

# Smartphone-Studie 2017

Mit Schadendaten von rund einer Million Smartphones

02

INHALT UND EDITORIAL

03 – 04

Reparatur-Check:  
DAS SMARTPHONE-  
REPARATUR-RANKING

05 – 07

Zahlen, Daten, Fakten:  
SCHADENDATEN AUS DER  
REPARATURWELT

08 – 09

Der Nutzer im Fokus:  
SO GEHEN NUTZER MIT DEM  
SMARTPHONE UM

## LIEBE LESERINNEN UND LESER,

jedes Jahr kommen unzählige neue Smartphone-Modelle auf den Markt. Die immer größer werdenden und meist randlosen Displays, die für ein schickes Design sorgen, machen die Geräte oftmals anfälliger für Schäden. Auch der Anschaffungspreis für die neuen Smartphones steigt, so dass viele Nutzer ihre Geräte bei einem Schaden reparieren lassen, statt ein neues zu kaufen.

clickrepair bietet Verbrauchern einen Überblick über die Robustheit von vielen aktuellen und älteren Smartphone-Modellen. Die Basis hierfür bildet der clickrepair Reparatur-Check. Über eine Million Smartphones und eine repräsentative Umfrage unter mehr als 5000 Smartphone-Nutzern zu Nutzererfahrungen in Kooperation mit Statista dienen als Datengrundlage. Die Studie zeigt, welche Hersteller die robustesten Geräte bauen, welche besonderen Schwachstellen Smartphones aufweisen und viele weitere spannende Zahlen und Fakten aus dem Handy-Markt, die überraschen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!



Marco Brandt  
Geschäftsführer von clickrepair



Reparatur-Check:

# DAS SMARTPHONE-REPARATUR-RANKING

Der clickrepair Reparatur-Check untersucht monatlich, welche Smartphone-Modelle häufig repariert werden müssen und wie hoch die Kosten im Reparaturfall ausfallen. Jedes Modell wird mit einer Schulnote zwischen 1,0 und 4,0 bewertet. Eine Bewertung ist immer in Relation zu anderen Geräten zu betrachten und bedeutet nicht, dass ein Smartphone grundsätzlich schlecht oder gut ist. Das Reparatur-Ranking basiert auf einer Grundlage von einer Million Gerätedaten sowie einer Umfrage unter über 5000 Smartphone-Besitzern. Die Ergebnisse im Überblick.

➤ MEHR INFOS

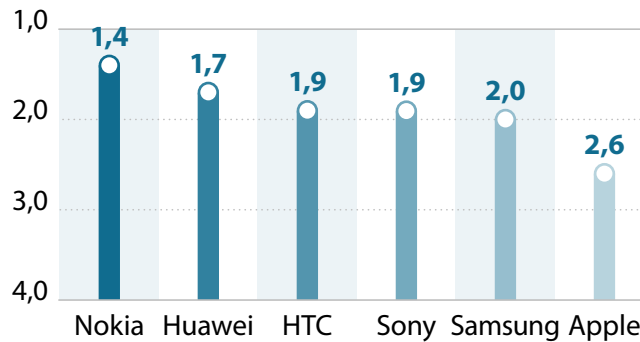
➤ AKTUELLER REPARATUR-CHECK

Hersteller im Vergleich

## Nokia verteidigt Pole-Position

Nokia schneidet im Vergleich am besten ab. Die Modelle des finnischen Herstellers sind robust verarbeitet. Apple ist Schlusslicht.

### Herstellervergleich



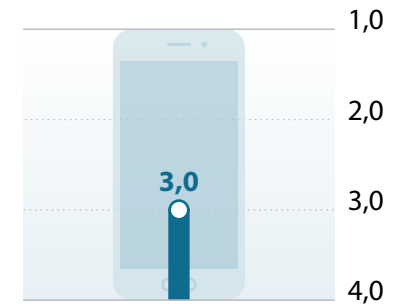
Samsung im Vergleich

## Neue Samsung-Modelle enttäuschen

Sowohl bei Schadenhäufigkeit als auch beim -aufwand enttäuscht Samsung. Im Durchschnitt können aktuelle Modelle nur eine 3,0 ergattern.

### Neue Samsung Geräte

- Galaxy S6 Edge
- Galaxy S7 Edge
- Galaxy S8+
- Galaxy S8
- Galaxy S6
- Galaxy S7



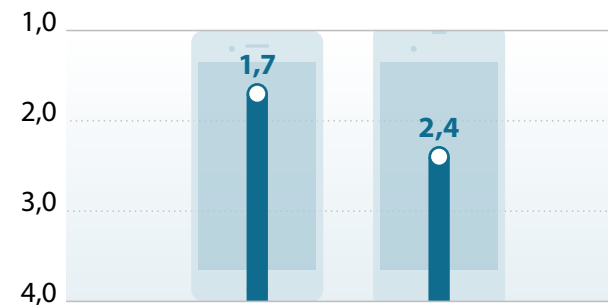
Sony im Vergleich

## Sony lernt aus seiner Z-Serie

Die neue X-Serie punktet. Es scheint, als habe der Hersteller aus der Vorgänger-Serie gelernt, die deutlich schlechter abschneidet.

