



Handy-Hersteller des Jahres

Detaillierte Auswertung der Telecom-Handel-Leserwahl
zum „Besten Handy-Hersteller des Jahres 2017“

Inhaltsverzeichnis

Leserwahl „Handy-Hersteller des Jahres“

Teilnehmerstruktur der Leserwahl	3
Das Gesamtergebnis	4
Die Prioritäten des Fachhandels	7
Einzelergebnisse der 19 Hersteller	10
Die 18 Kategorien der Leserwahl	29
Die beliebtesten Smartphones und Tablets	39
Impressum	51

Telecom-Handel-Leser bewerten die Hersteller

Insgesamt 720 Leser der Telecom Handel haben an der Wahl zum „Besten Handy-Hersteller des Jahres 2017“ teilgenommen und 19 Hersteller in 18 Kategorien benotet.

720

TH-Leser haben die Hersteller in diesem Jahr bewertet

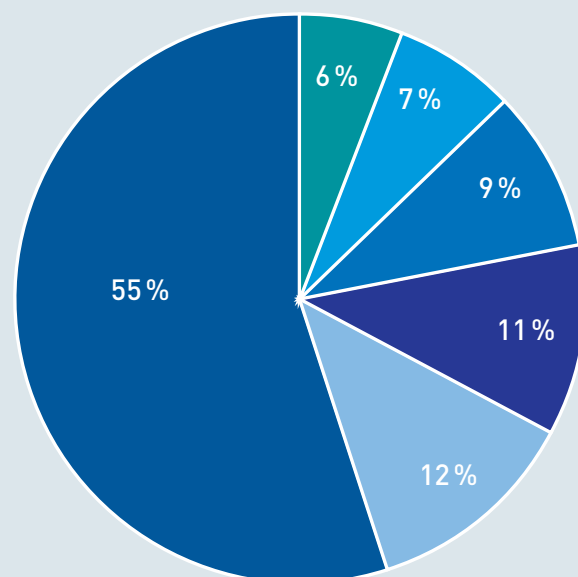
Die Leserwahlen von Telecom Handel, mit denen jedes Jahr die Handy-Hersteller beurteilt werden, sind in der Branche ein wichtiger Maßstab für die Bewertung der Leistungen der Anbieter geworden. Dieses Jahr haben sich 720 Leser daran beteiligt, die in der Mehrheit selbst Fachhändler oder zumindest als Verkäufer im Fachhandel tätig sind.

Sie haben in insgesamt 18 Kategorien Schulnoten von 1 bis 6 für die 19 wichtigsten Hersteller, die in Deutschland vertreten sind, vergeben. Dies sind drei Wertungen mehr als im Vorjahr. Aus allen Noten errechnet sich eine Durchschnittsnote – wer hier am besten abschneidet, gewinnt die Leserwahl. Da nicht alle Einzelkategorien gleich wichtig sind, werden sie für die Ermittlung der Gesamtnote gewichtet. Die Prioritäten dazu setzen die Teilnehmer selbst über eine weitere Frage.

Außerdem gibt es in der Leserwahl noch offene Fragen zu den besten Smartphone-Modellen und dem besten Tablet. Die ebenfalls offenen Fragestellungen nach dem besten und schlechtesten Hersteller sind nicht für die Wertung relevant, sondern dienen dazu, qualitative Aussagen zu einzelnen Herstellern zu erhalten.

Teilnehmerstruktur

- TK-Consultant
- Systemhaus
- Online-Händler
- Partnershop-Betreiber
- Angestellter einer Carrier- oder Provider-Filiale
- Fachhändler oder Verkäufer im Fachhandel



Das Gesamtergebnis

Die 720 Teilnehmer der Leserwahl haben in 18 Einzelwertungen ihre Noten abgegeben und so den Gesamtsieger mit der besten Durchschnittsnote zum Handy-Hersteller des Jahres gekürt.

Bei der Leserwahl von Telecom Handel ist jedes Jahr schon im Frühjahr Zeugnistag für die Handy-Hersteller. Der Anbieter mit der besten Durchschnittsnote aller Kategorien gewinnt und darf sich „Bester Handy-Hersteller des Jahres“ nennen. Um das zu erreichen, muss er gute Leistungen in allen Kategorien vorweisen, es genügt nicht, wie Apple et-

wa mit sehr guten Geräten zu brillieren, aber dafür die Aktivitäten für den Fachhandel auf Sparflamme zu fahren. Das unterscheidet die Wahl von Telecom Handel auch von anderen Abstimmungen, die meist nur die Produkte selbst zum Thema haben.

Das Kunststück, alle Disziplinen gut bis sehr gut zu beherrschen, gelingt dieses Jahr Sony am besten. Denn der Gesamtsieg liegt weniger an der Zahl der gewonnenen Einzelwertungen, die mit drei von 18 nicht die höchste ist, sondern vor allem daran, dass die Japaner in keiner Kategorie schlechter als mit einem vierten Platz abschneiden und somit immer klar besser als der Durchschnitt sind.

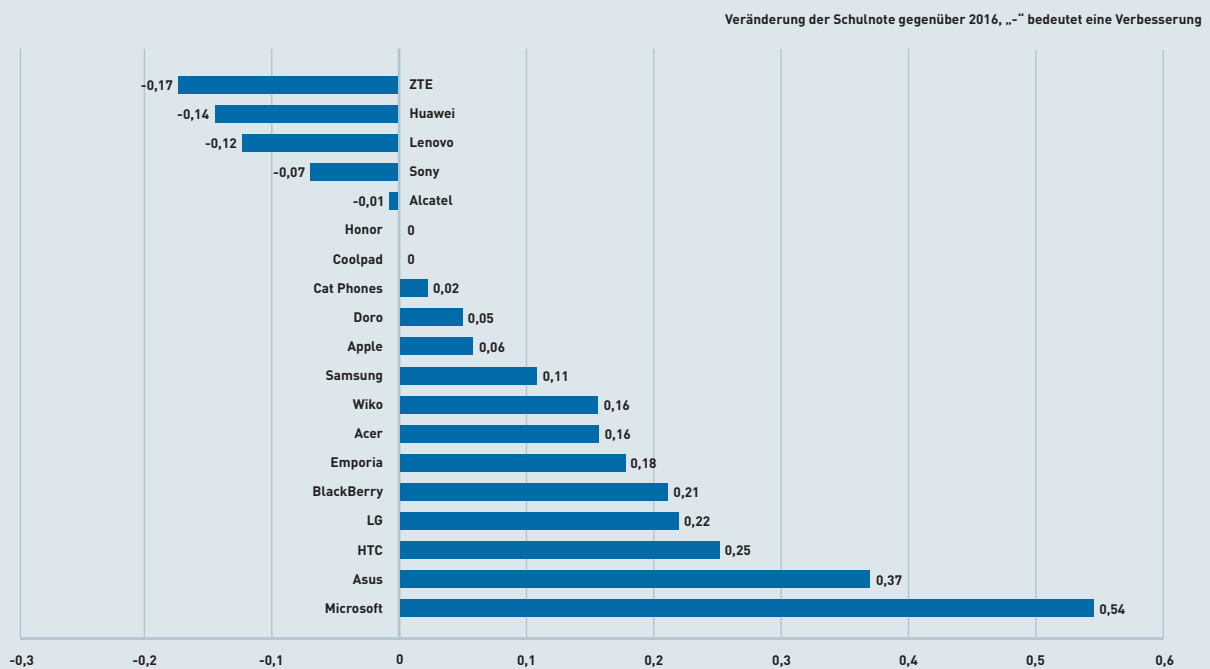
Samsung kann als Zweiter zwar wie im Vorjahr immerhin in acht Einzelwertungen gewinnen, fällt aber in den von den Lesern als wichtig erachteten Kategorien Reparaturabwicklung (Platz fünf) und Fehleranfälligkeit (Platz vier) zu deutlich hinter den Konkurrenten zurück, was die Gesamtnote nach unten zieht. Die Verschlechterung von 0,11 gegenüber dem Vorjahr ist nicht dramatisch, aber doch deutlich erkennbar. Mit einem Abstand von lediglich 0,02 Punkten zum Sieger Sony ist das Ergebnis von Samsung aber insgesamt immer noch ausgezeichnet.

Weiter zum Spitzenduo aufschließen kann Huawei als Dritter der Leserwahl. Die Chinesen verbessern ihre Gesamtnote um 0,14 gegenüber dem Vorjahr und haben nur noch 0,05 Punkte Abstand zum zweiten Platz. Wie 2016 gewinnen sie zwei Wertungen und haben durch alle Kategorien ein überdurchschnittliches Er-

gebnis. Der Höhenflug der vergangenen Jahre, als sie jedes Mal Plätze gutmachen konnten, ist allerdings etwas gebremst, denn an der Spitze sind die Gegner Samsung und Sony deutlich stärker als der Rest der Hersteller.



Aufsteiger und Absteiger 2017



Bereits hinter den drei Herstellern auf dem Podest tut sich mit 0,25 Punkten Abstand eine Lücke zum vierten Platz auf, den Apple belegt. Die Kultmarke bekommt bei jeder Leserwahl viel Lob für die iPhones, spart sich aber die Unterstützung des Fachhandels in vielen Bereichen, was für große Unterschiede in den Einzelnoten sorgt: Apple gewinnt immerhin fünf Einzelkategorien, wird aber auch zweimal Letzter. Deshalb kann keine bessere Gesamtnote herauskommen als 2,80.

Noch deutlicher ist hinter Apple der Abstand zum restlichen Feld der dieses Jahr 15 Hersteller. Der Abstand vom vierten auf den fünften Platz lag 2016 noch bei 0,25 Punkten, jetzt sind es 0,43. Vom dritten auf den fünften Platz wuchs dieser sogar von 0,30 auf 0,68. Denn der Fünftplatzierte LG und auch HTC als Sechster haben ihre Gesamtnote klar verschlechtert und damit den Anschluss an die Spitze verloren.

Viele weitere Hersteller konnten sich nicht verbessern, doch es gibt auch Ausnahmen: Diese sind vor allem ZTE und Lenovo. ZTE schnitt bei den bisherigen Leserwahlen immer schlecht ab, war 2013 und 2015 sogar Letzter. Da ist der zehnte Platz mit der größten Verbesserung der Note im Teilnehmerfeld ein enormer Erfolg für den Hersteller aus China, der offenbar vor allem an seinen Produkten gearbeitet hat. Auch Lenovo macht mit einer Verbesserung der Note um 0,12 einen Sprung vom zwölften auf den achten Platz.

Beide Resultate sind umso höher einzuschätzen, als das Teilnehmerfeld mit 19 Anbietern so groß ist wie bei keiner Leserwahl zuvor. Einmal mehr zeigt sich, dass die Fachhändler vor allem die Platzhirsche, mit denen sie seit Jahren recht gut zusammenarbeiten, hoch einschätzen und diesen wie im Fall Samsung bei Problemen auch einen Vertrauensvorschuss gewähren. Die Verfolger haben es da schwer, doch die Ergebnisse von ZTE und Lenovo zeigen, dass auch sie sich in der Gunst des Handels verbessern können.

Die Leserwahl-Sieger seit 2005

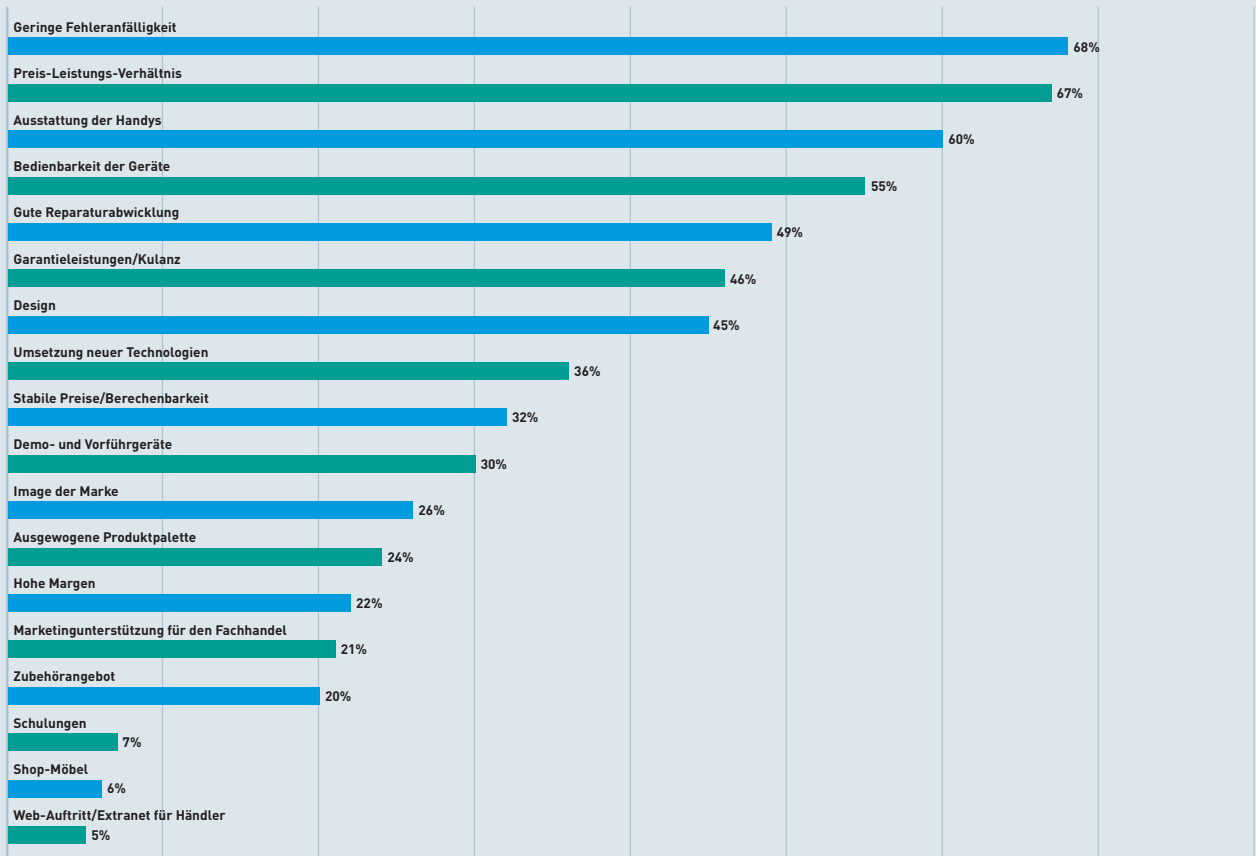
2017: 1. Sony 2. Samsung 3. Huawei
2016: 1. Samsung 2. Sony 3. Huawei
2015: 1. Samsung 2. Sony 3. HTC
2014: 1. Samsung 2. Sony 3. HTC
2013: 1. Samsung 2. Sony 3. HTC
2012: 1. Samsung 2. HTC 3. Apple
2011: 1. Samsung 2. HTC 3. Sony Ericsson
2010: 1. Samsung 2. Nokia 3. Sony Ericsson
2009: 1. Nokia 2. Sony Ericsson 3. Samsung
2008: 1. Sony Ericsson 2. Nokia 3. Samsung
2007: 1. Sony Ericsson 2. Nokia 3. Samsung
2006: 1. Samsung 2. Sony Ericsson 3. Nokia
2005: 1. Samsung 2. Sony Ericsson 3. Siemens

Die Prioritäten des Fachhandels

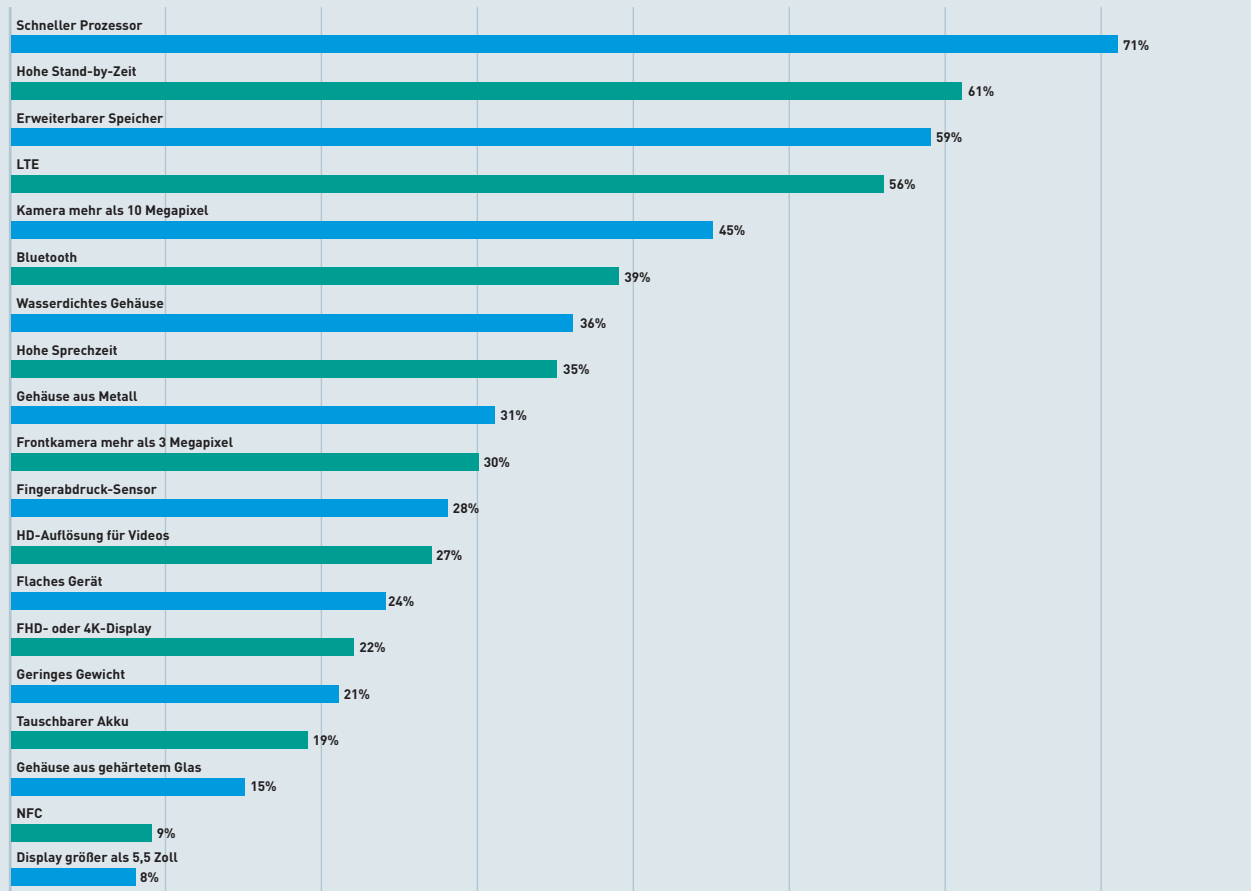
Die 18 Einzelwertungen haben für die Teilnehmer der Leserwahl eine unterschiedlich hohe Bedeutung. Auch bei den Features, die sie sich für Smartphones wünschen, ist die Bandbreite groß.

Ein Smartphone sollte möglichst nicht kaputtgehen, und falls das doch einmal geschieht, dann sollte die Reparaturabwicklung schnell und unkompliziert sein, so dass der Endkunde – und damit auch der Fachhändler, bei dem er es gekauft hat – damit keinen weiteren Ärger hat. Nur wer als Hersteller zuverlässige Produkte liefern kann und diese auch

Die Prioritäten des Fachhandels



Wichtige Features für den Verkauf



gut repariert, kann entsprechend punkten. Das zeigen die Prioritäten, die die Teilnehmer der Leserwahl noch deutlicher als in den Vorjahren setzen. So war 2016 noch die Ausstattung die wichtigste Kategorie vor der Bedienbarkeit, die Fehleranfälligkeit lag nur auf dem dritten Platz. 2017 ist dieses Thema dagegen das wichtigste, auch die neu aufgenommene Kategorie Reparaturabwicklung auf Platz fünf und die gestiegene Bedeutung der Garantieleistungen belegen die Bedeutung dieses Komplexes.

Ebenfalls höher im Kurs steht das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte, das vom vierten auf den zweiten Platz vorrückte. Die Ausstattung der Geräte und ihre Bedienbarkeit verloren dagegen leicht an Bedeutung, was für letztere Wertung nicht verwundert, da die Benutzeroberflächen der meisten Smartphones durch Android ohnehin sehr ähnlich geworden sind.

Die meisten anderen Kategorien werden in ihrer Bedeutung ähnlich eingeschätzt wie im Vorjahr, wobei der Internet-Auftritt auch durch die als Ergänzung abgefragte Bewertung für das Händler-Extranet nicht zugelegt hat. Auch Schulungen halten die meisten Händler offenbar nicht für sehr wichtig bei der Beurteilung eines Herstellers.

