

Testkäufer rügen schlechte Beratung im Fahrradladen

Mainz (jw) – Das war keine Werbung für die Beratung im Fahrradfachhandel: Der Südwestrundfunk schickte jüngst in Zusammenarbeit mit dem ADFC und dem Sachverständigen Ernst Brust Testkäufer in verschiedene Mainzer Fahrradläden. Das Ergebnis: In vier von fünf Fachgeschäften sei von guter Kundenberatung keine Spur gewesen.

Die Testkäufer zogen mit einem ausgearbeiteten Fragekatalog los, der genau definierte, wie das gewünschte Rad auszusehen hat: 70 % Stadtfahrten, 30 % Feld- und Waldwege, insgesamt ca. 1500 km im Jahr die Fahrleistung. Weitere Bedingungen: Ein Kindersitz sollte zeitweise montiert werden können, zusätzlich Standlichtfunktion und guter Diebstahlschutz waren als Ausstattung gewünscht. Außerdem wurden eine fahrbereite Übergabe, kurze Probefahrt und Service nach 100 km erwartet. Insgesamt 500 EUR standen als Budget zur Verfügung. Also eigentlich Aufgaben, die einen guten Fahrradladen bei der Beratung kaum vor größere Probleme stellen sollte.

Das Ergebnis, so jedenfalls Sachverständiger Ernst Brust, der die Testkäufer begleitete, war jedoch „erschütternd“: Bei vier der fünf getesteten Fahrradläden war gute Beratung fehlend. Nur ein VSF-

Geschäft trug zur Ehrenrettung der Mainzer bei und überzeugte mit der nötigen Kompetenz.

In zwei Fällen war z.B. nicht einmal eine Probefahrt möglich, in einem Fahrradgeschäft offenbarte ein Lehrling im Verkaufsgespräch große Schwächen, und bei drei Läden waren die Räder nur mit Mühe aus der Stellfläche zu heben, um sie anzuschauen.

Nachholbedarf bei Technikwissen

„Dieser negative Eindruck wurde aber weit in den Schatten gestellt durch die Qualität der technischen Verkaufsberatung“, berichtet Brust. So gab es scheinbar ahnungsloses Schulterzucken bei Verkäufern, wenn es beispielsweise um Fragen zu Vor- und Nachteilen von Federelementen, der Sicherheit vor Überbremsung des Vorderrades, zum richtigen Verhalten bei Defekten und zur Wartung ging. „Fahrlässig leichtsinnig“, so Brust, seien Ant-

worten in einigen technischen Detailfragen. So wurde leichtfertig auf Fragen zu Montagemöglichkeiten von Kindersitzen an Federsattelstützen und labilen Gepäckträgern geantwortet.

Einen negativen Eindruck hinterließen zwei Händler auch, weil sie nicht auf den Einsatzzweck des ge-

wünschten Rads eingingen, sondern vielmehr versuchten, Ladenhüter an den Mann zu bringen.

Der Beitrag zu diesen Testkäufen lief Mitte März in der Sendung „Infothek“ bei SW3. Im Beitrag wurde die Kritik jedoch relativ schonend formuliert und nur wenige negative Bemerkungen wurden stehen gelassen. Vor zwei Jahren erst hatte der Westdeutsche Rundfunk (WDR) die Leistungsfähigkeit von Fahrradwerkstätten im Raum Köln/Bonn überprüft – mit ähnlich enttäuschendem Ergebnis (siehe SAZbike v. 9.4.2001).

Gelungener Start in die neue Saison

Bielefeld (jw) – Die ersten Zahlen zum Saisonauftakt im Fahrradhandel machen Mut: So meldet der Verband des deutschen Zweiradhandels (VDZ) bei seinen Mitgliedern im März „zweistellige Pluszahlen“.

Die Fahrradbranche unterliegt in den ersten drei Monaten offensichtlich einer Sonderkonjunktur: Während andere Sektoren im Einzelhandel über Rückgänge klagen, kann der Fahrradhandel einen Umsatzzuwachs zwischen drei und fünf Prozent verbuchen. Ein Grund dafür war sicherlich das schöne Wetter im März, was vielerorts Zuwächse im zweistelligen

Plusbereich bewirkte. „Eine Schwalbe macht noch keinen Sommer“ warnt jedoch VDZ-Geschäftsführer Hans-Friedrich Thoben vor zu großer Euphorie. Schließlich sind die allgemeinen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die für den privaten Verbrauch ausschlaggebend sind, nach wie vor düster, und die umsatzstarken Monate stehen noch bevor. Hoffnung für die Zukunft der Branche macht Thoben auch das veränderte Urlaubsverhalten der Bevölkerung. Der Trend zu heimatnahen Aufenthalten und mehr Radreisen könnte zumindest mittelfristig für eine positive Entwicklung des Fahrradabsatzes sorgen.