### Sony Xperia X-Serie

- Xperia X Compact
- Xperia XZ
- Xperia XA1
- Xperia X
- Xperia XA



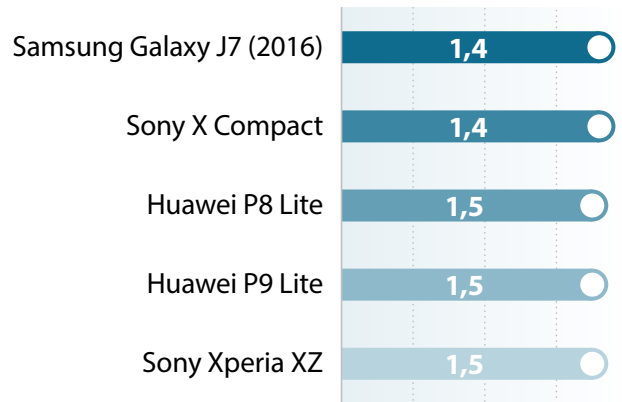
### Sony Xperia Z-Serie

- Xperia Z
- Xperia Z1
- Xperia Z1 Compact
- Xperia Z2
- Xperia Z5 Compact
- Xperia Z3 Compact
- Xperia Z5
- Xperia Z3

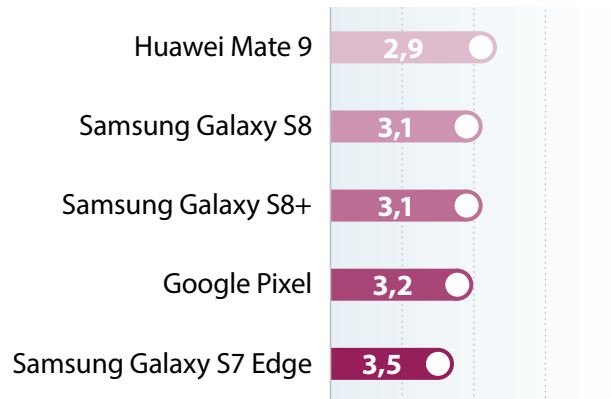
Tops und Flops beliebter Modelle  
**Edge-Modelle bilden Schlusslicht**

Samsung und Sony setzen sich an die Spitze – Samsung mit den Edge-Modellen zugleich ans Ende. Das Google Pixel enttäuscht ebenfalls.

**Top 5\***



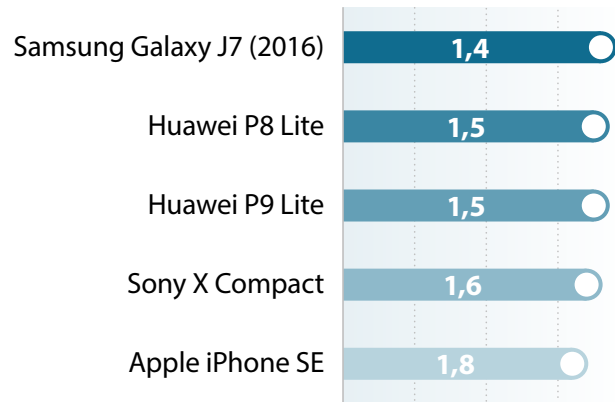
**Flop 5\***



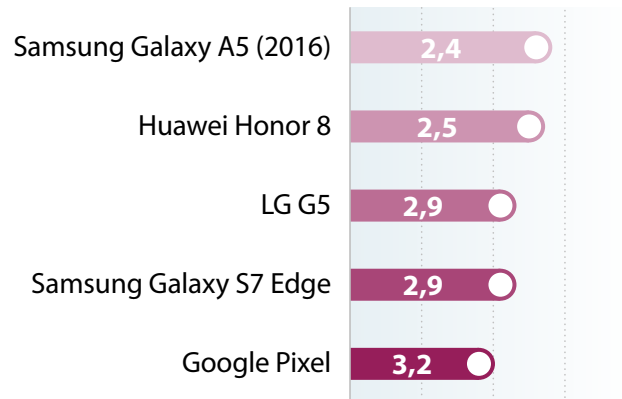
Tops und Flops: Schadenhäufigkeit  
**Huawei überrascht im Ranking**

Huawei punktet in der Top-Liste gleich doppelt. Das Sony Xperia XA hingegen bildet das Schlusslicht und geht häufig kaputt.

