichkeit sieht anders aus. In allen drei getesteten Filialen besteht die »große Auswahl« für Spiele-PC-Käufer aus genau zwei aktuellen Systemen. Daneben gibt es nur einige ältere PCs zu überbeurteilten Preisen. Auf die Oldies müsste es eigentlich einen Preisnachlass geben. Doch als wir im Haus an der Kaufinger Strasse einen Rabatt wollen, bekommen wir ein knappes »Eigentlich nicht« zur Antwort. So viel zur Kulanz.

Dass Saturn uns in allen Niederlassungen bei allen sechs Verkaufsgesprächen die gleiche Konfiguration zum identischen Preis wie der Media Markt aufschwätzen will (Name diesmal: Fujitsu Siemens **Scaleo 600**), wundert uns nicht. Die scheinbaren Erzrivalen kommen aus dem gleichen Stall, dem Metro-Konzern. Auch an der Schwanthaler Höhe und im Olympia Einkaufszentrum preist man das bekannte Saturn-Media-Markt-P4-Paket mit der unterdimensionierten ATI-9000-Pro-Grafikkarte an. Die Verkäufer beschreiben den PC wiederholt als »für alle Zwecke geeignet«. Auch käme »so ein Angebot so schnell nicht wieder«. Konsequenterweise fordert er uns auf, »sofort zuzuschlagen« oder eine Anzahlung zu leisten. Das es ein so ein »Schnäppchen« jede Woche gibt, behält der Mann für sich. In keiner der Filialen können wir ein TFT-Display vor Ort testen, einer der Verkäufer will allerdings dazu einen Termin vereinbaren, »wenn es ruhiger ist«. Insgesamt schwankte die Beratungsqualität der getesteten Saturn-Märkte zwischen katastrophal und bewusst irreführend. In keinem der Fälle wies man uns auf die schwächliche Grafikkarte hin, ein TFT-Display ist bei Saturn »genau so gut für Action-Spiele wie ein Röhrengerät« geeignet.

→ www.gamestar.de Quicklink: [28](#)

Saturn	
Kompetenz	☆☆☆☆☆
Service	☆☆☆☆☆
PC-Empfehlung	☆☆☆☆☆
Gesamtnote	☆☆☆☆☆

Vobis

Bei Vobis an der Ingolstädter Straße empfiehlt uns der freundliche Verkäufer bei beiden Besuchen einen AMD Athlon XP/2000+ in Kombination mit einer Geforce 4 4200 und 256 MByte DDR-RAM. Für 999 Euro bekommen wir so einen guten Spiele-PC zum günstigen Preis. Doch ist das Gerät nicht vorrätig, zwei bis drei Tage Geduld sollen wir mitbringen. Das Angebot vor Ort ist gering, aber immerhin stehen sowohl Pentium- als auch Athlon-PCs parat – wenn auch mit schwächerer Geforce-4-MX-Grafik.

Wir wechseln in die Filiale Nähe Hauptbahnhof. Hier ist die verfügbare Pa-

Michael Trier



Besser zum Spezialisten

Wen wollen die Werbestrategen für dumm verkaufen? Die Beratungsqualität war bis auf eine Ausnahme in den Media Markt- und Saturn-Filialen eine Katastrophe. Je nach Ursache für diese Fehlinformationen ist das Inkompetenz oder versuchter Betrug.

Während unserer Tests bekam ich auch hanebüchene Verkaufsgespräche mit älteren Kunden mit: »Siemens-PCs sind immer besser als ausländische«. Bei solchen Sprüchen fällt es schwer nicht dazwischenzurufen: »Alles Quatsch!«

Die auf PCs spezialisierten Ketten machen ihren Job besser, besonders Vobis mit attraktiven Preisen und PC Spezialist mit bester Beratungsqualität. In den roten Märkten wird man mich privat allerdings nicht mehr sehen. Aber vielleicht machen wir ja bald eine Wiederholung unsrer Testkäufe ...



