LUDWIG-MAXIMILIANS-UNIVERSITÄT MÜNCHEN

FAKULTÄT FÜR GEOWISSENSCHAFTEN

Department für Geographie

Lehr- und Forschungseinheit Mensch-Umwelt-Beziehungen

Master Human Geography and Sustainability – Monitoring, Modeling, Management

MASTERARBEIT

Wissenschaftliche Arbeit zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Science

NACHHALTIGE PRODUKTKRITERIEN IM KAUFENTSCHEIDUNGSPROZESS. BEDEUTENDE ASPEKTE FÜR SMARTPHONES UND WASCHMASCHINEN?

-

EINE NETNOGRAPHISCHE UNTERSUCHUNG

SUSTAINABLE PRODUCT CRITERIA IN THE DECISION-MAKING PROCESS. IMPORTANT ASPECTS FOR PURCHASING SMARTPHONES AND WASHING MACHINES?

-

A NETNOGRAPHIC STUDY

Betreuung: Prof. Dr. Melanie Jaeger-Erben

Verfasser: Florian Sebastian Leckert

E-Mail: Florian.Leckert@campus.lmu.de

Matrikelnummer: 107 365 46

Datum der Abgabe: 09. April 2019

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis IV

Tabellenverzeichnis V

Glossar VI

Zusammenfassung VII

1. Einleitung 1

1.1 Konsequenzen menschlichen Ressourcenverbrauchs 1

1.2 Nutzungsdauer technischer Geräte 2

1.3 Forschungsfragen und Ziel der Untersuchung 2

2. Stand der Forschung und theoretischer Hintergrund 5

2.1 Entwicklungen und Trends 5

2.1.1 Smartphones 5

2.1.2 Waschmaschinen 9

2.2 Obsoleszenz 11

2.3 Meinungsbildung in Kaufentscheidungsprozessen 12

2.3.1 Web 2.0 und Online-Foren 12

2.3.2 Online-Foren als kommunikative Praktik 13

3. Methodisches Vorgehen 15

3.1 Empirische Sozialforschung online 15

3.1.1 Anforderungen an die Methode 15

3.1.2 Netnographie 15

3.1.3 Inhaltsanalyse und Rekonstruktion der Alltagspraxis 16

3.2 Beschreibung des Erhebungsumfelds 17

3.3 Erhebungsmethode I – Nicht-teilnehmende Beobachtung 18

3.3.1 Inhalt und Struktur der Stichprobe 19

3.3.2 Auswahlverfahren der Stichprobe 21

3.4 Erhebungsmethode II – Teilnehmende Beobachtung 21

3.5 Analyseverfahren ... 23
3.5.1 Theoriebildung durch offenes Codieren ... 23
3.5.2 Typenbildung mittels Priorisierung von Produktkriterien ... 29
3.5.3 Einordnung in den Kontext des Entscheidungsprozesses ... 32
4. Resultate ... 34
4.1 Recherche zur Forennutzung ... 34
4.2 Auffällige Beobachtungen in den Chats ... 36
4.3 Diskutierte Produktkriterien im Überblick ... 40
4.3.1 Ursächliche Bedingung ... 42
4.3.2 Kontextbedingungen ... 44
4.3.3 Strategien zur Bewältigung ... 47
4.3.4 Konsequenz ... 53
4.4 Typenbildung anhand der Prio-Kategorien ... 54
4.5 Einordnung der Chats in den Kaufentscheidungsprozess ... 57
4.6 Ergebnisse der teilnehmenden Beobachtung ... 60
4.6.1 Thread bei Chip ... 60
4.6.2 Thread bei Chefkoch ... 61
4.6.3 Persönliche Nachricht bei Chefkoch ... 63
4.7 Externe Informationsbeschaffung in der Produktberatung ... 64
5. Diskussion ... 66
5.1 Reflexion der verwendeten Methoden ... 66
5.1.1 Verlagerung des Informationsspektrums ... 66
5.1.2 Methodische Einschränkungen ... 67
5.2 Beantwortung der Forschungsfragen ... 67
5.3 Vergleich mit den Ergebnissen anderer Studien ... 69
5.4 Ausblick ... 70
6. Schlussfolgerungen ... 72
Literaturverzeichnis ... 73

Anhang 81

Eidesstattliche Erklärung..... 120

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Vereinfachtes Ablaufmodell der Grounded Theory 24
Abbildung 2: Modifiziertes Codierparadigma nach Strauss 28
Abbildung 3: Hierarchie des Codierungsverfahren 29
Abbildung 4: Positionsbedeutung des Typenschlüssels 31
Abbildung 5: Vierdimensionales Venn-Diagramm der Typenbildung 32
Abbildung 6: Anzahl neu angelegter Threads in der Rubrik Handy-Kaufberatung bei Chip .. 34
Abbildung 7: Durchschnittliche Antworten pro Thread in der Rubrik Handy-Kaufberatung bei Chip 35
Abbildung 8: Abbildung des Codierparadigmas auf den Informationsbeschaffungsprozess .. 58
Abbildung 9: Wechselwirkungen aus Produktdesign, Objekt und Nutzer 59

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Releasezyklen von Smartphone-Topmodellen (2016-2018) 6
Tabelle 2: Übersicht von Betriebssystem Updates ausgewählter Android Smartphones, die keine weiteren Funktionsupdates erhalten werden 7
Tabelle 3: Bislang letztes Smartphone-Topmodell mit freiem Zugang zum Akku 8
Tabelle 4: Angaben zur Ersatzteilverfügbarkeit, Lebensdauer und Garantie ausgewählter Waschmaschinenhersteller 10
Tabelle 5: Zufriedenheit mit und Zuverlässigkeit von Waschmaschinen 11
Tabelle 6: Informationen zu den ausgewählten Internetforen. 18
Tabelle 7: Fragestellungen des ersten Postings im eigenen Thread 22
Tabelle 8: Überblick über die vier Typmerkmale und deren Inhalte 30
Tabelle 9: Auswahl wiederkehrender Nutzer in den Chats auf Chip und Chefkoch 40
Tabelle 10: Allgemeine Zahlen zu Codierprozess und Umfang in der qualitativen Datenanalyse 40
Tabelle 11: Codierte Textstellen gelistet nach Paradigma und Produktgruppe 41
Tabelle 12: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Ursächliche Bedingung 42
Tabelle 13: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Kontextbedingung 44
Tabelle 14: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Strategien zur Bewältigung. 47
Tabelle 15: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Konsequenz 53
Tabelle 16: Entdeckte Typen der nicht-teilnehmenden Beobachtung 54
Tabelle 17: Testkriterien verschiedener Institutionen bei der Bewertung eines Samsung Galaxy S8 64

Glossar

Android	Freies Betriebssystem der Open Handset Alliance, der u. a. Google angehört
Chat	engl. Unterhaltung hier: Interaktive Online-Unterhaltung, über welche Informationen ausgetauscht werden
iOS	Mobiles Betriebssystem von Apple, welches ausschließlich auf Apple-Endgeräten zum Einsatz kommt
IT	Informationstechnik
OS	engl. Operating System, dt. Betriebssystem
Posting	engl. Sendung/Buchung hier: Schriftlicher Beitrag/Kommentar in einem Online-Forum
Smartphone-Topmodell	Technisches Top- und Volumenmodell eines Herstellers zur entsprechenden Gerätegeneration
Thread	engl. Faden, im weiteren Sinne Gesprächsfaden hier: Gesammelte Nachrichten zu einer Fragestellung innerhalb eines Online-Forums
UN	United Nations
Web	Kurzform für World Wide Web; weltweites Informationssystem im Internet

Zusammenfassung

Die Einschränkung von Konsum birgt ein großes Potenzial Auswirkungen auf Mensch und Umwelt zu limitieren. Ein Ansatz hierfür liegt in der Verlängerung der Nutzungsdauer ressourcenintensiver Gebrauchsgegenstände. Das Ziel dieser Arbeit war es, den Entscheidungsprozess auf Basis von Online-Kaufberatungen im Vorfeld der Anschaffung von Smartphones und Waschmaschinen zu verstehen und zu rekonstruieren. Hierzu wurde eine systematische Inhaltsanalyse durchgeführt. Die vorliegende Untersuchung bedient sich ethnographischer Methoden in einem onlinebasierten Umfeld. Die Datenerhebung erfolgte durch eine nicht-teilnehmende und eine teilnehmende Beobachtung. Smartphones werden häufiger als Waschmaschinen ersetzt. In den meisten Fällen, obwohl das Altgerät noch funktionstüchtig ist. Der Erwerb neuer Waschmaschinen erfolgt meistens nach einem Totalausfall und muss in der Regel schnell erfolgen. Der Smartphone-Käufer informiert sich vorab und weiß über die technischen Eckdaten und Einsatzzwecke Bescheid. Als oft einzige Orientierungshilfe wird bei Waschmaschinen der gewünschte Markenname genannt. Käufer von Smartphones sollen vor allem auf Ausstattungsdetails und Funktionsumfang achten. Langlebigkeit und insbesondere Problemlosigkeit haben dagegen oberste Priorität beim Waschmaschinen-Kauf. Die Berater von Smartphones stützen ihre Argumentation auf technische Datenblätter. Waschmaschinen werden auf Basis von Erfahrungswerten empfohlen. Dabei steht nicht ein Gerätetyp im Vordergrund, sondern vielmehr die Marke an sich.

1. Einleitung

1.1 Konsequenzen menschlichen Ressourcenverbrauchs

Der 01. August 2018 markiert symbolisch denjenigen Tag, an dem der Erde mehr Ressourcen entnommen wurde, als diese im Stande ist im laufenden Jahr zu erneuern. Mit anderen Worten würde die Menschheit die regenerative Kapazität von derzeit 1,7 Erden benötigen, um den jährlichen Bedarf nach ökologischen Ressourcen stillen zu können (Global Footprint Network 2018b). Für die Berechnung des sogenannten *Earth Overshoot Days* wird die *Biokapazität* der Erde, also die Menge ökologischer Ressourcen, die die Erde in diesem Jahr bereitstellen kann, dem menschlichen *ökologischen Fußabdruck*, der den Ressourcenbedarf in diesem Jahr widerspiegelt, gegenübergestellt (Global Footprint Network 2018a). Erhöhte CO_2-Emissionen führen unter gleichzeitiger Verringerung biologisch produktiver Oberflächen demnach zu einem früheren Earth Overshoot Day. Eine Analyse der Entwicklung vergangener Jahre zeigt, dass das weltweite Bevölkerungswachstum, die wirtschaftliche Entwicklung der Länder, der Verbrauch natürlicher Ressourcen und die Degradierung natürlicher Ökosysteme oftmals in unmittelbarem Zusammenhang zueinander stehen (Kalbar et al. 2018, S. 260; United Nations Environment Programme 2012, S. 5). Allein zwischen 1980 und 2009 hat die weltweite Förderung von Rohstoffen um 94 % auf 67,9 Milliarden Tonnen zugenommen (Giljum et al. 2014, S. 328). Dies ist vor allem auf gestiegene Pro-Kopf-Werte zurückzuführen, deren Ursprünge im Wirtschaftswachstum zu finden sind (Giljum et al. 2014, S. 327).

Die Auswirkungen des hohen Ressourcenbedarfs sind vielschichtig. Ein Smartphone besteht etwa zu 25 % aus Metallen, darunter Kupfer, Silber, Gold, Platin und Palladium (Kopacek & Kopacek 2015, S. 157). Für Technologieunternehmen sind *Metalle der seltenen Erden* – eine Reihe chemischer Elemente – mitunter von strategisch entscheidendem Interesse (McLellan et al. 2014, S. 281). So besitzt China, das zu Beginn des 21. Jahrhunderts für annähernd 100 % der weltweit geförderten seltenen Erden verantwortlich war, eine verhältnismäßig hohe Marktmacht (McLellan et al. 2014, S. 282). Andere Rohstoffe, wie etwa Coltan welches für die Herstellung von Kondensatoren in Mobiltelefonen und Notebooks benötigt wird, werden oft in konfliktbehafteten Regionen und unter Missachtung von Menschenrechten illegal gefördert und exportiert, womit diese Stoffe zu den sogenannten Konfliktmineralen zählen (Akiwumi & Hollist 2016, S. 318; Wakenge 2018, S. 68). Für die Herstellung eines 100 Gramm schweren Mobiltelefons werden schätzungsweise 3.000 bis 4.000 Gramm an energetischem Material

benötigt. Durch den gesamten Produktionsprozess entstehen 20.000 Gramm an Abfall, was der 200-fachen Masse des Endproduktes entspricht (Paiano et al. 2013, S. 167). Auch die Weiterverarbeitung dieser Rohstoffe bei der Endmontage findet Medienberichten zufolge teils unter schlechten Arbeitsbedingungen statt. Ein namhaftes Beispiel hierfür ist das in Taiwan ansässige Unternehmen Foxconn, welches unter anderem Bauteile für große Technologiekonzerne wie z. B. Apple fertigt (Bernau & Grzanna 2013).

1.2 Nutzungsdauer technischer Geräte

Die Einschränkung von Konsum und der dadurch bedingten Ressourcenentnahme birgt großes Potenzial Auswirkungen auf Mensch und Umwelt zu limitieren. Ein Ansatz hierfür liegt in der Verlängerung der Nutzungsdauer ressourcenintensiver Gebrauchsgegenstände. Diese sind allerdings – trotz wertvoller darin enthaltener Rohstoffe – rückläufig. Ein Gerät aus der Informationstechnik wird durchschnittlich alle drei Jahre ersetzt (Kopacek & Kopacek 2015, S. 157). Nach Paiano et al. (2013, S. 167f.) sank die durchschnittliche Nutzungsdauer eines Mobiltelefons in Italien zwischen 1990 und 2011 von etwa zehn Jahren auf schätzungsweise 12 bis 24 Monate. Dabei wird die Nutzungsdauer oftmals nicht durch die tatsächliche Funktionsfähigkeit des Gerätes begrenzt. Viele Geräte werden ersetzt, obwohl keine technischen Defekte vorliegen (Cox et al. 2013, S. 27). Der Einfluss technischer Defekte habe nach Cooper (2004, S. 440) einen niedrigeren Einfluss auf die Nutzungsdauer, als die Entscheidung der Konsumenten ein noch intaktes Gerät zu ersetzen. Cooper bezeichnet dies als *relative Obsoleszenz*, den Gesamtausfall eines Geräts als *absolute Obsoleszenz*. Die potentiellen Vorteile länger andauernder Nutzungsdauern würden von vielen Konsumenten nicht erkannt werden (Cooper 2004, S. 447).

1.3 Forschungsfragen und Ziel der Untersuchung

Der Konsum und die Produktion technischer Geräte nehmen entscheidenden Einfluss auf globale Mensch-Umwelt-Systeme. Dem gegenüber steht eine wachsende und stets hohe Nachfrage im Bereich der Unterhaltungselektronik. Um globale Nachhaltigkeitsziele sowohl im ökologischen, wirtschaftlichen als auch sozialen Bereich zu erreichen, liegt ein großes Potential in der Verlängerung der Nutzungszyklen sowie der Verlangsamung der Alterung technischer Geräte. Komplexe Zusammenhänge, insbesondere was das Konsumverhalten sowie Lifestyle-Typen anbelangt, müssen berücksichtigt und verstanden werden (Kalbar et al. 2018, S. 260). Auch der Zeitpunkt, zu dem ein funktionstüchtiges

Gerät ersetzt wird, unterliegt komplexen Faktoren. Produktdesign, technologischer Fortschritt, Reparaturkosten, Wiederverkaufswert sowie Ästhetik sind nur ein Bruchteil der Treiber, die die Nutzungsdauer in starkem Maße beeinflussen und den Nutzer zu einem Neukauf bewegen (Cooper 2004, S. 422). Im Rahmen dieses Entscheidungsprozesses gestaltet dieser Nutzer eigene Ansprüche und Erwartungen an das neue Produkt. Laut einer österreichischen Studie von Wieser & Tröger (2015, S. 54) gehören Benutzerfreundlichkeit, Akkulaufzeit und der Preis zu den wichtigsten Kaufkriterien bei der Neuanschaffung eines Smartphones. Haltbarkeit und Robustheit spielen dagegen untergeordnete Rolle.
Demgegenüber stehen klassische Haushaltsgeräte, die in der Regel mit einer anderen Erwartungshaltung gekauft und verwendet werden. Eine in Großbritannien durchgeführte Studie zeigt, dass bei Waschmaschinen, Kühlschränken und Staubsaugern, sogenannten *Workhorse*-Produkten, die Produktlebenszeit eine wichtige Rolle spielt. Eine lange Lebensdauer stellt ein Kernkriterium dieser Produktgruppe dar. Der Durchschnittskonsument sei ferner dazu bereit, über 30 % mehr für ein langlebiges Produkt auszugeben, wenn dieses mit einer höheren Standard-Garantie und -Gewährleistung ausgeliefert wird (Knight et al. 2013, S. 3).
Ein über diese Forschungsarbeit hinausgehendes Ziel wird es sein, ein besseres Verständnis für die kürzer werdenden Nutzungsdauern und das Zusammenspiel aus wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Praktiken zu erlangen, die die Kaufentscheidung beeinflussen. An dieser Stelle wird im Besonderen die Rolle der Langlebigkeit von Smartphones und Waschmaschinen im Entscheidungsprozess einer Neuanschaffung beleuchtet. Im Untersuchungsvorhaben gilt es dabei folgende Fragen zu beantworten:

- Was sind die Auslöser der Neuanschaffung?
- Welche Erwartungen stellt der Kaufinteressent an das Neugerät?
- Welche Produktkriterien werden in der Beratung verwendet?
- Auf welcher Grundlage wird die Beratung durchgeführt?

Für die Beantwortung dieser Fragen werden Beiträge webbasierter Foren herangezogen und in Form einer netnographischen Studie qualitativ untersucht. Die hier stattfindenden Kommunikationsprozesse und deren Einflussnahme auf den finalen Kaufprozess sollen einen Einblick in Konsummuster verschiedener Anwender geben. Aufgrund unterschiedlicher Assoziationen und eines andersgearteten täglichen Umgangs mit dem Produkt wird ein differentes Qualitätsverständnis im Kaufentscheidungsprozess zwischen Smartphones und Haushaltsgeräten – hier vertreten durch Waschmaschinen – erwartet. Das

Alleinstellungsmerkmal dieser Arbeit ergibt sich aus dem netnographischen Ansatz. Ähnlich wie bei face-to-face Gesprächen liegt hier ein großes Potenzial für die Generierung neuer Theorien, die bei quantitativen Methoden eventuell unentdeckt blieben. Dennoch kann auf eine Vielzahl an Daten unter verhältnismäßig geringem Zeit- und Arbeitsaufwand für die Datenerhebung zurückgegriffen werden.