**Top 5 nach Schadenhäufigkeit\***



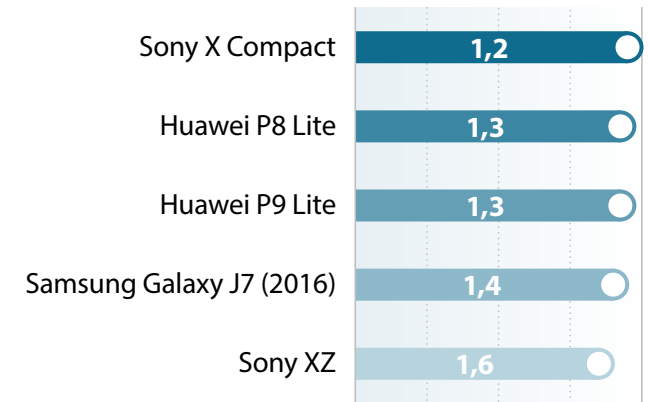
**Flop 5 Schadenhäufigkeit\***



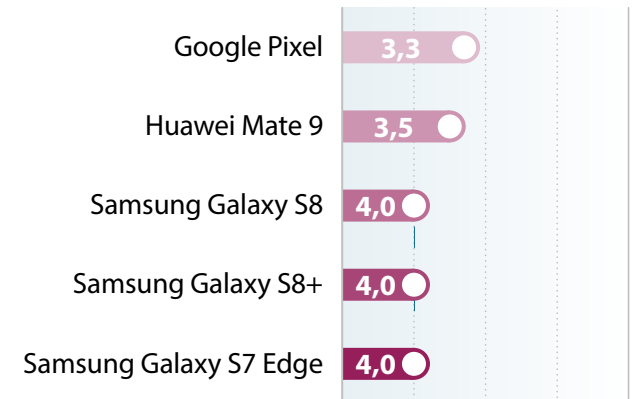
Tops und Flops: Schadenaufwand  
**Teure Samsung-Reparaturen**

Besitzer der Galaxy-Modelle müssen nach wie vor vorsichtig sein: Eine Reparatur kann teuer werden. Sony glänzt mit einer Kompaktversion.

**Top 5 nach Schadenaufwand\***



**Flop 5 Schadenaufwand\***



\* Modelle aus 2016/2017

Zahlen, Daten, Fakten:

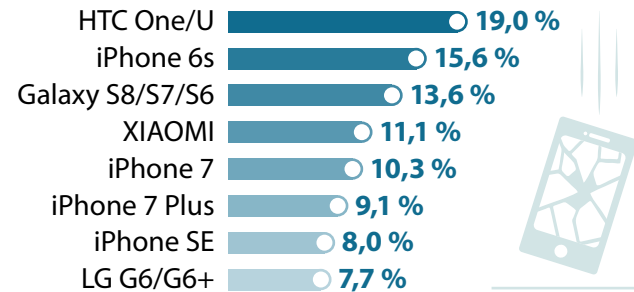
## SCHADENDATEN AUS DER REPARATURWELT

Smartphone-Schäden unter der Lupe: clickrepair schaut genau hin und zeigt Stärken und Schwächen der Smartphone-Hersteller und einzelner Modelle auf. Welche Modelle weisen besonders häufig technische Schäden auf – und welche Displays brechen häufiger als andere bei einem Sturz? Bei steigenden Anschaffungspreisen, die teilweise in schwindelerregende Höhen schießen, wird auch die Lebensdauer dieser Smartphones zum relevanten Faktor für Endverbraucher. Vom Display bis zum Akku: Zahlen, Daten und Fakten in der Übersicht. Für die Auswertung wurden bundesweit 5000 Smartphone-Besitzer befragt.

### Prozentualer Anteil Sturzschäden iPhone SE besonders robust

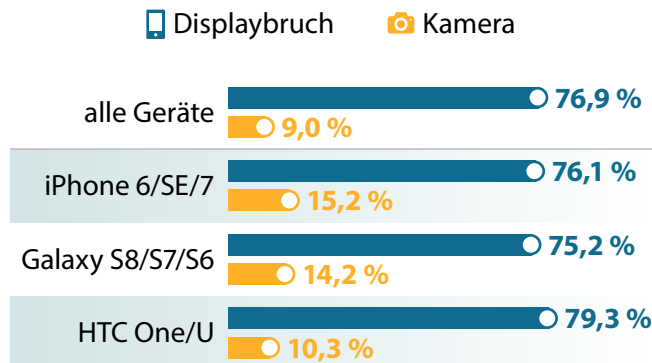
Das kompakte iPhone SE ist Apples robustestes iPhone. Das iPhone 6s geht fast doppelt so häufig zu Bruch.

#### Sturzschäden\*



### Diese Bauteile gehen beim Sturz kaputt Display und Kamera als Schwachstelle

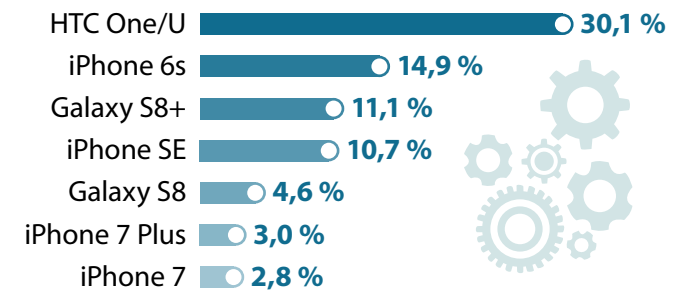
In acht von zehn Fällen bricht das Display beim Sturzschaden – bei jedem neunten Sturz nimmt auch die Kamera Schaden.