Vobis: Günstige Preise, durchwachsene Technik-Kompetenz

lette größer: Einen Pentium 4/2,53 GHz mit flotter Geforce-4-Ti-4200-Grafikkarte und 256 MByte DDR-RAM hätten wir sofort mitnehmen können, für 999 Euro ein echtes Top-Angebot, dass auch bei unserer Kontroll-Visite empfohlen wurde. Bei Fragen nach den technischen Details kommt das meist geduldige Personal beider Niederlassungen ins Schwimmen: »Das Mainboard kann von unterschiedlichen Herstellern sein«, sagt man uns. Und dass schnelle Action-Spiele viele TFT-Displays überfordern, hat nur einer der Verkäufer schon mal gehört. Sein Kollege von der Ingolstädter Straße will uns gleich einen Billig-Flachmann mit einpacken: »Der tut's schon.« Erfreulich dagegen: In beiden Filialen konnten wir TFT-Displays direkt vor Ort testen. Insgesamt können wir mit den empfohlenen



Von nun an ging's bergab: PC-Kompetenz bei Saturn im Keller

Rechnern und dem Service leben, die technische Beratung wünschen wir uns allerdings noch deutlich kompetenter.

→ www.gamestar.de Quicklink: [32]

Vobis	
Kompetenz	★★★★★
Service	★★★★★
PC-Empfehlung	★★★★★
Gesamtnote	★★★★★

K&M

Die einzige K&M-Filiale in München versprüht den diskreten Charme einer Metzgerei kurz nach dem Zweiten Weltkrieg: gekachelter Fußboden, fast leere Regale, anstelle echter Ware ein paar Verpackungen, und hinter der Ladentheke langweilen sich vereinzelt einige Mäuse. Dafür ist der Verkäufer alles andere als von gestern: Schnell für uns da, versteht er sofort unser Anliegen und bietet eine durchdachte Konfiguration an. Endlich jemand, der ein spezielles Motherboard empfiehlt! Und das angepriesene Epox-Board ist tatsächlich eine gute Wahl für den Pentium-4/2,4-GHz-Prozessor aus dem K&M-Angebot. Eine Geforce 4 Ti 4200 sowie satte 512 MByte DDR-RAM und ein starkes Netzteil mit 400 Watt Leistung runden das Angebot ab. Der Preis ist allerdings happig, teure 1.330 Euro sollen wir berappen.

Bei unserem zweiten Besuch empfiehlt uns ein anderer Verkäufer ein fast identisches System, kein Zufall also. Allerdings fragen wir diesmal zusätzlich nach einer AMD-Alternative. »AMDs sind thermisch instabil«, will uns der Fachmann weismachen. Nun sind Athlons zwar manchmal wirklich schwierig zu kühlen, besonders für geräuschempfindliche Naturen ist der entstehende Lüfterlärm belastend. Aber die Behauptung ist so schlicht falsch. Als wir dann ein TFT-Display auf Spieletauglichkeit testen wollen, kommt es zu einer skurrilen Situation: Wir dürften, und das auch sofort – wenn eins vorhanden wäre. Bei K&M muss jeder PC und alle größeren Komponenten erst bestellt werden, die Lieferzeit beträgt etwa vier bis fünf Tage. Für ungeduldige Spieler eventuell zu lange. Unter dem Strich ist die empfohlene Pentium-4-Konfiguration mit Geforce Ti 4200 auch für neue Spiele voll ausreichend, aber im Vergleich zu teuer.

→ www.gamestar.de Quicklink: [29]

K&M	
Kompetenz	★★★★★
Service	★★★★★
PC-Empfehlung	★★★★★
Gesamtnote	★★★★★

Conrad

Conrad Elektronik ist mit zwei Filialen in München vertreten. Die PC-Abteilung im Geschäft nahe des Marienplatzes macht bei unseren Besuchen einen etwas unaufgeräumten Eindruck: Aktuelle und ältere Komponenten liegen in Glasvitrinen einträchtig beieinander, einen Verkäufer zu finden ist schwierig. Aber als wir endlich einen erwischen, erweist sich dieser auch im Trommelfeuer unserer Fragen als ausdauernd. Die Zusammenstellung unseres Wunschsystems geschieht, genau wie in der weniger besuchten Nebenstelle im Olympia Einkaufszentrum, auf rein