Die dieses Jahr neu in die Bewertung aufgenommenen Kategorien schneiden mit unterschiedlicher Priorität ab. Die Reparaturabwicklung, die statt dem Service und Support abgefragt wurde, spielt eindeutig eine wichtige Rolle. Knapp ein Drittel der Befragten hält auch die Preisstabilität für ein bedeutsames Kriterium bei der Bewertung eines Herstellers, was angesichts zunehmender Preiskämpfe über das Internet oder die Großfläche

nicht erstaunt. Schon knapp dahinter rangiert in der Frage nach den Prioritäten das Thema „Demo- und Vorführgeräte“, auch wenn dieses nicht ausschließlich im Verantwortungsbereich der Hersteller, sondern auch bei Distributoren und vor allem den Netzbetreibern sowie Providern angesiedelt ist.

Erstmals haben wir auch das Zubehörangebot abgefragt, da dieses – wenn vorhanden – eine gewichtige Möglichkeit bietet, über den reinen Verkauf von Smartphones Umsatz zu generieren. Ein Fünftel der Befragten misst diesem Thema ebenfalls eine hohe Bedeutung zu. Das gilt aber nicht für die ebenso neue Kategorie „Shop-Möbel“, die an vorletzter Stelle der Skala steht.

Diese Features brauchen Smartphones

Auch die Ausstattungsmerkmale, die helfen, Smartphones besser zu verkaufen, haben wir wieder abgefragt. Wie im Vorjahr ist ein schneller Prozessor am wichtigsten, dahinter folgt mit einer hohen Stand-by-Zeit allerdings jetzt wieder ein Feature, das in den Vorjahren etwas weniger Bedeutung hatte.

LTE, 2016 noch auf Platz zwei, ist dagegen auf den vierten Platz abgerutscht, was wohl auch daran liegt, dass die Unterstützung der 4G-Netze außer bei ganz günstigen Einstiegermodellen und Feature Phones inzwischen als Selbstverständlichkeit gesehen wird. Das gilt wohl noch deutlicher für Bluetooth, das immer seltener als besonders wichtiges Feature aufgeführt und wohl kaum noch als „Extra“ bemerkt wird.

Deutlich wichtiger als im Vorjahr ist eine hohe Pixelzahl bei der Haupt- und zunehmend auch bei der Frontkamera. Ebenfalls immer beliebter werden wasserdichte Gehäuse, die immerhin mehr als ein Drittel der Teilnehmer unbedingt wollen. Bei den Materialien für die Smartphone-Hülle haben wir das erste Mal nachgefragt: Metall steht hier mit 31 Prozent um einiges höher im Kurs als gehärtetes Glas mit 15 Prozent.

Erstaunlich ist, dass die oft kritisierten fest verbauten Akkus offenbar für die Händler kein größeres Problem darstellen, denn mit 19 Prozent halten recht wenige dieses Ausstattungsmerkmal für verkaufsfördernd. Im Jahr 2016 waren das immerhin noch 27 Prozent.

Dass Phablets mit ihren großen Displays vor allem ein Thema für Asien und weniger für Deutschland sind, belegt das Ergebnis, dass nur acht Prozent der Leser dieses Feature als wichtig erachten – genauso wenige wie im Vorjahr.

Die Platzierungen:

2016:	2 (von 17)
2015:	2 (von 16)
2014:	2 (von 13)
2013:	2 (von 13)
2012:	4 (von 11, Sony Ericsson)

Platz 1: Sony

Endlich auf der Eins: Nach sieben Samsung-Siegen in Folge kann der Dauerzweite Sony dieses Jahr die Krone des besten Handy-Herstellers bei der Leserwahl erobern. Dieser Erfolg beruht im Wesentlichen auf zwei Säulen: Einerseits sind es die durchgängig sehr guten Noten, mit denen Sony in allen Kategorien klar besser abschneidet als der Durchschnitt und fast immer in den Top 3 liegen kann. Die „schlechtesten“ Ergebnisse sind vierte Plätze beim Design und beim Markenimage. Am Ende reichen Sony somit auch Siege in nur drei der insgesamt 18 Kategorien zur besten Gesamtnote aller Hersteller, die bei 2,48 liegt. Die Japaner liegen bei der Reparaturabwicklung, den Garantieleistungen und der Kulanz sowie den Schulungen ganz vorne. Das sind immerhin zwei Einzelerfolge mehr als im Vorjahr.

Stärker als Samsung

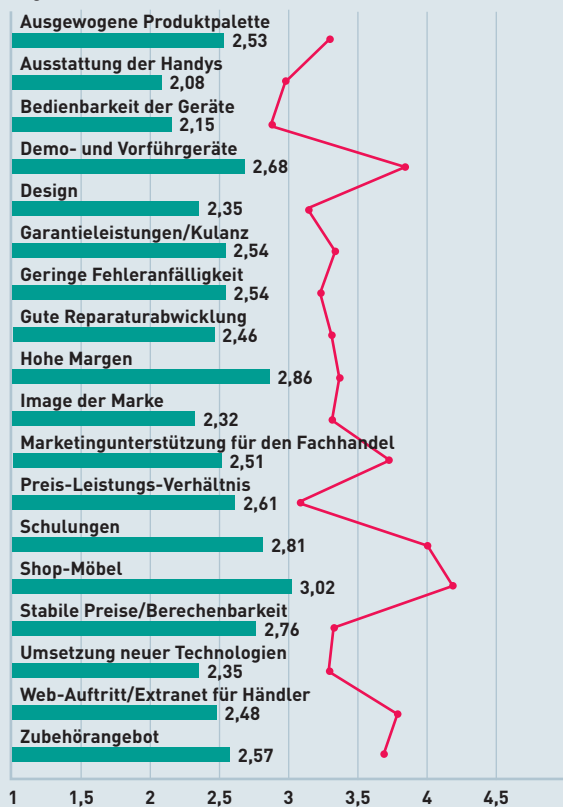
Andererseits blickt der Konkurrent Samsung auf ein schwieriges Jahr mit einigen Problemen zurück und muss vor allem in den Wertungen von Qualität und Service Einbußen hinnehmen, die ihn in der gewichteten Gesamtwertung ganz knapp hinter Sony zurückfallen lassen. Ein Effekt dieser Probleme ist auch die stärkere Polarisierung der Urteile zu Samsung bei den Antworten auf die offene Zusatzfrage nach dem besten und schlechtesten Hersteller. Hier wird Sony viel seltener genannt als Samsung.

Die Teilnehmer der Leserwahl schätzen an Sony vor allem die insgesamt starke Ausrichtung auf den Fachhandel, die sich mehr als bei anderen Herstellern in stabilen Preisen und umfangreichen Services zur Unterstützung am PoS ausdrückt. Auch wenn Sony keinen so großen Außendienst wie der Rivale Samsung betreibt, sind die Ergebnisse der Arbeit vor Ort offenbar kaum schlechter, wie das Resultat der Leserwahl ebenfalls zeigt.

Ein Problem stellte für Sony in den vergangenen Jahren das Fehlen von Einzelmodellen mit starker Identität dar, was nicht zuletzt an den kurzen Modellzyklen der Xperia-Smartphones lag. Mit der Einführung der Xperia-X-Modelle scheint hier ein Umdenken stattgefunden zu haben, das sich dieses Jahr auch in Top-5-Einzelplatzierungen in allen vier Wahlen zu den besten Modellen niederschlägt. Allerdings reicht es noch immer nicht ganz für die Spitze, denn die Galaxy-Serie, die iPhones oder einige P-Modelle von Huawei sind im Handel noch deutlich populärer als die Xperia-Smartphones.

Einzelwertungen für Sony

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert aller Hersteller

Die Platzierungen:

2016:	1 (von 17)
2015:	1 (von 16)
2014:	1 (von 13)
2013:	1 (von 13)
2012:	1 (von 11)

Platz 2: Samsung

Nach sieben Siegen in Folge muss Samsung sich wieder einem Konkurrenten geschlagen geben, wenn auch um gerade einmal 0,02 Punkte bei der Gesamtnote, was denkbar knapp ist. Nach einem Jahr, in dem Samsung durch den Rückruf des Galaxy Note 7 wegen brennender Akkus viele negative Schlagzeilen hatte, kann auch der zweite Platz eigentlich als gutes Ergebnis gewertet werden, denn grundsätzlich haben die Fachhändler immer noch viel Vertrauen in die Marke und ihre Produkte.

Entsprechend halten sie Samsung in vielen Einzelbereichen immer noch für den Maßstab bei den Smartphone-Herstellern. Die Koreaner gewinnen in acht von 18 Kategorien und damit genau so oft wie im Vorjahr, als es allerdings nur 15 Wertungen gab. Außerdem liegt Samsung immer über dem Durchschnitt.

Dieses gute Ergebnis spiegelt die Produktpalette mit attraktiven Geräten wider und honoriert auch viele der Aktivitäten für Händler – hier zeigt der seit Jahren massive Mitteleinsatz mit einem großen Außendienst Erfolg.

Beliebte Mittelklasse

Samsung gewinnt mit dem Galaxy A5 auch die Wahl zum besten Smartphone in der Mittelklasse und belegt in der Einsteiger- und Oberklasse jeweils den zweiten Platz. Das Galaxy Tab S2 ist zudem als Dritter in der Kategorie das beste Android-Tablet hinter den

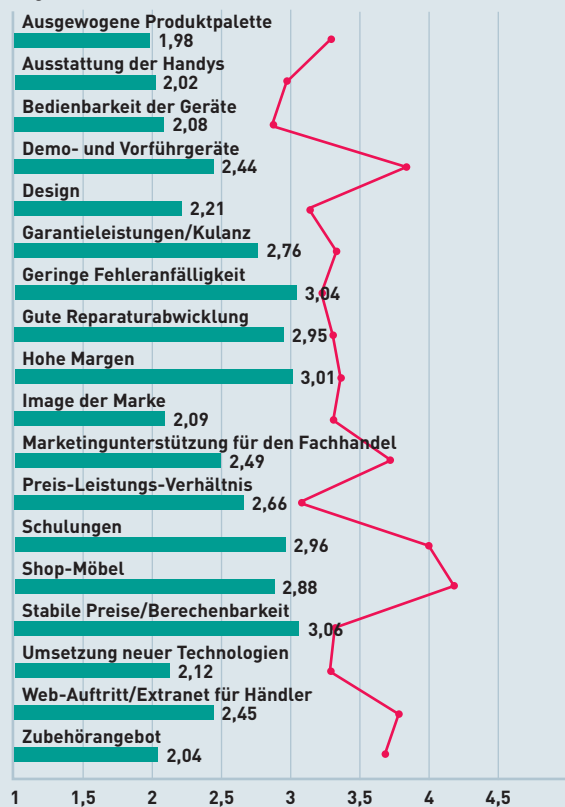
iPads. Allerdings erwächst den Koreanern mit Huawei neben dem Dauerrivalen Apple ein starker Konkurrent, der vor allem in der Einsteiger- und Mittelklasse ebenfalls sehr beliebte Einzelmodelle an den Start bringt.

Das insgesamt positive Urteil über Samsung bekommt dieses Jahr allerdings auch kleine Risse, die am Ende „nur“ den zweiten Platz bringen. Denn es gab nicht nur das Note-7-Desaster, das in Deutschland noch glimpflich verlief und den Handel kaum betraf; es kritisierten zudem einige Händler die Lieferprobleme bei den Ersatzteilen und deren saftige Preise, etwa bei den Ersatz-Displays der Edge-Modelle.

So gibt es nur einen fünften Platz für die Reparaturabwicklung und auch der vierte Platz bei der Fehleranfälligkeit kann dem Anspruch des Herstellers nicht genügen. Ein weiteres Problem deutet sich beim Thema „Preisstabilität“ an, wo Samsung nur Sechster wird: In ihren Urteilen verweisen Leser auf zu viele Aktionen in der Großfläche, bei denen sie nicht mithalten können. Wenn Samsung seinen guten Ruf im Fachhandel behalten will, sollte man überlegen, ob kurzfristige Erfolge beim Marktanteil so erkaufte werden sollten.

Einzelwertungen für Samsung

Angaben in Schulnoten



Die Platzierungen:

2016:	3 (von 17)
2015:	5 (von 16)
2014:	7 (von 13)
2013:	9 (von 13)
2012:	nicht dabei

Platz 3: Huawei

Der Schwung, mit dem Huawei bei den vergangenen Leserwahlen jedes Jahr immer um jeweils zwei Plätze nach vorne rücken konnte, scheint auf den ersten Blick nachgelassen zu haben, denn 2017 gibt es mit dem dritten Platz keine Verbesserung gegenüber 2016. Doch bei genauem Hinsehen hält der positive Trend grundsätzlich an, denn Huawei ist einer der wenigen Hersteller, die ihre Note deutlich verbessern konnten, und auch der Abstand zum zweiten Platz ist gegenüber dem Vorjahr von 0,14 auf 0,05 geschrumpft, während der Vorsprung auf Apple, die auf Platz vier liegen, von 0,05 auf 0,25 anwuchs.

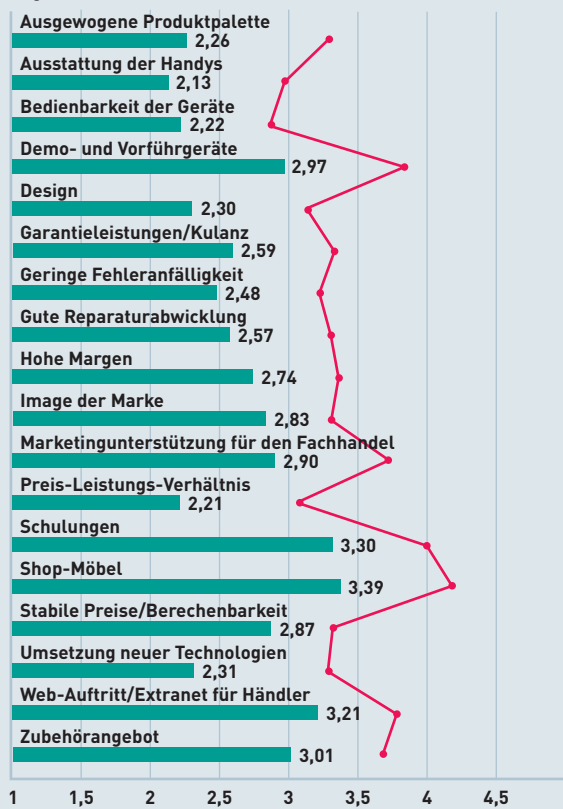
Huawei gewinnt auch wie im Vorjahr die zwei Wertungen für das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Margen. Diese Aspekte loben die Händler auch immer wieder in ihren Einzelaussagen. Händlerkommentare aus den Vorjahren, die Huawei-Smartphones als „Billigware aus China“ abqualifiziert haben, finden sich dagegen 2017 nicht mehr, was den Fortschritt auch beim Image belegt.

Qualität und Service stimmen

Sehr positiv ist auch der Vorstoß vom vierten auf den zweiten Platz bei der wichtigen Wertung für die Fehleranfälligkeit. Bei der Reparaturabwicklung und der Garantie/Kulanz sind die Chinesen als Zweite ebenfalls klar auf dem richtigen Kurs. In allen 18 Kategorien sind die Noten für Huawei zudem klar überdurchschnittlich, nirgends gibt es einen schlechteren Platz als den vierten.

Einzelwertungen für Huawei

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Bei den Geräten kann Huawei ebenfalls punkten: Das P8 Lite gewinnt wie im Vorjahr die Wertung für das beste Einsteiger-Smartphone. Zudem wird das P9 Lite Zweiter in der Mittelklasse. Mit dem Mate 9 und dem P9 können sich darüber hinaus erstmals zwei Modelle unter den besten Fünf in der prestigeträchtigen Oberklasse platzieren, auch wenn der Abstand zum Samsung und Apple hier noch deutlich ist. Lediglich bei den Tablets rangieren die Huawei-Produkte in der Gunst der Fachhändler unter „ferner liefen“.

Der Aufsteiger hat sich insgesamt in der Spitzengruppe fest etabliert, allerdings fehlt immer noch der letzte Schritt ganz an die Spitze, der schwieriger ist als der Durchmarsch im Feld schwächerer Konkurrenten. Denn mit Samsung und Sony stehen starke Mitstreiter ganz vorne, die seit Jahren einen sehr guten Ruf beim Fachhandel genießen und in vielen Wertungen bei den Noten noch um eine Nuance besser abschneiden können.

Die Platzierungen:

2016: 4 (von 17)
 2015: 4 (von 16)
 2014: 4 (von 13)
 2013: 5 (von 13)
 2012: 3 (von 11)

Platz 4: Apple

Dass Apple die Leserschaft polarisiert wie kein anderer Hersteller, haben alle vergangenen Leserwahlen gezeigt. Auch 2017 finden sich Top-Wertungen und letzte Plätze in den Einzelkategorien, was am Ende in der Addition wieder den vierten Platz bedeutet. Die Gesamtnote hat sich dabei um 0,06 Punkte leicht verschlechtert.

Denn das iPhone und das iPad sind immer noch für sehr viele Händler die besten Produkte: Das iPhone 7 gewinnt die Oberklasse, allerdings mit nur einem kleinen Vorsprung vor dem Verfolger Galaxy S7. Bei den Tablets können das iPad Pro und das iPad Air 2 sogar die beiden ersten Plätze erobern und erreichen zusammen 44 Prozent der Stimmen in der Wertung. In der Einsteiger- und Mittelklasse der Smartphones spielt Apple mit seinen Geräten dagegen traditionell keine Rolle, auch das iPhone SE kann das nicht ändern.

Tolle Produkte, mäßige Händlerbetreuung

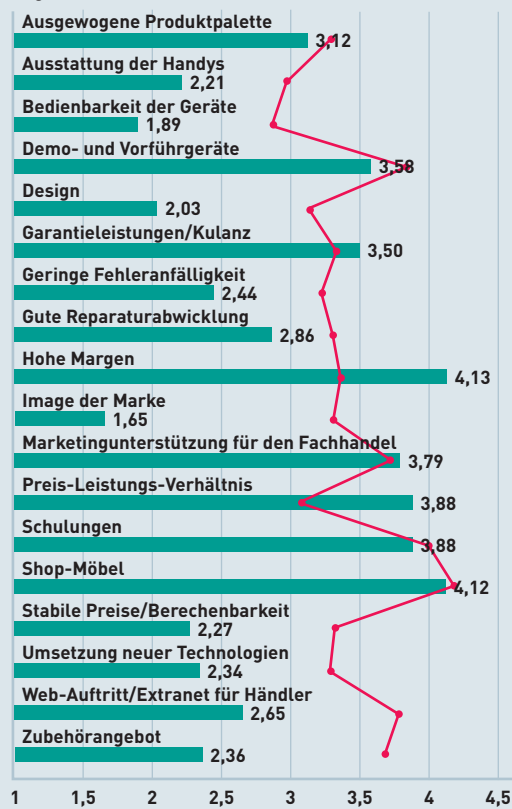
Zudem gewinnt die Kultmarke aus Kalifornien fünf der 18 Einzelwertungen, eine mehr als im Vorjahr. Dabei wird die Spitze beim Design, bei der Bedienbarkeit, beim Markenimage – mit der Traumnote 1,65 – und bei der wichtigen Wertung für die Fehleranfälligkeit verteidigt. Dazu gibt es einen Sieg in der neuen Kategorie für die Preisstabilität der Geräte. In der Spitzengruppe der besten drei liegt Apple auch bei der Reparaturabwicklung, der Innovation, beim Zubehörangebot und beim Internet-Auftritt.

Dass Apple trotz dieser Top-Platzierungen nicht auf das Podium kommt, liegt an den beiden letzten Plätzen. Die gibt es wie im Vorjahr für die teuren iPhones beim Preis-Leistungs-Verhältnis und auch den Margen für den Handel, die klar am niedrigsten von allen Herstellern ausfallen. Auch der Mittelfeldplatz mit einer unterdurchschnittlichen Note für die Garantie und Kulanz ist kein Ruhmesblatt für den Hersteller.

Daran dürfte sich auch in Zukunft wenig ändern, denn Apple kann angesichts der guten Verkaufszahlen des iPhone 7 ohne Not an seiner Preispolitik festhalten und der Fachhandel kommt alleine aufgrund der Nachfrage der Endkunden nach den Produkten auch nicht an diesem Hersteller vorbei. Die Preissicherheit mit der Gewissheit, dass die Produkte nicht plötzlich in fachfremden Kanälen zu Dumping-Preisen auftauchen, hilft dem Fachhandel ebenfalls.

