



Medienmitteilung vom 25.04.2013

Fachstelle für Zweiradfragen warnt beim Rollerkauf vor Lockvogel-Angeboten

Billigroller-Angebote: oft unseriös bis gefährlich

(SFZ) Periodisch versuchen Fach- und Baumärkte, Discounter und Internetanbieter im Rollermarkt Fuss zu fassen. Sie locken mit Billigangeboten, oft verbunden mit fragwürdigen Geschäftspraktiken und nicht haltbaren Leistungsversprechen. Der vermeintliche Schnäppchenkauf kann für den Käufer zum Alptraum mit unter Umständen gefährlichen Folgen werden.

Auf den ersten Blick sehen die Schnäppchenangebote verlockend aus: kommuniziert werden tiefer Preis, tolle Garantieleistungen, null Probleme bei Service- und Reparaturleistungen. Wer genauer hinsieht merkt aber schnell, dass der niedrige Preis nur dank grossen Abstrichen bei Beratung und Kundendienst für Service und Reparaturen möglich ist.

Unprofessionelle Beratung

Nebst Preis, Design und Verfügbarkeit spielen beim Rollerkauf Faktoren wie Fahrausweis, Einsatzzweck, Fahrsicherheit, Service-Sicherheit, Know-how des Händlers und Vertrauen zwischen Händler und Käufer eine zentrale Rolle. Damit Fahrspass und Freude am Roller nachhaltig bleiben, ist die fachmännische Beratung – vor und nach dem Kauf – ein Muss. Die wenigsten Billiganbieter können jedoch damit brillieren:

- Billiganbieter haben oft kein Fachpersonal mit genügend zweiradspezifischem Know-how. Für den Kunden gestaltet sich die Beratung unprofessionell und auf den schnellen Verkauf ausgerichtet.
- Vielfach wird von Billiganbietern nur das Fahrzeug angeboten, passendes Zubehör oder Bekleidung ist für den Kunden meistens nicht verfügbar. Von den Importeuren der bekannten Marken wird hingegen für möglichst hohe Sicherheit entwickeltes und geprüftes Zubehör angeboten.

Mangelnder oder umständlicher Support bei Service/Reparaturen

Technische Gebrauchsgüter wie Fahrzeuge benötigen periodischen Unterhalt und müssen bei Bedarf repariert werden. Im Bereich Service/Reparaturen weitet sich die Schere zwischen seriösen Fachbetrieben und Billiganbietern:

- Etablierte Marken-Importeure führen in regelmässigen Abständen in Zusammenarbeit mit dem Fachhandel technische Schulungen für das Vertriebsnetz/Fachpersonal durch und organisieren Kurse für Beratungen und Kundenservice.
- Viele Billiganbieter hingegen haben keine eigene Service-Werkstatt direkt vor Ort, der Roller muss bei Service/Reparaturen per Camion zu einer entfernt liegenden Servicestelle gebracht werden und ist mehrere Tage nicht verfügbar.

- Billiganbieter verweisen oft auf ein Partner-Netz von „freien“ Werkstätten, welche anfallende Reparaturen und Service ausführen. Doch diese sind oft nicht in der Lage, Ersatzteile und Dienstleistungen innert nützlicher Frist anzubieten.
- Schlimmer noch: In Kundeninformationen raten Billiganbieter zu Selbstreparaturen ohne Garantieverlust. Ratschläge, die aus Sicht der Verkehrssicherheit absolut unhaltbar sind und zu gefährlichen „Bastel-Ergebnissen“ mit Unfallpotenzial führen können.
- Oft fehlt der persönliche Kontakt vom Kunden zum Verkäufer, jedes Mal ist eine andere Ansprechperson vor Ort. Der Kunde muss seine Anliegen immer wieder neu vermitteln.
- Garantieleistungen: Diese werden zwar vordergründig angekündigt, bei Bedarf sind sie aber oft lückenhaft oder – bei Aufgabe der Verkaufstätigkeit/Geschäftstätigkeit – für den Kunden gar nicht mehr abrufbar.

Ökologische Aspekte

- Billigangebote fördern die Wegwerfgesellschaft-Mentalität: Wenn der Billig-Roller nicht mehr funktioniert, wirft man ihn auf die Halde, da eine Reparatur unter Umständen im Vergleich zum Kaufpreis teurer käme.
- Verpasste Nachhaltigkeit: statt beim lokalen Händler das etwas teurere Produkt einzukaufen und warten zu lassen sowie vom Top-Dienstleistungspaket zu profitieren, nimmt der Schnäppchenjäger grosse Wege für einen vordergründig billigen Kaufpreis auf sich. Unter dem Strich bezahlt er mehr.

FAZIT

Seriöse Roller-Importeure und -Händler verfügen über ein grosses, in jahrelanger Aufbauarbeit angeeignetes Know-how. Sie bieten professionelle Kaufberatung, technisches Fachwissen und unterstützen den Roller-Käufer auch nach dem Kauf in allen Belangen. Dieses Dienstleistungspaket hat seinen Preis. Auf lange Sicht fährt der Rollerkäufer damit aber günstiger, sorgenfreier und vor allem sicherer.