### Prozentualer Anteil technischer Schäden iPhone 7 ist technisch einwandfrei

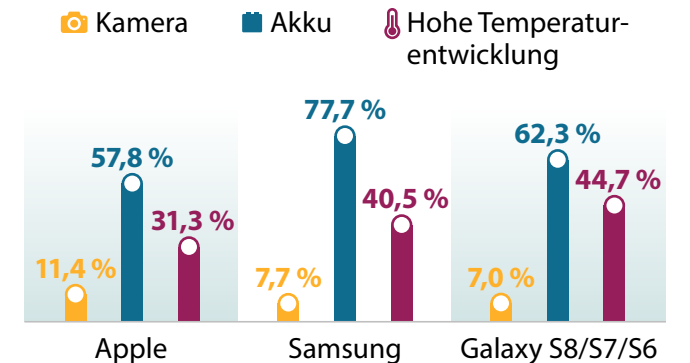
Die 7. Generation beweist Stärke: Die iPhones weisen kaum technische Probleme auf. HTC-Besitzer kämpfen häufig mit technischen Schäden.

#### Technische Probleme\*



### Diese Bauteile sind bei techn. Schäden betroffen Schwachstelle Akku

Wenn die Technik streikt, dann ist meist der Akku schuld. Samsung-Geräte sind besonders häufig betroffen – auch bei Problemen mit Hitzeentwicklung.

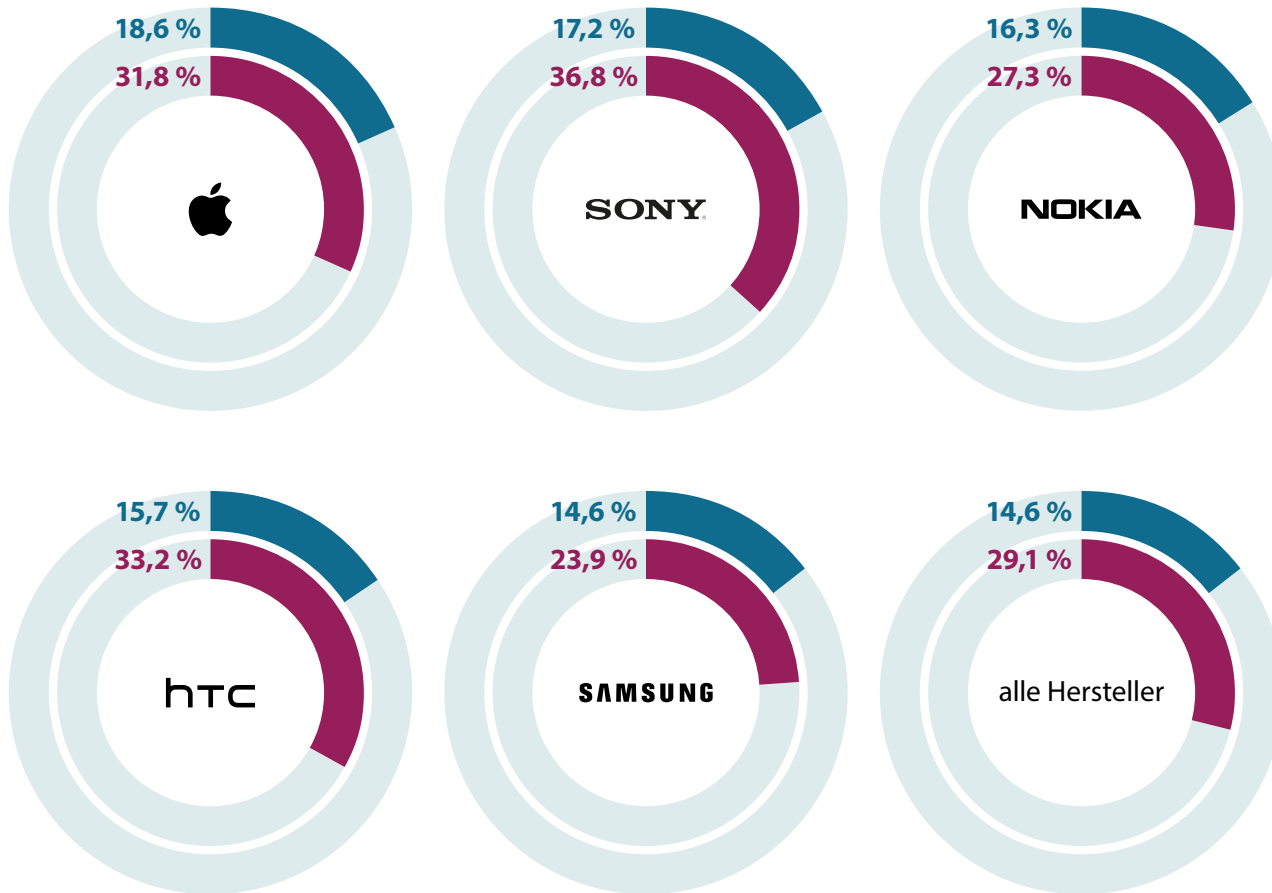


\* Prozentualer Anteil von Schäden/Problemen des Modells bzw. der Modellauswahl an allen Nennungen