Einzelwertungen für Apple

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016: 6 (von 17)
 2015: 6 (von 16)
 2014: 6 (von 13)
 2013: 6 (von 13)
 2012: 6 (von 11)

Platz 5: LG

Eigentlich ist eine Verbesserung vom sechsten auf den fünften Platz ein Erfolg für LG, die Koreaner fahren damit immerhin ihr bestes Ergebnis bei einer Leserwahl seit vielen Jahren ein. Wenn man die Verschlechterung der Gesamtnote um 0,22 Punkte und den deutlichen Abstand von 0,43 Punkten auf Platz vier betrachtet, zeigt sich allerdings, dass dieser Gewinn auch an einer schwächeren Konkurrenz durch die Verfolger aus dem Mittelfeld liegt, die sich noch knapp hinter den Koreanern platzieren.

In den meisten Wertungen liegt LG über dem Durchschnitt. Die besten Ergebnisse sind fünfte Plätze beim Zubehörangebot und bei der Innovation. Auch der sechste Platz bei der Fehleranfälligkeit ist nach einem achten Platz im Vorjahr ein gutes Ergebnis. Auf einem solchen Image im Handel lässt sich aufbauen, wenn LG wieder mehr Aktivität zeigt. Das ist nötig, denn die Wahrnehmung von LG durch den Handel hat offenbar weiter abgenommen: Die Teilnehmer nennen den Hersteller fast gar nicht bei den offenen Fragen nach dem besten und dem schlechtesten Hersteller.

Smartphones beim Discounter

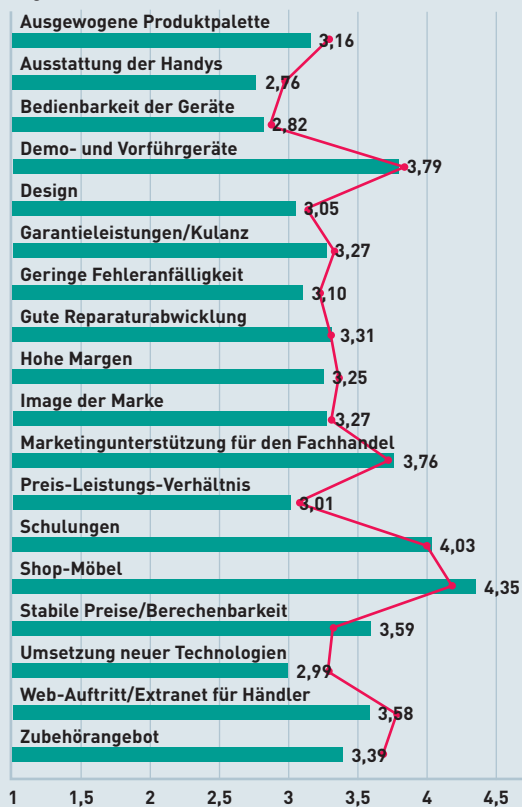
Aus dem insgesamt ordentlichen Ergebnis von LG ragt allerdings eine Kategorie negativ heraus: Bei der Preispolitik gibt es nur Platz 15 unter den 19 Herstellern. Hier spiegelt sich Kritik wider, die auch in den qualitativen Aussagen geäußert wird. So monieren

Händler, dass vor allem die LG-Smartphones der Einsteigerklasse im vergangenen Jahr zunehmend bei kanalfremden Anbietern wie Aldi zu Kampfpreisen, die der Handel nicht mitgehen konnte, angeboten wurden.

Für mehr Akzeptanz fehlen vor allem attraktive Modelle, denn LG kommt in den Wahlen zu den besten Smartphones kaum vor. Während das G4 vor zwei Jahren noch Achtungserfolge erzielen konnte, geht das 2016er-Top-Modell G5 komplett unter. Hier ist offenbar auch das durchaus innovative modulare Konzept, das dem Handel theoretisch zusätzliche Verdienstmöglichkeiten einräumt, nicht am PoS angekommen. Mit dem neuen G6 muss der Hersteller also wieder Zeichen setzen und dessen Vorteile gegenüber seinen Handelspartnern deutlicher kommunizieren.

Einzelwertungen für LG

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	5 (von 17)
2015:	3 (von 16)
2014:	3 (von 13)
2013:	3 (von 13)
2012:	2 (von 11)

Platz 6: HTC

Noch vor wenigen Jahren war der Smartphone-Pionier HTC auf Augenhöhe mit den besten Konkurrenten bei der Leserwahl. Doch inzwischen kämpft man nicht nur gegen fallende Marktanteile, seit 2016 geht es auch in den Bewertungen bei den Leserwahlen bergab. Der sechste Platz in diesem Jahr, der in einem Teilnehmerfeld von 19 Herstellern aber immer noch ein gutes Ergebnis ist, ist der schlechteste seit langem. Die Gesamtnote geht um 0,25 Punkte zurück und bringt eine Position im vorderen Mittelfeld, wobei viele Einzelergebnisse im Durchschnitt liegen und von diesem wenig abweichen.

Dass HTC immer noch Stärken vor allem im Fachhandel hat, zeigen die vierten Plätze bei der Marketingunterstützung und den Schulungen, die gegenüber dem Vorjahr verteidigt werden konnten. Auch die fünften Plätze bei der Ausstattung und beim Design sind ein gutes Ergebnis. Seit dem besonders hochwertigen One (M7), das 2013 präsentiert wurde, ist HTC gerade beim Design ein starker Wettbewerber. Mit seinen erst kürzlich in den Verkauf gegangenen U-Modellen will er bei den Themen Optik und Materialien jetzt wieder Zeichen setzen.

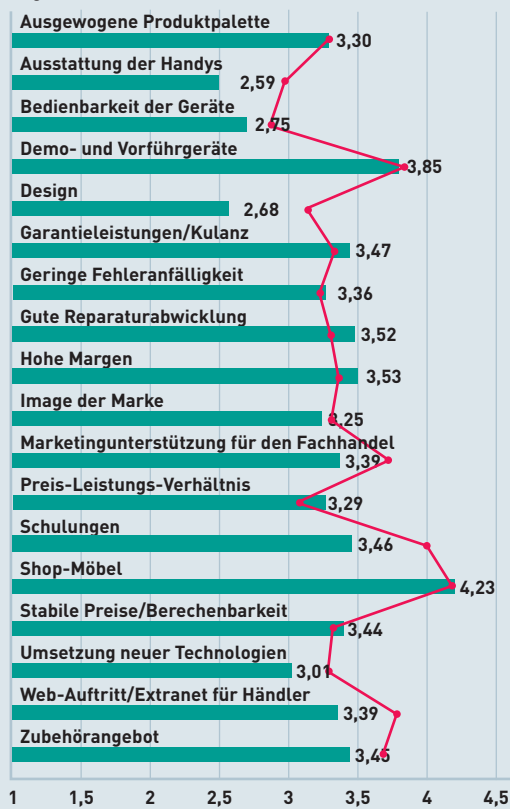
Probleme mit der Qualität

Nicht gut schneidet der Hersteller aus Taiwan dagegen bei der Fehleranfälligkeit mit einem 13. Platz und beim Preis-Leistungs-Verhältnis mit der 14. Position ab. In ihren qualitativen Aussagen äußern einige Händler Kritik vor allem an der immer schlechteren Qualität der Smartphones und der mangelnden Fähigkeit, vor allem Software-Probleme schnell zu beheben. Auch die Reparaturlaufzeiten scheinen einigen Lesern zu lang zu sein.

Ein weiteres Problem sind die Wahlen zu den besten Einzelmodellen, in denen früher mit der populären One-Serie immer wieder Erfolge erzielt werden konnten, dieses Jahr aber kaum noch Nennungen für einzelne Geräte von HTC erfolgen. Es bleibt abzuwarten, ob mit der neuen U-Serie hier eine Trendwende gelingen kann.

Einzelwertungen für HTC

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	8 (von 17)
2015:	10 (von 16)
2014:	8 (von 13)
2013:	11 (von 13)
2012:	nicht dabei

Platz 7: Doro

Mit einem Vorstoß von Platz acht auf sieben konnte sich der Spezialist für Seniorengeräte gegenüber dem Vorjahr leicht verbessern, die Gesamtnote ist allerdings um 0,05 etwas schlechter geworden. Noch weiter distanzieren konnte man zudem den einzigen Konkurrenten in diesem Marktsegment, Emporia, der nur noch auf dem zwölften Platz landet.

Die Noten von Doro liegen im Gegensatz zu den meisten anderen Konkurrenten im Mittelfeld weiter vom Durchschnitt entfernt – sowohl im positiven als auch im negativen Sinn. Das liegt auch an der Natur des Geschäfts mit Seniorentelefonen, da die Geräte grundsätzlich weniger innovativ und designorientiert sind, sondern den Schwerpunkt auf die Bedienung legen.

Fortschritte bei der Produktqualität

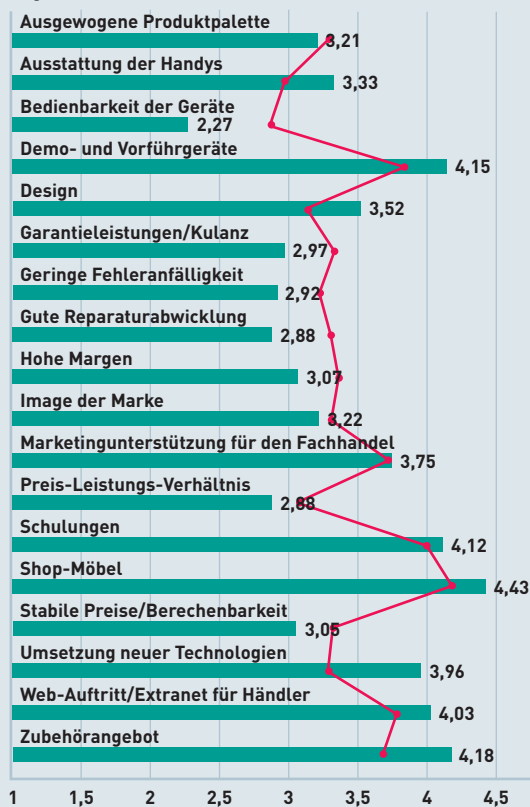
Besonders gut ist das Ergebnis von Doro nach einem sechsten Platz im Vorjahr mit einem vierten Platz in der wichtigen Wertung der Fehleranfälligkeit, wo sich die Schweden sogar vor Samsung platzieren können. Dieses Ergebnis können sie bei der Reparaturabwicklung und den Garantieleistungen ebenfalls erreichen, was belegt, dass Doro in diesen Bereichen auf Augenhöhe mit den Top-Herstellern konkurrieren kann. Die fünften Plätze bei der Bedienbarkeit – traditionell ein Schwerpunkt der Geräteentwicklung von Doro –, der Preispolitik, den Margen und beim Preis-Leistungs-Verhältnis sind ebenfalls gut.

Mit diesen Ergebnissen ist Doro im Fachhandel gut aufgestellt und klar die Nummer eins, wenn es am PoS darum geht, speziell die ältere Zielgruppe, die in einem gesättigten Markt immer noch Potenzial bietet, zu bedienen. Dass Geräte von Doro in den Wahlen der Einzelmodelle fast gar nicht bei den Favoriten genannt werden, lässt sich da wohl verschmerzen.

Allerdings gibt es auch Kritik am Hersteller. Das zeigt unter anderem der drittletzte Platz beim Thema Innovation und auch beim Zubehörangebot gibt es nur den 15. Platz. Doch bei der Einführung neuer Technologien immer vorne dabei zu sein, dürfte bei Produkten für eine wenig technikaffine Zielgruppe ohnehin nicht allzu wichtig sein. In anderen handelsrelevanten Bereichen wie den Shop-Möbeln oder bei den Demo- und Vorführgeräten ist aber für Doro ebenfalls noch Luft nach oben, wie die unterdurchschnittlichen Noten hier belegen. Mit einigen Investitionen könnte auch hier eine Verbesserung möglich sein.

Einzelwertungen für Doro

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	12 (von 17)
2015:	8 (von 16)
2014:	12 (von 13, Motorola)
2013:	8 (von 13, Motorola)
2012:	7 (von 11, Motorola)

Platz 8: Lenovo

Für Lenovo standen die vergangenen Jahre im Zeichen des Wandels: Der IT-Gigant hatte zunächst im Herbst 2014 die ehemalige Endgerätesparte von Motorola von Google übernommen und seitdem eine anscheinend nicht immer ganz einfache Integration vollzogen. Mit Smartphones unter dem eigenen Namen tritt man erst seit 2016 in Deutschland an, dazu soll nun wieder die Marke „Moto“ verstärkt genutzt werden, deren Zukunft zwischenzeitlich ungewiss war.

Angesichts dieser etwas verwirrenden Strategie und einer gegenüber der großen Motorola-Vergangenheit doch deutlich reduzierten Präsenz im deutschen Fachhandel ist der achte Platz ein ordentliches Ergebnis, nachdem Lenovo 2016 noch auf die zwölfte Position abgerutscht war. Auch die Verbesserung der Gesamtnote um 0,12 Punkte ist ein positives Signal.

Viel Durchschnitt bei den Noten

In den Einzelwertungen bewegt sich Lenovo meist im Rahmen des Durchschnitts, richtig schlechte Plätze im letzten Drittel gibt es nicht. Die offene Frage zum besten und schlechtesten Hersteller bringt nur wenige Nennungen, was zeigt, dass die Wahrnehmung durch die Teilnehmer der Leserwahl recht schwach ist, aber zumindest gibt es im Gegensatz zum Vorjahr kaum negative Urteile über die Chinesen.

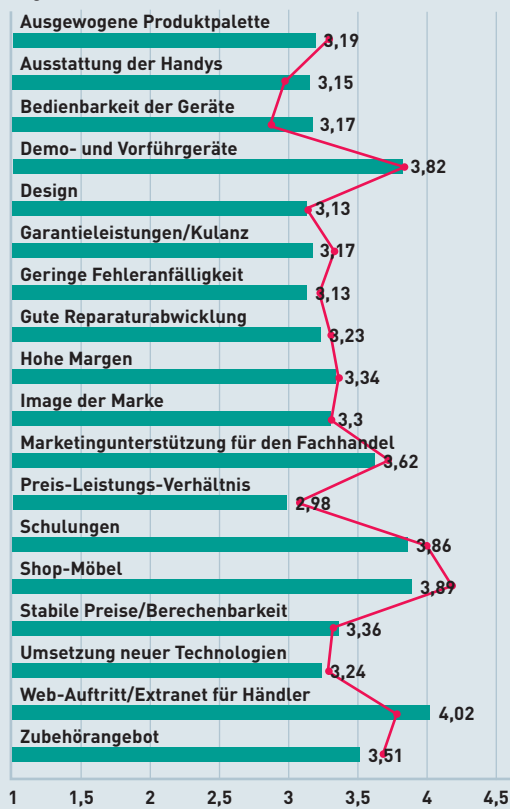
Gut sind in der Wertung ein vierter Platz bei den Shop-Möbeln und die fünften Plätze für die Schulungen und die Marketingunterstützung. Dass die Marke Lenovo mit dem Zusatz „Moto“ im Fachhandel langsam wieder besser ankommt, zeigt die Rückkehr unter die ersten zehn in der Wertung für das Image der Marke.

In der Wahl zu den besten Smartphones und Tablets gibt es nur wenige Nennungen für Produkte des Herstellers. Beim Moto G wird vereinzelt das gute Preis-Leistungs-Verhältnis gelobt, dazu gibt es einige anerkennende Erwähnungen für das modulare Zubehörkonzept des Moto Z.

Gerade mit diesem innovativen Produkt, das dem Fachhändler einen Zusatzverdienst ermöglicht, eröffnen sich große Chancen für Lenovo, die aber auch kommuniziert werden müssen. Denn noch schöpft der Hersteller das Potenzial, das er grundsätzlich im deutschen Handel hat, offenbar nicht aus.

Einzelwertungen für Lenovo

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016: 9 (von 17)
2015: nicht dabei
2014: nicht dabei
2013: nicht dabei
2012: nicht dabei

Platz 9: Cat Phones

Neben den vielen Vollsortimentern und den beiden Anbietern von Seniorengeräten tummelt sich mit Cat Phones – einer Marke der britischen Bullitt Group – ein echter Exot im Teilnehmerfeld, der sich auf sehr robuste Outdoor-Geräte spezialisiert hat. Mit dem neunten Platz hält der Hersteller seine Position, die er beim Debüt im Vorjahr erzielen konnte, wobei viele Einzelnoten fast genau auf dem Durchschnitt liegen. Allerdings gibt es bei den Platzierungen neben einigen Plätzen im vorderen Feld auch schlecht bewertete Disziplinen.

Klar besser platziert ist Cat Phones bei der Wertung für seine stabile Preispolitik mit einem vierten Platz. Gut ist der Outdoor-Spezialist auch bei den Garantieleistungen und der Kulanz sowie beim Markenimage mit jeweils einem fünften Platz und bei der Reparaturabwicklung sowie den Margen als Sechster.

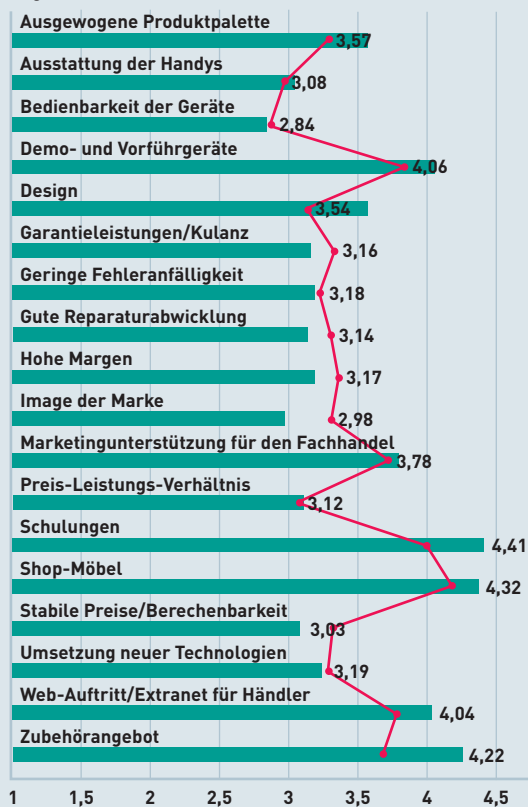
Begeehrt, aber nicht verfügbar

Mit dem S60 schaffte Cat Phones im Jahr 2016 einen Erfolg in der breiten öffentlichen Wahrnehmung, da es das erste Smartphone mit einer integrierten Wärmebildkamera war – und heute noch immer ist. Dass dieses interessante Produkt keine positiveren Ergebnisse bei der diesjährigen Leserwahl eingebracht hat, ist auf den ersten Blick erstaunlich. Doch bei der Markteinführung gab es einigen Unmut, den Händler auch in den offenen Fragen äußerten, da manche Handelspartner entgegen den Ankündigungen ihre Geräte verspätet erhielten, während diese teilweise schon über manche Online-Kanäle verfügbar waren.

Eigentlich setzt Cat Phones mit seinem Vertriebspartner Brodos stark auf den Fachhandel für seinen deutschen Vertrieb. Wenn in diesem Bereich der grundsätzlich recht gute Ruf, den man sich unter anderem mit der soliden Preispolitik erworben hat, nicht aufs Spiel gesetzt werden soll, wäre es sinnvoll, dass sich solche Unstimmigkeiten nicht wiederholen. Aufholbedarf haben die Briten auch noch beim Zubehörangebot und bei den Schulungen, wo sie zu den Schlusslichtern gehören.

Einzelwertungen für Cat Phones

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	15 (von 17)
2015:	16 (von 16)
2014:	11 (von 13)
2013:	13 (von 13)
2012:	nicht dabei

Platz 10: ZTE

Ist der Knoten bei ZTE endlich geplatzt? Zu diesem Schluss könnte man bei der Betrachtung des diesjährigen Leserwahlergebnisses des Herstellers kommen. Denn auch wenn ein zehnter Platz auf den ersten Blick wenig spektakulär erscheint, ist er doch eine starke Verbesserung gegenüber den Vorjahren, als die Chinesen teilweise das Schlusslicht im Feld waren. Die um 0,17 verbesserte Gesamtnote macht ZTE auch zum Aufsteiger des Jahres 2017 und bringt einen soliden Mittelfeldplatz.

Bei den Einzelwertungen gibt es mehr Abweichungen vom Mittelwert als bei den anderen Vollsortimentern auf den benachbarten Plätzen, was zeigt, dass inzwischen in einigen Bereichen gute Leistungen erzielt werden, auf die sich aufbauen lässt, aber auch alte Schwächen noch nicht ganz ausgemerzt werden konnten. Positiv für ZTE ist auf jeden Fall auch, dass es in der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller deutlich weniger Nennungen gab als in den Vorjahren und ZTE inzwischen von manchen Händlern auch für den besten Anbieter gehalten wird, was früher praktisch nicht vorkam.