2. Stand der Forschung und theoretischer Hintergrund

2.1 Entwicklungen und Trends

2.1.1 Smartphones

Geschichte

Die Bedeutung von Mobiltelefonen und ihr Stellenwert im Alltag haben sich über die Zeit hinweg stark verändert. *Smartphones*, die über die reine Nutzung als Telefon weit hinaus gehen, existierten bereits seit den 1990er Jahren. So kombinierte das Nokia 9000 im Jahr 1996 ein Mobiltelefon mit Fax-, E-Mail und Organizer-Anwendungen samt Internet-Browser (Bordersen 2016). 2002 präsentierte Sony Ericsson das P800 mit Touchscreen, Digitalkamera, Musikplayer und einem großen Angebot zusätzlich installierbarer Applikationen (Computec Media Group 2003). Erst in den späten 2000er Jahren erlangten die Smartphones jedoch wirtschaftliche Relevanz auch im Heimanwendermarkt (Meskini 2013, S. 7) wodurch heutige Marktstrukturen etabliert wurden. 2012 gelang es Samsung das finnische Unternehmen Nokia von der Spitzenposition weltweit verkaufter Mobiltelefone zu verdrängen, unter anderem aufgrund hoher Verkaufszahlen der neuen auf dem Betriebssystem *Android* basierenden Galaxy-Modellreihe (Cooper 2012). Zugleich steigerte das maßgeblich von Google beeinflusste Android innerhalb kürzester Zeit seinen Marktanteil bei neuverkauften Smartphones von 3,9 % im Jahr 2009, auf 64,1 % im Jahr 2012 (Cooper 2012; Whitney 2011) und löste damit das lange führende Smartphone-Betriebssystem *Symbian* 2011 ab (Murph 2011).

Releasezyklen

Neue Topmodelle eines Herstellers werden oft in einem jährlichen bis hin zu einem halbjährlichen Zyklus veröffentlicht (siehe Tabelle 1). Regelmäßig findet die Präsentation und der anschließende Verkaufsstart in Verbindung mit besucherstarken Messen im Kommunikationsbereich statt, etwa im Rahmen des Mobile World Congress in Barcelona (GSM Association 2019), der Internationalen Funkausstellung in Berlin (Messe Berlin 2019) oder unternehmenseigenen Keynotes wie dem *Apple Special Event* (Apple Inc. 2019).

Tabelle 1: Releasezyklen von Smartphone-Topmodellen (2016-2018)
Auszug ausgewählter Hersteller. Aufgelistet sind die jeweiligen Standard-Topmodelle einer Gerätegeneration ohne Berücksichtigung von Gerätevariationen, wie z. B. Samsung Galaxy S9/Galaxy S9+ oder Sony Xperia XZ2/Xperia XZ2 Premium

Hersteller	Modell	Release	Modell	Release	Modell	Release
Apple	iPhone 7	09/2016	iPhone X	11/2017	iPhone XS	09/2018
HTC	10	05/2016	U11	06/2017	U12+	05/2018
Huawei	P9	04/2016	P10	04/2017	P20	04/2018
Lenovo (Motorola)	Moto Z	09/2016	Moto Z2 Play	07/2017	Moto Z3 Play	07/2018
LG	G5	03/2016	G6	04/2017	G7 ThinQ	06/2018
Samsung	Galaxy S7	03/2016	Galaxy S8	04/2017	Galaxy S9	03/2018
Sony	Xperia XZ1	09/2017	Xperia XZ2	04/2018	Xperia XZ3	10/2018

Quelle: Eigene Zusammenstellung, unter Zuhilfenahme der Smartphone-Datenbank von areamobile.de (Computec Media Group 2019).

Updates

Anders als beispielsweise bei Windows Betriebssystemen für Personal Computer, ist die Updatesicherheit bei Android-Geräten in starkem Maße vom jeweiligen Inverkehrbringer geprägt. Im Gegensatz zu PC-Systemen wird die Android-Benutzeroberfläche (engl. User Interface *UI*) in vielen Fällen spezifisch auf die Eigenschaften ihrer jeweiligen Modellreihen angepasst. Das Hintergrundsystem etwa auf Samsung- und Sony-Geräten ist somit prinzipiell dasselbe, unterscheidet sich allerdings u. a. optisch sowie in der Menüführung. Dies hat zur Folge, dass Updates nicht für alle Android-Geräte zur selben Zeit ausgerollt werden. Viele Modelle werden auch mit unterschiedlicher Priorität und Häufigkeit behandelt, da die Anpassung auf die jeweiligen Spezifikationen oft mit hohem Ressourcen- und Kosten-Aufwand verbunden ist. Ein Android-Topmodell wird in der Regel zwei Jahre lang mit Funktions- und etwa drei Jahre lang mit Sicherheitsupdates versorgt (vgl. Tabelle 2). Diese Zeitspanne fällt bei Einsteiger- und Mittelklassegeräten mitunter kürzer aus.

Tabelle 2: Übersicht von Betriebssystem Updates ausgewählter Android Smartphones, die keine weiteren Funktionsupdates erhalten werden
Erst seit Android 4.4 erscheint jährlich eine neue Version mit fortlaufender Versionsnummer. Es folgte Android 5 im Jahr 2014, Android 6 im Jahr 2015 usw. Vor Android 4.4 (2013) erschien Android in den Versionen 4.1/4.2 (2012), 4.0 (2011) 2.3 (2010) und Weiteren.
Kursiv/Fett: Smartphone-Topmodell (oben) im Vergleich zu einem Modell aus der unteren bis mittleren Preisklasse (unten) derselben Generation.

Modell	**Release Modell**	**Aktuelles OS**	**Release OS**	**OS-Updates**
Blackberry Priv	2015	Android 6.0.0	2015	1
Fairphone	2013	Android 4.2.2	2012	1
Fairphone 2	2015	Android 7.1.2	2016	2
Google Nexus 6P	2015	Android 8.1	2017	2
HTC One (M8)	***2014***	***Android 6.0.0***	***2015***	***2***
HTC One Mini 2	***2014***	***Android 4.4***	***2013***	***0***
Huawei P9	2016	Android 7.0.0	2016	1
LG G5	2016	Android 8.0	2017	2
Samsung Galaxy S4	***2013***	***Android 5.0.1***	***2014***	***2***
Samsung Galaxy S4 mini	***2013***	***Android 4.4***	***2013***	***1***
Samsung Galaxy S8	2017	Android 9	2018	2
Sony Xperia Z5	***2015***	***Android 7.1***	***2016***	***2***
Sony Xperia M5	***2016***	***Android 6.0.0***	***2015***	***1***

Quelle: Eigene Zusammenstellung, unter Zuhilfenahme der Smartphone-Datenbank von areamobile.de (Computec Media Group 2019) und der Update-Datenbank von netzwelt.de (Kluczniok 2019).

Alternativ werden sogenannte *Android One*-Geräte vertrieben. Diese verwenden ein vom Inverkehrbringer des Smartphones unverändertes Android, womit ein zweijähriger Zugriff auf Betriebssystem- und ein dreijähriger Zugriff auf Sicherheitsupdates gewährleistet werden soll (Google 2019). Das Android One-Konzept ist ebenfalls für Geräte der Mittel- und Einsteigerklasse verfügbar (z. B. das Nokia 3.1 (HMD Global 2019)), in der oft auf lange Updatezyklen verzichtet wird.

Apple versorgt seine ausschließlich im Premium-Segment platzierte und überschaubarere Modellpalette in der Regel über einen deutlich längeren Zeitraum mit Updates. So kann etwa das 2013 erschienene iPhone 5S auf das derzeit aktuelle und Ende 2018 veröffentliche iOS 12.1 aktualisiert werden. Damit erhält es das bereits fünfte Betriebssystem-Update (Knott 2019).

Smartphone-Akku

Zu den häufigeren technischen Defekten aktueller Smartphones gehören Bildschirmbruch sowie verschlissene Akkus (Jaeger-Erben & Hipp 2017, S. 15). Während das Ersetzen der Bildschirmeinheiten bereits bei früheren Mobiltelefonen keine einfache Aufgabe war, war der eigenständige Wechsel des Akkus noch weit bis in das Smartphone-Zeitalter hinein ohne spezielles Werkzeug bei vielen Modellen möglich. Aufgrund von Designentscheidungen, der Verwendung alternativer Gehäusematerialien oder um Zertifizierungen nach den IP-Standards zu erlangen, ist der einfache und werkzeugfreie Zugang zum Akku über die Gehäuserückwand bei vielen Geräten im Premium-Preissegment weggefallen (siehe Tabelle 3), was das Wechseln des Akkus teilweise in erheblichem Maße erschwert (iFixit 2019a).

Tabelle 3: Bislang letztes Smartphone-Topmodell mit freiem Zugang zum Akku
Auszug verschiedener Hersteller. Anmerkungen: Apple verzichtet bereits seit dem Erscheinen der ersten iPhone-Generation 2007 auf einen freien Zugang zum Akku.

Release	Hersteller	Modell
2010	Motorola/Google/Lenovo	Milestone 2
2011	HTC	Sensation
2012	Sony	Xperia S
2014	Samsung	Galaxy S5
2015	Nokia/Microsoft/HMD Global	Lumia 950
2016	LG	G5

Quelle: Eigene Zusammenstellung, unter Zuhilfenahme der Smartphone-Datenbank von areamobile.de (Computec Media Group 2019).

Smartphone-Reparatur und Alternativen

Technisch versierten Anwendern, die defekte Komponenten bei Smartphones selbst reparieren möchten, stehen mittlerweile ein großes Angebot frei zugänglicher Reparaturanleitungen im Internet zur Verfügung, z. B. bei Videosharing-Diensten wie Youtube oder mittels Schritt-für-Schritt-Anleitungen auf Reparaturwebseiten wie ifixit.com (iFixit 2019b). Neben den von privaten Nutzern eigens verfassten Reparaturanleitungen, bewertet die iFixit-Redaktion darüber hinaus die allgemeine Reparierbarkeit von Smartphones in einem zehnstufigen Punktesystem. Hierfür wird eine Vielzahl von Geräten in ihre einzelnen Komponenten zerlegt und dokumentiert (iFixit 2019a). Besonders gut schneiden hier modular aufgebaute Smartphones wie z. B. das Fairphone 2 ab.

Das mittlerweile in der zweiten Generation produzierte Fairphone des niederländischen Unternehmens Fairphone B.V., ist einer der bekanntesten Ableger der – nach eigenen

Angaben – nachhaltig produzierten Smartphones. Fairphone setzt einerseits auf ein modulares Produktdesign und legt andererseits Wert auf eine faire Wertschöpfungskette sowie bessere Arbeitsbedingung bei der Beschaffung benötigter Rohstoffe (Fairphone B.V. 2019). Ein ähnliches Konzept verfolgt auch die deutsche SHIFT GmbH. Im Gegensatz zum Fairphone 2 gibt es die SHIFT Smartphones in unterschiedlichen Ausführungen. Es besteht die Möglichkeit auf einen optionalen Custom-ROM-Support und mit weiterem Zubehör lässt sich das Smartphone erweitern – so zum Beispiel zu einer Notebook-Variante (Shift GmbH 2018).

Die ehemalige Siemens-Tochter Gigaset setzt mit dem in Bocholt produzierten GS185 auf die Herkunftsbezeichnung „Made in Germany“ (Gigaset Communications GmbH 2018). Im Gegensatz zum Fairphone 2 und den SHIFT-Modellen ist das GS185 nicht modular aufgebaut und die technischen Komponenten stammen von Zulieferern aus Asien. Der Produktionsstandort Deutschland ermögliche hingegen, die Reparatur defekter Geräte auf Komponentenebene sowie unter niedrigeren logistischen Aufwand, was sich positiv auf die CO_2-Emissionen auswirke (Toprak 2018).

Trotz des Angebots alternativ produzierter Smartphones, spielen diese bei den weltweiten Verkaufszahlen eine untergeordnete Rolle. Diese Statistiken führen 2018 Samsung, Huawei und Apple an, die zusammen einen Marktanteil von 44,5 % unter sich vereinen (Gartner 2018). Auch unter den fünf meist verkauften Geräten in Deutschland sind im dritten Quartal 2018 ausschließlich Geräte dieser drei Hersteller zu finden (Kluczniok 2018). Im selben Zeitraum wurden ca. 87 % der weltweit neuverkauften Geräte mit Android und ca. 13 % mit Apples iOS ausgeliefert (Chau & Reith 2019), wodurch andere Betriebssysteme fast vollständig vom Markt verschwunden sind.

2.1.2 Waschmaschinen

Der Deutsche Waschmaschinen-Markt ist in starkem Maße von deutschen Marken geprägt. Einer Online-Umfrage von 955 Personen zufolge, besaßen im Jahr 2016 knapp 65 % ein Produkt der deutschen Marken AEG, Bauknecht, Bosch, Miele, oder Siemens (Statista 2019).

Drei der fünf oben genannten deutschen Traditionshersteller treten allerdings nurmehr als lizensierte Marke im Haushaltsgerätebereich auf. Lediglich zwei Hersteller betreiben Produktionsstätten für Waschmaschinen in Deutschland. Die Haushaltsgerätesparte von AEG wurde 1994 von der schwedischen „Electrolux AB“ übernommen. Die Ankündigung der Schließung des Nürnberger Stammwerks im Jahr 2005 führte zu Streiks und medialem Aufsehen (Ritzer 2008; Staudenmayer 2015). Die Marke Bauknecht gehört seit

1988 zum amerikanischen Whirlpool Konzern, der die Waschmaschinen-Produktion sowie die Forschung und Entwicklung in Deutschland 2012 respektive 2015 einstellte (Schmale 2015). Siemens zog sich 2014 aus dem ehemaligen Gemeinschaftsunternehmen, der „Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH“ (BSH), zurück. Die Marke Siemens darf im Rahmen der Hausgerätesparte weiter verwendet und vertrieben werden (Heeg 2014). Baugleiche Maschinen der BSH werden im Handel vereinzelt unter verschiedenen Marken und Modellbezeichnungen vertrieben, neben Siemens und Bosch etwa auch Neff oder Gaggenau. Die Fertigung ausgewählter Modellreihen findet in Deutschland statt (BSH Hausgeräte GmbH 2018; Höpner 2016). Auch Miele fertigt einen Großteil der Geräte in Deutschland. Durch die Errichtung eines neuen Werks in Polen sollen jedoch in Zukunft Teile der Kapazitäten vom Stammsitz in Gütersloh ausgelagert werden (Handelsblatt 2018; Krause 2018).

Stiftung Warentest (2017a, S. 66) fragte bei verschiedenen Herstellern an, auf welche Zeit diese ihre Waschmaschinen auslegen bzw. wie lange diese mit Ersatzteilen versorgt werden (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Angaben zur Ersatzteilverfügbarkeit, Lebensdauer und Garantie ausgewählter Waschmaschinenhersteller

Hersteller	**Ersatzteil-verfügbarkeit**	**Kalkulierte Lebensdauer**	**Garantie**
Beko	10 Jahre	k. A.	2 Jahre
Bomann, Clatronic	k. A.	8-10 Jahre	2 Jahre
BSH	10 Jahre	k. A.	2 Jahre
Candy, Hoover	k. A.	10 Jahre	2 Jahre
Electrolux/AEG	10 Jahre	> 10 Jahre	2-5 Jahre
Gorenje	5-10 Jahre	k. A.	2 Jahre
Grundig	10 Jahre	k. A.	3 Jahre
LG	k. A.	k. A.	k. A.
Miele	15 Jahre	20 Jahre	2 Jahre
Otto/Hanseatic	8 Jahre	8 Jahre	2 Jahre
Panasonic	7 Jahre	k. A.	2 Jahre
Samsung	5 Jahre	k. A.	2 Jahre
Whirlpool/Baukneckt	8-10 Jahre	10 Jahre	2 Jahre

Quelle: Verändert nach Stiftung Warentest 2017a, S. 66f.

Ein Jahr später veröffentlichte Stiftung Warentest eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit sowie eine Pannenstatistik verschiedener Hersteller (siehe Tabelle 5)

Tabelle 5: Zufriedenheit mit und Zuverlässigkeit von Waschmaschinen
Es wurden lediglich Marken ausgewählt, zu denen mehr als 200 Befragte eine Auskunft gaben.
Zufriedenheit: Angaben bilden die Antwort „definitiv ja“ auf die Frage „Würden Sie Ihre Waschmaschine weiterempfehlen?“ ab.
Zuverlässigkeit: Angaben bilden den Anteil der Befragten ab, deren Waschmaschine eine Störung hatte.
* Enthält vergleichsweise viele Geräte, die mehr als 20 Jahre alt sind, mit entsprechend erhöhter Störanfälligkeit

Marke	**Zufriedenheit**	**Störungen < 2 Jahre alt**	**Störungen 2-8 Jahre alt**	**Störungen > 8 Jahre alt**
Miele	82	6	13	34*
Privileg	63	nicht ausgewertet	19	23
Bosch	60	4	19	30
Siemens	59	4	18	32
Samsung	57	7	22	nicht ausgewertet
AEG	53	11	21	30
Beko	48	8	20	nicht ausgewertet
Bauknecht	41	13	30	34

Quelle: Verändert nach Stiftung Warentest 2018b, S. 56f.

Den Untersuchungen der Stiftung Warentest zufolge kristallisiert sich hier die Marke Miele als besonders langlebig und kundenfreundlich hervor, gefolgt von BSH und älteren Privileg-Geräten. Privileg ist eine ehemalige Handelsmarke des Versandhauses Quelle, welche seit 2010 von Whirlpool genutzt wird (Dierig & Nicolai 2010).