Sturzschäden mit und ohne Hülle/Folie  
**Wer schützt, spart bares Geld**

Im Durchschnitt gehen ungeschützte doppelt so häufig kaputt. Besonders schutzbedürftig: Geräte der Hersteller Sony und HTC.

● Sturzschäden mit Hülle/Folie    ● Sturzschäden ohne Hülle/Folie



Marco Brandt  
(Geschäftsführer clickrepair)

*„Smartphones ohne Schutz gehen bei einem Sturz doppelt so häufig zu Bruch wie Smartphones mit Schutz. Da lohnt es sich, zu einer guten Hülle zu greifen.“*

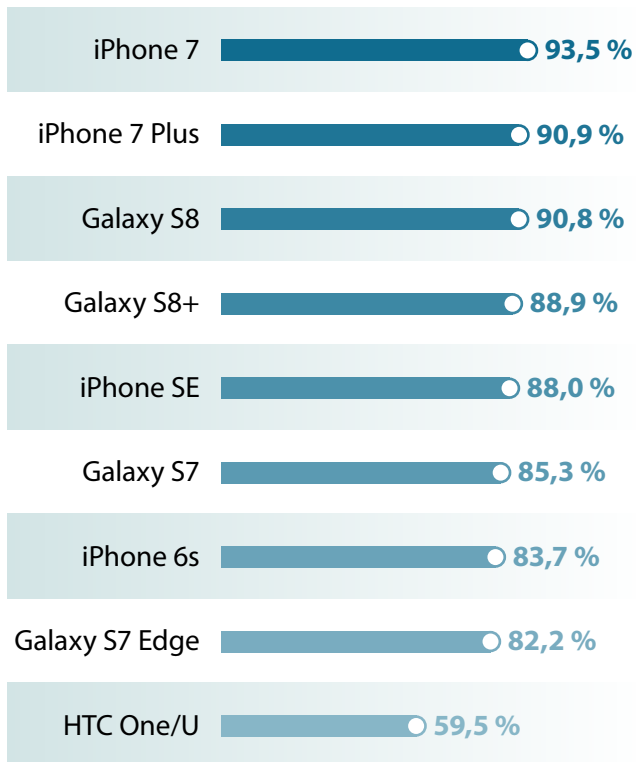


Wie zufrieden sind Nutzer mit ihrem Smartphone  
**iPhone 7 ist das beliebteste Smartphone**

Auch fast ein Jahr nach Veröffentlichung setzt sich das iPhone 7 gegen die Konkurrenz durch – dicht gefolgt von Samsungs Flaggschiffen.



**Wiederkaufwahrscheinlichkeit\*** –  
 Sehr wahrscheinlich/wahrscheinlich

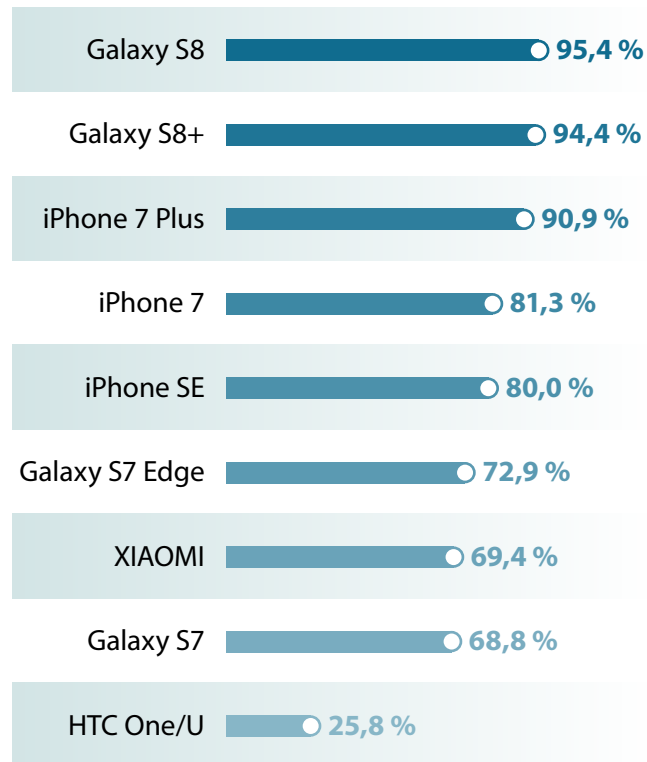


Optischer Zustand des Smartphones  
**HTC-Smartphones leiden**

Lediglich ein Viertel der HTC-Nutzer besitzt ein gut erhaltenes Gerät. Apple- und Samsung-Nutzer gehen pfleglicher mit ihrem Handy um.