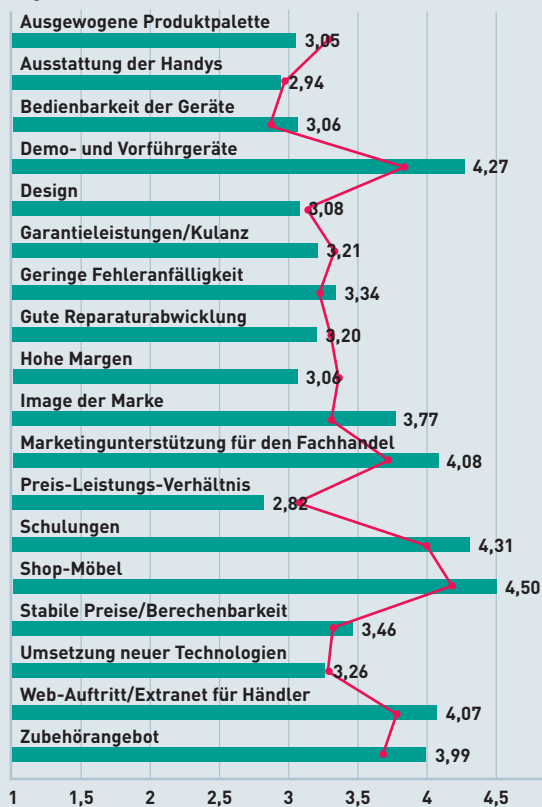
Neuheiten können gefallen

Gut kommen im Fachhandel vor allem die neuen Modelle der Axon-Serie von ZTE an, die in der Einsteiger- und Mittelklasse auch einige Nennungen bei den Favoriten unter Verweis auf ihre umfangreiche Ausstattung zu fairen Preisen erhalten. Die überdurchschnittlichen vierten Plätze in den Wertungen für das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Margen und die Produktpalette zeigen, dass die neue Strategie des Herstellers aufgeht. Einiges erinnert dabei an den Anfang des Aufstiegs von Huawei.

ZTE muss nun auf diesem verbesserten Ergebnis aufbauen und darf nicht wie schon einmal bei früheren Anläufen auf dem deutschen Markt bei der Produktverfügbarkeit und vor allem dem Engagement für den Handel wieder nachlassen. Denn es gibt gerade in einigen eher fachhandelsnahen Wertungen auch negative Ergebnisse, allen voran ein sehr schlechter 17. Platz bei der Verfügbarkeit von Demo- und Vorführgeräten und nur Position 16 bei den Shop-Möbeln. Auch der 15. Platz bei der Marketingunterstützung für den Fachhandel belegt, dass hier noch mehr passieren muss.

Einzelwertungen für ZTE

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

Honor trat 2017 zum ersten Mal bei einer Leserwahl an.

Platz 11: Honor

So mancher Leser wird meinen, dass Honor eigentlich in einer Leserwahl des Fachhandels nichts zu suchen habe. Denn die Marke von Huawei setzt fast komplett auf den Online-Vertrieb, um ein junges Publikum mit sehr günstigen Preisen zu erreichen. Doch inzwischen gibt es Geräte von Honor auch über Distributoren und einige Händler bestellen diese für ihre Kunden im stationären Handel.

Grund genug, auch in der Leserwahl abzufragen, wie Honor überhaupt im Fachhandel ankommt. Der elfte Platz unter den 19 Herstellern mit der Durchschnittsnote 3,48 zeigt, dass die meisten Leser durchaus differenzieren können und die Marke nicht automatisch aufgrund ihres Vertriebskonzepts verurteilen. So mancher würde wohl die Smartphones aus China auch gerne regulär in sein Portfolio aufnehmen, selbst wenn das Vertriebsmodell mit seinen günstigen Verkaufspreisen wenig Marge und keine weitere PoS-Unterstützung verspricht.

Technologietransfer lohnt sich

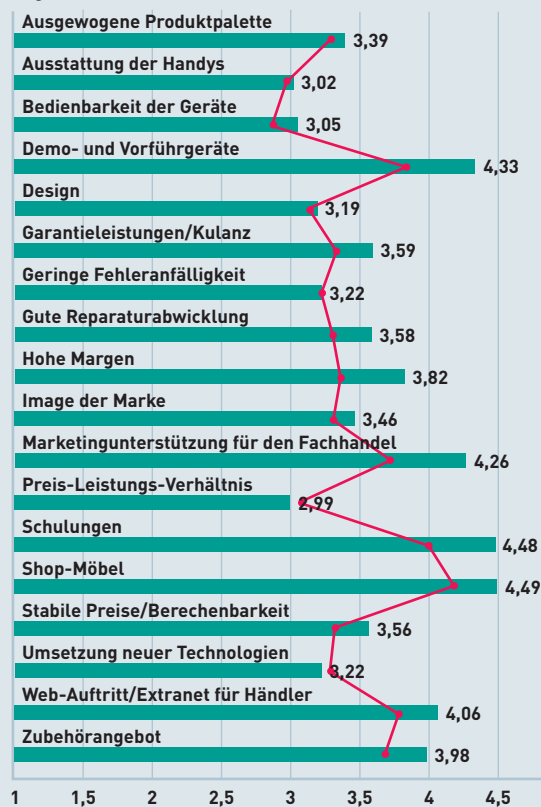
Denn die Honor-Smartphones bekommen ordentliche Bewertungen, was kein Wunder ist, profitieren sie doch vom technologischen Know-how der Mutter Huawei, die inzwischen zu den besten Herstellern gehört. In den einzelnen Wahlen zu den besten Smartphones in drei Kategorien tauchen die Produkte von Honor bisher trotzdem kaum auf.

Doch über dem Durchschnitt liegt Honor mit einem siebten Platz beim Preis-Leistungs-Verhältnis mit der Note 2,99, auch der achte Platz bei der Ausstattung sowie der Innovation ist positiv zu werten. Hier macht sich bemerkbar, dass der Hersteller früh die Technologie der Doppelkameras von Huawei übernommen hat und nun auch in Mittelklassemodellen anbieten kann.

Neben diesen guten Ergebnissen gibt es aber auch schlechte Noten in einigen Wertungen, die Honor jedoch nicht wirklich Probleme bereiten dürften, da sie mit dem stark kostenorientierten Vertriebskonzept zusammenhängen. So ist der Anbieter Letzter bei der Marketingunterstützung für den Fachhandel, die praktisch nicht vorhanden ist. Vorletzter wird Honor bei den Demo- und Vorführgeräten, den Margen und den Schulungen.

Einzelwertungen für Honor

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	10 (von 17)
2015:	11 (von 16)
2014:	9 (von 13)
2013:	10 (von 13)
2012:	9 (von 11)

Platz 12: Emporia

Der zweite Spezialist für Seniorengeräte, Emporia, schneidet dieses Jahr deutlich schlechter ab als der Rivale Doro. Der zwölfte Platz in der Gesamtwertung ist für die Österreicher der schlechteste, den sie bisher bei einer Leserwahl von Telecom Handel erzielen konnten. Die Durchschnittsnote von 3,52 bedeutet eine Verschlechterung um 0,18 gegenüber dem Vorjahr, als man noch Zehnter werden konnte. Der Abstand zu Doro beträgt jetzt fünf statt zwei Plätze.

Doch es gibt auch Positives für Emporia: Überdurchschnittlich schneidet Emporia bei der Bedienbarkeit der Geräte mit einem siebten Platz ab. Auf diesen für seine Zielgruppe sehr wichtigen Aspekt legt der Hersteller viel Wert und hat ihn auch in seinem bisher einzigen Smartphone umgesetzt. Positiv dürfte man beim Hersteller auch die um 0,21 verbesserte Note für das Image der Marke werten, die sich damit im soliden Mittelfeld platzieren kann.

Wenig Innovation

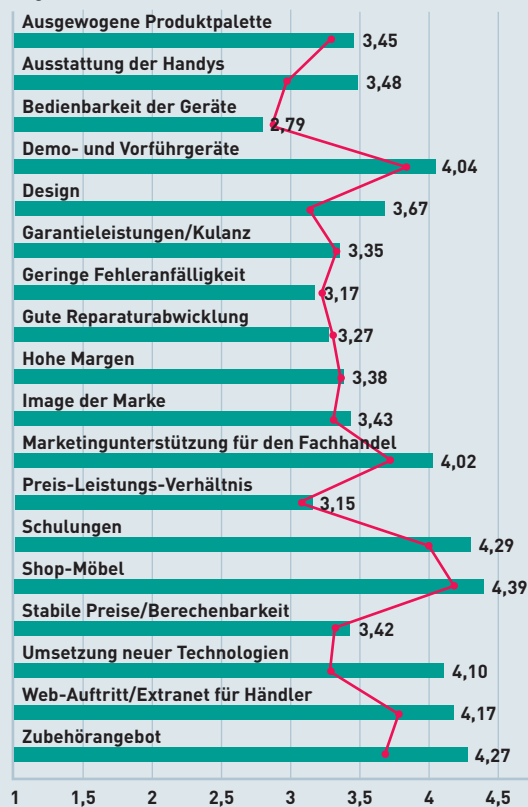
Bei der Innovation ist Emporia schlechtester Hersteller, bei der Ausstattung, dem Design und dem Zubehörangebot liegt das Unternehmen jeweils auf dem vorletzten Platz. Vor allem die einfachen Feature Phones haben diesen Ruf offenbar bei vielen Händlern verursacht. Für die ältere Zielgruppe von Emporia stehen neue technische Funktionen und

Ausstattungen, die sie sowieso nicht nutzen wollen oder können, aber ohnehin nicht im Mittelpunkt ihrer Kaufentscheidungen, so dass das Ergebnis in diesen Bereichen wohl zu verschmerzen sein dürfte.

Bei den besten Smartphone-Modellen wird das einzige Emporia-Smartphone von den Händlern nicht genannt. Dabei wäre gerade für dieses Produkt eine stärkere Wahrnehmung des Handels dringend nötig, damit es Käufern am PoS als Alternative zu den „normalen“ Smartphones, die nicht auf die ältere Zielgruppe ausgerichtet sind, auch angeboten wird. Die Ergebnisse der Leserwahl zeigen, dass dies Doro offenbar besser gelingt.

Einzelwertungen für Emporia

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	11 (von 17)
2015:	12 (von 16)
2014:	10 (von 13)
2013:	7 (von 13)
2012:	8 (von 11, RIM)

Platz 13: BlackBerry

Der einst im Fachhandel sehr geschätzte Pionier für Smartphones und mobile E-Mails hat einen jahrelangen Niedergang seiner Marktanteile und auch der Ergebnisse bei der Leserwahl hinter sich. Auch 2017 ging es noch einmal um zwei Plätze nach unten, die Gesamtnote hat sich um 0,21 Punkte deutlich auf 3,60 verschlechtert.

Damit ist die neue Strategie, auf Android-Smartphones zu setzen, statt das eigene Betriebssystem BlackBerry OS weiter als einziger Marktteilnehmer zu verwenden, noch nicht aufgegangen. Auch bei der Geräteentwicklung gehen die Kanadier seit 2016 neue Wege, indem sie ihre Hardware-Basis bei Alcatel/TCL kaufen und lediglich mit eigener Software anreichern.

Das erste Produkt aus dieser Kooperation, das DTEK 50, wird immerhin einige Male bei den Wahlen zum besten Mittelklasse-Smartphone genannt, was Hoffnung machen dürfte. In den Einzelwertungen schneidet BlackBerry vor allem bei der Fehleranfälligkeit und der Preispolitik mit einem achten Platz noch recht gut ab.

Die Produkte sind (noch) zu teuer

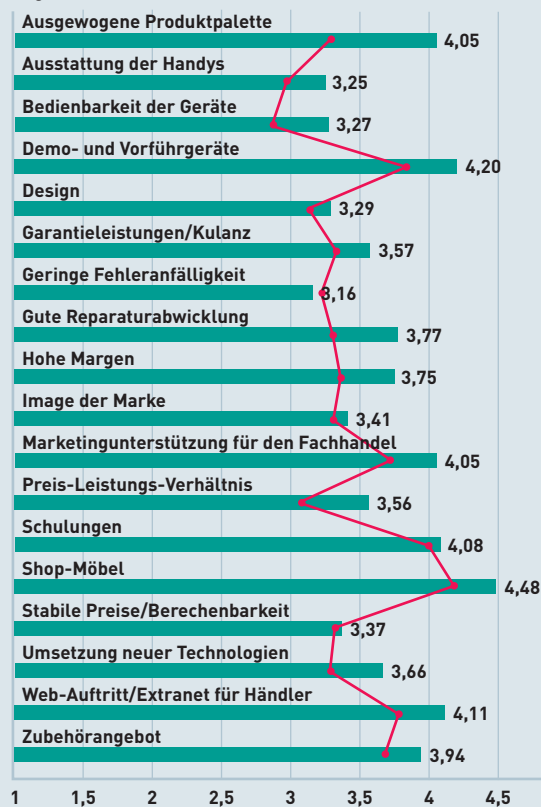
Sehr negativ werden dagegen die Produktpalette mit dem letzten Platz und das Preis-Leistungs-Verhältnis mit einem vorletzten Platz bewertet, wobei die Alcatel-Kooperation hier künftig aufgrund günstigerer Geräte und eines dank der Verfügbarkeit mehrerer

Plattformen erweiterten Portfolios wieder eine deutliche Besserung bringen könnte. Der 16. Platz bei der Reparaturabwicklung und die 17. Position bei den Margen sind aber ebenfalls klar unterdurchschnittlich.

Insgesamt zeigt sich, dass BlackBerry bereits an einigen der kritischen Stellen angesetzt und mit der neuen Strategie die Wende vorbereitet hat, vor allem was die Geräte betrifft. Doch nun muss diese Botschaft auch noch im Fachhandel ankommen, damit wieder der Weg hin zur einstigen Größe eingeschlagen werden kann.

Einzelwertungen für BlackBerry

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	14 (von 17)
2015:	9 (von 16)
2014:	nicht dabei
2013:	nicht dabei
2012:	nicht dabei

Platz 14: Wiko

Mit einem tollen neunten Platz debütierte der französische Anbieter Wiko vor zwei Jahren bei den Leserwahlen. Doch seitdem gibt es keine Fortschritte, nachdem das Unternehmen 2016 auf den 14. Platz zurückfiel, verharret es mit einer um 0,16 verschlechterten Gesamtnote auch dieses Jahr auf derselben Position im hinteren Mittelfeld. Bei der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller wird Wiko sogar am häufigsten von allen Anbietern genannt.

Dabei folgt man bei Wiko eigentlich der Strategie, nach den Erfolgen mit günstigen Einsteiger-Smartphones auch höherwertige Modelle der Mittelklasse zu bringen. Doch offenbar wird Wiko in diesen Preisregionen trotz neuer Modelle vom deutschen Fachhandel nicht wahrgenommen, wie das Fehlen von Nennungen bei den beliebtesten Geräten in der Mittel- und Oberklasse belegt. Lediglich in der Einsteigerklasse kann Wiko einige seiner Produkte wie auch in den Vorjahren bei den Favoriten verbuchen.

Nur günstig reicht nicht

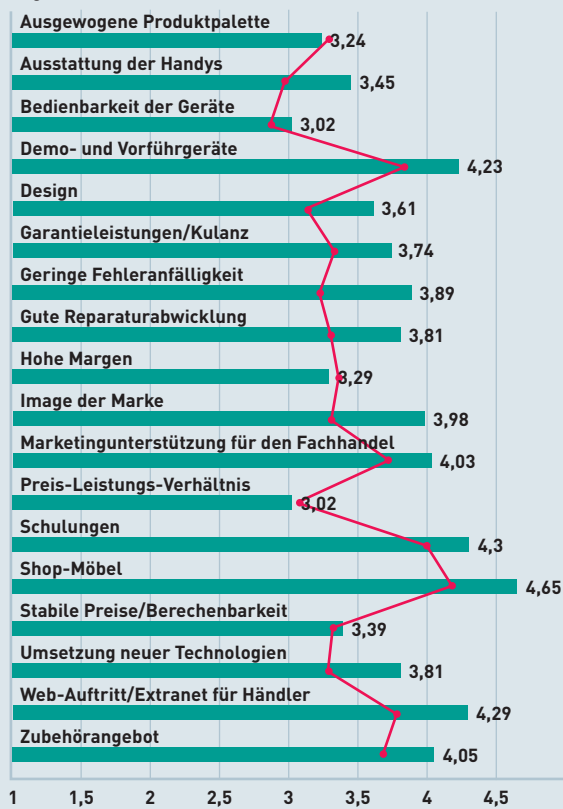
Die einzige überdurchschnittlich gute Wertung für Wiko ist die für das Preis-Leistungs-Verhältnis der Geräte, in der ein neunter Platz erreicht werden kann. Noch vor zwei Jahren war Wiko hier allerdings viel besser, was zeigt, dass der Sprung in höhere Preisregionen auch kritisch gesehen wird. Zudem sind die Konkurrenten selbst bei den großen Marken auf diesem Gebiet inzwischen konkurrenzfähiger geworden,

so dass Händler am PoS seltener nach alternativen Anbietern suchen müssen, wenn der Preis die Hauptrolle spielt.

Ein Problem der Marke sind offenbar zu viele Defekte der Produkte, die einen vorletzten Platz in dieser so wichtigen Wertung mit einer um 0,28 schlechteren Note bringen. Auch die drittletzten Plätze bei der Reparaturabwicklung und den Garantieleistungen zeigen, dass Wiko vor allem ein Problem mit der Qualität und dem Service hat, das dringend angegangen werden sollte, wenn man nicht weiterhin nur als Billiganbieter wahrgenommen werden will und das Markenimage, das ebenfalls nur einen 17. Platz erhält, besser werden soll.

Einzelwertungen für Wiko

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

Coolpad trat 2017 zum ersten Mal bei einer Leserwahl an.

Platz 15: Coolpad

Ein weiterer Newcomer bei der Leserwahl ist Coolpad. Der Hersteller, der in der chinesischen Heimat bereits einen Namen hat und ein ernstzunehmender Player ist, versucht sich seit einem Jahr auch in Deutschland mit Geräten der Einsteiger- und Mittelklasse, bei denen ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis im Mittelpunkt stehen soll.

Einige dieser Produkte wie das Torino S werden von Händlern bei der Wahl zu den beliebtesten Modellen in der Einsteigerklasse auch schon genannt, was bereits ein Erfolg für einen Anbieter ist, der noch nicht lange dabei ist. Allerdings nennen auch einige Händler Coolpad in der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller, unter anderem mit der Begründung, dass ein weiterer Hersteller mit „Standard-Smartphones aus China“ am Markt überflüssig sei.

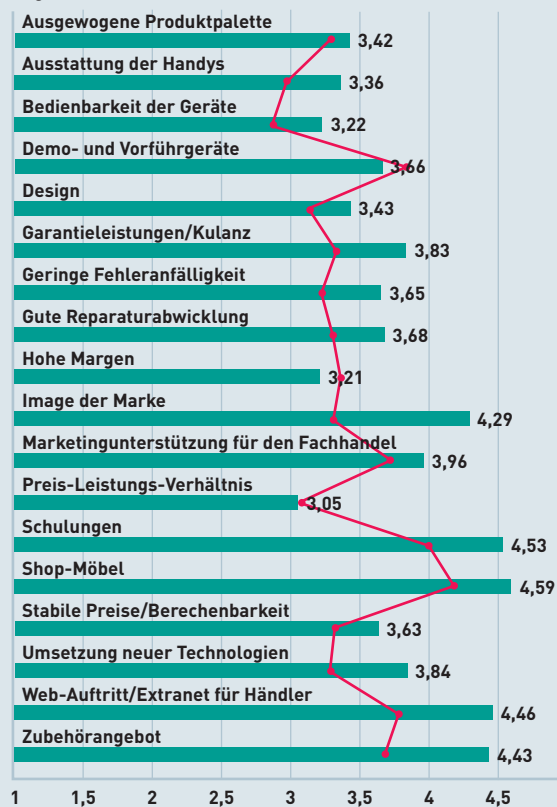
Gutes für Fachhändler

Die Durchschnittsnote 3,65, die einen 15. Platz bringt, ist dabei sicher ausbaufähig. Immerhin in einer Kategorie schneidet Coolpad klar besser ab als der Durchschnitt: Die Versorgung mit Vorführ- und Demogeräten klappt offenbar schon reibungslos und bedeutet einen guten fünften Platz. Eine solide Basis für mehr Erfolg im Fachhandel ist auch Platz sieben bei den Margen. Rang zehn beim Preis-Leistungs-Verhältnis zeigt, dass die Strategie des Herstellers, vor allem mit diesem Thema zu punkten, nicht falsch ist.