Bei Conrad im OEZ wurden wir solide beraten, aber PCs oder TFTs vor Ort ausprobieren war unmöglich.

elektronischem Weg. Der Verkäufer fragt uns detailliert nach Preisvorstellung und Einsatzzweck. Dann stellt er die entsprechenden Komponenten aus einer Datenbank zusammen und druckt einen Vorschlag aus. Fertige PCs zum Anfassen fehlen in beiden Ladenlokalen. In Sachen TFT-Display rät man uns ab: »Spieler fahren mit der Röhre einfach besser.« Ein Vor-Ort-Test wäre aber möglich gewesen. In allen Fällen dauert die Beratung etwa 30 Minuten, danach haben wir folgendes Angebot in der Tasche: ein Athlon XP2100+, in Kombination mit einer Geforce 4 Ti 4200 und 512 MByte DDR-RAM zum Preis von 1.272 Euro. Auf die Frage nach einer Intel-Alternative weist der Verkäufer bei beiden Besuchen sachlich auf das schlechtere Preis-Leistungs-Verhältnis hin. Insgesamt hat ein Einkauf bei Conrad zwar etwas von einer Online-Bestellung, aber die Beratungsqualität war durchgängig in Ordnung. Gleiches gilt für den Preis: unspektakulär und solide.

→ www.gamestar.de Quicklink: [30]

Conrad	
Kompetenz	★★★★★
Service	★★★★★
PC-Empfehlung	★★★★★
Gesamtnote	★★★★★

PC Spezialist

Unsere Besuche im Münchner Ladenlokal von PC Spezialist an der Waldfriedhofstraße haben sich gelohnt: Das Verkaufspersonal ist bei beiden Tests freundlich und engagiert, auch an der technischen Kompetenz ist nicht zu rütteln. »Eine ATI Radeon 9000 Pro ist eine gute Multimedia-Grafikkarte, aber wenn Sie hauptsächlich spielen wollen, nehmen Sie doch unsere Billig-Geforce4-Ti-4200, die ist auch noch günstiger.« Volltreffer, und dazu den eigenen Umsatz beschneiden, das nennen wir fair. Besonders umfassend berät uns der Händler in der Monitorfrage: »Bei Spielen wie UT 2003 oder Quake 3 Arena kann es vor allem aus der Bewegung heraus schwierig sein, einen Gegner zu treffen. Die Dinger reagieren einfach zu träge, für Könnern zumindest«, schätzt der Verkäufer die Lage genau richtig ein. Ein sofortiger Vor-Ort-Test des empfohlenen Displays mit einer Antwortzeit von 25 ms ist auch kein Problem.

Nachdem uns der junge Mann gerade einen Athlon-PC zusammengestellt hat, erhöhen wir den Nerv-Faktor: Uns sei gerade eingefallen, dass ein Freund über die hohe Lautstärke der Athlon-Originallüfter geflucht habe. Im Laden warten inzwischen schon einige Kunden auf einen Berater. Doch immer noch lächelnd stellt uns der Verkäufer einen komplett neuen PC auf Pentium-4-Basis zusammen: »Der ist leiser – und schnell.« Recht hat er, auf der ganzen Linie. Solch guter Service kostet neben einiger Geduld (Lieferzeit: etwa fünf Tage) einen Aufpreis: 1.257 Euro soll die Konfiguration aus Pentium 4/2,4 GHz, Geforce Ti 4200, 512 MByte DDR-RAM sowie hochwertigem Mainboard und Netzteil kosten – gut angelegtes Geld. **MT**

→ www.gamestar.de Quicklink: [31]

PC Spezialist	
Kompetenz	★★★★★
Service	★★★★★
PC-Empfehlung	★★★★★
Gesamtnote	★★★★★



Schnelle und gute Beratung, aber vier bis fünf Tage Wartezeit auf das ausgesuchte System bei PC Spezialist.