**Optischer Zustand\*\*** –  
 Neuwertig/fast neuwertig

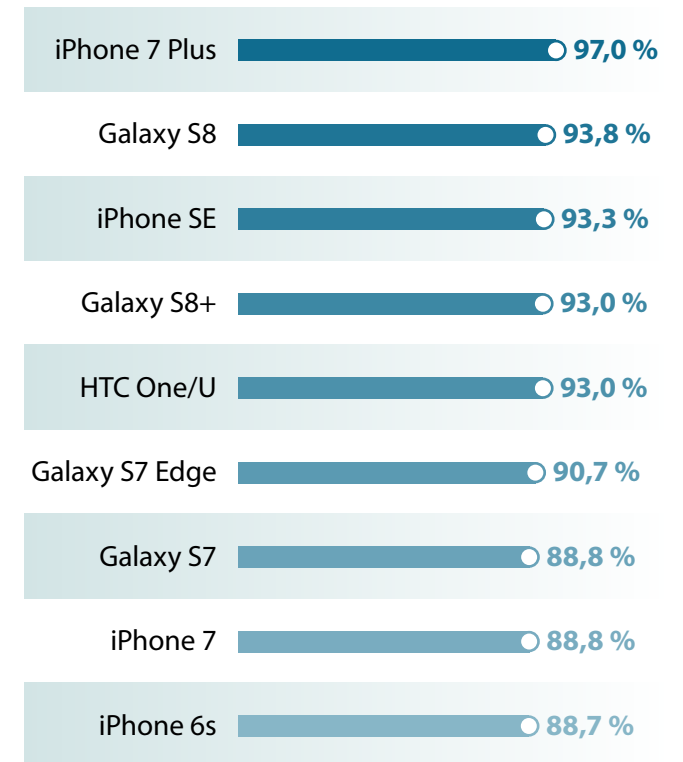


Nutzersicht: Qualität der Verarbeitung  
**Apple und Samsung glänzen**

Gute Ergebnisse für viele Hersteller. Atemberaubende Noten für hochwertige Verarbeitung bei Apple und Samsung.



**Qualität der Verarbeitung\*\*\*** –  
 Sehr hochwertig/hochwertig



\* Anteil der Befragten, die unter gleichen Umständen zum Zeitpunkt des Kaufes das Gerät erneut kaufen würden; \*\* Einschätzung der Befragten zum optischen Zustand des Gerätes / der Geräte  
 \*\*\* Einschätzung der Befragten zur Qualität des Gerätes / der Geräte

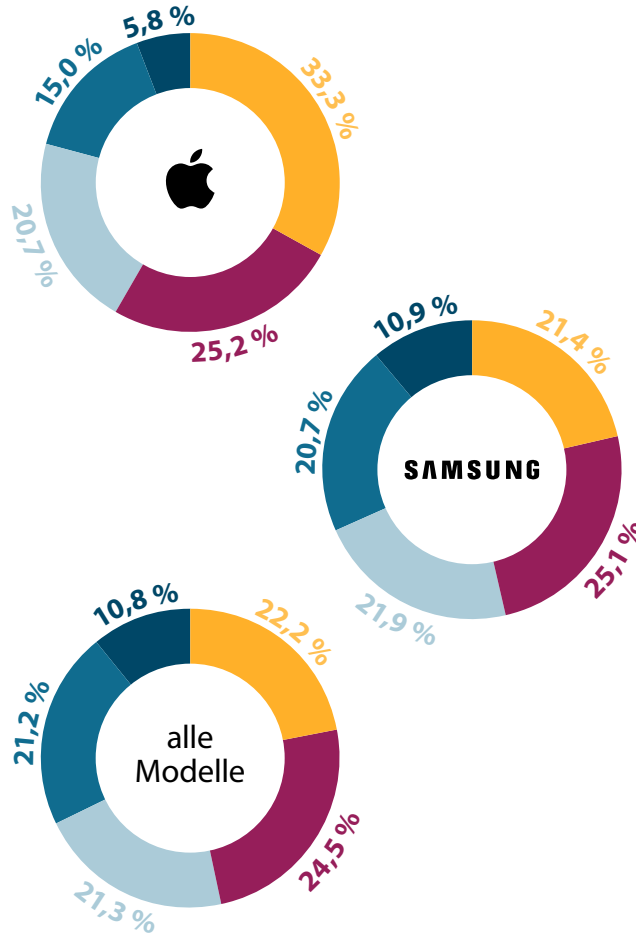
# Der Nutzer im Fokus: SO GEHEN NUTZER MIT DEM SMARTPHONE UM

In welcher Region sind die meisten Smartphone-Schäden zu verzeichnen? Wer geht vorsichtiger mit seinem Gerät um: Mann oder Frau? clickrepair hat mehr als 5000 Personen zu ihrem Umgang mit dem eigenen Smartphone befragt. Die Ergebnisse überraschen.