2.2 Obsoleszenz

Obsoleszenz ist „*die [in seiner Herstellungsweise, seinen Materialien oder Ähnlichem angelegte] Alterung eines Produkts, das dadurch veraltet oder unbrauchbar wird*“ (Bibliographisches Institut 2018b). Obsoleszenz lässt sich weiter spezifizieren. *Geplante Obsoleszenz* tritt beispielsweise ein, wenn Produkte bewusst kurzlebig produziert werden, sodass der Kunde gezwungen ist wiederholte Einkäufe zu tätigen (Bulow 1986, S. 729). Unterschieden wird zudem, ob die Substitution eines Produktes aufgrund von technischem Versagen erfolgt (*absolute Obsoleszenz*), oder ob der Konsument ein noch funktionsfähiges Produkt ersetzt (*relative Obsoleszenz*) (Cooper 2004, S. 423).
Die relative Obsoleszenz kann wiederum, wie etwa durch Cooper (2004, S. 426), in weitere Unterkategorien eingeteilt werden. *Technologische Obsoleszenz* tritt ein, wenn die Nutzer auf neue Funktionen und Innovationen bei der aktuellen Gerätegeneration aufmerksam werden oder bereits vorhandene Funktionen in Neugeräten technisch spürbar

fortgeschritten sind (Cooper 2004, S. 441). *Ökonomische Obsoleszenz* tritt ein, wenn ein Haushalt aufgrund von finanziellen Aspekten – beispielsweise bedingt durch eine höhere Energieeffizienz neuer oder hohen Reparaturkosten alter Geräte – den Entschluss zur Neuanschaffung fasst (Cooper 2004, S. 442). *Psychologische Obsoleszenz* tritt ein, wenn die Begeisterung oder Zufriedenheit für ein vorhandenes Produkt nachlässt oder dieses „aus der Mode kommt“. Treiber hierfür können beispielsweise Marketingkampagnen der Anbieter oder auch das persönliche soziale Umfeld sein (Cooper 2004, S. 442f.). Darüber hinaus spielt – gerade im IT-Sektor – die *Software-Obsoleszenz* eine wichtige Rolle, die oftmals technologisch bedingt ist. Software kann aufgrund von Veränderungen an der Hardware, den Hardwareanforderungen sowie grundsätzlichen Änderungen auf dem zu betreibenden System obsolet werden. Ebenso beeinflusst der Verkauf durch den Inverkehrbringer sowie der Support des Anbieters den Lebenszyklus einer bestimmten Software (Sandborn 2007, S. 886). Die Entscheidung den Support für eine Softwareversion einzustellen ist in der Regel kostenbedingt. Aber auch der Bedarf von höheren Hardwareressourcen, wie z. B. Arbeitsspeicher oder internem Speicherplatz, können ausschlaggebend für das Supportende eine Produktes sein (Proske et al. 2016, S. 3)

2.3 Meinungsbildung in Kaufentscheidungsprozessen

2.3.1 Web 2.0 und Online-Foren

In der Frühzeit der Online-Kommunikation – die mitunter als *Web 1.0* beschrieben wird – war die Verwendung des Internets vergleichbar mit dem Lesen eines Buches (Kozinets 2010, S. 7). Inhalte wurden in der Regel nur von einer kleinen Gruppe Administratoren erstellt und dienten vielen Nutzern ausschließlich als Informationsquelle. Der Umgang mit der Nutzung des Internets wandelte sich zu Beginn des 21. Jahrhunderts und mündete im sogenannten *Web 2.0*. Das Internet wird unter diesem Terminus als eine Plattform für Interkationen aller Art angesehen. Tim O’Reilly beschrieb das Web 2.0 als einen Service, der sich die kollektive Intelligenz der Anwender zunutze macht und immer weiter verbessert je mehr Anwender am fortlaufenden Entwicklungsprozess teilhaben (O'Reilly 2007, S. 36f.). Inhalte im Internet werden im Web 2.0 nicht mehr nur konsumiert, sondern auch mit neuen Daten ergänzt und vermengt. Nutzer bringen ihre individuellen Daten, Leistungen und Kommentare mit ein, die wiederum weitergetragen werden. Dies bedingt in der Folge weitreichende Verflechtungen durch eine „Architektur der Beteiligung“ (O'Reilly 2007, S. 17).

Durch das zunehmende Verschwinden der Grenzen von Produzenten und Konsumenten von onlinebasierten Inhalten entstanden neue Kommunikationsformen (Janowitz 2010, S. 2). Als ein früher Vertreter des Web 2.0 gelten onlinebasierte Diskussionsforen. Der hochinteraktive und kooperative Charakter dieser Foren geht einher mit einer veränderten Rolle von Autorenschaft (Fandrych 2015, S. 10f.). Das lateinische Wort Forum beschreibt in seinem Ursprung einen abgetrennten Raum und im weiteren Sinne einen Platz öffentlicher Diskussionen und Aussprachen sowie Personengruppen, die eine sachverständige Erörterung von Problemen oder Fragen garantieren (Bibliographisches Institut 2018a). Im Falle eines Online-Forums stellen Webseitenbetreiber eine Vielzahl virtueller Räume zur Verfügung. Je nach Marktausrichtung mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten, wie z. B. Technik, Lifestyle oder Haushalt. Jedes Forum ist in sogenannte Threads unterteilt, die eine spezifische Fragestellung behandelt. Ein Thread besteht dabei in der Regel aus mehreren Postings. Ein Posting wird als grafisch abgesetzte Einheit definiert, die einen Kommentar eines Nutzers auf vorangegangene Sachverhalte beinhaltet (Lindemann et al. 2014, S. 228).

2.3.2 Online-Foren als kommunikative Praktik

Foren haben dabei den Charakter von virtuellen Aufenthaltsräumen, in denen spezielle Kommunikationsschemata und Kommunikationskulturen etabliert sind, die eine Symbolkraft ausstrahlen können (Fandrych 2015, S. 9). Die Forenkommunikation findet asynchron statt, d. h. Produktion und Rezeption eines Beitrags können nicht gleichzeitig erfolgen. Die Postings selbst müssen in einem größeren Kommunikationszusammenhang eingebettet betrachtet werden. Hier wird sich entweder retrospektiv auf vergangene Beiträge bezogen oder prospektiv die Erwartbarkeit einer Anschlusshandlung erzeugt (Lindemann et al. 2014, S. 230). Die Position eines Autors kann sich im Diskussionsverlauf weiter entwickeln oder revidiert werden (Fandrych 2015, S. 10f.).

Gruppenintern können sich mit der Zeit gruppenspezifische Routinen und Dynamiken herausbilden. Lindemann et al. (2014, S. 225) beschreiben gruppeninterne Foren als kommunikative Mikrokosmen. Das dort vorherrschende Kommunikationsverhalten lässt sich in dieser Form offline kaum beobachten (Gnambs & Batinic 2011, S. 398). Insbesondere die spezifische Gesprächssituation sowie der Gesprächsgegenstand inklusive dem Austausch sozialer Bedeutungen und Perspektiven können mit traditionellen Methoden nur schwer nachgebildet werden (Gnambs & Batinic 2011, S. 401).

Doch nicht nur Experten tauschen sich und ihr Fachwissen über Online-Foren aus. Auch Laien bieten sich Möglichkeiten gezielt nach Informationen zu bestimmten Produkten zu

suchen. Neben der klassischen Informationsbeschaffung auf Basis von Eigenrecherchen oder Testmagazinen, können relevante Informationen auch mit Hilfe von Online-Foren generiert werden. Online-Foren bieten diesbezüglich eine Vielzahl von Kundenmeinungen und Empfehlungen, die für einen Kauf von hoher Relevanz sein können (Plennert et al. 2008, S. 349).

Eine von TNS Infratest durchgeführte Befragung zeigte im Jahr 2009, dass sich 18 % der Deutschen über Foren informierten, noch vor Videoportalen (11 %) und sozialen Netzwerken (7 %) (Würdinger 2009, S. 23). Trotz der steigenden Werberelevanz von Facebook, Instagram und anderen sozialen Netzwerken, sei der Einfluss von Online-Foren auch in aktuelleren Studien weiterhin spürbar (Heintze 2018). In einer Untersuchung von Plennert et al. (2008, S. 355) gaben 20 % der Befragten an, dass Online-Foren einen großen bzw. sehr großen Einfluss auf Kaufentscheidungen haben. Damit lag die Kaufrelevanz von Online-Foren noch vor der der klassischen Fernsehwerbung. Altrogge (2014) greift die Zahlen des „Social Media-Atlas 2013“ auf, nach dem 38 % der Foren-Leser bereits Kaufentscheidungen mit Hilfe dieses Kanals getroffen haben. Darunter weist die Unterhaltungselektronik mit 34 % der durch Online-Foren beeinflussten Kaufentscheidungen die höchste Relevanz auf.

3. Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Untersuchung bedient sich ethnographischer Methoden in einem online-basierten Umfeld. Das Ziel war es, die Wertebelegung der Erforschten zu verstehen und zu rekonstruieren. Hierzu wurde eine systematische Inhaltsanalyse durchgeführt. Ein offenes Codierverfahren diente dazu die Aussagen der Untersuchungsgruppe zu strukturieren und ermöglichte eine Theorie- und Typenbildung induktiver Art. Die Datenerhebung erfolgte durch eine nicht-teilnehmende und eine teilnehmende Beobachtung.

3.1 Empirische Sozialforschung online

3.1.1 Anforderungen an die Methode

Um einen gesamtheitlichen Überblick darüber zu erhalten, welche Produkt-Eigenschaften den Konsumenten im Kaufentscheidungsprozess beeinflussen, ist es von hohem Interesse, den Kunden beim Informationsbeschaffungsprozess zu begleiten. Dies kann über das Nachverfolgen der Aktivitäten über einschlägige Suchmaschinen oder das Analysieren von Beratungsgesprächen im Einzelhandel erfolgen. Diese Varianten sind einerseits mit hohem organisatorischem Aufwand verbunden. Andererseits stellt der Zugang zu solch individuellen und sensiblen Daten eine hohe Hürde dar. Frei zugänglich sind hingegen Kaufberatungsgespräche, die öffentlich über Online-Foren stattfinden. Das Internet als Raum sozialer Begegnung gewährt auf einfache Art und Weise direkten Zugang zu Populationen von Interesse sowie zu Interaktionen, die mit traditionellen Methoden nur schwer erfasst werden können. Durch die weitgehend automatische Protokollierung von z. B. Diskussionen in Online-Foren erfolgt die Datenerfassung unter geringem Ressourceneinsatz (Gnambs & Batinic 2011, S. 395). Darüber hinaus steht dem Forschenden eine umfassende Datenbasis zur Verfügung, die über geographische und zeitliche Barrieren hinausgeht. Das Internet geht dabei über die Funktion als Untersuchungsgegenstand hinaus und kann aktiv als Erhebungsmethode genutzt werden.

3.1.2 Netnographie

Der Umstand, dass die Nutzer des Internets dessen Inhalte nicht ausschließlich passiv konsumieren, sondern aktiv selbst mitgestalten und ergänzen, ist essentiell um empirische Sozialforschung online durchzuführen (Kozinets 2010, S. 2). Der vor allem durch den kanadischen Wissenschaftler Robert Kozinets geprägte Begriff der *Netnographie* ist ein Kunstwort, welches sich aus Inter**net** und Eth**nographie** zusammensetzt. Als computergestützte Forschung stellt die Netnographie einen besonders kosteneffizienten Ansatz dar,

der den Zugang zu der vielbenötigten und wachsenden Welt der Online-Communities vereinfacht (Toledano 2017, S. 599). Neben dem vereinfachten Zugang ermöglicht ein netnographischer Forschungsansatz dem Forscher, komplexe soziale Phänomene zu verstehen und Erfahrungen sowie relevante Themen und Theorien aus Sicht der teilhabenden Personen herauszuarbeiten (Rageh et al. 2013, S. 130). Insbesondere die individuellen Erfahrungen von Konsumenten, die diese mit einer Ware oder Leistung erlebt haben, sind von hoher Bedeutung. Diese erlangt der Sozialforscher nicht direkt, sondern durch die Interpretation der von Konsumenten verfassten Aussagen (Rageh et al. 2013, S. 131). Ethnographische Methoden sind daher verankert im Wissen der Forschungsobjekte (*grounded knowledge*) (Kozinets 2002, S. 62).

Grundsätzlich versucht die Netnographie eine Alltagspraxis aus Sicht der Erforschten zu verstehen und für Dritte verständlich zu machen. Für Online-Medien als alternativer Raum sozialen Austauschs gelten daher ähnliche Prozessabläufe wie in der klassischen Ethnographie. Der Forscher profitiert allerdings von einer oftmals bereits getätigten Transkription und einem einfachen Zugang zu einer Kultur durch die Wahl einer geeigneten Online-Plattform. Eine Grundvoraussetzung der Netnographie ist die Analyse in einer natürlichen Umgebung, d. h. in einem vom Forschungssetting unbeeinflussten Feld und einer authentischen Situation (Janowitz 2010, S. 1; Truschkat et al. 2005, S. 9). Die Netnographie verwendet allerdings Daten und Informationen, die nicht spezifisch für Forschungszwecke gedacht sind. Von einer A-priori-Aufklärung über die Forschungsarbeit geht die Gefahr aus, das natürliche Verhalten negativ zu beeinflussen und womöglich zu verlieren, weshalb ein Großteil der Forscher Forenbeiträge ohne ausdrückliche Vorabinformation der Beteiligten zu Forschungszwecken verwendet (Gnambs & Batinic 2011, S. 397f.).

3.1.3 Inhaltsanalyse und Rekonstruktion der Alltagspraxis

Mit der systematischen Identifizierung von Elementen, die von Gesprächsteilnehmern mit Werten und Symbolen belegt werden und demnach als wichtig erscheinen, werden Schlüsse gezogen, die in der Folge in einem induktiven Verfahren auf die Allgemeinheit projiziert werden. Das empirische Ausgangsmaterial bilden ausgewählte Unterhaltungsverläufe. Diese bedeutungstragenden Dokumente dienen als Repräsentation sozialer Realität. Die Dekodierung der Bedeutungen, die den Elementen mitgegeben werden, findet mit Hilfe der Anlage eines Kategoriensystems statt (Kromrey 2002, S. 5). Als Instrument zur systematischen Erfassung und Klassifizierung trägt dieses dazu bei transportierte Bedeutungen zu rekonstruieren (Kromrey 2002, S. 7). Sogenannte

rekonstruktive oder auch interpretative Verfahren haben den Vorteil, dass es zu keinen Beschneidungen der Kommunikationsmöglichkeiten kommt (Bohnsack 2014, S. 21). Die untersuchten Personen strukturieren die Kommunikation selbst und entfalten die Thematik mit ihren eigenen Worten. Während die herkömmliche Ethnographie Menschen beobachtet, beobachtet die Netnographie lediglich Konversationen, welche rückwirkend wieder in einen Zusammenhang eingeordnet werden müssen (Kozinets 2002, S. 63ff.). Durch die Dynamik unterschiedlicher Lesarten kann es bei der „Wiederbelebung" eines statischen Textes zu subjektiven Verzerrungen kommen. Jaeggi et al. (1998, S. 6) sehen dies nicht zwangsläufig als Nachteil an, sondern als geeigneten Weg, um Zugang zu den Sinngehalten des Materials zu erhalten und sich intensiv mit den Daten auseinanderzusetzen. Durch die fehlende vorgegebene Struktur eines Interviews haben die beteiligten Personen in der Regel einen größeren Spielraum, eigene formale Strukturierungen vorzunehmen und diese inhaltlich auszudifferenzieren (Jaeggi et al. 1998, S. 15). Das Handeln derjenigen, die Gegenstand der Forschung sind, beruht auf deren eigenen Abstraktionen, Typenbildungen und Methoden (Bohnsack 2014, S. 25). Der Sozialforscher muss in der Folge eigene Interpretationsleitungen erbringen, um diese Konstruktionen zu erschließen. Diese Alltagserfahrungen liegen in ihrer Grundform verschlüsselt vor. Sie sind symbolisch strukturiert und spiegeln unreflektiertes Handeln wider (Bohnsack 2014, S. 25). Die Aufgabe des Wissenschaftlers liegt darin, die Alltagspraxis des Erforschten zu rekonstruieren, um zu einer Theorie- und Typenbildung zu gelangen.

3.2 Beschreibung des Erhebungsumfelds

Die Datenerhebung fand ausschließlich in deutschsprachigen Foren statt. Für die Produktgruppe der Smartphones wurde das Online-Forum von *Chip* verwendet (Chip Digital GmbH 2018). Chip stellt dem Besucher Nachrichten aus der Welt der Technik, eigene Produkttests inklusive Bestenlisten sowie ein Download-Portal für Software zur Verfügung. Die Chip-Community diskutiert, berät und tauscht sich u. a. zu Computern, Smartphones oder Software aus. In einer eigenen Rubrik namens „Handy-Kaufberatung" existiert eine Vielzahl an Threads, die Fragestellungen und Chats zu Neuanschaffungen im Bereich der Mobiltelefone bündeln. Für die Produktgruppe der Waschmaschinen werden die Foren von *Chefkoch* sowie *Frag Mutti* betrachtet (Chefkoch GmbH 2019; Frag Mutti GmbH 2019). Chefkoch richtet den Schwerpunkt seines Online-Angebots sowie redaktionelle Inhalte auf Koch- und Backrezepte aus. In den Diskussionsforen finden sich neben den prominent platzierten Foren zu Kochen, Backen und Getränken, weitere

Rubriken u. a. zu Lifestyle, Haushalt und Freizeit. Frag Mutti deckt ein in der Gesamtheit ähnliches Portfolio ab, jedoch ohne Fokus auf eine bestimmte Kategorie. Die Inhalte erstrecken sich etwa über Küche, Reinigung, Gesundheit, Sparen und Garten.
Im Falle der Handy-Kaufberatung auf Chip wurde ein Webcrawler verwendet, der die gesamten Inhalte dieser Rubrik ausliest und in ein Microsoft Excel Format überträgt. Mit Hilfe dieser Methode konnten Unterhaltungen etwa nach Datum, Anzahl der Antworten oder Nutzernamen gefiltert werden. Die umfassende Datenbank ermöglichte es zudem deskriptive Statistiken zu erstellen, um die Entwicklung der Forennutzung über die Jahre hinweg abzubilden. Die Datensammlung via Chefkoch und Frag Mutti erfolgte manuell über die Eingabe entsprechender Suchbegriffe. Da es im Gegensatz zu Chip bei beiden Portalen keine Sammlung der Kaufberatungen innerhalb einer eigenen Rubrik gab, wurde die Suche global über alle Rubriken hinweg durchgeführt. Dementsprechend ergab die Suche eine hohe Anzahl an Treffern, die jedoch nicht die tatsächliche Anzahl an Kaufberatungsgesprächen repräsentierte. Die Treffer auf beiden Webseiten waren weder nach Datum noch alphabetisch oder nach Anzahl der Antworten sortiert. Daher kann davon ausgegangen werden, dass die Trefferliste automatisiert nach Relevanz der Suchbegriffe geordnet waren. Tabelle 6 gibt einen knappen Überblick über die ausgewählten Foren, Treffer und Suchkriterien.

