

Fünf Verbraucher sprachen bei unserem Round Table über ihre Smartphone-Gewohnheiten und das Einkaufen mit dem Handy.

Fotos: Klaus Ohlenschläger



ROUND TABLE

„Die Händler sind noch nicht so weit“

Wozu nutzen Sie Ihr Smartphone, wenn wir mal vom Telefonieren, SMS und E-Mails absehen?

Costantini: Ich mache fast alles mit dem iPhone – von „Angry Birds“ spielen über Pizzabestellungen bis hin zum Büchereinkauf. Ich muss es auch zweimal täglich aufladen, bei mir läuft alles über das iPhone. Es ist mein Kalender und ich nutze Dropbox für den Dateiaustausch im Studium und so weiter.

Klaus: Ich bin ein Nachrichtenjunkie, ich lese viele Nachrichten auf dem Smartphone. Aber auch Facebook, Twitter

– die sozialen Netzwerke spielen eine große Rolle. Die Navigation ist auch eine wichtige Funktion, ich würde mir kein Navigationsgerät mehr kaufen.

Hieke: Also hauptsächlich nutze ich das iPhone noch zum Telefonieren. (*Heiterkeit*). Ich schreibe aber auch private E-Mails oder vereinbare Termine über das Handy. Die Nutzung von Nachrichtendiensten steht auch ganz oben auf der Liste: Börsenkurse abrufen oder Wettervorhersagen vor dem Laufen, wofür ich die RunKeeper-App nutze.

Nandelstädt: Die Vielseitigkeit macht für mich die Attraktivität aus: MP3-Player, Kamera, Weckfunktion, mobiles Internet und auch Spiele – für all das nutze ich das Gerät ...

Costantini: ... ich habe hier gerade um die Ecke geparkt und dann gleich die „Park Me“-App genutzt, damit ich das Auto wiederfinde.

„Pizzadienst, Klamotten, Schuhe, Bücher – bestelle ich alles per Handy.“

Nicole Costantini (32), Soziologie-Studentin. Die Ex-Box-Europameisterin hat seit 2010 ein iPhone und ist bei Facebook sowie LinkedIn dabei.

Tätigen Sie auch Einkäufe mit dem Smartphone?

Alle: Ja!

Prüser: Alle Dinge, die mir spontan einfallen und bei denen die Kauf-

M-Commerce: Was sagt der Konsument?

Die Redaktion von **Der Handel** wollte wissen, ob Smartphone-Besitzer ihr Handy auch zum Einkaufen nutzen, wie mobiles Marketing beim Kunden ankommt und ob das Zahlen an der Ladenkasse mit dem Handy eine Chance hat. Fünf Konsumenten mit ganz unterschiedlichem Hintergrund berichteten über ihre Nutzungsgewohnheiten und darüber, welche Angebote von Händlern für das Smartphone interessant sein könnten. Vielseitigkeit, Individualität und Vertrauen waren zentrale Stichworte in einer spannenden Diskussion.

entscheidung nicht komplex ist, bestelle ich über das iPhone. Wenn es einfacher ist, etwas direkt bei Amazon zu bestellen als mir eine Notiz auf einen Zettel zu schreiben, dann bestelle ich es eben sofort mit dem Handy.

Nandelstädt: Bücher und natürlich Apps kaufe ich per Handy ...

Costantini: ... Pizzadienst, Klamotten, Schuhe, Bücher – bestelle ich alles per Handy. Wenn ich irgendwo mit dem iPhone sitze und nichts zu tun habe, passiert es schon mal ganz schnell, dass ich ein paar Schuhe bestelle.

Hieke: Alles, was ich grundsätzlich online bestellen würde, kaufe ich auch über das iPhone. Wenn mir etwas einfällt, kann ich es auch gleich schnell bestellen. Das iPhone habe ich ja immer dabei. Ladekabel, eine Kamera, ein Headset – habe ich alles jüngst per Handy gekauft. Flüge buche ich ebenfalls per iPhone.

Klaus: Wobei es bei mir auch schon so ist, dass ich bei Media-Markt den Barcode-Scanner einsetze und schaue, ob es den Artikel im Internet billiger gibt. Und wenn es das irgendwo im Netz günstiger gibt, dann bestelle ich das auch direkt dort.

Hieke: Das mache ich auch so, wenn der Preisunterschied groß ist. Bei einem kleinen Aufpreis kaufe ich das dann auch bei Media-Markt, das ist für mich auch eine Frage

Telefonierst Du noch oder kaufst Du schon? Unsere Smartphone-Nutzer zeigten sich anspruchsvoll, aufgeschlossen und bestens informiert.