## Zielgruppen von Apple und Samsung Apple beliebt bei jungen Erwachsenen

Mehr als ein Drittel der iPhone-Nutzer ist unter 30. Bei Smartphone-Nutzern über 50 Jahren ist hingegen Samsung der Favorit.

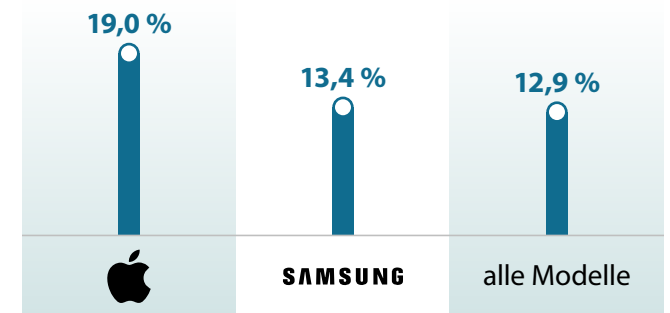
- bis 29 Jahre
- 30 – 39 Jahre
- 40 – 49 Jahre
- 50 – 59 Jahre
- 60 Jahre oder älter



## Einkommen und Smartphone Gutverdiener greifen zum iPhone

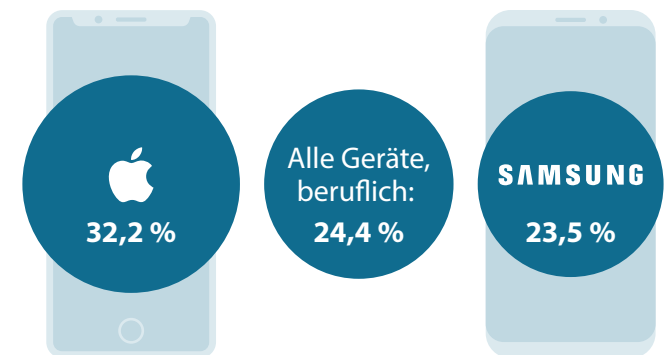
Personen mit hohem Netto-Einkommen nutzen häufiger ein iPhone: 19 Prozent aller iPhone-Nutzer verdienen mehr als 3.000 Euro.

3.000 € oder mehr Einkommen



## Nutzung beruflich und privat iPhones sind Businessphones

Rund ein Viertel aller Smartphones wird auch beruflich genutzt. Apple hat die Nase vorn: Hier ist es jedes dritte Gerät.

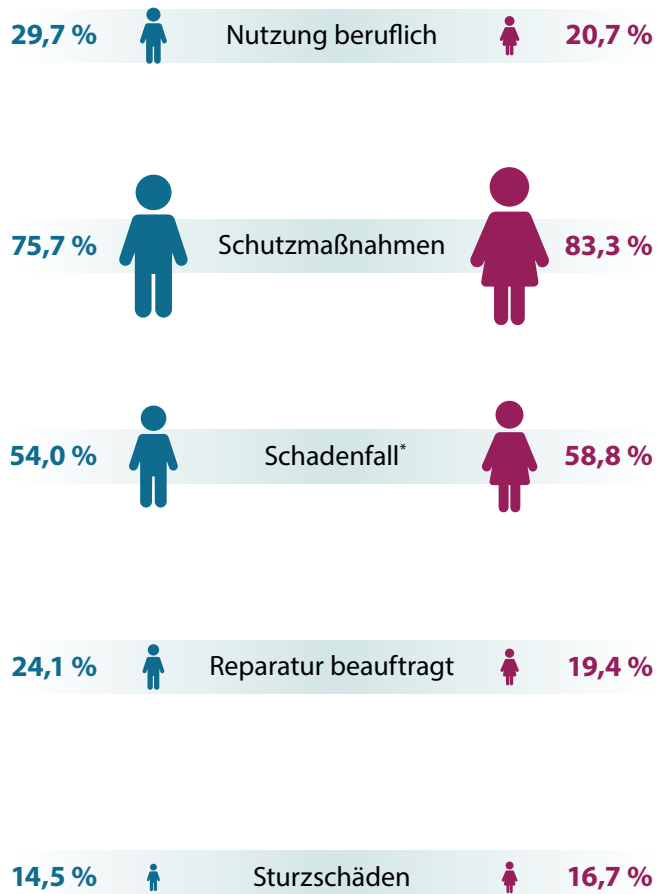




Frauen und Männer

## Frauen schützen ihr Smartphone häufiger

Obwohl Frauen ihr Smartphone deutlich häufiger schützen, müssen sie öfter in die Werkstatt – Grund: Sturzschäden.