Viel investieren muss Coolpad vor allem in das Image der Marke, wo man mit deutlichem Abstand Letzter ist – viele Endkunden, aber auch Händler, kennen den Namen schlicht und einfach noch nicht. Auch beim Zubehörangebot, das vor allem von Fremdanbietern zum Start nicht existierte, bei den Schulungen und dem Internet-Auftritt sowie dem Extranet für Händler sind die Chinesen der schlechteste Hersteller. Die Garantieleistungen und die Kulanz, die auf dem vorletzten Platz landen, scheinen ebenfalls ein Problem zu sein. Hier gibt es also einiges für Coolpad zu tun, wenn man langfristig auf dem anspruchsvollen deutschen Markt bestehen will.

Einzelwertungen für Coolpad

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	17 (von 17)
2015:	15 (von 16)
2014:	nicht dabei
2013:	nicht dabei
2012:	11 (von 11)

Platz 16: Alcatel

Die Marke Alcatel, die dem chinesischen Hersteller TCL gehört, hat turbulente Zeiten erlebt, was sich auch in den Noten bei den Leserwahlen niedergeschlagen hat. 2016 war Alcatel sogar Letzter unter den 17 Herstellern, deshalb ist der 16. Platz dieses Jahr in einem größeren Feld von 19 Anbietern durchaus als ein kleiner Erfolg und eine positive Tendenz zu werten. Zudem wird Alcatel in der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller deutlich seltener genannt als in den Vorjahren.

Die Gesamtnote hat sich zwar mit 0,01 Punkten nur minimal verbessert, was angesichts der vielen Verschlechterungen der anderen Hersteller im hinteren Mittelfeld recht gut ist. Die besten Platzierungen gibt es mit der zehnten Position für die Marketingunterstützung für den Fachhandel und die Schulungen, auch der elfte Platz beim Zubehörangebot und der zwölfte für das Design der Smartphones sind recht gut.

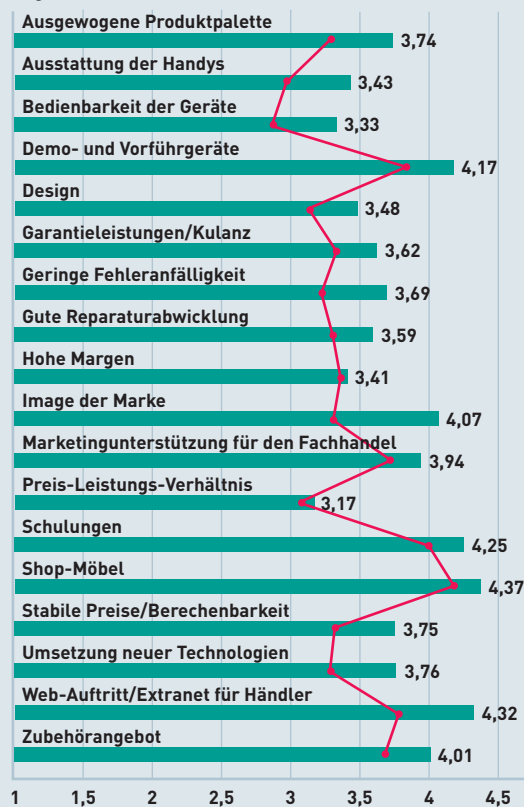
Mehr Bekanntheit der Produkte

Bei den Wahlen für die einzelnen Geräte werden das Shine in der Einstiegsklasse und das Idol 4 in der Mittelklasse einige Male als Favoriten genannt, in den beiden letzten Leserwahlen standen hier noch keine Modelle des Herstellers auf der Liste der Händler. Die Idee, eine VR-Brille zum Idol 4 beizugeben, ist hier einigen Teilnehmern der Leserwahl positiv aufgefallen.

In anderen Bereichen bleibt aber noch viel zu verbessern, denn die meisten Platzierungen bewegen sich mit klar unterdurchschnittlichen Noten nur auf den hinteren Plätzen. Das gilt auch für die wichtigen Wertungen für die Fehleranfälligkeit und die Bedienbarkeit der Geräte. Besonders kritisch sehen die Leser die Preispolitik, ein grundsätzliches Problem vieler Anbieter mit einem eher schlechten Markenimage, die vor allem durch aggressive Aktionen in fachhandelsfremden Kanälen auf ihre Stückzahlen kommen müssen. Denn in der Wertung für das Image kommt Alcatel trotz eines eigentlich traditionsreichen Namens nur auf den vorletzten Platz.

Einzelwertungen für Alcatel

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	7 (von 17)
2015:	7 (von 16)
2014:	5 (von 13, Nokia)
2013:	4 (von 13, Nokia)
2012:	5 (von 11, Nokia)

Platz 17: Microsoft

Noch nie gab es in einer Leserwahl einen Absturz, der dem von Microsoft in diesem Jahr vergleichbar wäre: Von Platz sieben im Vorjahr ging es gleich um zehn Plätze nach unten. Die Gesamtnote verschlechterte sich um 0,54 Punkte auf 3,73.

Da erscheint die Entscheidung, das Experiment mit Smartphones, das mit der Übernahme der Hardware-Sparte von Nokia so hoffnungsvoll begann, einzustellen oder zumindest eine Weile auf Eis zu legen, als richtig. Dass schon seit mehreren Monaten keine neuen Smartphones aus dem Hause Microsoft mehr kamen und bei den Händlern immer mehr Unsicherheit über die Zukunft herrschte, hat maßgeblich zum schlechten Ergebnis der Leserwahl beigetragen.

So bekommt Microsoft bei der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller neben Wiko die meisten Stimmen, auch die Geräte werden fast nicht bei den Favoriten genannt. Im vergangenen Jahr sah das Bild hier klar besser aus und machte eher Hoffnung. Lediglich bei den beliebtesten Tablets wird das Surface 2017 noch öfter genannt – in diesem Produktsegment wird Microsoft ja auch weitermachen.

Klar unter dem Durchschnitt

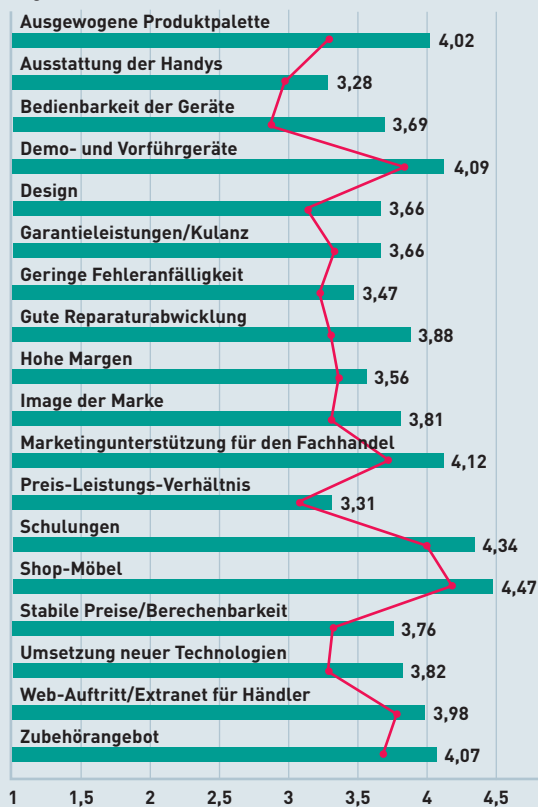
In fast allen Wertungen schneidet der Software-Gigant in der Leserwahl klar schlechter ab als der Durchschnitt. Deutlich besser ist aber das Urteil für den Internet-Auftritt und das Extranet, das Microsoft einen siebten Platz beschert. Noch respektabel sind auch der elfte Platz für die Demo- und Vorführgeräte sowie der zwölfte Platz für die Ausstattung.

Nur das Schlusslicht ist Microsoft dagegen bei der Reparaturabwicklung, für die Preispolitik gibt es den zweitletzten Platz, was nicht verwundert, da die Restbestände einiger Lumia-Smartphones teilweise bei Discounter zu Kampfpreisen unter die Leute gebracht wurden.

Bei der Bedienbarkeit ist Microsoft auf den letzten Platz abgerutscht, ein deutliches Indiz dafür, dass die Teilnehmer der Leserwahl Windows 10 als mobiles Betriebssystem keinen Vorteil gegenüber Android und vor allem iOS, das in dieser Wertung als Betriebssystem von Apple am besten abschneidet, zubilligen. Offenbar wurden die durchaus vorhandenen Stärken von Windows wie Continuum auch nicht ausreichend vom Anbieter kommuniziert. Das schlechte Ergebnis sollte auch den OEM-Partnern von Microsoft zu denken geben.

Einzelwertungen für Microsoft

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	16 (von 17)
2015:	14 (von 16)
2014:	13 (von 13)
2013:	12 (von 13)
2012:	nicht dabei

Platz 18: Acer

Bei Acer scheint das Smartphone-Geschäft, mit dem eigentlich das auf Computer ausgerichtete Portfolio erweitert werden sollte, zumindest im TK-Fachhandel nicht so richtig voranzugehen. Das legt das bescheidene Ergebnis bei der diesjährigen Leserwahl mit dem vorletzten Platz unter den 19 Herstellern nahe. Seit seiner ersten Teilnahme im Jahr 2013 bewegte sich der PC-Anbieter aus Taiwan immer auf den hinteren Plätzen und war 2014 sogar das Schlusslicht. Die 2017er-Gesamtnote von 3,75 liegt 0,16 Punkte unter der vom Vorjahr, was eine recht klare Verschlechterung darstellt.

Dass das Problem von Acer bei den teilnehmenden Händlern neben den eher schlechten Beurteilungen wohl auch eines der mangelnden Wahrnehmung und Präsenz ist, zeigt sich an der offenen Frage zum schlechtesten Hersteller: Trotz der mäßigen Gesamtplatzierung wird Acer hier kaum explizit genannt. Bei den besten Smartphones und Tablets kommen ebenfalls kaum Produkte von Acer vor.

Service und Reparatur sind in Ordnung

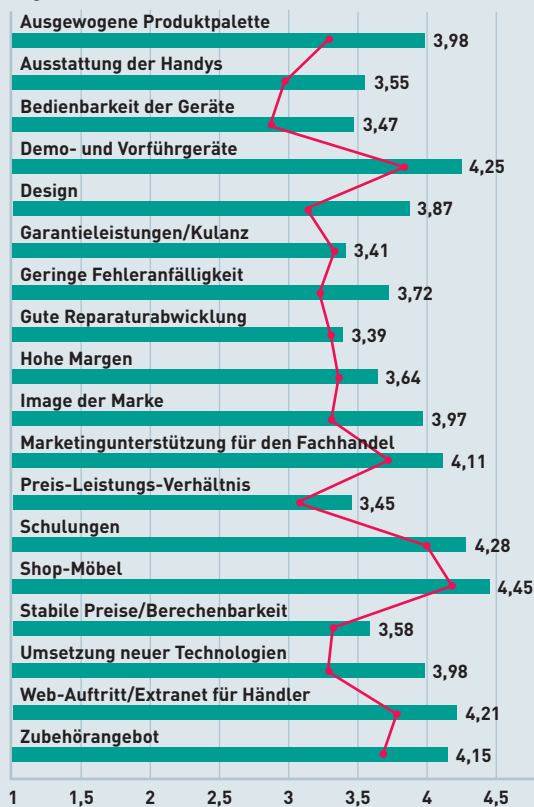
In den Einzelwertungen kann Acer sich nirgends über dem jeweiligen Mittelwert der Kategorie platzieren. Lediglich der zehnte Platz bei Garantie und Kulanz sowie die elften Plätze bei der Reparaturabwicklung und den Schulungen stellen recht gute Ergebnisse für den Hersteller dar, der als einer von wenigen komplett in Deutschland den Repair-

Service leistet. Auf diesen für den Fachhandel wichtigen Aspekten könnte Acer aufbauen, wenn die Smartphones wieder attraktiver würden und diese Botschaft dann auch ihren Weg in den Handel finden würde.

Denn besonders dürrig sieht es für die Taiwaner mit letzten Plätzen bei der Ausstattung der Geräte und deren Design aus. Auch die Produktpalette und die Innovation bei den Smartphones finden zu wenig Anklang.

Einzelwertungen für Acer

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die Platzierungen:

2016:	13 (von 17)
2015:	nicht dabei
2014:	nicht dabei
2013:	nicht dabei
2012:	nicht dabei

Platz 19: Asus

Asus geht es so ähnlich wie dem Konkurrenten Acer: Der ebenfalls aus Taiwan stammende Hersteller ist mit IT-Produkten wie Notebooks gut im Markt vertreten und will mit dem zusätzlichen Angebot von Smartphones auch vom Mobile-Boom profitieren. Dass das vor allem über den Fachhandel nicht einfach ist, zeigt der letzte Platz, den Asus dieses Jahr bei der Leserwahl einfährt.

Dabei war der erste Auftritt bei einer Leserwahl im Jahr 2016 eigentlich mit einem 13. Platz unter 17 Teilnehmern recht vielversprechend. Doch darauf konnte nicht aufgebaut werden, denn die Note hat sich um 0,37 verschlechtert. Das ist nach Microsoft der stärkste Rückgang unter den 19 Herstellern.

Zu wenig Wahrnehmung

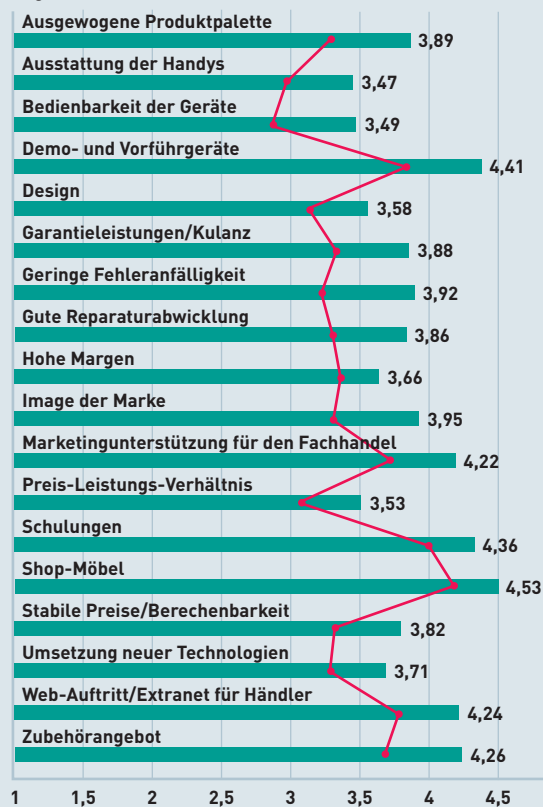
Wie bei Acer scheint auch hier das Problem in der mangelnden Wahrnehmung durch die Fachhändler im Smartphone-Bereich zu liegen. Denn der Hersteller wird ebenfalls trotz des letzten Platzes in der Gesamtwertung bei der offenen Frage nach dem schlechtesten Hersteller nicht allzu oft genannt und kann auch keine Einzelmodelle unter den Favoriten verzeichnen. Dabei scheinen auch einige neue und technisch durchaus interessante Smartphones, die innerhalb der vergangenen zwölf Monate von Asus vorgestellt wurden, noch keinen Anklang gefunden zu haben.

Besonders schlecht schneidet Asus als Letzter in der für die Leser wichtigsten Kategorie, der Fehleranfälligkeit, ab. Dazu kommt das gleiche schlechte Ergebnis für die Garantieleistungen und die Kulanz, auch die Reparaturabwicklung ist die zweit-schlechteste von allen Herstellern. In diesem Komplex besteht also einiger Handlungsbedarf.

Auch bei der Berechenbarkeit der Preispolitik trägt Asus die rote Laterne. Zudem zeigen der vorletzte Platz für die Marketingunterstützung der Händler und die letzte Position bei den Demo- und Vorführgeräten, dass der Hersteller zu wenig für den Fachhandel leistet.

Einzelwertungen für Asus

Angaben in Schulnoten



— Durchschnittswert

Die 18 Kategorien der Leserwahl

Wie die Händler die Arbeit der Hersteller im Detail benoten, zeigen die 18 Einzelwertungen, die hier nach ihrer Priorität für die Leser angeordnet sind.

In insgesamt 18 Kategorien haben die Händler die 19 Hersteller mit Schulnoten von „1“ bis „6“ einzeln bewertet. Auf den folgenden Seiten sind diese Beurteilungen für alle Anbieter zu finden, dazu sind die Veränderungen im Vergleich zur Leserwahl von 2016 aufgeführt, wobei ein „-“ bedeutet, dass sich die Note entsprechend verbessert hat.

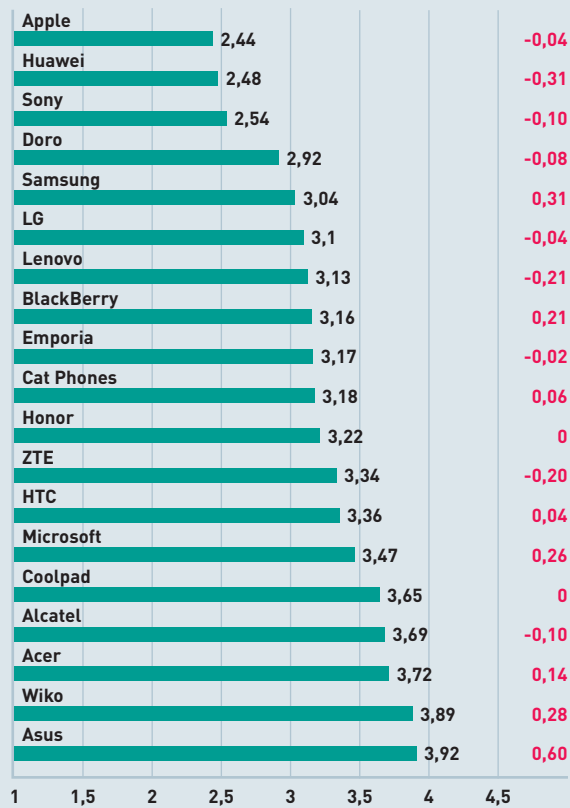
Für Coolpad und Honor, die dieses Jahr zum ersten Mal angetreten sind, liegen natürlich noch keine Vergleichswerte vor. Das gilt auch für die neuen Kategorien, die 2016 noch nicht abgefragt wurden. Dies sind die Reparaturabwicklung, die Preispolitik, Demo- und Vorführgeräte sowie das Zubehörangebot. Auch in der Wertung für den Internet-Auftritt haben wir auf den Vergleich verzichtet, da 2017 explizit das Extranet für Händler mit in diese Wertung einbezogen wurde, was die Noten hier teilweise deutlich nach unten gezogen hat.

Die Kategorien haben für die Händler eine unterschiedlich hohe Bedeutung. Diese Priorität legen sie in einer separaten Frage fest (siehe Seite 7). Die Reihenfolge, in der die Einzelwertungen auf den folgenden Seiten aufgeführt sind, orientiert sich an dieser Liste. Je nach Bedeutung werden die Kategorien auch für die Ermittlung des Gesamtergebnisses unterschiedlich stark gewichtet. Dies reicht vom wichtigsten Aspekt, der Fehleranfälligkeit, bis zum Internet-Auftritt und Extranet, die für die Leser die geringste Priorität haben.