Tabelle 6: Informationen zu den ausgewählten Internetforen.
Anmerkung: Bei allen drei Foren entspricht die Anzahl der gefundenen Threads nicht der Anzahl der für diese Studie relevanten.

Anbieter	Rubrik	Erhebung über	Anzahl Threads	Analyse Threads	Stand
Chip	Handy-Kaufberatung	Webcrawler: ganze Rubrik	7112	80	23.01.2019
Chefkoch	Unterschiedlich, oft: Haus & Garten	globale Suche: waschmaschin*-kauf*	5971	25	31.01.2019
Frag Mutti	Unterschiedlich, oft: Heimwerken & Technik	globale Suche: waschmaschin*-kauf*	100	5	31.01.2019

Quelle: Eigene Recherche und Darstellung

3.3 Erhebungsmethode I – Nicht-teilnehmende Beobachtung

Der Zugang zu den Erfahrungen und dem Wissen der untersuchten Personen kann in der Netnographie sowohl durch eine teilnehmende als auch durch eine nicht-teilnehmende Beobachtung erlangt werden (Janowitz 2010, S. 1). Bei nicht-teilnehmenden

Beobachtungen werden zumeist bestimmte Aspekte der Kommunikationsstruktur als Untersuchungsgegenstand hervorgehoben. Die inhaltlichen Schwerpunkte gestalten die weitere Studienrichtung (Gnambs & Batinic 2011, S. 396).

3.3.1 Inhalt und Struktur der Stichprobe

Um Vergleichbarkeit und Theoriebildung auf einem ähnlichen Level zu erreichen, wurden für die Vorabauswahl der Gesprächsverläufe sowohl inhaltliche als auch strukturelle Richtlinien für den Auswahlprozess festgelegt.

Es wurden nur Gesprächsverläufe analysiert, bei denen der Initiator mit seiner Eingangsfrage auf eine Kaufberatung eines neuen Smartphones bzw. einer Waschmaschine abzielte und sich mit einer Neuanschaffung auseinandersetzte – unabhängig der Gründe, die ihn dazu bewegten. Der Datensatz der Rubrik Handy-Kaufberatung war durch die thematische Einsortierung im Vorhinein inhaltlich klar abgegrenzt. Allerdings wurden auch hier vereinzelt Inhalte abseits der eigentlichen Thematik gefunden, die nicht zur Analyse herangezogen wurden. Fragestellungen, wie aus den folgenden zwei Beispielen, wurden demnach nicht weiterverfolgt:

Chip – 1. Februar 2011, 13:58 Uhr von sd34:

„Ich hab ein Samsung s5560 und der Akku lädt sich nicht vollständig auf es steht Der akku ist aufgeladen aber wenn ich das Handy anmach sind es 4 Striche statt 5 […]“

Chip – 1. Mai 2011, 13:05 Uhr von chipagent:

„was ist der Unterschied zwischen Iphone und Ipod ?“

Die Sammlung der Nachrichtenverläufe der anderen beiden Foren erfolgte über eine globale Suche, die die Treffer mutmaßlich nach Relevanz in Hinblick auf die eingegebenen Suchwörter sortierte. Aufgrund der fehlenden Eingruppierung der Threads sowohl nach Gerätetyp (→ Waschmaschinen) als auch nach Art des Gesuchs (→ Kaufberatung) konnte von einer geringeren Relevanzdichte als bei Chips Handy-Kaufberatung ausgegangen werden. Auch hier wurden Chats nicht berücksichtigt, deren Fragestellung keine Kauftendenzen aufwiesen, wie zum Beispiel:

Chefkoch – 05.02.2014, 00:13 Uhr von JoeDerKoch

„[…] Heute war ich in einem Elektroladen und da hat mir eine Verkäuferin gesagt, dass man Wärmepumpentrockner nicht mittels Verbindungsrahmen auf Waschmaschinen stellen dürfe […] Weiß dazu jemand etwas? […]“

Frag Mutti – 24.11.2008, 11:12 von mieze01

„[…] Gestern nach dem 4. Waschgang […] gab es dann beim Spülen eine Überschwemmung […] Soweit ich herausgefunden habe kann ich vom Vertrag zurücktreten nach BGB §437. Kennt sich jemand aus und kann mir sagen wie ich vorgehen soll?! […]“

Kam es im Chatverlauf zu Postings oder einzelnen Kommentaren, die nicht in direktem Zusammenhang mit einer Kaufberatung oder dem relevanten Gerätetypen standen, wurden diese Passagen in der Analyse ebenfalls ausgelassen.

Neben inhaltlichen Eckpunkten, musste auch die Struktur der Gesprächsverläufe über die drei Foren hinweg ähnlich aufgebaut sein. Schematisch bestand jede Unterhaltung aus einer initial gestellten Frage eines Kaufinteressenten mit der Absicht ein neues Gerät zu kaufen sowie sich darauf beziehende Antworten anderer Nutzer und weiteren Inputs des Initiators. Voraussetzung für eine tiefergehende Analyse war die Mindestzahl von fünf und die Höchstzahl von 25 Antworten. Die Mindestanzahl aufgeführter Antworten wurde verwendet, da Entwicklungen und Dynamiken im Gesprächsverlauf erkennbar werden sollten. Die Limitierung nach oben wurde einerseits aus zeitökonomischen Gründen gewählt. Andererseits tendierten viele Chats nach anfänglich umfassenden Inputs vieler verschiedener Nutzer zu einer Phase der Unterhaltung, an dessen Punkt nur wenig neue Erkenntnisse eingebracht sowie lediglich die Gedanken des Vorredners aufgegriffen werden. Eine völlig neue Entwicklung im späteren Chatverlauf wird nicht erwartet.

Es wurden ausschließlich Chats der Handy-Kaufberatung in die Analyse aufgenommen, wenn diese zwischen den Jahren 2011 und 2018 stattgefunden haben. Dieser Zeitraum wurde aufgrund der Entwicklung des Smartphone-Markts, der Etablierung heutiger Marktstrukturen sowie Anwendungsfälle, die noch vor zehn Jahren andere Dimensionen aufwiesen, ausgewählt (vgl. Kapitel 2.1.1). Diese Limitierung des Datensatzes gilt nicht für Waschmaschinen-Beratungen. Mit dem Aufkommen neuer Marken aus Asien setzt zwar hier ein Umbruch ein, jedoch vollzieht sich dieser deutlich langsamer. Bezogen auf den gleichen Zeitraum unterlag das Produkt Waschmaschine weder demselben rapiden

technischen noch dem ausgeprägten Bedeutungs- und Funktionalitätswandel wie er bei Mobiltelefonen zu beobachten war.

3.3.2 Auswahlverfahren der Stichprobe

Über den gesamten Forschungsprozess hinweg wurde eine Teilmenge der Grundgesamtheit untersucht. Im Falle der Handy-Kaufberatung erfolgte die Auswahl der Stichprobe über eine im Vorhinein festgelegte Anzahl innerhalb einer vorgegebenen Reihenfolge. Der durch den Webcrawler erstellte Datensatz lag in einer Excel-Tabelle vor, deren Inhalte numerisch-alphabetisch (und nicht chronologisch) nach Datum sortiert sind. Threads die am **1. A**pril eröffnet wurden, sind über denen vom **1. D**ezember desselben Jahres gelistet. Zu beachten ist, dass in diesem Format auf den 1. September der 10. April folgt. Erst auf den 19. September folgt der 2. April usw. Im Rahmen dieser Reihenfolge, wurde jedem der insgesamt 7112 Threads eine individuelle Nummer zugeteilt. Nach Herausfiltern der Minimal- und Maximalzahl der Antworten sowie des Zeitraumes, bildeten die jeweils ersten zehn Unterhaltungen das Material für die darauffolgende qualitative Datenanalyse. Falls unter den ersten zehn Chats inhaltlich irrelevante Threads auftraten (siehe oben), wurde mit der nächstfolgenden Unterhaltung fortgefahren. Somit ergab sich eine finale Stichprobe von 80 untersuchten Unterhaltungen.

Bei der globalen Suche auf den Portalen Chefkoch und Frag Mutti wurden die Unterhaltungen, bei denen die Kriterien Länge und Inhalt zutrafen, ebenfalls absteigend, allerdings nach ihrer vom System generierten und unbeeinflussbaren Reihenfolge aufgenommen. Aufgrund einer geringer werdenden inhaltlichen Relevanz innerhalb der Suchergebnisse, wurde nur ein Bruchteil der gelisteten Unterhaltungen für die Analyse in Betracht gezogen. Aus dem Forum von Chefkoch wurden 25 und von den insgesamt 100 Treffern auf Frag Mutti wurden fünf Unterhaltungen mit inhaltlicher Relevanz extrahiert.

Hinweis: Werden im Folgenden Textstellen aus den Chats der nicht-teilnehmenden Beobachtung zitiert, werden diese mit „WM #“ oder „SP #“ kenntlich gemacht (WM: Waschmaschine/Chefkoch, Frag Mutti; SP: Smartphone/Chip; #: Nummer des Chats).

3.4 Erhebungsmethode II – Teilnehmende Beobachtung

Teilnehmende Beobachtungen können helfen, ein tiefergehendes Verständnis über subjektive Bedeutungen der zu Untersuchenden zu erlangen als dies bei einer nicht-teilnehmenden Beobachtung der Fall ist (Gnambs & Batinic 2011, S. 397). Daher wurde – in Ergänzung zu den Erkenntnissen der nicht-teilnehmenden Beobachtung – im fortgeschrittenen Studienverlauf eigene Threads angefertigt.

Die Threads wurden in den Rubriken *Handy-Kaufberatung* bei Chip und *Haus & Garten* bei Chefkoch eingestellt. Durch die Erstellung im Anschluss an die nicht-teilnehmende Beobachtung konnten erste Erkenntnisse und Erfahrungen der Textanalyse in die Fragestellung mit einfließen. Dies hatte den Vorteil Themen aufzugreifen, die in der bisherigen Analyse nicht oder nur unterrepräsentiert auftraten.

In die Fragestellung zu Smartphones wurden daher überwiegend allgemeine Fragen zur Langlebigkeit neuer Geräte eingebracht. Da die Thematik Langlebigkeit im Rahmen der Kaufberatungsgespräche zu Waschmaschinen häufig in Verbindung mit verschiedenen Marken auftrat, wurde die Fragestellung über den reinen Markenanspruch weiter spezifiziert. Zielsetzung war es, mehr darüber herauszufinden, welche Aspekte aus Nutzersicht für Langlebigkeit sprechen, und aus welchen Gründen eine Marke bzw. ein Gerät der Konkurrenz gegenüber bevorzugt wird.

Das erste Posting erfolgte für beide Produktkategorien und Portale nach der grundsätzlich gleichen Struktur. Unter dem Synonym „Fleck1209“ wurden nach einer kurzen Vorstellung und der Problembeschreibung folgende Fragen initial gestellt (siehe Tabelle 7), gefolgt von einer kurzen Zusammenfassung und einer Grußformel.

Tabelle 7: Fragestellungen des ersten Postings im eigenen Thread
Anmerkung: Die Fragen wurden für die folgende Darstellung formell leicht angepasst, sind aber inhaltlich identisch

Smartphone – Chip	**Waschmaschine – Chefkoch**
Sind hochpreisige Smartphones langlebiger?	Sind hochpreisige Waschmaschinen langlebiger?
Gibt es Hersteller, die hochwertigere Komponenten verbauen, die weniger oft zu technischen Defekten führen?	Ist das Basismodell einer Marke kurzlebiger gebaut als deren Topmodell?
Welcher Faktor spricht am stärksten gegen eine lange Verwendung?	Welche Ausstattungsmerkmale oder Komponenten sprechen für oder gegen eine lange Haltbarkeit?
Wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?	(Wie) kann ich erkennen, ob eine Waschmaschine wartungs-/reparaturfreundlich gebaut ist?

Quelle: Eigene Darstellung und Erhebung

Beide Threads wurden am Sonntagvormittag, den 17. März 2019 erstellt. Von einer sofortigen Antwort auf die ersten Reaktionen der Nutzer wurde bewusst Abstand genommen. Damit sollte anderen potenziellen Gesprächsteilnehmern Zeit gegeben werden, sich zu der initialen Fragestellung zu äußern, ohne die Aufmerksamkeit durch Folgefragen und -reaktionen des Autors abzulenken. Daher wurden die Beiträge anfangs

erst am darauffolgenden Tag kommentiert. Auch der Wochentag für das erste Posting – ein Sonntag – wurde bewusst gewählt, da eine höhere Mitleserschaft als zur selben Zeit werktags erwartet wurde. Da sich die Antworten der Nutzer sowohl in Häufigkeit als auch Umfang unterschieden sowie individuell auf Rückfragen bzw. Kommentare eingegangen wurde, konnte der für beide Foren einheitliche Stil der Fragestellung nicht beibehalten werden. Auf einen Verweis, dass sich die antwortenden Nutzer innerhalb eines Forschungssettings bewegen wurde bewusst verzichtet.

Hinweis: Werden im Folgenden Textstellen aus den Chats der teilnehmenden Beobachtung zitiert, werden diese mit „TB WM #“ oder „TB SP #“ kenntlich gemacht (TB: Teilnehmende Beobachtung; WM: Waschmaschine/Chefkoch; SP: Smartphone/Chip; #: Nummer des Chats).

3.5 Analyseverfahren

3.5.1 Theoriebildung durch offenes Codieren

Das Material aus beiden Beobachtungsmethoden wurden nach Abschluss der Datenerhebung in die Softwareumgebung des qualitativen Analysetools MAXQDA übertragen (VERBI GmbH 2018). Mit Hilfe dieses Tools wurde das Material ausgiebig untersucht und umfassend strukturiert. Das Anlegen einer übersichtlichen Struktur erfolgte mittels offenem Codieren, angelehnt an die Methoden der *Grounded Theory* (siehe Abbildung 1).

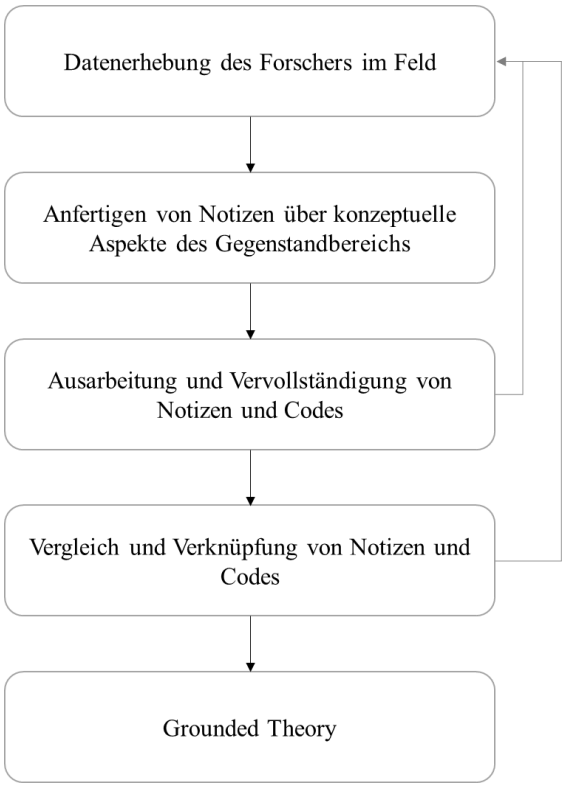

Abbildung 1: Vereinfachtes Ablaufmodell der Grounded Theory
Quelle: Verändert nach Mayring (2016, S. 106)

Die Grounded Theory steht im Grunde dafür, Theorien in der Sozialforschung aus Daten – und hier im Besonderen auf Grundlage empirischer Beobachtungen – zu generieren (Glaser & Strauss 2010, S. 16). Damit unterscheidet sich das Verfahren von deduktiven Vorgehen, bei denen Theorien und Hypothesen mittels empirischen Daten überprüft werden (Lamnek 2005, S. 190).

Das offene Codieren stellt den ersten Schritt der Auseinandersetzung mit dem Material dar (Kuckartz 2016, S. 79). Durch die Konzeptualisierung der Daten mittels Codes, wird bereits eine erste analytische Assoziation beigefügt (Kuckartz 2016, S. 81). Der Forscher macht sich bei der Vergabe der Codes Gedanken über die Auswertung und wie die implizierten Konzepte in der weiteren Datensammlung Eingang finden (Mayring 2016, S. 104).

Ein Code erfüllt den Sinn und Zweck eines Labels, der ein Segment der Daten knapp zusammenfasst. Mit Hilfe eines Codes wurden die im Text abgebildeten Äußerungen in verschiedene Klassen von Aussageinhalten eingeteilt (Kromrey 2002, S. 8). Erstellte Codes wurden im Laufe der Untersuchung weiterentwickelt und zu Kategorien höherer Ordnung zusammengefasst. In einem zirkulären Prozess wurden Codes und Kategorien fortlaufend zu neuen Gebilden verdichtet, reflektiert und überprüft ob sich vorhandene

Konstrukte auch in weiteren Chats dazu eignen die Komplexität von Phänomenen zu strukturieren und reduzieren. Die finale Struktur aus Codes und zusammenfassenden Kategorien besteht aus einem grundsätzlich vierstufigen System. Dieses System umfasst Zuordnungen zu den folgenden Hierarchieebenen:

(1) Paradigma
(2) Zentrale Kategorien
(3) Themen
(4) Codes

Die Systematik aus der dieses hierarchische Kategoriensystem entwickelt wurde, stammt in seinen Grundzügen aus dem Praxisbeispiel des *Zirkulären Dekonstruierens* von Jaeggi et al. (1998) sowie den Guidelines zur Kategorienbildung am Material von Kuckartz (2016, S. 83ff.). Da die Erstellung des Kategoriensystems nicht nur eine Vorarbeit, sondern bereits einen Teil der analytischen Leistung darstellt (Kuckartz 2016, S. 94), wird dieses im Folgenden beschrieben. Aufgrund der Tatsache, dass beim offenen Codieren zunächst ohne Vorhandensein einer vorgegebenen Struktur begonnen wird, wird aufsteigend mit der Beschreibung auf der kleinsten Hierarchieebene begonnen.