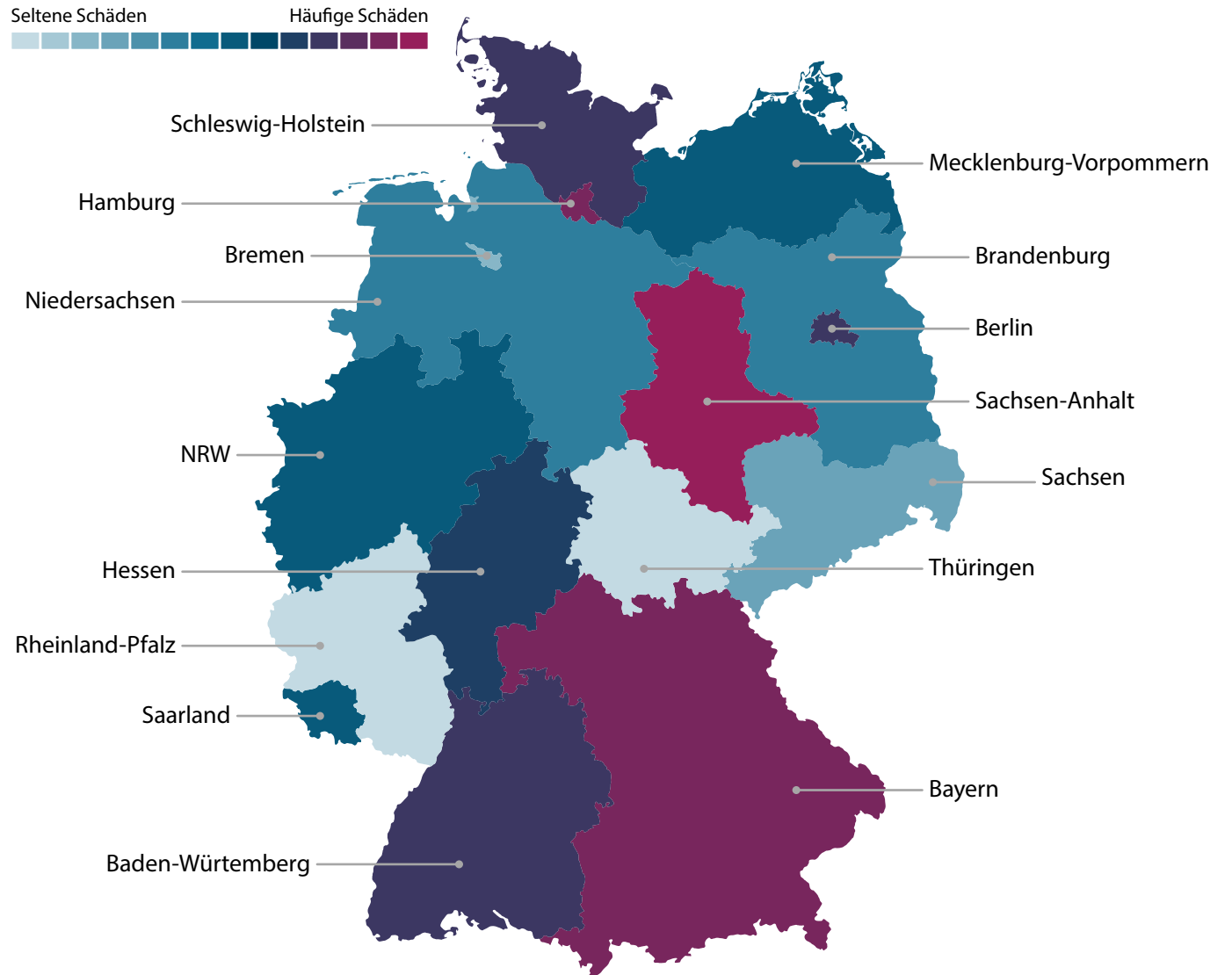


\*Schadenfall bezieht auch Verschleiß, wie z. B. starke Kratzer, mit ein

Schadenhäufigkeit nach Region

## Wer hat die häufigsten Handyschäden?

Thüringer und Pfälzer gehen vorsichtig mit ihren Smartphones um – anders sieht es aus in Sachsen-Anhalt und Hamburg.



Herausgeber  
**Valuecare24 GmbH**  
Breite Straße 7  
30159 Hannover  
Betreiber von clickrepair

### **Ansprechpartner**

Gina Grusat  
Referentin für Public Relations & Marketing  
☎ 0511 71280-648  
✉ [presse@clickrepair.de](mailto:presse@clickrepair.de)

Göran Halit  
Teamleitung Marketing & Public Relations  
☎ 0511 71280-265  
✉ [g.halit@valuecare24.de](mailto:g.halit@valuecare24.de)

Fotonachweise  
Dragan Smiljkovic, istockphoto.com