

Handy-Crash Die häufigsten Macken

Sat1 Planetopia, Sonntag, den 28.05.2006



28.05.2006

Handy kaputt und dabei ist es noch nicht einmal alt – das hat fast jeder Mobiltelefonierer schon einmal erlebt. Egal ob runtergefallen, nass geworden oder ob das Gerät ohne Grund streikt, viele halten es keine zwei Jahre aus. Die Leserumfrage einer großen Fachzeitschrift enthüllt sogar: jedes 5. Handy geht von allein kaputt und muss nachgebessert werden. Planetopia fragt nach: Was sind die häufigsten Handyschäden? In welchen Fällen greift die Garantie, für welche Schäden ist der Nutzer selbst verantwortlich? Und wann lohnt sich die Reparatur überhaupt?



Es fällt runter. Wird Nass. Oder die Software streikt plötzlich. Gibt das Handy seinen Geist auf, ist der Ärger groß. Vor allem dann, wenn es keine Erklärung gibt. Wie bei Benjamin Josefus. Der Student hat seit dem Kauf Probleme mit seinem Gerät. Das Menü hängt sekundenlang oder reagiert gar nicht. Auch die Hardware problematisch: Die Akku-Klappe locker, fällt ständig runter. Und dann noch das: Wenn Benjamin eine SMS bekommt, stürzt sein Handy immer wieder ab.

Benjamin Josefus: „Ich bin damit zum Händler gegangen. Habe ihm z. B. den Fehler gezeigt, dass es beim Empfang einer SMS abstürzt, leider durch den netten Vorführeffekt ist es da nicht aufgetreten, der Fehler. Der Händler sagte, ich kann nichts machen.“

Diese Antworten kennt Bernhard Jodeleit. Jedes Jahr fragt er für die Fachzeitschrift Connect: Welche Handys funktionieren? Welche gehen ständig kaputt? 10.000 Leser haben diesmal ihr Votum abgegeben: Jetzt steht fest: Was topt, was flopt.

Bernhard Jodeleit, Handy-Experte: „Als Fazit kann man ziehen, dass die Geräte in immer kürzeren Lebenszyklen auf den Markt kommen. Mit immer mehr Software, das heißt, die Software ist immer noch das Problemfeld Nummer 1. Man kann auch sagen, dass der Trend, jedes 5. Handy geht kaputt, sich von Jahr zu Jahr nicht mildert, es ist und bleibt einfach ein sehr reparaturanfälliges Produkt.“

Und auf dem Pannenkarsussell fahren alle mit. Egal ob Billighersteller oder Markenproduzent. Ob Top oder Flop hängt oft von der Ausstattung ab. So sind Phones mit weniger Extras oft auch weniger anfällig als Featurebepackte Handys mit unzähligen Funktionen.

Bernhard Jodeleit: „Smartphones sind ja keine reinen Handys, da steckt auch eine komplette Terminverwaltung, Kontaktverwaltung mit drin, Emailfunktion, bei den Funktionen sind diese Geräte natürlich besonders anfällig. Man kann auch nicht sagen, dass Billighandys besonders problematisch wären, im Gegenteil, einfachere Geräte sind manchmal auch sehr solide verarbeitet und dementsprechend robust.“

Egal ob einfaches Billighandy oder exklusives Smartphone, egal ob nagelneu oder schon etwas älter – streikt das Gerät, bleibt meist nur der Weg zum Händler und die Hoffnung, dass die Garantie noch greift.

Norman Loseck, Händler: „Seit kurzem gilt das so, dass also wirklich 24 Monate Garantie drauf sind, außer bei Akkus, da sind nur 6 Monate oder natürlich, wenn das Handy natürlich mutwillig zerstört worden ist, da ist dann keine Garantie drauf.“

Nicht immer ist die Schuld beim Hersteller zu suchen. Ein kleiner Unfall, schnell passiert. Das empfindliche Hightech Gerät – hinüber. So wie bei Christin Leonhardt. Sie will permanent erreichbar sein. Das Handy deshalb immer in Griffweite – auch nachts.