Strukturebene 4 – Codes

Die Nachrichtenverläufe wurden zunächst in Sinneinheiten unterschiedlicher Größe eingeteilt. Diese Sinneinheiten konnten aus einzelnen Satzteilen oder ganzen Sätzen bestehen und wurden – je nach Ausprägung – entsprechenden *In-Vivo-Codes* zugeordnet. Unter In-Vivo-Codes werden Begriffe verstanden, die von den Akteuren selbst verwendet werden (Kuckartz 2007, S. 74). Diese Codes ähnelten anfangs einer Stichwortliste, deren Bestandteile die Aussageninhalte detailliert und wortgetreu wiedergaben. Aufgrund einer zunehmenden Unübersichtlichkeit mit der wachsenden Anzahl untersuchter Chats wurden Stichworte und Aussagen im laufenden Forschungsprozess zu Sinneinheiten gleicher Bedeutung zusammengefasst.

Beispiel für die Verdichtung zweier Codes (Angepasste Zitate aus SP #93 und #14):
„Modell x ist eines der wenigen Geräte, die sogar Android 4 bekommen“
„Für das Modell y spricht, dass man eine gewisse Garantie hat, was Updates angeht“
→ Code: Updatesicherheit +

Die durch jede Verdichtung verloren gegangenen Mehrinformationen konnten durch geringen Aufwand innerhalb der Softwareumgebung wiederhergestellt werden, um etwa detaillierte Analysen der Aussagestruktur vorzunehmen. Codiert wurden alle Kriterien und Features, über die sich beim Beratungsgespräch ausgetauscht wurde, sofern diese in direktem Zusammenhang mit dem Neugerät standen. Dies schloss beispielsweise Chats über preiswerte Mobilfunkverträge aus.

Bei Codes wurde häufig zwischen einer positiven und einer negativen Wertung der Chatteilnehmer unterschieden. Falls beispielsweise die Qualität einer Kamera als Kaufgrund für ein bestimmtes Gerät hervorgehoben wurde, wurde diese Einheit mit „Kamera +“ gekennzeichnet. Wenn dagegen die Kamera als Kriterium gegen den Kauf spricht, wurde die betroffene Einheit „Kamera –“ zugeordnet. Aus der Summe der mit „Kamera +“ und „Kamera –“ codierten Einheiten ließ sich ableiten, mit welcher Intensität über ein bestimmtes Kriterium diskutiert wurde. Daraus konnten Schlüsse gezogen werden, welche Argumente im Beratungsprozess überwiegend zur Geltung kamen und mit welchen Mitteln ein Produkt empfohlen wurde. Falls Sinneinheiten vom selben Verfasser innerhalb oder auch über mehrere Postings hinweg wiederholt wurden und sich stets auf dasselbe Gerät bezogen, wurde nur eine der betroffenen Einheiten codiert. Bei aufgetretenen Überschneidungen – wie z. B. einer Hardware, die sich sowohl für ein hohes Arbeitstempo eignet als auch als Kriterium für eine lange Nutzbarkeit aufgeführt wird – konnten Einheiten doppelt codiert werden.

Während sich die Unterteilungen in Plus und Minus lediglich auf die Vor- und Nachteile eines Geräts beschränken, bezieht sich die dritte Ausprägung *Priorität* explizit auf die Wünsche des Fragestellers. Dies konnte sowohl eine Bedingung an ein neues Gerät als auch das Bekunden von Interesse an einer Spezifikation sein.

Beispiel für das Einordnen zu einem Priorität-Code (Angepasste Zitate aus SP #14 und #108):

„Ich möchte möglichst lange eine aktuelle Android Version haben.“

„Kann man eigentlich bei Modell x die neueste Android Version bekommen?“

→ Code: Updatesicherheit Prio

Damit wurde neben dem Beratungsprozesses gesondert auf die unvoreingenommene Nachfrage eingegangen, welches im späteren Verlauf ein Baustein zur Typenbildung darstellte.

Einige Sinnabschnitte liegen nicht in einem dreiteiligen Codeschema vor. Hiervon betroffen sind beispielsweise die Ursachen, aus welchem Grund der Fragesteller ein neues Gerät benötigt oder die Aussagen über die finale Kaufentscheidung. Diese Angaben erfolgten ausschließlich durch den Fragesteller und wurden nicht zum Zwecke der Kaufberatung genutzt. Sowohl die Abwägung zwischen positiven und negativen Aspekten als auch das Erfassen von Anforderungen war an dieser Stelle nicht anwendbar.

Strukturebene 3 - Themen

In einem Folgeschritt wurden Codes zu Themen zusammengefasst. Ein Thema beschreibt eine Klassifikation von Konzepten, die sich auf ein ähnliches Phänomen beziehen (Kuckartz 2007, S. 78).

Beispiel für ein Thema, welches mehrere Codes unter sich vereint:

Codes: *Kamera, Speicherkapazität, Prozessor, u. w.*

→ Thema: Hardware

Die Strukturebene Thema wurde teilweise ausgelassen und ist demnach kein durchgehender Bestandteil im Kategoriensystem. So unterstehen beispielsweise die Codes, die die Erfahrungen mit verschiedenen Marken beschreiben direkt der zentralen Kategorie *Marken und Image*. Ebenso kommen etwa die Codes zu den Gerätepreisen ohne Zwischenstufe aus.

Strukturebene 2 – Zentrale Kategorien

Themen wurden wiederum zu *zentralen Kategorien* verdichtet und zusammengefasst. Während Themen und Codes in Abhängigkeit des untersuchten Produkts variieren können (z. B. Code Waschen gegenüber Code Musik), sind die zentralen Kategorien sowie die Codierparadigmen für beide Produktkategorien identisch. Die zentralen Kategorien bestehen dabei aus den folgenden neun Elementen:

(1) Absolute Obsoleszenz
(2) Relative Obsoleszenz
(3) Langlebigkeit und Qualität
(4) Bauform und Größe
(5) Geräteeigenschaften und Ausstattung
(6) Kosten

(7) Kaufprozess
(8) Orientierungsstrukturen
(9) Marke und Image

So wurden etwa die Themen Software und Hardware der zentralen Kategorie *Geräteeigenschaften und Ausstattung* zugeordnet.

Strukturebene 1 – Codierparadigma nach Strauss

Auf der höchsten Ebene wurden Kernkategorien zu anderen Kategorien in Beziehung gesetzt, um mittels der Ausprägungen der Kategorien, gezielt Muster zu erlangen. Als Orientierungshilfe diente ein modifiziertes Codierparadigma nach Strauss (siehe Abbildung 2):

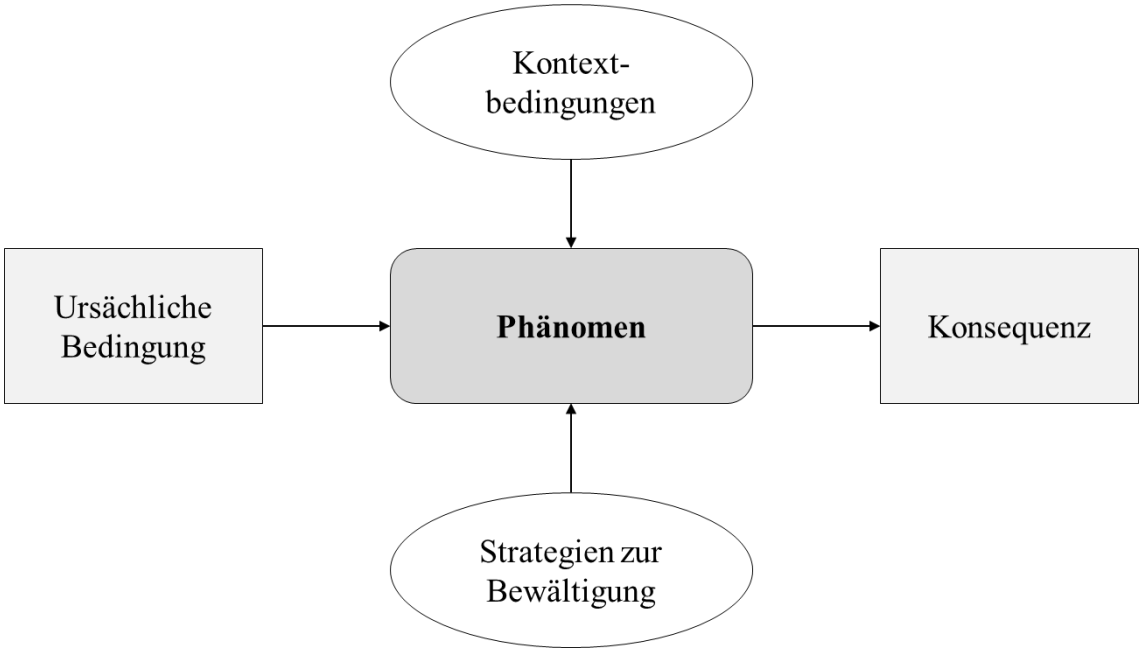

Abbildung 2: Modifiziertes Codierparadigma nach Strauss
Quelle: Verändert nach Boehm (1994, S. 132)

Ein Phänomen beschreibt die Handlungen eines Einzelnen sowie Interaktionen zwischen Personen. Diese Handlungen liegen in einer individuellen Ursache begründet. Die Kontextbedingungen umfassen das Umfeld, individuelle Einstellungen sowie Zeit und Ort des Handelnden. Die Strategien sind zielorientiert und tragen dazu bei eine Problemstellung innerhalb des Phänomens aufzulösen. Interaktionen, die als Folge des Phänomens getätigt werden, werden als Konsequenz dargestellt (Boehm 1994, S. 132f.). Dieses theoretische Paradigma lässt sich praxisnah umsetzen. Die oberste Strukturebene setzt sich aus den

vier Elementen zusammen, die mit dem Phänomen – in diesem Fall dem Informationsbeschaffungsprozess – in direktem Zusammenhang stehen.

Die *Ursächliche Bedingung* beinhaltet die zentralen Kategorien 1-2. Die *Kontextbedingungen* als auch die *Strategien zur Bewältigung* enthalten jeweils die Kategorien 3-9. Unter dem Kontext-Paradigma werden Prioritätencodes und -themen analysiert, unter dem Strategie-Paradigma die Beratungscodes und -themen. Das Paradigma *Konsequenz* enthält die vorhandenen Aussagen zu den finalen Kaufentscheidungen.

Vor dem Hintergrund dieses Paradigmas wurden die Gespräche in einem Interpretationsprozess in einen Gesamtkontext gesetzt, um Teile des Entscheidungsprozesses zu rekonstruieren. Abbildung 3 zeigt einen beispielhaften Ausschnitt der Kategorienhierarchie.

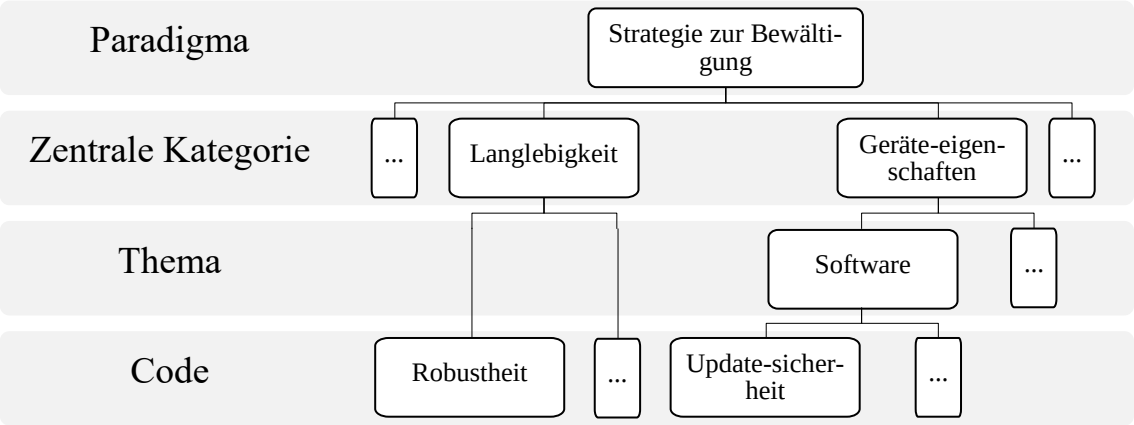

Abbildung 3: Hierarchie des Codierungsverfahren

Das Beispiel zeigt einen Ausschnitt der nicht-teilnehmenden Beobachtung in der Produktgruppe Smartphones.

Quelle: Eigene Darstellung

Ein Gesamtüberblick über alle vergebenen Codes und Themen und ihre Position in der Hierarchie ist im Anhang zu finden. Für einen besseren Lesefluss werden die Paradigmen in der folgenden Arbeit mit den Begriffen *Ursache, Kontext, Strategie* und *Konsequenz* abgekürzt beschrieben.

3.5.2 Typenbildung mittels Priorisierung von Produktkriterien

Bei der Interpretation einer qualitativen Untersuchung kann es helfen Typen herauszuarbeiten. Ravalet et al. (2014) zeigen, dass Typisierungen anhand von Illustrationen und Portraits als Abbild der Gesellschaft dazu beitragen, Verhaltensweisen besser zu deuten und ein tieferes Verständnis für auftretende Phänomene zu erlangen.

Ein Typ lässt sich als Kombination spezifischer Merkmale beschreiben (Kuckartz 2010, S. 98). Mileutypische Unterschiede werden gerade dann sichtbar, wenn sie vor dem

Hintergrund von Gemeinsamkeiten beobachtet werden (Bohnsack 2014, S. 145). Die Typenbildung ist dabei umso valider, je klarer am jeweiligen Fall auch andere Typiken beobachtet werden können.

Für eine genauere Untersuchung des Konsumverhaltens wurden die unbeeinflussten initialen Wünsche und Vorstellungen der Fragesteller an ihr neues Gerät näher beleuchtet. Die Basis der Typologie stellt die Definition eines Merkmalraumes dar. Typologien beruhen auf mindestens zwei Merkmalen, die einen n-dimensionalen Merkmalsraum eröffnen (Kuckartz 2010, S. 103). Eine Umsetzung der Merkmale – in diesem Fall die unter dem Paradigma Kontextbedingungen eingeordneten zentralen Kategorien inklusive des Codes „Vorab-Auswahl durch Fragesteller“ – aller 110 Fragesteller in eine Kreuztabelle ermöglichte es Muster, Ähnlichkeiten und Unterschiede zu entdecken. Für das Herausarbeiten von Gemeinsamkeiten und Unterschieden wurden vier übergeordnete Typmerkmale gebildet. Diese Merkmale trugen Eigenschaften zu einem Typen bei, sofern für Element 1 und 2 mindestens zwei Bestandteile bzw. für Element 3 und 4 der einzige Bestandteil zutraf (siehe Tabelle 8).

Tabelle 8: Überblick über die vier Typmerkmale und deren Inhalte
Die Kategorie Geräteeigenschaften und Ausstattung wurde in die Themen Software und Hardware aufgeteilt.

Typmerkmal	Bestandteile	Bedingung für Typisierung
1 Informiert	K: Orientierungsstrukturen K: Kaufprozess K: Marke C: Vorab-Auswahl durch Fragesteller	falls min. 1 Bestandteil zutreffend
2 Technikinteressiert	K: Bauform und Größe T: Software T: Hardware	falls min. 2 Bestandteile zutreffend
3 Kostensensibel	K: Kosten	falls zutreffend
4 Beständig	K: Langlebigkeit und Qualität	falls zutreffend

Quelle: Eigene Darstellung

Der Typenschlüssel besteht aus einer vierstelligen Ziffernfolge. Wurden die Kriterien eines Typmerkmals erfüllt, wurde der Fragesteller einer Unterhaltung mit einer „1“ an der entsprechenden Position im Schlüssel gekennzeichnet. Falls die Kriterien nicht zutrafen wurde eine „0“ gewählt (siehe Abbildung 4).

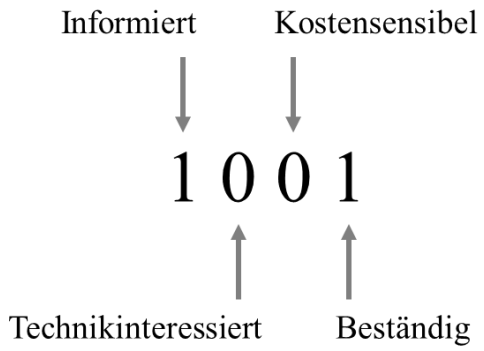

Abbildung 4: Positionsbedeutung des Typenschlüssels
In diesem Beispiel wurden die Kriterien des Fragestellers für die Typmerkmale „Informiert“ und „Beständig“ erfüllt.
Quelle: Eigene Darstellung

Für diese Untersuchung wurde ein vierdimensionaler Merkmalsraum gewählt. Aus diesen Mustern wurden natürliche Typen herausgearbeitet. Natürliche Typen werden induktiv aus empirischen Daten gebildet und unterscheiden sich so von monothetischen (alle Elemente haben identische Merkmale) und vielen polythetischen Typen (die Merkmale der Elemente sind nicht komplett identisch). Die Fragesteller werden so zu Typen gruppiert, dass diese intern möglichst homogen und untereinander möglichst heterogen erscheinen. Die dabei entstehenden Typen sind grundsätzlich polythetisch (Kuckartz 2010, S. 105). Mit der geschilderten Vorgehensweise können bis zu 16 verschiedene Typen gebildet werden, die alle eine eigene Bedeutung tragen. In Abbildung 5 ist die Lage der 16 Typen im Merkmalsraum verortet.