„Alles, was ich grundsätzlich online bestellen würde, kaufe ich auch über das iPhone.“

Stephan Hieke (39), der Jurist arbeitet im hessischen Finanzministerium und ist seit 3 1/2 Jahren iPhone-Besitzer. Mitglied bei Facebook, Xing und LinkedIn.



der Fairness. Aber wenn der Unterschied 20 Prozent beträgt, hört es mit der Fairness auf.

Prüser: Media-Markt ist ja kein Geschäft, bei dem der Grundsatz „Support your local dealer“ gültig wäre. In einem inhabergeführten Haushaltsgeschäft bei uns im Viertel kaufe ich auch Dinge, obwohl ich weiß, dass es bei Amazon 15 oder 20 Prozent günstiger gibt. Wichtiger als der Preis ist für mich aber der Convenience-Faktor. Ich bin bei Amazon Premium-Kunde und bekomme daher alles über Nacht versandkostenfrei geliefert. Ich bestelle auch Pfennigartikel per Handy und lasse sie mir ins Büro liefern. Ich habe da überhaupt keine Hemmungen. >

„Ich bestelle auch Pfennig-artikel über das Handy.“

Carsten Prüser (42), Managing Director von D&B Interactive, iPhone-Besitzer seit dem Verkaufsstart in Deutschland am 9. November 2007, 10 Uhr. Der Apple-Fan findet sich auch bei Facebook, Xing, LinkedIn.



Costantini: Mango, Esprit, Apothekenfinder, so etwas habe ich alles.

Prüser: So hoch spezialisierte Apps wie Apothekenfinder nutze ich nicht. Da würde ich nach einer Zeit vergessen, dass ich sie habe und dann wieder über Google suchen.

Wie sieht es mit Gutschein- oder Rabattierungs-Apps wie Payback oder Groupon aus?

Costantini: Das ist mir zu anstrengend, wenn man immer dran denken muss, da verliert man die Übersicht. Wenn man die immer alle nutzen wollte, da gibt es ja Millionen Angebote.

Nandelstädt: Das finde ich auch. Wenn es da etwas Übergeordnetes gäbe, wäre das gut. Schließlich denkt man ja nicht immer darüber nach: Habe ich eine App für diesen oder jenen Händler? Jede App von jedem Händler runterladen, immer aktualisieren und dann aufrufen, wenn ich dort einkaufen will – das macht keinen Sinn.

Prüser: Das wäre mir auch zu aufwendig, wenn ich vor dem Kauf erst dran denken muss ...

Klaus: Da bräuchte man ja für 300 Meter in der Fußgängerzone 20 Apps für Pizza Hut, H&M, Deichmann und so weiter. Ich habe zwar vente-privée und Groupon drauf, nutze sie aber kaum noch.

Hieke: Ich fände aber zum Beispiel eine App interessant, die erkennt, dass ich jetzt bei Rewe bin, und die dann sagt „Hallo Herr Hieke, heute haben wir für Sie die Butter im Angebot, die Sie immer kaufen.“ So etwas würde ich bei dem Laden meines Vertrauens nutzen – und das kommt sicher auch. Über die Kundenkarten wissen die Händler ohnehin was man kauft – ob Tegut-Karte oder Payback.

Nandelstädt: Es kommt aber sehr auf die Form an. Ich will keine SMS-Werbung bekommen – grundsätzlich nicht. Und E-Mail-Spam bekomme ich schon genug. Das müsste schon freiwillig erfolgen, wenn ich mich in den Laden begeben.

Prüser: Die Vorstellung finde ich interessant: Ich habe einen ganz festen Rhythmus und kaufe immer samstags im gleichen Edeka ein. Wenn ich dann dort einchecke und der mir sagt: „Du kaufst immer diesen Wein, nimm heute doch mal sechs statt drei Flaschen mit, dann lege ich Dir was drauf.“ Das fände ich nett.

Hieke: Ich auch, ganz genau. Es gibt ja Leute, die so ein Einkaufsverhalten haben, und ich gehöre dazu.

Klaus: Das fände ich auch interessant, auch wenn sich das aktiviert, wenn ich in der Nähe des Geschäftes bin.

Prüser: Oder diese Amazon-Empfehlungen: „Du kaufst doch immer dies, probier

„Bei Media-Markt setze ich den Barcode-Scanner ein und schaue, ob es den Artikel im Internet billiger gibt.“

Sebastian Klaus (37), Key-Account-Manager im Anzeigenverkauf der Fachzeitschrift Horizont und iPhone-Besitzer seit 2009. Mitglied bei Facebook und Xing.



> Könnten Sie grob einen Prozentsatz oder eine Betragsgrenze nennen, bei der die Entscheidung zwischen online oder stationärem Einkauf kippt?

Hieke: Das ist schwer zu sagen und hängt stark von der Betragshöhe ab. Bei einem Einkaufsbetrag von 500 Euro würde ich sagen, 30 Euro bin ich bereit mehr zu bezahlen. Bei kleineren Dingen, einem Korkenzieher für zehn Euro, wenn ich da mehrere zur Auswahl in der Hand hatte, da wäre ich auch bereit drei Euro mehr zu zahlen. Für eine wirklich qualifizierte Beratung bin ich ebenfalls bereit, einen Aufpreis zu bezahlen.