Christin Leonhardt: „Ich bin nachts aufgewacht und habe dann die Lampe angemacht und bin beim Zurückziehen der Hand dann gegen die Wasserflasche gekommen, die dann über mein neues Handy gelaufen ist. Ich habe halt das Handy selbst getrocknet im ersten Moment, das ist dann einigermaßen auch wieder getrocknet, aber zwei Tasten davon gingen dann überhaupt nicht mehr.“



Christin will ihr Handy entsorgen. Doch vielleicht lohnt sich ja auch eine Reparatur?

Wir nehmen das beschädigte Gerät mit in eine Handywerkstatt. Die Profis wissen ganz genau, welche Schäden noch zu kitten sind, ab wann für das Handy Feierabend ist. Gerade Wasserschäden wie bei Christin sind für Werkstattchef Alexander Gründer unberechenbar.

Alexander Gründer, Werkstatt-Chef: „Das Besondere beim Wasserschaden ist eigentlich dies, dass man zwar vielleicht den Fehler jetzt momentan beheben könnte mit dem einen Teil, was durch den Kurzschluss kaputt gegangen ist. Aber die Feuchtigkeit, das ist Korrosion, die entwickelt sich weiter wie quasi Rost, wenn das einmal angefangen hat, kann es durchaus sein, dass es in einer Woche das nächste Bauteil erreicht und dann immer wieder was am Handy kaputt geht. Und das macht keinen Sinn, irgendwann ist es dann ganz tot.“

Doch viele Schäden können die Techniker beheben:

- Zerbrochene Displays
- Wackelnde Akkus
- klemmende Tasten
- sogar gebrochene Klapphandys oder Softwarefehler.

Alexander Gründer: „Also, bei Softwareproblemen ist die Preisspanne oftmals so zwischen 20 bis 40 Euro, bei Hardwareproblemen, Display zum Beispiel kann man auch sagen 20 bis 100 Euro sogar. Lautsprecher Mikrophone, das sind Sachen da kann man sagen 25, 35 oder auch 40 Euro, da ist dann aber im Normalfall wirklich alles behoben.“

Aufwändige Reparaturen lohnen sich aber nur bei Geräten, die nicht älter als zwei Jahre sind, denn nach dieser Zeit stehen bei Vertragsgeräten meist wieder subventionierte Neugeräte an. Wer selbst Hand anlegen möchte, sollte dies nur bei kleineren Fehlern tun.

Alexander Gründer: „Was der Kunde auf gar keinen Fall machen sollte, ist anfangen an dem Telefon herumzuschrauben, da erlischt sofort die Garantie. Das ist wirklich nur etwas, was die Werkstatt machen darf. Was man selbst machen kann, ist einfach den Akku austauschen, ein Gehäuse austauschen, das nur draufgeklippt ist oder auch einfach mal, falls das Telefon nicht reagiert, den Akku herausnehmen, wieder reinsetzen, oftmals tun dies dann schon wieder.“

Wenn's ums Schrauben geht, also lieber den Profi ranlassen. Nervige Software-Fehler zu beheben, ist für Laien bei einigen Modellen auch heute schon möglich.

Bernhard Jodeleit, Redakteur „Connect“: „Manche Hersteller gehen hier voran. Siemens und Sony Ericsson zum Beispiel ermöglichen das schon seit längerem.“

Andere Hersteller wollen nachziehen. Und so geht's:
Auf den Websites der Hersteller das aktuelle Softwarepaket downloaden.
Dann Handy und PC mit einem speziellen USB-Datenkabel verbinden und das Update auf dem Handy installieren.

Bernhard Jodeleit: „Langfristig wird das so sein, dass sich die Geräte über das Handynetz selbst updaten, so wie heute auch der Microsoft-PC, wenn man ihn so einstellt, selbstständig die Updates von Microsoft runterlädt.“

Egal wie die Handy-Zukunft aussieht - Vom Tisch fallen oder runterpurzeln werden die Geräte auch weiterhin. Bei kleinen Fehlern, kann sich dann eine Reparatur lohnen. Bei Totalschäden dagegen sollte man dem Handy nur den allerletzten Flug gönnen.