Fehleranfälligkeit

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



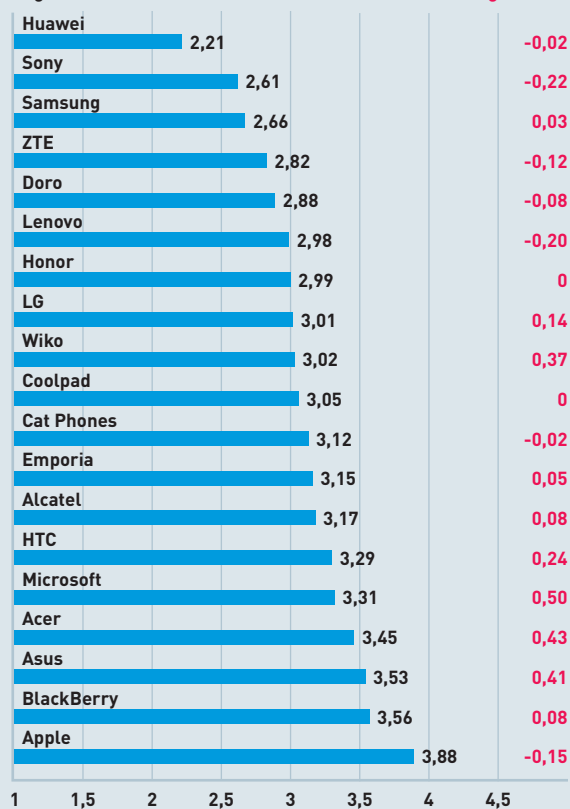
Fehleranfälligkeit

In der für die Fachhändler wichtigsten Kategorie können sich nur wenige Hersteller verbessern. Mit einer etwas besseren Note als im Vorjahr verteidigt Apple den Spitzenplatz, was die insgesamt gute Qualität der iPhones zeigt. Doch auch die deutlichen Verbesserungen von Huawei, Lenovo und ZTE belegen, welche Fortschritte bei der Zuverlässigkeit der Geräte noch möglich sind. Samsung, im Jahr 2016 immerhin noch Dritter, fällt dagegen mit einer Verschlechterung seiner Note um 0,31 Punkte um zwei Plätze zurück, was maßgeblich zum Verlust der Spitzenposition in der Gesamtwertung beiträgt. In ihren qualitativen Urteilen weisen einige Teilnehmer der Leserwahl hier auf die Probleme mit dem Rückruf des Note 7 und der nicht immer im gleichen Maße gewährten Verfügbarkeit von Ersatzteilen hin, die den einst so hervorragenden Qualitätseindruck der Produkte des Marktführers offenbar doch geschmälert haben.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Angaben in Schulnoten

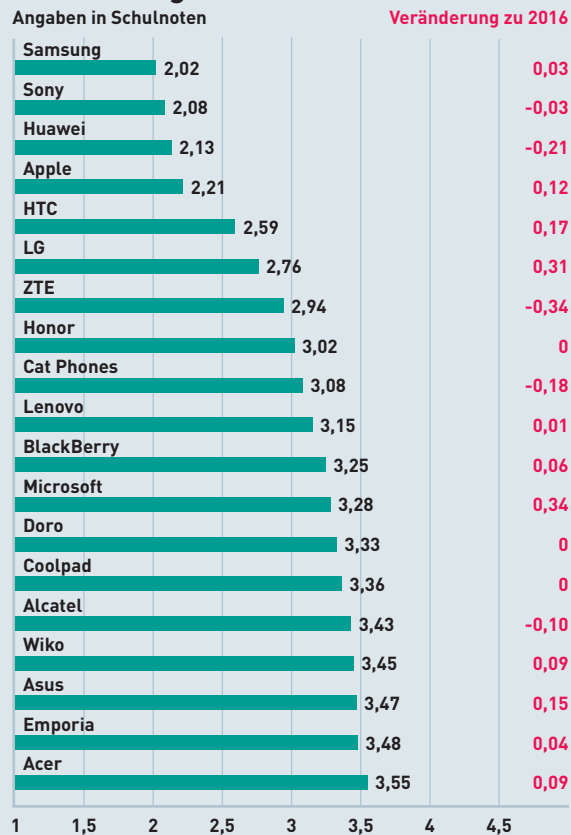
Veränderung zu 2016



Preis-Leistungs-Verhältnis

In dieser wichtigen Wertung kann Huawei die Konkurrenz klar distanzieren und verteidigt seinen Sieg aus dem Vorjahr. Auch in den Einzelwertungen zu den besten Smartphone-Modellen (ab Seite 39) wird das Argument des besseren Preis-Leistungs-Verhältnisses einiger Huawei-Produkte gegenüber der Konkurrenz immer wieder als Argument genannt. Auf dem Weg nach vorne ist hier Sony, der Sprung vom fünften auf den zweiten Platz ist ein wichtiger Baustein für den Gesamtsieg der Japaner. Mit einem vierten Platz (2016: Platz 7) erzielt ZTE, die in den vergangenen Monaten vor allem in der Mittelklasse einige gut ausgestattete Smartphones auf den deutschen Markt gebracht haben, ebenfalls einen Erfolg. Schon traditionell ist in dieser Wertung der letzte Platz für die teuren iPhones von Apple, der der Kultmarke ein besseres Gesamtergebnis in der Leserwahl kaum möglich macht. Allerdings hat das 2016 eingeführte günstigere SE-Modell hier zumindest eine erkennbare Verbesserung der Note gebracht.

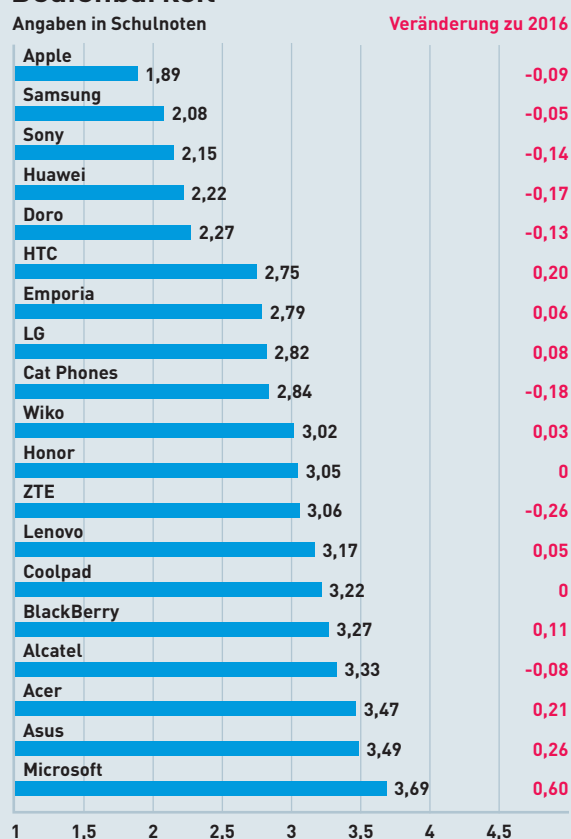
Ausstattung der Geräte



Ausstattung der Geräte

Wenn es um die Ausstattung der Smartphones geht, kommt auch dieses Jahr kein Hersteller an Samsung vorbei. Das belegen auch die qualitativen Aussagen, die in der Wahl zu den besten Modellen immer wieder die für die jeweilige Preisklasse passende Ausstattung der Geräte des Marktführers erwähnen. Doch Sony und Huawei sind starke Verfolger, die sich verbessern können. Den größten Schritt nach vorne bei der Durchschnittsnote macht aber ZTE. Dort scheinen die neuen Mittelklassemodelle, die eigentlich höheren Preisklassen vorbehaltene Features wie einen Fingerabdruck-Sensor oder ein Metallgehäuse bieten, vom Handel positiv aufgenommen zu werden. Klar verschlechtert haben sich dagegen Microsoft und LG. Bei den Koreanern scheint die Wahrnehmung der Ausstattung der Geräte durch den Handel vor allem durch viele günstige Produkte wie die K-Serie beeinflusst zu werden, nachdem das Flaggschiff G5 im vergangenen Jahr kein Erfolg war.

Bedienbarkeit

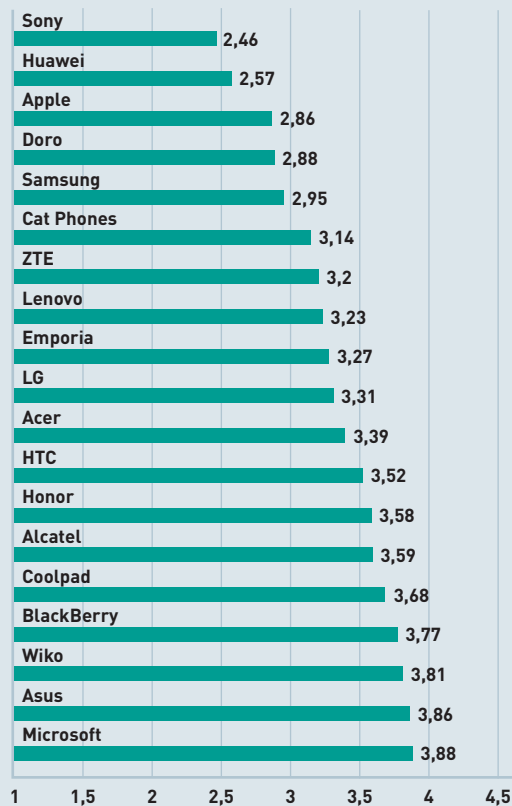


Bedienbarkeit

Auch hier gibt es mit Apple einen Seriensieger, denn das iPhone mit iOS als Betriebssystem genießt im Handel immer noch den Ruf, das am einfachsten zu nutzende Smartphone zu sein. Bei den Konkurrenten mit Android liegt Samsung weiter vor Sony und Huawei. Auf dem fünften Platz kommt bereits der Spezialist für Seniorengeräte, Doro, der mit seiner vereinfachten Benutzeroberfläche punkten kann. Wenig hat dagegen offenbar BlackBerry der Umstieg vom eigenen Betriebssystem auf Android gebracht, denn die Kanadier fallen weiter zurück und landen lediglich im hinteren Mittelfeld. Das neue Schlusslicht ist Microsoft, obwohl dort mit Windows ein Betriebssystem zum Einsatz kommt, das eigentlich besonders leicht zu bedienen sein sollte. Doch der Handel scheint dies – zumindest bei Smartphones – nicht zu erkennen und bietet lieber die Alternativen mit iOS oder Android an.

Reparaturabwicklung

Angaben in Schulnoten



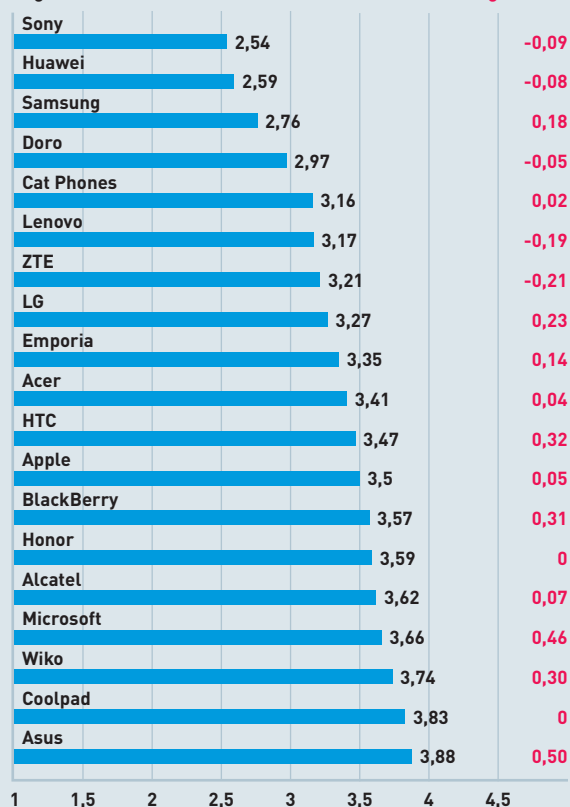
Reparaturabwicklung

Diese Wertung ist neu in der Leserwahl, da Händler immer wieder von Problemen einzelner Hersteller berichten, wenn defekte Geräte der Kunden über sie eingereicht werden und repariert werden sollen. Gerade hier ist ein reibungsloser Ablauf wichtig, damit die Kundenbindung bestehen bleibt. Am besten scheint der Reparaturprozess gemäß dem Ergebnis bei Sony organisiert zu sein. Auch Huawei erreicht für einen Anbieter, der erst wenige Jahre am deutschen Markt tätig ist, ein sehr gutes Ergebnis. Während Apple bei Servicethemen in der Leserwahl sonst nicht so gut abschneidet, sind zumindest die Reparaturprozesse in Ordnung. Der Marktführer Samsung erreicht dagegen nur einen fünften Platz, was nach Aussagen der Teilnehmer vor allem an Lieferproblemen mit Ersatzteilen liegt, durch die Reparaturvorgänge unnötig verlängert werden. Von Problemen mit der Dauer der Instandsetzung berichten auch einige Händler im Zusammenhang mit den Smartphones von HTC.

Garantieleistungen / Kulanz

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



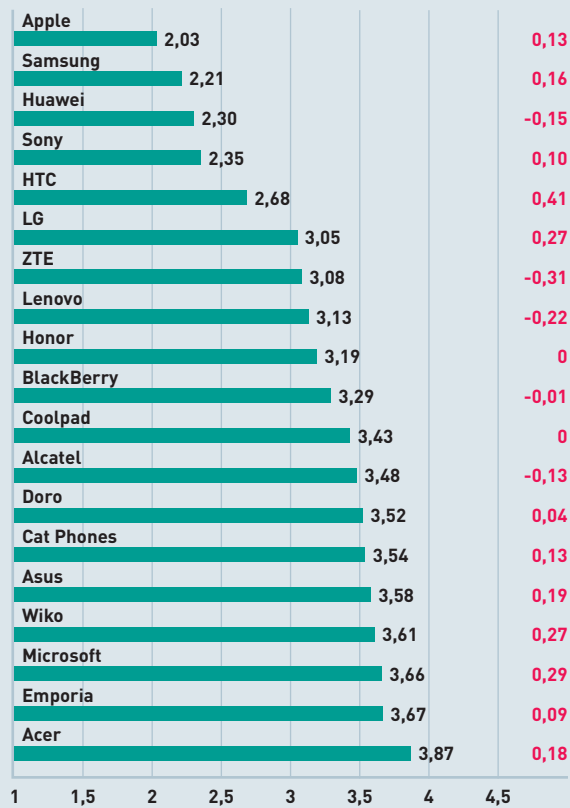
Garantieleistungen / Kulanz

Das Verhalten der Hersteller im Zusammenhang mit Schadensfällen innerhalb und außerhalb der Garantiezeit spielt für Händler eine wichtige Rolle, denn sie erfahren oft als Erste, wenn sich die Endkunden ärgern. In dieser Wertung kann Sony den Spitzenplatz von Samsung erobern, auch Huawei zieht am Marktführer vorbei, dessen Ruf auch unter den Problemen mit dem Galaxy Note 7 gelitten haben dürfte. Dass der Rückruf in Deutschland nur wenige Geräte betraf und die recht schnelle Reaktion von Samsung in diesen Fällen verhindern aber einen größeren Absturz in der Leserwahl. Die größte Verbesserung in dieser Kategorie weist ZTE auf: Die Chinesen haben ihren Service insgesamt optimiert, wovon auch der Repair-Bereich profitiert hat. Deutlich schlechter als im Vorjahr schneiden dagegen Microsoft und Asus ab. Auch HTC scheint hier ein Problem haben, denn der Hersteller aus Taiwan fällt vom siebten auf den elften Platz zurück, obwohl er vor einigen Jahren hier noch in der Spitzengruppe mitmischen konnte.

Design

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



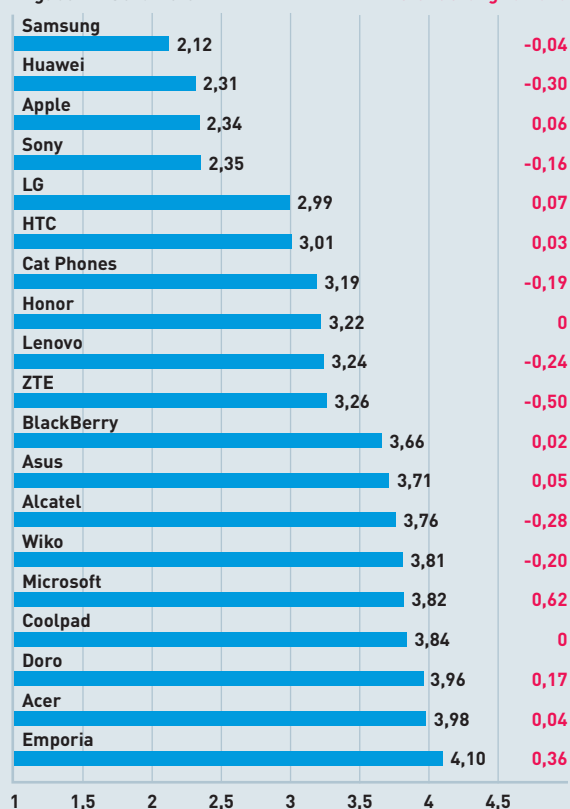
Design

Dass die schönsten Smartphones von Apple kommen, belegen die Seriensiege in der Leserwahl. Auch 2017 liegt die Kultmarke wieder recht deutlich vorne, auch wenn sich die Note etwas verschlechtert hat. Dem Zweitplatzierten, Samsung, rückt dagegen Huawei näher. Die Aussagen der Teilnehmer bescheinigen den Chinesen, mit dem P9 und dem Mate 9 beim Design deutliche Schritte nach vorne gemacht zu haben. Für den Gesamtsieger Sony wäre in diesem Bereich noch Raum für Verbesserungen, denn mit einer etwas schlechteren Note als im Vorjahr reicht es nur zu einem vierten Platz. Noch deutlich größer ist der Einbruch bei HTC, auch wenn es noch zu einem fünften Platz reicht. Allerdings wurden die U-Modelle mit einer ganz neuen Designphilosophie erst nach Ende der Leserwahl vorgestellt, so dass man gespannt sein darf, ob hier eine Trendwende gelingt. Dass dies möglich ist, zeigen ZTE und Lenovo, die mit ihren Produkten offenbar wieder auf dem richtigen Weg sind und sich klar verbessern können.

Innovation

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016

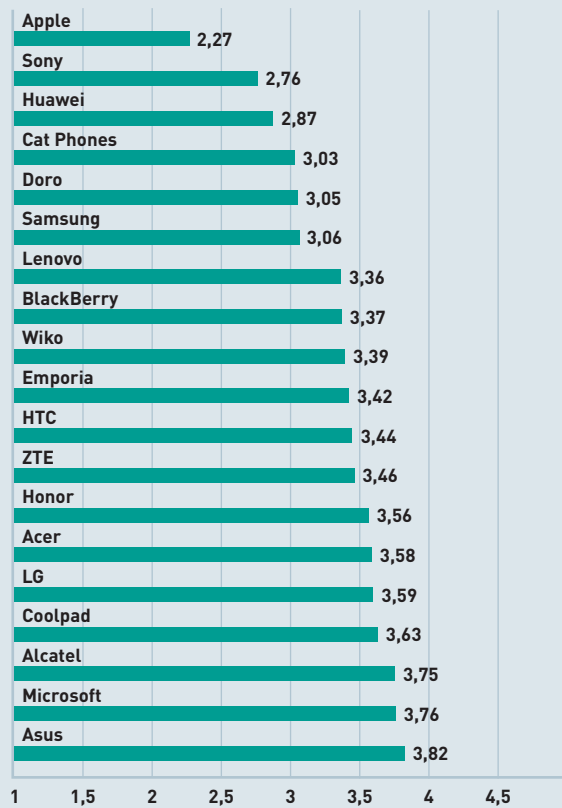


Innovation

Wenn man die aktuellen Smartphone-Neuheiten betrachtet, könnte man auf die Idee kommen, dass der technische Fortschritt gerade eine Pause einlegt. Entsprechend können sich auch einzelne Hersteller hier keinen oder nur minimale Vorsprünge gegenüber den Konkurrenten verschaffen. Am besten schneidet hier immer noch Samsung mit einer Wiederholung des Vorjahressieges ab. Doch der Verfolger Huawei, der vom vierten auf den zweiten Platz vorstößt, konnte im vergangenen Jahr mit Innovationen wie der Doppelkamera glänzen und hat viel Potenzial mit seiner großen Entwicklungsabteilung. Traditionell eher schwach schneiden in dieser Wertung die Spezialisten für Seniorengeräte ab: Doro und Emporia, die aber angesichts der Ansprüche ihrer Zielgruppe neue Technologien in ihren Smartphones nicht als erste integrieren müssen belegen lediglich Plätze 17 und 19.

Stabile und berechenbare Preispolitik

Angaben in Schulnoten

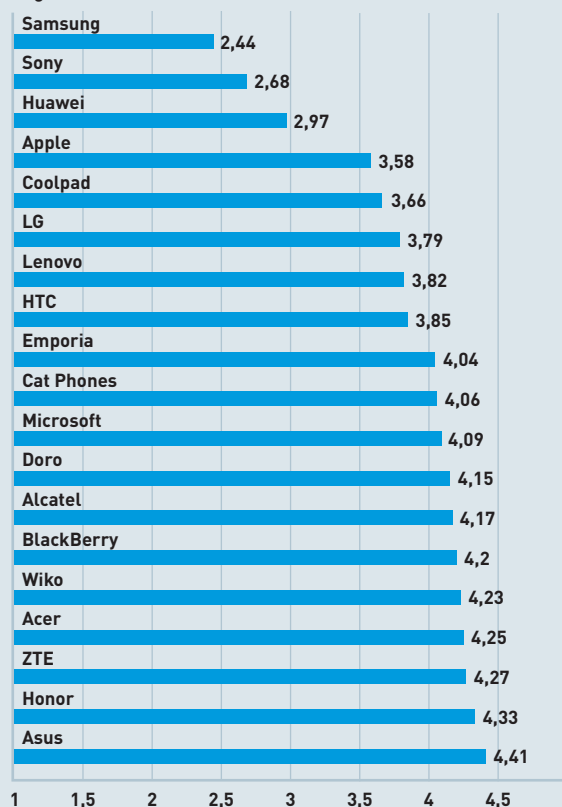


Stabile und berechenbare Preispolitik

Auch in diesem Bereich sollten die Händler zum ersten Mal Noten vergeben. Denn im harten Kampf um Marktanteile versuchen einzelne Hersteller immer wieder, durch radikale Preissenkungen in einzelnen Vertriebsformen wie der Großfläche oder in Lebensmittelmärkten, kurzfristig große Stückzahlen abzusetzen, was dem Fachhandel seine Preise ruiniert. Der klare Sieg von Apple in dieser Wertung spiegelt eine sehr konsequente Preispolitik wider, die dem Fachhandel zwar nicht die größten Margen einbringt, aber gewährleistet, dass die Geräte im Lager nicht auch noch plötzlich drastisch billiger werden. Auch Sony hat im vergangenen Jahr angekündigt, mehr auf Preisstabilität zu achten und wird dafür mit einem zweiten Platz belohnt. Nur auf einen sechsten Platz kommt dagegen Samsung: In den Beurteilungen der Leser gibt es öfter Kritik an Aktionen über Flächenmärkte, die in den letzten Monaten verstärkt auch bei den S7-Modellen gefahren wurden.