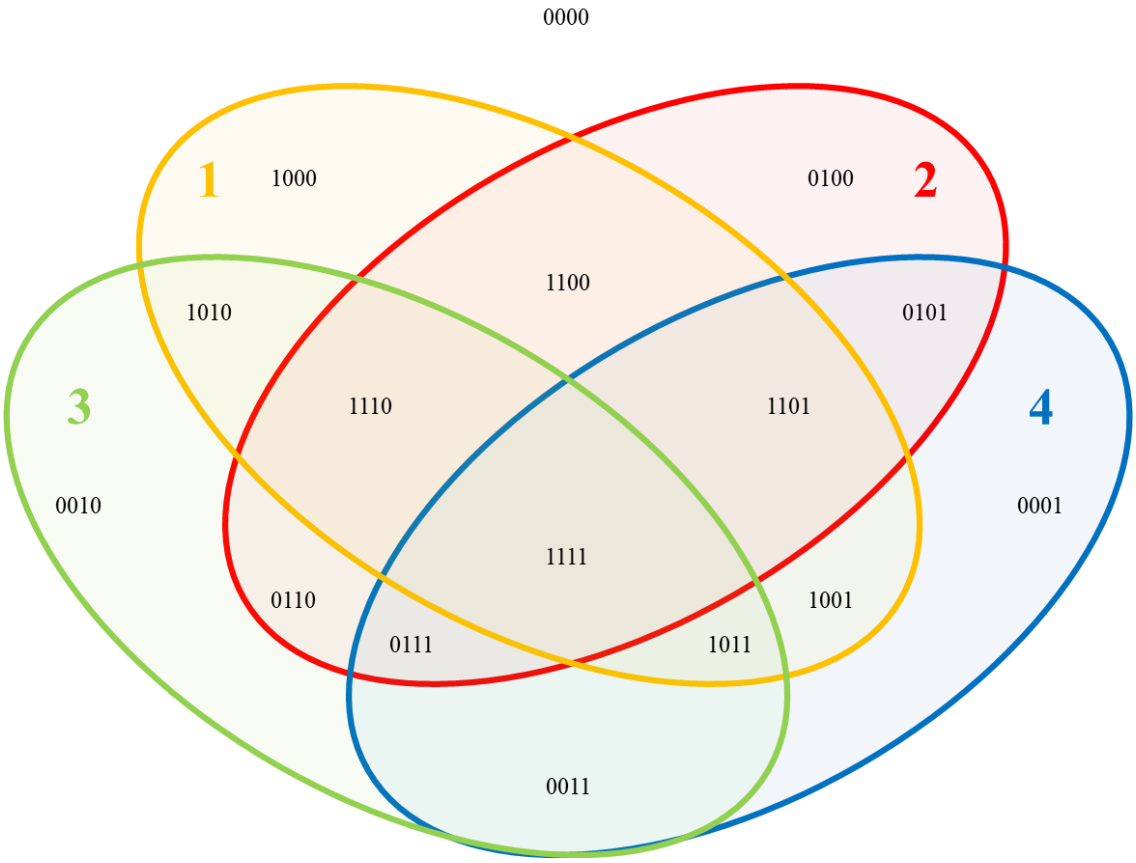

Abbildung 5: Vierdimensionales Venn-Diagramm der Typenbildung
Quelle: Eigene Darstellung

Stellvertretend für die Lage der Einzelfälle im Merkmalsraum steht ein konstruierter Modellfall. Bei der Konstruktion eines Modellfalls werden Textsegmente, die für den zu beschreibenden Typen am besten geeignet sind, ausgewählt und zusammenfassend zu einem Modellfall ergänzt (Kuckartz 2010, S. 106f.). Die 16 Modellfälle werden im Resultate-Kapitel präsentiert und mit Beispielen aus der Untersuchung versehen. Insbesondere durch die Bestückung einer Typologie mit Einzelfällen und deren subjektiven Inhalten, lassen sich Konstellationen verstehen und nachvollziehen.

3.5.3 Einordnung in den Kontext des Entscheidungsprozesses

Für eine Rekonstruktion des Entscheidungsprozesses bedarf es einer Einordnung der Informationsbeschaffung in einen Gesamtzusammenhang. Die Vorleistungen durch das offene Codieren und der Typenbildung reichen alleine nicht aus, um das übergeordnete Phänomen zu erklären sowie die Forschungsfragen zu beantworten. In einer gesonderten Phase der Analyse wurde daher ein Großteil der interpretativen Arbeit ausgeführt. Die Konstruktion einer analytischen Abfolge musste hierbei einen roten Faden aufweisen, sequenziell und logisch geordnet sein (Kuckartz 2007, S. 76).

Für das Aufzeigen erster Tendenzen wurden die Häufigkeiten der auftretenden Codes, Themen und Kategorien deskriptiv beschrieben. Durch das offene Codieren fand ein Teil des Analyseprozesses bereits während des Codierprozesses statt, sodass sich theoretische Ansätze bereits zu einem frühen Zeitpunkt entwickeln konnten. Dies ermöglichte es gezielt nach Auffälligkeiten und prägnanten Textstellen zu suchen und diese hervorzuheben. Dank der vorgegebenen Struktur konnten Bausteine des Kaufentscheidungsprozesses getrennt nach Codierparadigmen untersucht und daraus passende Theorien abgeleitet werden.

Die gezielten Nachfragen im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung trugen dazu bei erste Theorien zu verifizieren oder zu verwerfen. Da in diesen Chats ein besonderes Augenmerk auf nachhaltige Produktkriterien gelegt wurde, konnte die Analyse auf die Kernfragen der Forschungsarbeit ausgerichtet vertieft werden. Essentiell war es herauszuarbeiten, welche Faktoren an welcher Stelle im Entscheidungsprozess zu berücksichtigen sind und welche Rolle insbesondere Kriterien wie Langlebigkeit und Qualität in diesen Einzelprozessen spielen.

4. Resultate

4.1 Recherche zur Forennutzung

Die Darstellung der neu angelegten Threads in der Rubrik Handy-Kaufberatung zeigt einen kontinuierlichen Rückgang der Aktivität im Chip-Forum nach 2010 (siehe Abbildung 6). Mit 86 Neueinstellungen im Jahr 2018 erreichte diese Rubrik lediglich noch ca. 6,5 % des Höchstwerts aus 2010.

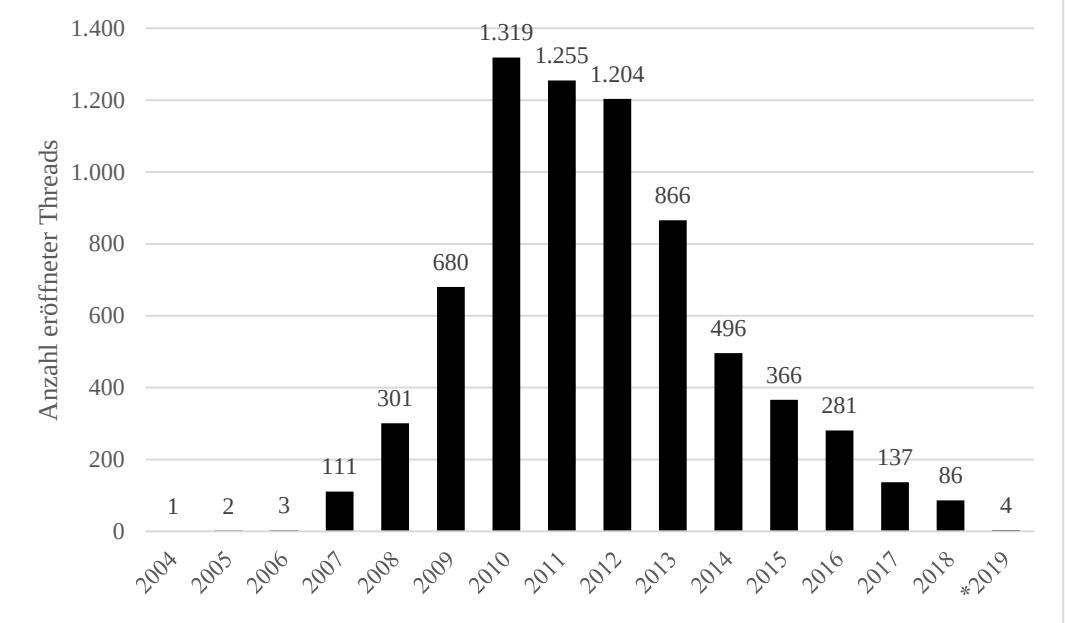

Abbildung 6: Anzahl neu angelegter Threads in der Rubrik Handy-Kaufberatung bei Chip
*Daten für 2019 nur bis zum 23.01.2019
Die Zahlen von 2004 bis 2007 und u. U. bis einschließlich 2009 werden als nicht vollständig und reliabel eingestuft. Die genauen Gründe für fehlende Chats sind unbekannt.
Quelle: Eigene Darstellung und Auswertung auf Datenbasis der Chip Digital GmbH (2019b)

Trotz des signifikanten Rückgangs der Threaderöffnungen kommt es bei der Antwortaktivität seit 2007 zu keinen großen Schwankungen. Über die Jahre hinweg werden für jeden Thread durchschnittlich etwa sieben bis acht Antworten verfasst. Damit liegt der Durchschnitt knapp über der im Methodenteil festgelegten Minimalgrenze von fünf Antworten (siehe Abbildung 7).

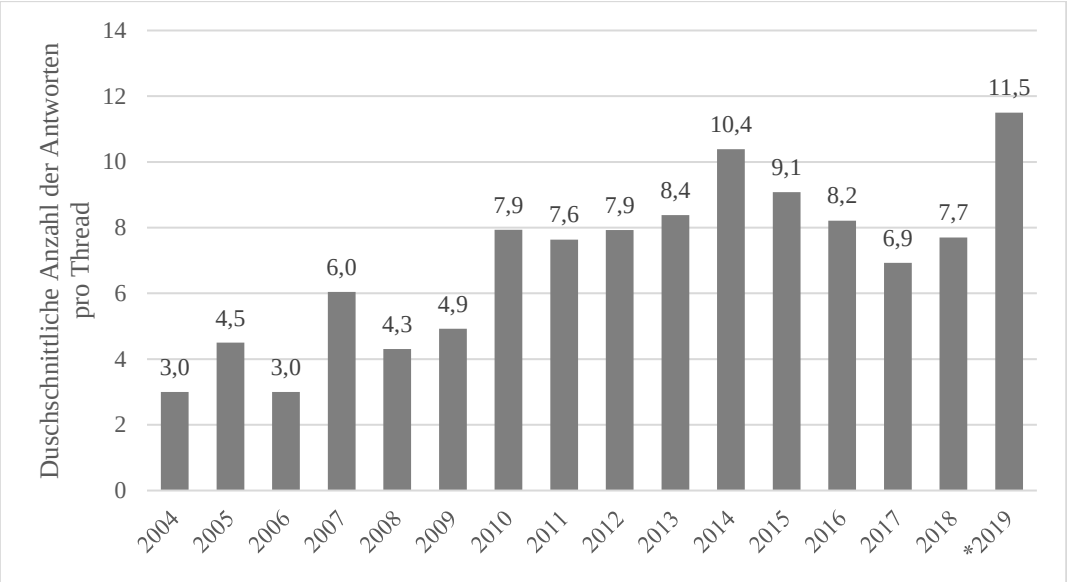

Abbildung 7: Durchschnittliche Antworten pro Thread in der Rubrik Handy-Kaufberatung bei Chip
*Daten für 2019 nur bis zum 23.01.2019
Werte gerundet
Quelle: Eigene Darstellung und Auswertung auf Datenbasis der Chip Digital GmbH (2019b)

Diese statistische Auswertung der Forenaktivität stellt einen wertvollen Überblick dar. Daten dieser Form geben den endlos scheinenden Foren samt ihren Rubriken und den darin enthaltenen Threads einen Rahmen und Orientierungspunkt. Ohne technische Hilfsmittel oder statistische Analysetools des Betreibers gestaltet sich die Auswertung und Illustration der Forenaktivitäten außerdem als zeit- und ressourcenaufwändig.

Die Erhebung geeigneter Daten zu Waschmaschinen gestaltete sich aufgrund einer geringen Datenverfügbarkeit als schwierig. Die Foren von Chefkoch und Frag Mutti wurden durch mehrfache Anpassung der Suchbegriffe über die einschlägigen Suchmaschinen entdeckt und erwiesen sich als Foren mit der höchsten Aktivität zu dieser Produktgruppe. Trotz eines eigenen, wenn auch wenig umfangreichen Themenbereich zu Elektrogroßgeräten (Chip Digital GmbH 2019a), werden keine Räume für Waschmaschinen im Chip-Forum zur Verfügung gestellt.

Diskussionsforen zu Themen der Unterhaltungselektronik sind deutlich verbreiteter. Der Zugang zu den Foren der Technikwebseiten der gleichnamigen Magazine *c't* und *PC-Welt* (Heise Medien GmbH & Co. KG 2019; IDG Tech Media GmbH 2019) ist nicht an prominenter Stelle der Startseite verortet und für unerfahrene Nutzer eher schwierig zu finden. Das PC-Welt-Forum macht überdies den Eindruck nicht sonderlich stark frequentiert zu sein, da ein Großteil der letzten Thread-Aktivitäten auf der Startseite auf das Jahr 2018 datiert sind. Die Verantwortlichen des Onlineauftritts von *Computer Bild*, deren

Inhalte grundsätzlich mit denen von *Chip* vergleichbar sind, ersetzten ihr Online-Forum (Kasbohm & Appelt 2009) durch das sogenannte „Tipp-Center“. Hier findet der Nutzer lediglich redaktionell angefertigte Antworten zu einer Vielzahl von Themen, vergleichbar mit einer FAQ-Datenbank (engl. Frequently Asked Questions) (Axel Springer SE 2016). Der Nutzer selbst kann hier keine eigenen Fragen einbringen und mit anderen Nutzern in Verbindung treten. Kaufberatungen werden dem Nutzer mittels eines vorgefertigten Fragebogens angeboten (Axel Springer SE o. J.) an dessen Ende – basierend auf den Angaben – passende Geräte samt Testergebnis und Preisvergleich gelistet werden. Ein ähnliches Prinzip der Kaufberatung wird u. a. auch im Online-Shop von Media Markt oder notebooksbilliger.de für Waschmaschinen verwendet (Media Markt E-Business GmbH o. J.; notebooksbilliger.de AG 2019). Zudem nutzen Webseiten im Sinne der Kaufberatung allgemeine Ratgeber, die dem Nutzer Tipps geben auf was er beim Gerätekauf achten muss (so z. B. Schanze (2017) bei GIGA oder Brand & Kessler (2019) bei c‘t) oder verweisen auf Tests und Bestenlisten (z. B. Fischl (2019) bei connect).

4.2 Auffällige Beobachtungen in den Chats

Unter den folgenden Punkten werden Auffälligkeiten wiedergegeben, ohne sich auf konkrete Zahlen zu berufen. Interpretationen und Mutmaßungen sind verallgemeinert und können in Einzelfällen abweichend der hier vorgelegten Beschreibung auftreten.

Sozio-demographische Struktur

Die Nutzer der Foren treten grundsätzlich anonym auf, weshalb im Gegensatz zu einer klassischen ethnographischen Beobachtung vor Ort nur wenige Rückschlüsse auf deren sozio-demographische Hintergründe möglich sind. Das Forum von Chefkoch bot den Vorteil eines einsehbaren Nutzerprofils samt Alter und Geschlecht, sofern diese Angaben vom Nutzer hinterlegt wurden. Bei Frag Mutti erscheint das Geschlecht – falls angegeben – direkt neben dem Nutzernamen eines jeden Postings. In allen anderen Fällen konnten Rückschlüsse nur durch Aussageinhalte (z. B. *„ich habe mein altes Smartphone meiner Freundin gegeben“* (Angepasstes Zitat aus TB SP)), Profilbilder, Profilbezeichnungen die einen Vornamen enthalten oder anderweitig auftauchende Namen – beispielsweise in Grußformeln – beobachtet werden.

Auf den eigens erstellten Thread in der Rubik Haus & Garten bei Chefkoch antworteten fünf Frauen und zwei Männer. Das Geschlecht der achten Person konnte nicht ermittelt werden. Das Alter erstreckte sich hierbei von 38 bis hin zu 58 Jahren. Das Geschlechter-Verhältnis von 2,5 zu 1 erscheint bei Reflexion der nicht-teilnehmenden Beobachtung im

Rahmen der Waschmaschinen-Kaufberatung realistisch. Von einer Mehrzahl weiblicher Nutzer über alle 30 Chats hinweg ist auszugehen. Deutlich schwieriger gestaltete sich die Einordnung der Chip Nutzer aufgrund fehlender Profilinformationen. Ohne verlässliche Aussagen treffen zu können, waren in der Handy-Kaufberatung von Chip vermutlich mehr männliche als weibliche Nutzer vertreten. Diese Schlüsse werden vor allem auf Basis der gewählten Profilnamen und Ausdrucksweisen gezogen, die eher auf männliche Nutzer hindeuten.

Netiquette

Im Vorfeld der Datenerhebung wurde bei einer Unterhaltung der Handy-Kaufberatung eine besonders aggressive Gesprächssituation notiert, in der sich eine Auseinandersetzung zwischen mehreren Nutzern über die Vorzüge von Android- und Apple-Smartphones abspielte. Infolgedessen und aus eigenen Erfahrungen wurde erwartet, dass sich dieses Muster wiederholen könnte. Das Internet als freier und anonymer Raum könnte unter Umständen dazu betragen soziale Normen und den respektvollen Umgang miteinander eher zu übergehen als dies bei Unterhaltungen mit physischer Anwesenheit aller Gesprächspartner der Fall wäre. Gleichermaßen kann hinterfragt werden, ob der digitale Raum eine natürliche oder eher unnatürliche soziale Umgebung eröffnet. Nach Rheingold (1993, S. 5) sei das Verhalten der Menschen innerhalb der virtuellen Communities indes ähnlich wie ihr Handeln im wirklichen Leben. Dass es einen Bedarf nach Verhaltensrichtlinien und dem respektvollen Miteinander gibt, zeigen u. a. Sozialstudien, die sich explizit mit Kommunikationsformen und -kulturen im Internet auseinandersetzen (so z. B. Fuhse & Stegbauer 2011). Trotz diesen Erwartungen im Vorfeld, wurde in den insgesamt 110 untersuchten Chats die „Netiquette“ (ein angemessenes und respektvolles Benehmen im Internet) stets eingehalten. Zwischenmenschliche Probleme, das Verharren auf der eigenen Meinung oder emotional aufgeladene Kommentare blieben in den betrachteten Gesprächen so gut wie aus.