Diese Apps zum Preisvergleich mit Barcode-Scanner von Amazon oder Barcoo kennen und nutzen alle? *Allgemeine Zustimmung.*

Klaus: Der Vorteil von Barcoo ist, dass man sowohl stationäre Alternativen in der direkten Umgebung als auch von Onlineshops angeboten bekommt.

Hieke: Es muss auch keine große Scham dabei sein, diese Technik einzusetzen. Denn es wäre fahrlässig, wenn man es nicht tun würde. Ich habe neulich eine Kaffeemaschine gekauft, die es im Netz bei jedem Händler für 400 Euro gab, die sollte in einem Geschäft 900 Euro kosten.

Nutzen Sie auch Apps von Handelsunternehmen?

Klaus: Ich habe ein Haus gebaut und daher die von Obi drauf, damit kann man Farben mischen und so etwas.



QR-Codes, Apps, swypen oder mit dem iPad surfen. Smartphone und Tablet-PC verändern das Verbraucherverhalten massiv.

doch mal das“ oder „andere, die dies gekauft haben, haben auch das gekauft“. Das könnte auch im stationären Handel interessant sein.

Hieke: Wenn man das individualisieren kann und es nicht so viel wird, dass man daran erstickt, wäre das sicher interessant. Die Daten sind ja vorhanden.

Prüser: Das ist doch besser als ein Coupon am Ende des Verkaufsprozesses auf dem Kassenbon, der mir nur ein schlechtes Gewissen bereitet, weil ich ihn vor dem nächsten Einlauf verloren habe.

Klaus: Der Lebensmittelhandel hat es noch nicht geschafft, sich darauf einzustellen. Das wäre eine große Chance, weg von diesen Prospekten. Aber die Händler sind wohl noch nicht so weit.

Themawechsel: Wie bezahlen Sie die Einkäufe, die mit dem Handy getätigt werden?

Costantini: Rechnung oder Nachnahme. Kreditkarten sind nicht so mein Fall.

Nandelstädt: Es kommt darauf an, welche Zahlungsmethoden angeboten werden und wo ich bestelle. Meine Kreditkartendaten vertraue ich nicht jedem an.

Klaus: Ganz genau. Ich nutze oft PayPal, wenn es angeboten wird.

Prüser: Das ist ja das Schöne bei Amazon, ich drücke einen Knopf und die wissen wo ich das hin haben will und wie ich bezahle – One-Click-Shopping.

Hieke: Mir wurden schon einmal 2.000 Euro wegen Kreditkartenmissbrauchs vom Konto abgebucht. Das wurde aber sofort anstandslos reguliert. Ich gebe die Kreditkartendaten bei Amazon oder bei anderen seriös wirkenden Shops an, damit habe ich kein Problem.

Klaus: Es kommt aber immer drauf an, bei wem man bestellt. *(Allgemeine Zustimmung).*

Prüser: ... und über ein offenes Netzwerk würde ich die Daten auch nie laufen lassen. *(Allgemeine Zustimmung).*

Würden Sie mit dem Handy auch an der Ladenskasse zahlen, wenn es möglich wäre?

Nandelstädt: Ich hoffe, dass das bald in der Breite kommt und rechne auch damit. Ich nutze das Handy bereits im öffentlichen Nahverkehr zur Zahlung. Ich will keine Karte oder Bargeld dabei haben. Beim Bäcker, im Supermarkt oder in der Kantine – ich warte darauf, dass man dort überall mit dem Handy zahlen kann.

Hieke: Von wem soll das denn abgerechnet werden?

„Meine Kreditkartendaten vertraue ich nicht jedem an.“

Tobias Nandelstädt (33), Redakteur der Lebensmittel Zeitung, seit einem Jahr mit dem Samsung Galaxy S unterwegs. Aktiv bei Facebook und Xing.



Da gäbe es verschiedene Möglichkeiten: Telekommunikationsunternehmen, Kreditkartenanbieter bis hin zu den Banken, Google, Apple oder Facebook. Wer wäre da ein Partner, dem Sie vertrauen würden? Die Telekommunikationsanbieter ...

Alle: ... nein!

Prüser: Ein Telekommunikationsunternehmen meines Vertrauens gibt es nicht! *(Heiterkeit)*

... Google, Facebook ...?

Alle: Nein!

Klaus: Eher die Bank, bei der ich auch mein Girokonto habe oder die Kreditkartenanbieter. Alles, was nicht Gerichtsstand Deutschland hat, wäre schwierig. *(Allgemeine Zustimmung)*

Vielen Dank für das Gespräch!