Demo- und Vorführgeräte

Angaben in Schulnoten



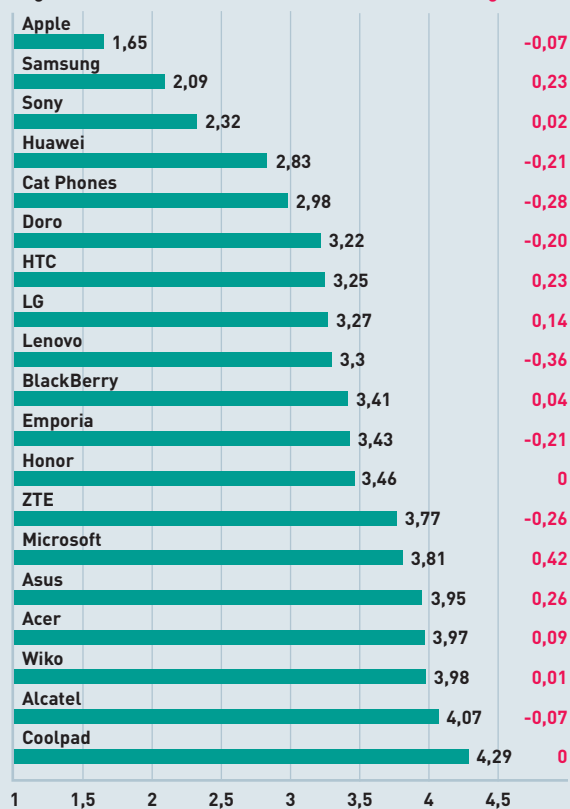
Demo- und Vorführgeräte

Eine weitere neue Wertung befasst sich mit der Verfügbarkeit von Demo- und Vorführgeräten. Diese steuern die Hersteller nicht allein, sondern auch Netzbetreiber, Provider und Distributoren spielen hier teilweise eine Rolle. Die ersten drei Plätze belegen aber, dass vor allem jene Anbieter gut abschneiden, die ihre großen Produkteinführungen durch eine entsprechende Verbreitung von Demogeräten bei ihren Handelspartnern begleiten. Samsung mit seinem großen Außendienst, der die Verteilung steuert, kann entsprechend die Kategorie klar für sich entscheiden. Auch Sony und Huawei schneiden noch gut ab. Kleinere Hersteller stoßen hier dagegen oft schon aus finanziellen Gründen an ihre Grenzen, was die Vielzahl der schlechten Noten über 4,0 belegt.

Image

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



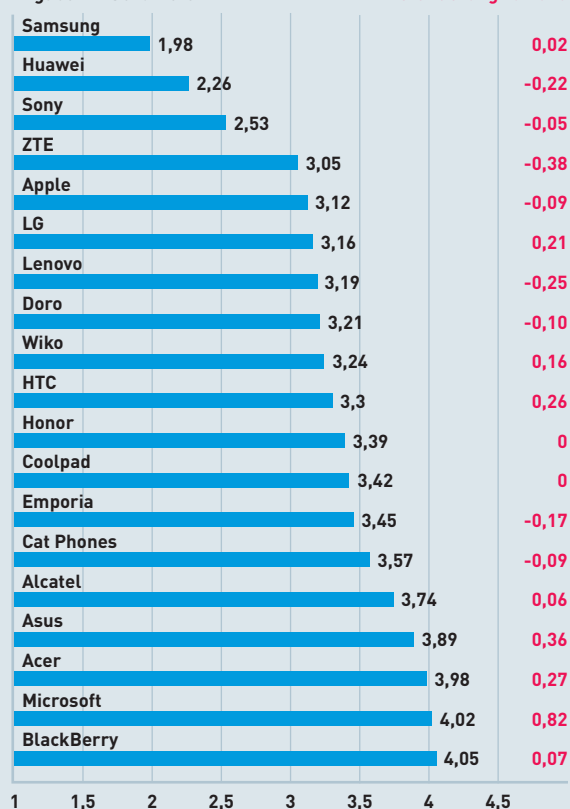
Image

Auch wenn manche Marktbeobachter für Apple eine nachlassende Attraktivität bei Endkunden feststellen wollen, ist das Image doch immer noch das klar beste aller Hersteller von Smartphones. Da Samsung hier möglicherweise auch aufgrund der Note-7-Probleme nachgelassen hat, ist der Vorsprung sogar noch gewachsen. Sony auf dem dritten Platz profitiert nicht zuletzt weiter von der starken Gesamtmarke. Wie schnell ein gutes Image aufgebaut werden kann, belegt Huawei als Vierter – die Marke war vor zehn Jahren praktisch unbekannt. Wie es dagegen mit einem Image abwärts gehen kann, zeigt der stark verschlechterte Wert von Microsoft. Die im IT-Bereich immer noch sehr bekannte Weltmarke hat ihr Image im Smartphone-Bereich fast komplett verspielt. Viel Aufbauarbeit steht vor allem dem Newcomer Coolpad bevor, auch Alcatel und Wiko können offenbar noch nicht wirklich überzeugen.

Produktpalette

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



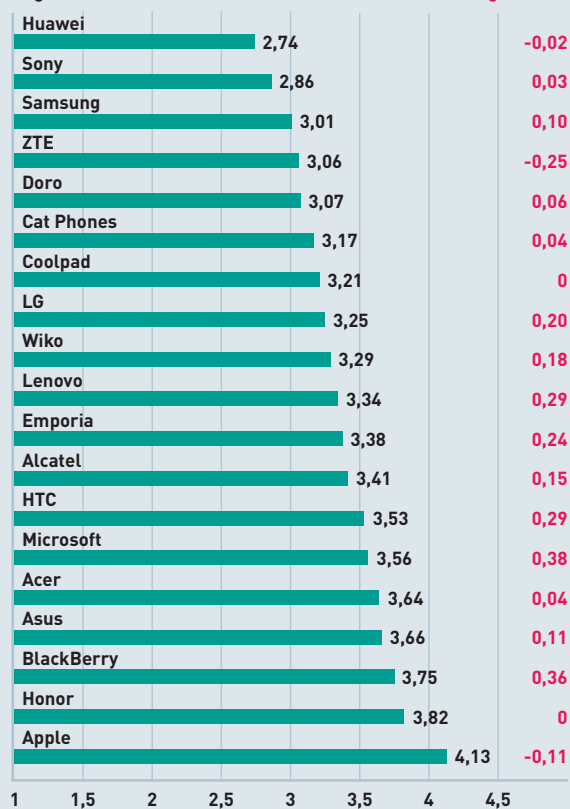
Produktpalette

Masse ist nicht immer auch Klasse: Auch wenn Samsung seine einst riesige Produktpalette inzwischen auf drei Hauptlinien reduziert hat, decken diese doch den Markt für die meisten Händler optimal ab, wie die Wiederholung des Vorjahressieges in dieser Wertung belegt. Mit einem umfangreichen Programm vom Einstiegermodell bis zum Highend-Phablet ist Huawei zum stärksten Verfolger avanciert, deutlich zulegen konnte auch ZTE mit einem Vorstoß vom zehnten auf den vierten Platz. Von Platz fünf auf Platz zehn rutschte dagegen nach einem schwierigen Jahr HTC, deren wenige Modelle offenbar vom Handel immer weniger wahrgenommen werden. Auch dass BlackBerry mit seinen ersten Android-Smartphones wieder aktiver geworden ist, wollen viele Teilnehmer der Leserwahl noch nicht honorieren, denn die Kanadier kommen auf den letzten Platz hinter Microsoft, wo sich das Fehlen jeglicher Neuvorstellungen in den vergangenen Monaten negativ auf die Noten auswirkt.

Hohe Margen

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016



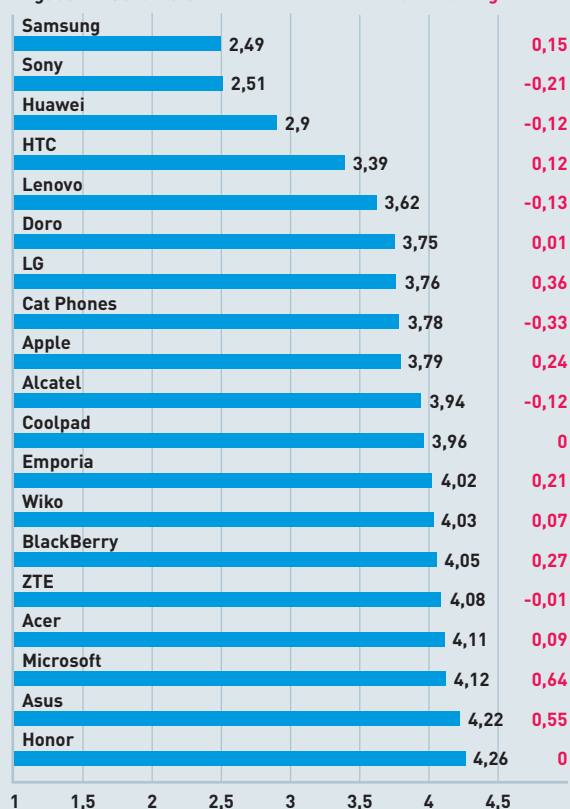
Hohe Margen

Nachdem Huawei im Vorjahr erstmals die Spitze bei den Margen erobern konnte, wiederholen die Chinesen diesen Erfolg und bauen den Vorsprung vor Sony und Samsung sogar noch leicht aus. Stark verbessern kann sich ZTE als neuer Vierter, nachdem man im letzten Jahr nicht einmal unter die zehn besten Hersteller in diesem Bereich kam. Gut ist auch der siebte Platz für den Newcomer Coolpad vor so etablierten Namen wie LG oder HTC. Der andere Debütant, Honor, landet dagegen auf dem vorletzten Platz, was angesichts des online-orientierten Vertriebsmodells, das keinen Platz für hohe Händlermargen hat, nicht verwundert. Traditionell auf dem letzten Platz landet dagegen Apple, denn auch an den teuren iPhones gibt es für Händler nur wenig zu verdienen - dafür stimmt die Preisstabilität, wie der Sieg in dieser Kategorie belegt.

Marketingunterstützung

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016

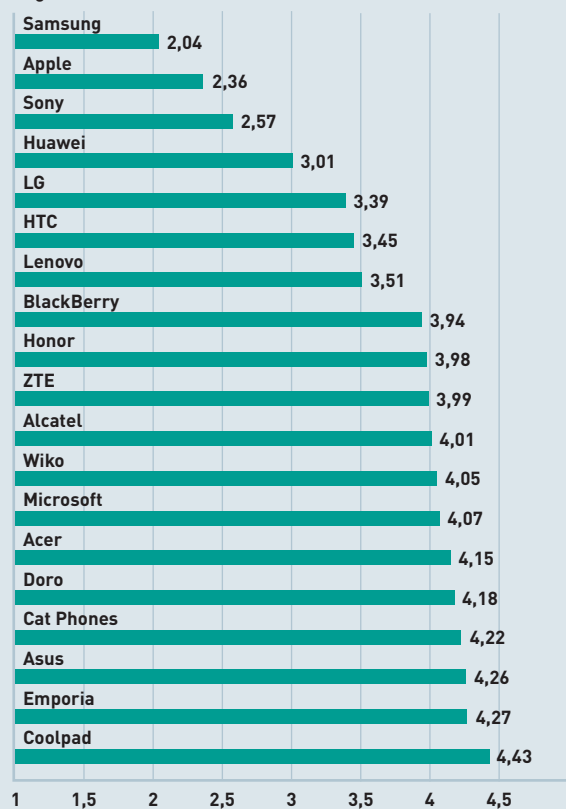


Marketingunterstützung

Diese Wertung geht seit Jahren zuverlässig an Samsung, denn der Marktführer unterstützt die Vermarktung seiner Smartphones im Fachhandel durch umfangreiche Promotion-Maßnahmen. Nur ganz knapp dahinter kommt dieses Jahr Sony ins Ziel, wo die konsequent gestalteten PoS-Maßnahmen rund um die Markteinführung der neuen X-Serie offenbar gut angenommen werden. Hinter dem Drittplatzierten, Huawei, klafft dagegen eine große Lücke, die zeigt, dass sich viele Hersteller zunehmend schwertun, die nötigen Investitionen in Marketingaufwendungen für den Handel zu leisten. Dass Honor hier auf dem letzten Platz liegt, verwundert aber nicht, da die Huawei-Marke ohnehin nicht über den stationären Handel verkauft und diesen entsprechend auch nicht unterstützen muss.

Zubehörangebot

Angaben in Schulnoten



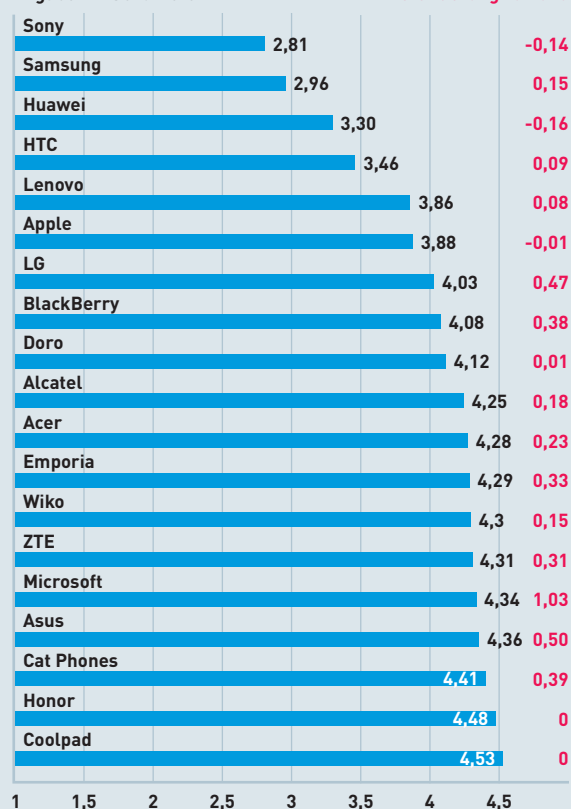
Zubehörangebot

In Zeiten eines gesättigten Gerätemarktes kommt dem Verkauf von Zubehör als Einnahmequelle eine immer größere Bedeutung zu. In der neuen Wertung haben die Händler sowohl das eigene Zubehör der Smartphone-Hersteller als auch die Verfügbarkeit von Fremdprodukten benotet. Dass der Marktführer Samsung am besten abschneidet, liegt entsprechend auch an der großen Verbreitung seiner Smartphones, und hier vor allem der S7-Serie, die ein Angebot von Accessoires auch für Fremdhersteller attraktiv macht. Das gilt auch für das iPhone, was Apple den zweiten Platz beschert. LG und Lenovo, die auf dem fünften beziehungsweise siebten Platz liegen, haben 2016 für ihre Flaggschiffe neuartige modulare Zubehöorkonzepte, bei denen die Hardware integriert wird, eingeführt, was sich in recht guten Noten niederschlägt, aber noch keine absoluten Spitzenplatzierungen bringt. Während LG diese Strategie vorerst nicht mehr fortführt, will Lenovo beim Moto Z den Weg weitergehen.

Schulungen

Angaben in Schulnoten

Veränderung zu 2016

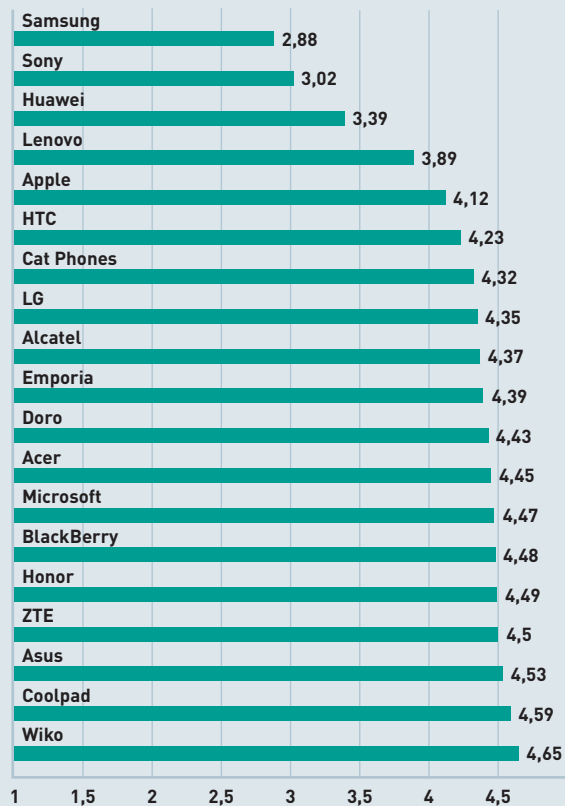


Schulungen

Auch wenn dieser Aspekt bei den Teilnehmern der Leserwahl seit Jahren nicht mit einer hohen Priorität bewertet wird, sind Schulungen angesichts der Komplexität neuer Smartphones ein wichtiger Baustein eines PoS-Konzeptes. Auffällig sind die großen Unterschiede bei den Noten zwischen den Spitzenreitern und den anderen Herstellern, die mehrheitlich schlechtere Noten als 4,0 erhalten. Gut schneidet vor allem Sony ab, die Samsung dieses Jahr auf den zweiten Platz verweisen können. Dahinter hat Huawei aufgeholt, bekommt aber mit 3,30 auch nur eine eher mittelmäßige Note. Am Ende der Notenskala stehen mit Honor und Coolpad zwei Newcomer, die offenbar noch wenig Wert auf ihre Schulungskonzepte legen.

Shop-Möbel

Angaben in Schulnoten

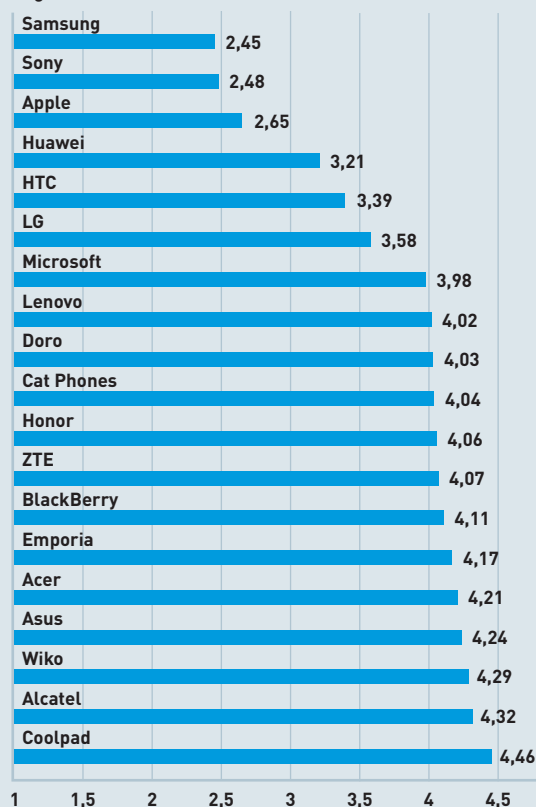


Shop-Möbel

Erstmals haben wir auch nach der Beurteilung der Shop-Einrichtungen gefragt, die Hersteller ihren Partnern im Handel anbieten. Dass manche Unternehmen in diesem Bereich überhaupt kein Angebot haben, zeigen die vielen sehr schlechten Noten in dieser Wertung. Wenn diese Smartphone-Schmieden ihre Wahrnehmung im Fachhandel stärken wollen, müssen sie deutlich mehr in Shop-Möbel investieren. Ganz oben in dieser Wertung rangiert dagegen Samsung, deren Einrichtungen und Elemente recht weit verbreitet sind und die Markenbotschaft auch am PoS deutlich machen. Sony ist hier ebenfalls gut platziert, zum Beispiel mit den Möbeln, die das Leitmotiv „X“ der neuen Smartphone-Serie promoten.