Verwendete Sprache

Dem allgemeinen Gesprächsverlauf mangelte es zum einen an Struktur und zum anderen wurde verhältnismäßig wenig Wert auf korrekte Orthographie gelegt (wenn auch unbeabsichtigt). Den Lesefluss beeinflusste dies negativ. Zudem waren die Postings vor allem in der Handy-Kaufberatung sehr von Fachbegriffen durchzogen. Das Verwenden von Fachbegriffen setzte demnach ein Vorwissen des Forschers heraus, um das Gemeinte aus den Texten richtig zu deuten und nachvollziehen zu können. Die Entschlüsselung der

genutzten Sprache war essentiell, um den Sinneinheiten korrekte Codes zuzuordnen und den Gesamtkontext zu erschließen. Die Fachbegriffe bestanden primär aus Marken- und Modellnamen, die den Standpunkt des Beraters unterstrichen.

Beispiel für das Anwenden von Fachbegriffen (Angepasstes Zitat aus TB SP):
„Es ist ähnlich wie im PC Bereich. Wenn du lieber einen langlebigen Gaming Rechner willst, kaufst du eher einen Ryzen 7 mit 8 Kernen und 16 Threads und keinen i3 Quad Core- auch wenn der i3 heute noch 60 fps hinbekommen würde“

- Ryzen 7 = Oberklasseprozessor des Herstellers AMD
- 8 Kerne = mehrere Prozessorkerne auf einem Chip
- 16 Threads = Aktivitätsträger, die einen Prozess ausführen können
- i3 Quad-Core = Mittelklasseprozessor des Herstellers Intel mit 4 Kernen
- 60 fps = Frames per Second/Bildwiederholungsrate

Das häufige Anwenden von Fachbegriffen wurde – wenn auch weniger extrem als im oben genannten Beispiel – eher bei den Chats zu Smartphones als zu Waschmaschinen beobachtet.

Direkte Konfrontation mit dem Fragesteller
In vielen Unterhaltungen wurde nur wenig Kontakt mit dem Fragesteller gesucht. In vielen Fällen ging der initiale Input des Fragestellers verloren und die Berater rezensierten sich im Gesprächsverlauf gegenseitig. Auch dieses Verhalten wurde mehr im Zusammenhang mit Smartphones als mit Waschmaschinen beobachtet. Vor allem bei dem eigens angefertigten Thread auf Chip fiel auf, dass einige Fragen nicht beantwortet wurden. Ob diese Fragen lediglich überlesen wurden oder von den Beratern bewusst ausgelassen wurden, eventuell aus Unwissenheit, kann nicht sicher beantwortet werden. Auf die wiederholte Nachfrage nach dem sinkenden Arbeitstempo alter Android Smartphones antworteten beim zweiten Versuch mehrere Berater, weshalb hier eher von Flüchtigkeit als Unwissenheit ausgegangen wird. Durch das häufige Ausbleiben von Folgepostings und abschließenden Aussagen über die finale Kaufentscheidung muss prinzipiell auch das Verhalten des Fragestellers hinterfragt werden. Wurde diesem wirklich geholfen, oder hatte die Beratung eventuell einen negativen Einfluss auf die Entscheidungsfindung?

Sharing is Caring

Die Bereitschaft eine Kaufberatung durchzuführen ist mit verhältnismäßig viel Zeit und Mühen verbunden. Auf freiwilliger Basis werden fachmännisches Wissen und Erfahrungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Berater kann daraus zumindest keinen direkten Nutzen ziehen. Selbst ein „Dankeschön“ ist nicht bei allen Beratungen zu erwarten. Als Mehrwert, der für jeden Berater subjektiv anders ausfällt, könnte der Spaß an der Diskussion an sich, das Kennenlernen anderer sozialer Strukturen sowie eine Erweiterung des eigenen Wissenshorizonts angeführt werden. In der teilnehmenden Beobachtung, bei der viel Feedback gestellt und Beratungszeit unterschiedlicher Personen investiert wurde, wurde diese in Anspruch genommene Hilfe besonders wertgeschätzt. Obwohl nicht immer auf die Fragestellung zur vollen Zufriedenheit eingegangen wurde (siehe oben), entstand der Eindruck einer hohen Hilfsbereitschaft. Letztendlich ist gerade dieses geteilte und konzentrierte Wissen sehr wertvoll. Denn trotz subjektiver Einflüsse bauen die Kommentare auf viel Erfahrung und gesammeltes Detailwissen verschiedener Personen unterschiedlicher Herkunft und Hintergrunds.

Wiederkehrende Nutzer und Ausführlichkeit der Antworten

Die Chats werden von einem relativ kleinen aber sich wiederholendem Personenkreis frequentiert (siehe auch Tabelle 9). Zusammen mit dem Gerätevorschlag wird oft eine ausführliche Begründung für die Wahl gegeben und diese in aller Ausführlichkeit beschrieben. Im Laufe der Untersuchung konnten aufgrund von Ausführlichkeit in der Beantwortung, dem verwendeten Schreibstil sowie anderen Faktoren Threads bestimmten Beratern zugeordnet werden, ohne vorab den Benutzernamen zu überprüfen. Einige Berater fielen durch stets wiederholende Art und Weise der Beratung auf, insbesondere was empfohlene Geräte und die dafür ausschlaggebenden Faktoren anbelangt. Diese recht einseitigen Beratungen wurden überwiegend im Forum von Chefkoch gemacht. „Anne-Isabell“ teilte in sechs unterschiedlichen Unterhaltungen ihre Erfahrungen unter sich ändernden Lebensumständen und „versatil“ hob in drei Unterhaltungen hervor, dass *„LG […] der innovativste und Weltgrösste [sic!] Hersteller von Waschgeräten“* (WM #22) sei.

Tabelle 9: Auswahl wiederkehrender Nutzer in den Chats auf Chip und Chefkoch

Chip		Chefkoch	
Nutzername	**Chatbeteiligungen**	**Nutzername**	**Chatbeteiligungen**
gnaL0r	31 → 38,75 %	Anne-Isabell	9 → 36,00 %
Darkseth88	27 → 33,75 %	Elphi	5 → 20,00 %
Leaked	13 → 16,25 %	kirschpralinchen	5 → 20,00 %

Quelle: Eigene Erhebung

4.3 Diskutierte Produktkriterien im Überblick

Für die Smartphone-Kaufberatungsgespräche wurden mehr unterschiedliche Codes verwendet als bei Waschmaschinen. Die Anzahl der codierten Textstellen (Codings) pro Unterhaltung fällt dagegen bei Waschmaschinen leicht höher aus. Dies ist nicht alleine mit einem Mehrgehalt an Information zu begründen, sondern liegt zu Teilen auch an der Länge der Threads (siehe Tabelle 10).

Tabelle 10: Allgemeine Zahlen zu Codierprozess und Umfang in der qualitativen Datenanalyse
* Gerundete Durchschnittswerte. Die Zahlen zu „Wörter/Chat“ enthalten formal bedingt zusätzliche Elemente, wie Nutzernamen und Zeitpunkt der Fragestellung. Die Anzahl der von den Nutzern verwendeten Wörter fällt daher für beide Kategorien minimal kleiner aus als die aufgeführten Werte.

	Smartphones	**Waschmaschinen**
Chats	80	30
Codes	293	235
Codings	2170	1305
Codings/Chat*	27	44
Wörter/Chat*	984	1076

Quelle: Eigene Erhebung

Die Paradigmen für beide Produktgruppen wurden namentlich gleich gewählt und umfassen dieselbe Art von Aussageinhalten. Dies ermöglicht das Gegenüberstellen der durchschnittlich codierten Textstellen pro Beratung (siehe Tabelle 11).

Tabelle 11: Codierte Textstellen gelistet nach Paradigma und Produktgruppe
Codings: Gesamtzahl aller 80 bzw. 30 Chats.
Pro Chat: Durchschnittliche Codings pro Chat

Paradigma	Smartphone		Waschmaschine	
	Codings	Pro Chat	Codings	Pro Chat
Ursache	56	0,70	23	0,77
Kontext	599	7,49	114	3,80
Strategie	1.473	18,41	1.159	38,63
Konsequenz	26	0,33	9	0,30

Quelle: Eigene Erhebung

Die niedrigen Werte der Paradigmen *Ursache* und *Konsequenz* sind artbedingt. In einer Diskussion werden in der Regel nur wenige Gründe für die Neuanschaffung bzw. nicht mehr als eine Aussage zur finalen Kaufentscheidung aufgeführt. Vor diesem Hintergrund ist auch der Unterschied zwischen *Kontext* und *Strategie* zu sehen. Die Kontextbedingungen werden nur von einer einzigen Person aufgestellt – ebenso wie für Ursache und Konsequenz ausschließlich vom Fragesteller. An der Strategie beteiligen sich dagegen mehrere Berater, die neue Aspekte ergänzen aber auch bereits genannte Geräteeigenschaften von ihren Vorrednern repetieren und auf andere Geräte übertragen.

Der Vergleich des Coding-Aufkommens unter den vier Paradigmen einer Produktgruppe ist nicht zielführend. Besser eignet sich der Vergleich eines Paradigmas zwischen den Produktgruppen. So wird bereits auf dieser Maßstabsebene deutlich, dass die Kaufinteressenten eines Smartphones mit einem klareren Anforderungskatalog in das Beratungsgespräch eintreten, als dies für Waschmaschinen der Fall ist. Analog dazu steht das Strategie-Paradigma, allerdings in einer umgekehrten Reihenfolge. Dies liegt zum einen an jedem eingeschränkten Anforderungskatalog, der ein Mehr an Beratung bedingt. Insbesondere vor dem Hintergrund der häufig gestellten Frage *„Auf was muss ich achten?“*. Auf Kategorienebene folgen in den nächsten Kapiteln detaillierte Analysen zu den Verhaltensweisen von Fragesteller und Berater.

4.3.1 Ursächliche Bedingung

Tabelle 12: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Ursächliche Bedingung

Kategorie	Smartphone		Waschmaschine	
	Codings	Pro Chat	Codings	Pro Chat
Relative Obsoleszenz	39	**0,49**	4	0,13
Absolute Obsoleszenz	15	0,19	18	**0,60**

Quelle: Eigene Erhebung

In der Ursache ist ein deutliches Ungleichgewicht zwischen relativer und absoluter Obsoleszenz zwischen den Produktgruppen zu beobachten. Der Informationsbeschaffungsprozess für den Kauf neuer Waschmaschinen ist oft erst dann von Relevanz, falls das Altgerät ausfällt. Die Art und Weise des Hilfegesuchs, die nicht selten von Dringlichkeit geprägt ist, unterstreicht diese Beobachtung, wie etwa *„die Wäsch[e] stapelt sich weiter, bis morgen muss ich mich entschieden haben“* (WM #13). Smartphones werden meist auch ohne akuten Totalausfall des Vorgängergeräts gesucht.

Absolute Obsoleszenz

Bei einem Großteil der der absoluten Obsoleszenz zugewiesenen Einheiten wurden keine Angaben zur Art des Defekts gemacht. Die Defektbeschreibung fällt sehr allgemein aus, so zum Beispiel *„[…] meine AEG Waschmaschine […] [hat] den Geist aufgegeben*“ (WM #12) oder „*Mein altes Handy ist defekt*“ (SP #138). Lag ein weiter spezifizierter Defekt vor, wurde dieser als solcher codiert. Schwierig gestaltete sich die Zuordnung teildefekter Geräte. Bei Smartphones können Geräte mit gebrochenen Displays das Nutzererlebnis beeinträchtigen, in vielen Fällen aber noch genutzt werden. In Ermangelung an Informationen zur Schwere des Defekts wurden diese der absoluten Obsoleszenz zugeordnet. Ebenso wie eine Waschmaschine, die grundsätzlich noch wäscht aber dem Nutzer vermittelt *„[…] das [sic!] sie jeden Moment explodiert“* (WM #25). Der am häufigsten konkret genannte Ausfallgrund bei Waschmaschinen war indes eine defekte Elektronik.

Ein weiterführender Gedanke zu den Entscheidungen ein funktionierendes Altgerät zu ersetzen liegt in der Handhabung. Ein Smartphone kann grundsätzlich problemloser ersetzt werden als eine Waschmaschine. Das Altgerät kann platzsparend aufbewahrt und bei Bedarf – wie dem Ausfall des Nachfolgegeräts – reaktiviert werden. Der Platz für eine zweite (Reserve-)Waschmaschine ist dagegen in den wenigsten Haushalten vorhanden.

Diese Faktoren können auch zu einer geringeren Dringlichkeit der Informationsbeschaffung führen (siehe Kapitel 4.3.2) und eine Vorab-Recherche des Fragestellers erleichtern.

Relative Obsoleszenz

Der häufigste Grund ein funktionstüchtiges Smartphone zu ersetzen ist den Angaben der Fragesteller zu Folge die geringe Performance des Altgeräts. Besonders in Chats zu Beginn der 2010er Jahre war auch der technologische Übergang vom herkömmlichen Mobiltelefon zum Smartphone eine oft genannte Ursache der Neuanschaffung. Zu den ausschlaggebenden Faktoren gehörten auch Vertragsverlängerungen und Angebote der Mobilfunkanbieter. Ursachen der psychologischen Obsoleszenz wurden nur selten aufgeführt. Neben der Rolle des Unterbewusstseins inklusive den Faktoren Marketing und Statussymbolik müsste auch berücksichtigt werden, inwieweit der Fragesteller freiwillig Angaben darüber machen würde, sein Altgerät aus Statusgründen oder rein aus Gefallen an einem neuen Gerät ersetzen zu wollen. Diese Angaben sind auch stark durch die Zielgruppe der Kaufberatung beeinflusst. Nutzer, die sich etwa regelmäßig das neueste Topmodell ihres favorisierten Herstellers beschaffen, werden voraussichtlich selten einen Thread in der Handy-Kaufberatung eröffnen.

Die wenigen Kaufinteressenten, die sich ohne vorliegenden Defekt für eine neue Waschmaschine entscheiden, machten dies aus Gründen des Komforts (eine Waschmaschine war zu laut, eine zu langsam (WM #17 und #19)) oder weil ein Bezug eines neuen Hauses (WM #5 und #16) bevorstand. Zwar machten die neuen Hausbewohner keine Angaben zu ihrem Altgerät. Die Entscheidung ein neu errichtetes Haus nicht mit einer alten Waschmaschine auszustatten erscheint aus finanziellen und psychologischen Gründen aber nachvollziehbar. Vereinzelt gibt es Waschmaschinen-Nutzer, die ein noch funktionierendes Gerät mit hohem Alter besitzen, gerne aber ein neueres Modell hätten (z. B. WM #20). Diese äußern zwar ihre Unzufriedenheit im Chat, warten aber in der Regel ab, bis ein Defekt auftritt.

Theorie: Die Tendenz noch funktionstüchtige Altgeräte zu ersetzen liegt bei Smartphones deutlich höher. Der Ersatz erfolgt problemlos, attraktive Mobilfunkverträge verringern die empfundene finanzielle Hürde. Veraltete Hardware bedingt den Wunsch nach neuen Technologien. Der Kauf neuer Waschmaschinen erfolgt meist nur bei Totalausfall und muss oft schnell erfolgen.

4.3.2 Kontextbedingungen

Tabelle 13: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Kontextbedingung
„Vorab-Auswahl durch Fragesteller“ ist keine Kategorie, sondern ein Code. Dieser wurde für beide Produktkategorien jedoch unter identischen Vorzeichen erhoben

Kategorie/Code	Smartphone		Waschmaschine	
	Codings	Pro Chat	Codings	Pro Chat
Langlebigkeit und Qualität	43	**0,54**	4	**0,13**
Bauform und Größe	63	0,79	7	0,23
Geräteeigenschaften und Ausstattung	331	**4,14**	52	**1,73**
Kosten	60	0,75	18	0,60
Kaufprozess	20	0,25	1	0,03
Orientierungsstrukturen	18	0,23	8	0,27
Marke und Image	9	0,11	14	**0,47**
Vorab-Auswahl durch Fragesteller	55	**0,69**	10	**0,33**

Quelle: Eigene Erhebung

Langlebigkeit und Qualität

Langlebige Geräte stehen für beide Produktgruppen nur selten im Anforderungskatalog. Das Übergewicht bei Smartphones überrascht. Einige Kaufinteressenten machen sich Gedanken über die Haltbarkeit und Zukunftssicherheit ihrer Geräte. Vor allem in den Chats vor 2014 haben einige Nutzer Sorge um die Bruchfestigkeit ihrer neuen Smartphones. Gegen Ende des Erhebungszeitraums kommt es vermehrt zu der Nachfrage nach Smartphones mit wechselbarem Akku. Dies ist vermutlich auch der geringeren Verfügbarkeit geschuldet und wird daher gesondert hervorgehoben. Die Frage nach einem wechselbaren Akku war bereits vor der Überarbeitung des Chip-Fragebogen Ende 2017 enthalten, wurde allerdings mehrheitlich verneint.

Der neue Fragebogen wurde allerdings um die Frage *„Wie lange soll das Handy genutzt werden (z.B. „zwei Jahre“)? (Wichtig wegen der Sicherheitsupdates!)“* ergänzt, was tiefere Einblicke in die erwartete Nutzungsdauer gewährte. Hierauf wurde mehrheitlich mit Aussagen wie *„Mein Problem ist das [sic!] ich ein Handy gerne lange nutze“* (SP #421) oder *„Am Besten [sic!] so lange wie möglich“* (SP #331) geantwortet. „So lange wie möglich“ ist in vielerlei Hinsicht interpretierbar und hat für jeden Nutzer eine andere Bedeutung. Nicht zwangsläufig sind die Urheber dieser Aussagen als umweltfreundlich, sozialverträglich und alternativ anzusehen. Für den einen Nutzer ist die Verwendung eines Smartphones nicht mehr „möglich“, sobald es technisch überholt ist. Für den anderen

Nutzer endet diese „Möglichkeit“ erst mit einem Defekt. Auch eine „lange Nutzung“ ist relativ und kaum ohne weitere Informationen reliabel zu interpretieren. Die Beantwortung dieser Frage ist zudem vom Unterbewusstsein des Antwortgebers beeinflusst. Vergleichbar mit einer Frage wie „Sind Sie für Umweltschutz?“, die wohl in den seltensten Fällen verneint wird, wird vermutlich kaum ein Nutzer den Wunsch nach einem kurzlebigen Smartphone äußern, welches schnell zur Unzufriedenheit führt. Dies ist nicht als Kritik an der Fragestellung per se zu verstehen, sondern soll die Interpretierbarkeit relativieren. Die Frage selbst gibt immerhin einen guten Anhaltspunkt, mit welcher Nutzungsdauer die Kaufinteressenten an das Produkt herangehen.