Internet-Auftritt und Extranet

Angaben in Schulnoten



Internet-Auftritt und Extranet für Händler

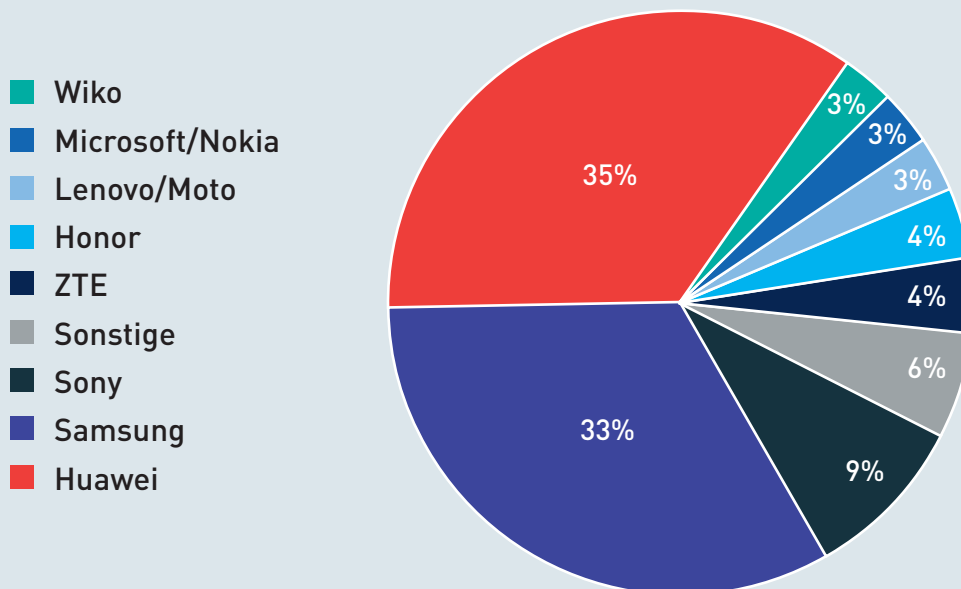
In der Prioritätenliste der Händler rangiert das Thema Internet an letzter Stelle. Auch einen exklusiven Web-Bereich, dessen Beurteilung wir neu in diese Wertung aufgenommen haben, halten viele Reseller offenbar für weniger wichtig. Am besten ist dieser auf jeden Fall bei Samsung gestaltet. Damit kann der Vorjahressieg in dieser Kategorie auch unter Einbeziehung des Händlerbereichs im Netz wiederholt werden. Sony holt als neuer Zweiter aber stark auf, während Apple dahinter etwas zurück fällt. Mit mittelmäßigen Noten, aber immer noch einem klaren Vorsprung vor dem Rest des Feldes folgen Huawei, HTC und LG auf den weiteren Plätzen. Am Ende der Wertungsskala steht der Newcomer Coolpad.

Die beliebtesten Smartphones

Einsteigerklasse bis 200 €

Für drei Preisklassen fragte Telecom Handel die Leser, welche Smartphone-Modelle für sie die besten sind.

Anteile der Hersteller bei den beliebtesten Geräten in Prozent



Platz 1: Huawei P8 Lite

Auch wenn das abgespeckte Einsteigermodell des ehemaligen Flaggschiffs P8 nicht mehr ganz neu ist, gewinnt es doch, wie schon im Vorjahr, die Wahl zum besten Einsteigergerät. Händler loben vor allem das sehr gute Preis-Leistungs-Verhältnis und der hochwertige qualitative Eindruck selbst für diese Preisklasse. Inzwischen hat Huawei eine technisch aktualisierte 2017er-Version dieses Bestsellers gebracht, die aber mehr als 200 Euro kostet und damit in der Mittelklasse angesiedelt ist.

27 %



Platz 2: Samsung Galaxy A3

Das Galaxy A3 von Samsung gibt es ebenfalls in mehreren Versionen, wobei sich das Ergebnis der Leserwahl auf den 2016er-Jahrgang bezieht, der im Gegensatz zum erst wenige Wochen verfügbaren 2017er-Modell bereits für weniger als 200 Euro auch für Einsteiger attraktiv geworden ist. Die Begründungen für die Wahl dieses Geräts nehmen vor allem auf die überdurchschnittliche Verarbeitung und das sehr gute Image der Marke Samsung bei den Endkunden Bezug.

15 %



Platz 3: Samsung Galaxy J3

Das Galaxy J3 (2016), das es auch als J3 DUOS als Dual-SIM-Version gibt, ist das eigentliche Einsteigermodell in die Produktpalette der Koreaner. Mit Preisen von rund 140 Euro ist es deutlich günstiger als die J-Serie. Ein Händler brachte die Vorzüge in seiner Begründung auf den Punkt: „Mehr Smartphone braucht man eigentlich nicht.“ Vor allem bei jungen Käufern sind auch die Marke und der Name Galaxy gute Verkaufsargumente für das J3.

11%



Platz 4: Sony Xperia E5

Sony kann mit seinem Xperia E5 als einziger Hersteller die Dominanz von Samsung und Huawei in der Einsteigerklasse brechen. Preislich hat es sich erst in letzter Zeit deutlich unter die 200-Euro-Marke bewegt. Mit der Anlehnung des Gehäusedesigns an den puristischen Look der teureren X-Modelle steigern die Japaner den Imagewert dieses Smartphones, das unter anderem eine für diese Klasse überdurchschnittliche Kamera mitbringt.

8 %



Platz 5: Samsung Galaxy J5

Das Samsung Galaxy J5 (2016) ist der große Bruder des J3 und kostet etwa 40 Euro mehr. Es bietet eine bessere Kamera und einen schnelleren Prozessor. Bei jungen Kunden und Erstkäufern ist es besonders beliebt. Zur J-Serie gehört auch noch das günstigere J1 mit kleinerem 4,5-Zoll-Bildschirm, das in der Leserwahl aber deutlich weniger genannt wurde als die anderen beiden J-Modelle.

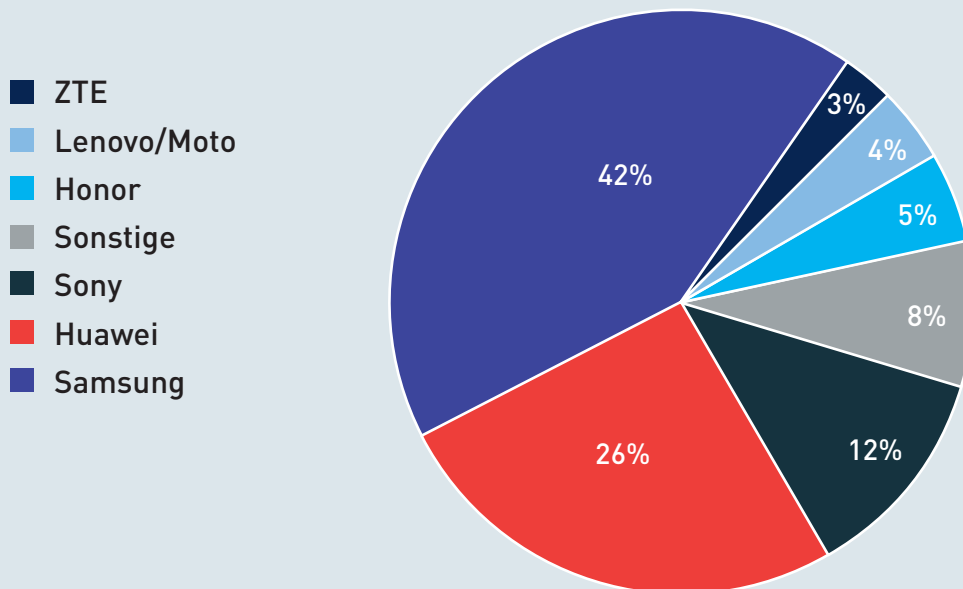
6 %

Die beliebtesten Smartphones

Mittelklasse von 200 bis 400 €

Auch in der volumenstarken Mittelklasse bestimmten die Teilnehmer der Leserwahl ihre Smartphone-Favoriten.

Anteile der Hersteller bei den beliebtesten Geräten in Prozent



Platz 1: Samsung Galaxy A5

In der Mittelklasse, die von 200 bis 400 Euro reicht, liegt Samsung mit seinem Galaxy A5 klar an der Spitze. Auch von diesem Modell gibt es 2016er- und 2017er-Versionen, wobei die ältere Variante noch immer zu einem günstigeren Preis angeboten wird. Das Smartphone bietet viele technische Features der Galaxy-S-Flaggschiffe zum etwas günstigeren Tarif. Teilnehmern der Leserwahl gefallen am 2017er-Modell vor allem die edle Optik des wasserdichten Gehäuses aus gehärtetem Glas und die sehr solide Verarbeitung.

29 %



Platz 2: Huawei P9 Lite

Auch in der Mittelklasse hat Huawei mit der abgespeckten Lite-Version des letztjährigen Flaggschiffs P9 ein starkes Pferd am Start, das es inzwischen für weniger als 250 Euro gibt. Wie beim Einsteigermodell P8 Lite fallen hier vor allem die vielen positiven Urteile der Leser über das Preis-Leistungs-Verhältnis und die erstklassige Verarbeitung auf. Offenbar ist der Aufsteiger aus China vor allem bei den Geräten unter 300 Euro inzwischen eine feste Größe. Dieser Erfolg muss nun auch in der Oberklasse wiederholt werden.

13 %



Platz 3: Samsung Galaxy A3

Das Galaxy A3 hat sich in der älteren 2016er-Version bereits als zweitbestes Einsteigermodell bei der Leserwahl in Szene gesetzt. Viele Händler sehen es aber auch als sehr gute Alternative für Käufer der Mittelklasse, vor allem in der aktuellen 2017er-Auflage, die ein wasserdichtes Gehäuse, eine bessere Frontkamera und einen Fingerabdruck-Sensor mitbringt. Das Ergebnis der Abstimmung zeigt aber auch, dass die Modelle mit größeren Displays wie der Klassenprimus Galaxy A5 offenbar immer beliebter werden.

9 %



Platz 4: Huawei Nova

Mit dem passenden Namen „Nova“ hat Huawei im Herbst 2016 seine komplett neue Mittelklasse eingeführt. Diese Strategie ist offenbar ein Erfolg, wie das gute Abschneiden bei der Leserwahl belegt. Preislich liegt das Smartphone inzwischen deutlich unter 400 Euro. In ihren Aussagen erwähnen die Händler vor allem die leistungsfähige Technik und das modische Metallgehäuse als Gründe für ihre Wahl.

8 %



Platz 5: Sony Xperia XA

Das Xperia XA, das im vergangenen Jahr den Einstieg in die ganz neue X-Serie von Sony bilden sollte, ist inzwischen rund acht Monate auf dem Markt und für immerhin sieben Prozent der Leserwahl-Teilnehmer der Favorit in der Mittelklasse, auch wenn der Preis teilweise bereits unter die 200-Euro-Marke gefallen ist, was es auch für Einsteiger attraktiv macht. Positiv werden vor allem das Design und die gute Kamera erwähnt.

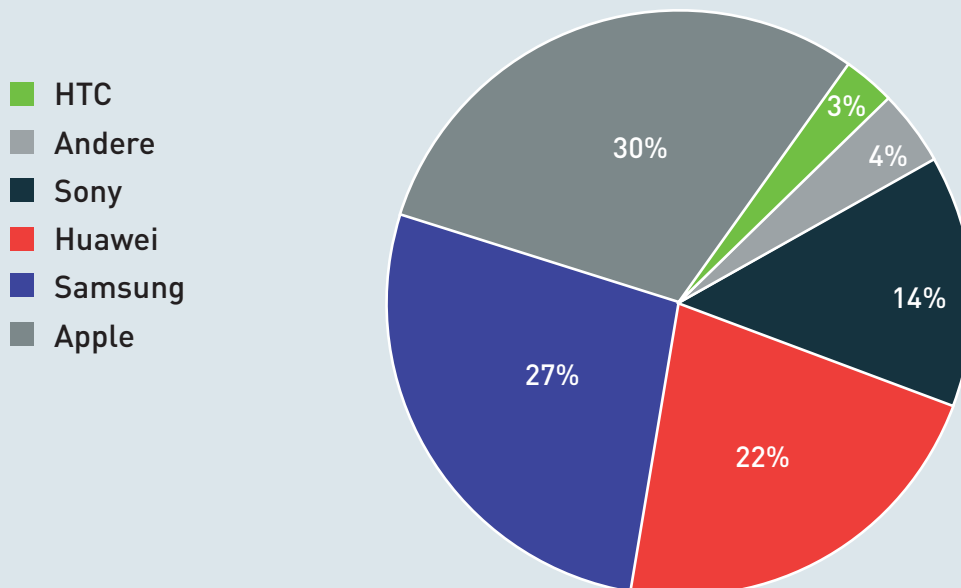
7 %

Die beliebtesten Smartphones

Oberklasse über 400 €

Auch bei den Smartphone-Flaggschiffen der Hersteller wählten die Telecom-Handel-Leser ihre Favoriten.

Anteile der Hersteller bei den beliebtesten Geräten in Prozent



Platz 1: Apple iPhone 7

Während Apple angesichts seiner Kaufpreise in den unteren Klassen von den Lesern praktisch nicht genannt wird, dominieren das iPhone 7 und der größere Bruder 7 Plus die Oberklasse. Sie stehen als einzige Smartphones für die Marke Apple, denn das kleinere iPhone SE wird nur selten von den Lesern als bestes Modell genannt. Für den Erfolg der 7er-Generation im Handel sind vor allem die große Beliebtheit der Marke Apple bei den Endkunden und die einfache Bedienung von iOS verantwortlich.

28 %



Platz 2: Samsung Galaxy S7

Mit dem Galaxy S7 und dem S7 Edge mit seinem gebogenen Display schafft es Samsung, in der Beliebtheit der Leser fast zum iPhone aufzuschließen. Außerdem ist es das beste Android-Gerät. In ihren Urteilen loben die Teilnehmer vor allem die sehr leistungsfähige Technik und den hochwertigen Gesamteindruck des Gehäuses. Auch die Bekanntheit und Beliebtheit des Modells bei den Endkunden spielt eine Rolle für das gute Abschneiden. Ein Händler sagt zum Beispiel: „Das Galaxy S7 verkauft sich einfach von selbst.“

26 %



Platz 3: Sony Xperia XZ

Mit der Entscheidung, seine höher positionierte Smartphone-Serie unter dem Buchstaben „X“ zusammenzufassen, lag Sony offenbar richtig. Denn der Gesamtsieger der Leserwahl kann auch seine Einzelmodelle besser positionieren als in den Vorjahren. Das (Noch-)Flaggschiff Xperia XZ ist für immerhin 14 Prozent der Teilnehmer der Favorit in der Top-Kategorie. Sie schätzen vor allem das schlicht-elegante Design und die umfangreiche Kameraausstattung des Smartphones.

14 %



Platz 4: Huawei Mate 9

Phablets mit ihren üppigen Display- und Gehäusedimensionen sind in Europa weit weniger beliebt als in Asien. In der Oberklasse war das Mate 9 von Huawei hierzulande nach dem Produktionsstopp des Samsung Note 7 in den vergangenen Monaten praktisch allein auf dem Markt. Dass es durchaus seine Fans hat, belegen die 13 Prozent der Teilnehmer, die es in der Oberklasse für das Top-Produkt halten und es auch den vielen kleineren Highend-Smartphones vorziehen würden.

13 %



Platz 5: Huawei P9

Mit seiner in Kooperation mit Leica entwickelten Doppelkamera schaffte das P9 von Huawei einen ersten Erfolg für den Hersteller auch in der margen- und prestigeträchtigen Oberklasse. Das Smartphone mit seinem Metallgehäuse punktet bei den Teilnehmern der Leserwahl vor allem durch sein im Vergleich zu den anderen Flaggschiffen etwas besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und die erstklassige Verarbeitung. Damit kommt es auf zehn Prozent der Stimmen in dieser Kategorie.

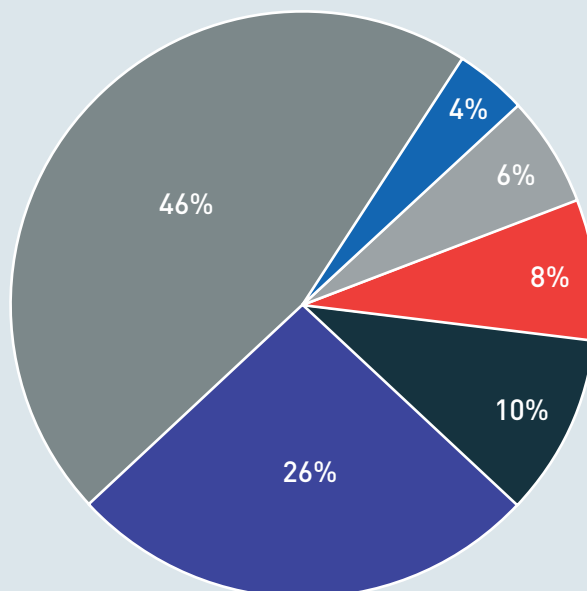
10 %

Die beliebtesten Tablets

Telecom Handel fragte seine Leser auch nach ihren Favoriten unter den Tablet-Modellen.

Anteile der Hersteller bei den beliebtesten Geräten in Prozent

- Microsoft
- Sonstige
- Huawei
- Sony
- Samsung
- Apple



Platz 1: Apple iPad Pro

Nach einem dritten Platz im Vorjahr erobert Apples iPad-Flaggschiff jetzt die Spitzenposition bei den Tablets. Bei jenen Lesern, die bei ihrer Stimmabgabe auch angegeben haben, ob sie das 9,7- oder 12,9-Zoll-Modell bevorzugen, liegt die kleinere Version deutlich höher im Kurs. Warum das iPad Pro so beliebt bei Kunden und im Handel ist, fasst ein Leser zusammen: „Auch wenn es verdammt teuer ist, ist es eben auch mit Abstand das beste Tablet.“

27 %



Platz 2: Apple iPad Air 2

Der klare Sieger des Vorjahres wird vom neueren und technisch überlegenen iPad Pro auf den zweiten Platz verdrängt, ist aber trotz seines Alters immer noch für 17 Prozent der Leser die erste Wahl. Dabei spielt vor allem der günstigere Preis bei für die meisten Tablet-Nutzer ausreichenden Leistungen eine wichtige Rolle. Damit gelingt Apple ein Doppelsieg – nur das iPad Mini findet kaum noch Anklang bei den Lesern, denn es bekommt gerade einmal zwei Prozent aller Stimmen.

17 %



Platz 3: Samsung Galaxy Tab S2

Dass hochwertige Android-Tablets durchaus eine Alternative zu den Apple-Produkten sein können, belegt der dritte Platz des Galaxy Tab S2, dessen Nachfolger erst kürzlich auf dem MWC präsentiert wurde, mit immerhin 16 Prozent aller Stimmen. Gelobt werden von den Teilnehmern der Leserwahl vor allem die günstigeren Preise im Vergleich zu den iPad-Modellen, und bei der Hardware vor allem der sehr gut für Multimedia geeignete Bildschirm der 9,7-Zoll-Version.

16 %



Platz 4: Sony Xperia Z4 Tablet

Auch wenn Sonys Tablet schon fast zwei Jahre auf dem Markt ist, gilt es noch bei immerhin zehn Prozent der Leserwahl-Teilnehmer als Favorit. Denn die Hardware wird vor allem beim Display aber auch dem Prozessor noch immer als leistungsfähig bewertet, dazu kommt als echter Vorteil das wasserdichte Gehäuse, mit dem das Oberklasse-Tablet auch mal ein (kurzes) Bad übersteht. Man darf gespannt sein, ob Sony noch einen Nachfolger bringt oder das Thema Tablets erst einmal ruhen lässt.

10 %



Platz 5: Samsung Galaxy Tab A

Während sich auf den ersten vier Plätzen nur Highend-Tablets tummeln, die teilweise deutlich mehr als 400 Euro kosten, bekommt mit dem Galaxy Tab A, das aktuell schon ab rund 130 Euro angeboten wird, auch ein Einsteigermodell immerhin acht Prozent der Stimmen. Die Fans der günstigen Alternative begründen dies damit, dass die Leistungen auch hier zum Surfen sowie Mailen ausreichen würden und damit die Bedürfnisse vieler Tablet-Nutzer bereits erfüllt seien – ohne Hunderte von Euro ausgeben zu müssen.

8 %

Impressum

TELECOM HANDEL Bayerstraße 16a,
80335 München, Deutschland
Tel.: +49 (0) 89 / 7 41 17-0
Fax: +49 (0) 89 / 7 41 17-153
E-Mail redaktion@telecom-handel.de
Internet www.telecom-handel.de
Autor Boris Boden
Verlag Neue Mediengesellschaft Ulm mbH
Bayerstraße 16a, 80335 München, Deutschland
Registergericht Ulm HRB 723869
Geschäftsführer Florian Ebner, Dr. Günter Götz