Falls nun konkret ein langlebiges Gerät erwünscht wird, ist stets der Grund dafür zu hinterfragen. Entspringt der Wunsch etwa mit Blick auf eine finanzielle Ersparnis, aus umweltbewussten Gründen der nachhaltigen Ressourcennutzung oder soll lediglich der Ärger über Unzuverlässigkeit vorgebeugt werden?

Im Gegensatz zur Beratung (siehe weiter unten), fällt der Wunsch nach Langlebigkeit beim Fragesteller eher gering aus. Möglicherweise gehen viele Fragesteller aufgrund eines durch Erfahrung geprägtem Qualitätsverständnisses davon aus, in der Fragestellung gar nicht erwähnen zu müssen, dass sie keinen *„[…] totalen Schrott wollen […]“* (WM #9). Zudem ist zu hinterfragen inwieweit sich der Fragesteller mit seiner eigenen persönlichen Zukunft auseinandersetzt. Falls die Fragesteller bereits in der *„Mittelklasse […] 10-12 Jahre erwarte[n]“* (WM #14) könnten diese weit entfernten Zeiträume noch gar nicht im aktuellen Bewusstsein verankert sein. Von manchen Beratern wird genau dieser Umstand angesprochen und auf sich verändernde Lebensumstände hingewiesen (u. a. in WM #2 oder TB WM). Die offensichtliche Aussage in diesem Kommentar ist der Verweis darauf, dass langlebige Geräte u. U. auf lange Sicht gar nicht sinnvoll seien. Andererseits bringt dieser Kommentar – eventuell unbewusst – den Fragesteller dazu sich Gedanken über seine persönliche Entwicklung zu machen. Die Möglichkeit besteht demnach, dass der Fragesteller sowohl durch fehlendes Auseinandersetzen mit der Zukunft als auch durch eine automatisch hohe Grunderwartung, den Faktor der Langlebigkeit nicht im Kaufgesuch berücksichtigt.

Geräteeigenschaften und Ausstattung

Neben der geringeren Fallanzahl von konkreten Modellvorschlägen, sind auch die technischen Erwartungen an die neue Waschmaschine in der initialen Fragestellung kurzgehalten. Nur selten wird ein umfassendes Konstrukt an Anforderungen und

Wünschen als Orientierungshilfe präsentiert. Oft wird die Threaderstellung mit Fragen wie *„Worauf muss man beim Kauf […] achten?“* (WM #9) abgeschlossen.

Das Smartphone als Multifunktionsgerät scheint ein deutlich breiteres Spektrum an Eigenschaften abdecken zu müssen. Bei einer näheren Betrachtung der Hardware fällt auf, dass die möglichen Ausstattungsoptionen eines Smartphones gegenüber der Waschmaschine nicht zwangsläufig umfangreicher und stark nutzungsabhängig sind. Die häufigsten genannten Eigenschaften beim Smartphone sind Musikqualität, Kamera, Display, Akkulaufzeit, Geschwindigkeit, Betriebssystem, Gerätegröße und Preis. Bei der Waschmaschine beziehen sich die häufigsten Nennungen auf Programmauswahl, Fassungsvermögen, Verbräuche, Schleuderleistung, Kosten, Abschneiden in Testberichten sowie Marke. Die Anzahl der Nennungen bei Geräteeigenschaften und Ausstattung ist für beide Produktgruppen gegenüber anderen Kategorien erhöht. Dies ist auf die Vielzahl verschiedener Merkmale und einer dementsprechend höheren Wahrscheinlichkeit der Nennung mindestens eines Codes innerhalb dieser Kategorie zurückzuführen. Dieser Umstand spiegelt jedoch die individuellen Wünsche und Erwartungen der Fragensteller wider.

Marke und Image

Bereits in der Fragestellung ist die starke Bindung zu Waschmaschinenmarken zu beobachten. Beinahe jeder zweite Kaufinteressent priorisierte entweder eine bestimmte Marke oder legte zumindest Wert darauf ein Markengerät zu kaufen. Interessenten für Smartphones sind weniger markengeprägt und beziehen sich direkt auf Modelltypen und implizieren damit zugleich einen näheren Orientierungsrahmen. Das kann wie folgt aussehen: *„Zur Auswahl stehen das HTC Desire Z oder das Samsung Galaxy S […]. Das Handy ist für allem fürs Messaging, Musik hören, Surfen gedacht.“* (SP #162). Das Gesuch vieler Waschmaschinen-Interessenten ist dagegen eher wie im folgenden Beispiel strukturiert: „*Also ich hätte gern eine Bosch, hab da schon einiges gutes darüber gehör*.“ (WM #20). Oder: „*Bisher hatte ich immer AEG…! Jetzt wollte ich mal von euch hören, wer eine Boschwaschmaschine hat und wie die Meinungen so dazu sind*“ (WM #5).

Vorab-Auswahl

Knapp 70 % der Fragesteller hatten bereits im Vorfeld ein bestimmtes Smartphone-Modell im Fokus, während sich nur jeder dritte potentielle Waschmaschinen-Käufer im Vorfeld zu speziellen Geräten informierte. Dies stützt die These, dass sich die Fragesteller beim Smartphone-Kauf mehr Zeit für die Informationsbeschaffung Vorfeld nehmen

(können). Unter Umständen besteht der Wunsch zu einem bestimmten Modell auch schon länger und kommt nicht akut zum Vorschein. Dieses Verlangen kann etwa durch Werbung oder eigene Erfahrungen im Einzelhandel oder im sozialen Umfeld hervorgerufen werden. Für diese Umstände sind die alltägliche Auseinandersetzung sowie eine emotionalere Bindung mit dem Produkt förderlich. Ob eine Waschmaschine eine ähnliche emotionale Bindung zum Nutzer wie ein Smartphone aufbauen kann ist zu hinterfragen und hier zu berücksichtigen.

Theorie: Die Interessenten von Smartphones und Waschmaschinen haben eine grundlegend andere Vorgehensweise in der Fragestellung. Der Smartphone-Käufer hat bereits einen vorgefertigten Anforderungskatalog und eigene Recherchen angestellt, während sich der Waschmaschinenkunde erst orientieren muss. Als Orientierungshilfe dient ihm vor allem die Marke. Langlebigkeit und Qualität spielen bezogen auf die Anzahl der Nennungen eine eher untergeordnete Rolle.

4.3.3 Strategien zur Bewältigung

Tabelle 14: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Strategien zur Bewältigung.

Kategorie	Smartphone		Waschmaschine	
	Codings	Pro Chat	Codings	Pro Chat
Langlebigkeit und Qualität	101	1,26	181	**6,03**
Bauform und Größe	181	2,26	33	1,10
Geräteeigenschaften und Ausstattung	801	**10,01**	325	**10,83**
Kosten	184	2,30	93	3,10
Kaufprozess	71	0,89	60	**2,00**
Orientierungsstrukturen	90	1,13	203	**6,77**
Marke und Image	45	0,56	262	**8,73**

Quelle: Eigene Erhebung

Langlebigkeit und Qualität

Hohes Alter und Zuverlässigkeit gelten als wichtige Kaufargumente. Diese werden selbst ohne expliziten Wunsch des Fragestellers angesprochen und für Beratungszwecke genutzt. Lediglich in drei Chats (WM #8, #9 und #11) wird auf Argumente verzichtet, die auf hohes Alter, erwartete Lebensdauer, Zuverlässigkeit oder Qualität abzielen. In WM #26 wurde erst- und einmalig der Begriff der *geplanten Obsoleszenz* angeführt. Dieser wurde durch einen weiteren Nutzer entkräftet, da der Hersteller damit langfristig sein Image beschädigen würde.

Für manche Berater scheint eine lange Lebensdauer nicht erstrebenswert. Insbesondere von einer Nutzerin wird hier in drei verschiedenen Chats auf die höhere Flexibilität bei kurzlebigeren Waschmaschinen verwiesen. Ihr Argument dafür war *„eine ewig haltende Miele hätte ich gar nicht gerne, denn die Lebensumstände verändern sich und damit auch das Waschverhalten“* (WM #18). Auch Kostengründe sprachen teilweise gegen den Kauf eines langlebigen Geräts. Denn *„[d]ie halten dann vielleicht 20 Jahre aber sind auch doppelt so teuer“* (WM #2). Alternativ gab es auch den Vorschlag *„wenn schon ein günstiges Gerät, dann ein richtig günstiges für um die 300€. Da ist es dann auch wirklich nicht schlimm, wenn das nach 5 Jahren den Dienst quittiert“* (WM #7). Die negativen Kommentare blieben allerdings klar in der Unterzahl.

Ein Berater verweist auf einen Beitrag des NDR aus der Sendung „Markt“ (WM #14 und TB WM) und führt die dort genannten Aspekte an, dass von vielen Herstellern die Lebensdauer der verbauten Komponenten vorausberechnet werden können. Eine Bericht von Stiftung Warentest (siehe auch Tabelle 4) kam zu ähnlichen Ergebnissen.

Neben der erwarteten Lebensdauer stand ebenfalls die Reparierbarkeit von diversen Waschmaschinen-Modellen zur Diskussion. Insbesondere die leichte Demontage, die lange Ersatzteilverfügbarkeit sowie ein guter herstellereigene Service im Falle einer Reparatur wurden bei Miele-Geräten hervorgehoben.

Die allgemeine Erwartungshaltung zur Lebensdauer ist bei Waschmaschinen deutlich höher angesetzt als bei Smartphones. Während eine Waschmaschine mit fünf Jahren Lebenserwartung schon als *„sehr pessimistisch“* oder die Behauptung eines Verkäufers darüber als *„frech“* (beide NTB WM #14) abgehandelt wird, ist bei Smartphones *„der Ansatz zu 5 Jahren […] viel zu lang […]“* (NTB SP #169). Dennoch argumentieren einige Berater, trotz der größtenteils positiven Erfahrungen mit ihren Geräten, dass die Qualität heutiger Geräte spürbar nachgelassen hat. So zum Beispiel *„Waschmaschinen werden nicht mehr für die Ewigkeit gebaut. Wer noch eine Alte hat, die noch funktioniert, sollte darauf sitzen bleiben“* (WM #28). Oder: *„Die Zeiten wo Waschmaschinen über 10 Jahre halten sind leider vorbei“* (WM #2). Dies gilt ebenfalls für die fast ausnahmslos positiv rezensierten Miele-Geräte (z. B. WM #27).

Abgesehen von einer grundsätzlich niedrigeren Erwartungshaltung bei Smartphones, wird nur wenige Male auf Aspekte der Langlebigkeit eingegangen. Meist geschieht dies in unterschiedlicher Form und auf Komponentenbasis. Diskutiert wird hierbei vorwiegend über die Langlebigkeit der verbauten Akkus, verfügbare Softwareupdates, Geschwindigkeitseinbußen und in früheren Jahren die Speicherkapazität. Die

Möglichkeit eines leicht wechselbaren Akkus wird zwar nicht abgelehnt, jedoch die Sinnhaftigkeit teilweise in Frage gestellt. Ein Berater begründet dies damit, dass ein nach drei Jahren gewechselter Akku zwar die Lebensdauer des Geräts um weitere drei Jahre verlängern würde, das Gerät aber spätestens ab dem vierten Jahr aufgrund veralteter Software *„ein Krampf zum benutzen [sic!] ist“* (SP #421). Der Kauf-Interessent solle daher weniger Geld ausgeben und dafür alle drei Jahre das Smartphone wechseln. Im selben Chat wird auch das Fairphone 2 angesprochen, von dem allerdings aufgrund der Entwicklung des Vorgängers, welches nie ein Softwareupdate erhalten hatte, und der ausbleibenden Hardware Updates abgeraten wird. Das Fairphone sei *„faktisch tot“* (SP #421). Das Argument mit fehlenden weiterführenden Softwareupdates war dennoch das meistgenannte Thema, welcher gegen eine lange Nutzung des Geräts spricht. Im Gegensatz zur Waschmaschinenberatung wurde sich überdies niemals von den Beratern selbst auf Langlebigkeit als Kaufargument bezogen. Fragen dazu wurden zwar beantwortet, jedoch nie explizit als negatives oder positives Kaufargument aufgeführt.

Geräteeigenschaften und Ausstattung

Bei Smartphone-Kaufberatung wird sehr viel Wert auf Geräteeigenschaften gelegt. Die am häufigsten verwendeten Kaufargumente sind Akkulaufzeit, Displayqualität, Prozessor und Kamera. Auf der Softwareseite fällt vor allem der hohe Stellenwert der Updatesicherheit ins Auge. Dieses ist mit 84 Nennungen über alle Eigenschaften hinweg das meistgenannte Kriterium, welches für oder gegen einen Kauf eines bestimmten Geräts spricht. Bei Waschmaschinen werden überwiegend Schleuderzahl, Fassungsvermögen sowie Energie- und Wasserverbrauch als nennenswerte Aspekte aufgeführt. Die tatsächliche Waschleistung liegt im Mittelfeld der Nennungen.

In der qualitativen Datenanalyse wurde die Updateversorgung dem Thema Software zugeordnet. Denn in den meisten Fällen wurden keine eindeutigen Aussagen darüber gemacht, aus welchen Gründen die Berater ein Gerät mit langer Updateversorgung empfehlen. Wurden lange Updates explizit mit langen Nutzungsdauern in Verbindung gebracht, wurden diese Textstellen auch als solche gekennzeichnet, wie z. B. *„Der Preis ist zwar höher, aber da es 3 volle Jahre die aktuellste Android version [sic!] bekommt […] kann man es eher deutlich länger nutzen“* (SP #915).

Die bloße Nennung der Updatesicherheit kann zwar als Argument für die Langlebigkeit eines Geräts aufgeführt werden. Jedoch darf nicht bedingungslos davon ausgegangen werden, dass die Verlängerung der Nutzungsdauer auch die Beratungsintention war. Für den Berater könnten neueste Funktionen sowie aktuelles Design von höherer Relevanz

sein, als Sicherheit und Kompatibilität. Ein ähnliches Dilemma verursachte auch die Zuordnung von Custom-ROMs (modifizierte Betriebssysteme, die länger mit Updates versorgt werden), oder erweiterbaren Gerätespeichern. Beide Eigenschaften können die Nutzungsdauer verlängern, aber auch aus individuellen Gründen bevorzugt werden. Mit Custom-ROMs lassen sich alternative Nutzeroberflächen einrichten und individualisieren, eine Speicherkarte kann etwa der Erweiterung der Musiksammlung oder dem komfortablen Datenaustausch dienen.

In der Theorie müssten jedoch auch alle anderen Ausstattungsmerkmale dem Langlebigkeitsaspekt unterliegen. Falls die Nutzungsdauer aus Gründen der relativen Obsoleszenz begrenzt ist (was nicht selten der Fall ist), helfen Hardwarekomponenten wie eine herausragende Kamera, ein schneller Prozessor, eine optisch ansprechende Nutzeroberfläche oder ein gelungenes Gerätedesign unter Umständen die Ansprüche eines Nutzers auf längere Sicht zu befriedigen. Dies gilt nicht ausschließlich nur für Smartphones, sondern auch für Waschmaschinen – wenn auch in etwas abgeschwächter Form. Die Auswirkungen von Hardwarekomponenten sind einerseits vom Nutzer oft nicht unmittelbar spürbar besser oder schlechter. Andererseits ist die langfristige Zufriedenheit der Nutzer womöglich eher in der Unkompliziertheit des Geräts als in einem besonders guten Datenblatt begründet. Bei der Anschaffung spielen die Schleuderzahl, Angaben zu Energie- und Wasserverbrauch und das Vorhandensein von Waschprogrammen zwar eine Rolle. Die Hürde sein funktionierendes Altgerät wegen einer niedrigeren Schleuderleistung oder eines praktischen Zusatzprogramms eines beworbenen Neugeräts zu ersetzen, wird jedoch voraussichtlich höher sein als bei Smartphones. Dafür spricht auch der geringe Geräteaustausch aus Gründen relativer Obsoleszenz.

Kaufprozess

Kaufort sowie Support und Gewährleistung haben für beide Produktgruppen eine durchschnittliche Relevanz. Bei den Smartphones wird ab und zu über den richtigen Zeitpunkt des Kaufs diskutiert. Häufig ist dies an neue Produktvorstellungen gebunden, wodurch die jeweiligen Vorgängermodelle günstiger werden. Mitunter passen vorgestellte, aber noch nicht verfügbare Modelle besser in das Anforderungsprofil des Fragestellers. Unübersichtliche Marktstrukturen werden bei Waschmaschinen häufiger als bei Smartphones bemängelt, so z. B. „*Wenn ich online schaue, werde ich absolut vom Angebot erschlagen*“ (WM #8). Dieses „Erschlagen sein“ kann mit der allgemeinen Unerfahrenheit der Fragesteller, aber auch dem mangelnden Interesse in Verbindung stehen. Zu berücksichtigen ist, dass Waschmaschinen-Neukäufe aufgrund längerer

Nutzungsdauern in der Regel deutlich seltener vorkommen, als die Neuanschaffung eines Smartphones. Dies ist wiederum nicht förderlich für den Erfahrungsaufbau in der Informationsbeschaffung.

Verhältnismäßig oft werden bei Waschmaschinen Garantieansprüche und Service-Leistungen angesprochen. Gerade der bessere Service im Reparaturfall sei ein wichtiges Argument für den Kauf im Fachhandel sowie den Kauf eines Markengeräts von BSH oder Miele. Dabei wird des Öfteren auf Garantieverlängerungen verwiesen, da *„die Geräte früh kaputt gehen, [...] häufig gerade so nach der Garantiezeit […]“* (WM #7). Ein gewisses Maß an Skepsis gegenüber Neugeräten ist nicht von der Hand zu weisen. Das wird auch durch Erwähnungen unterstrichen wie *„[f]rüher hat das alles wesentlich länger gehalten“* (WM #28) oder *„dass die Quali[tät] allgemein gesunken ist, ist leider so“* (WM #14). Bedenken wegen der Gewährleistung sind bei Smartphones seltener der Fall. Oft geschieht dies in Verbindung mit günstigen Geräten aus China, die ohne offiziellen Vertriebsweg in Deutschland angeboten werden. Während Garantie- und Serviceansprüche bei Waschmaschinen oft für den Einzel- und Fachhändler sprechen, sind Smartphone-Käufer eher von den Rücknahmeregelungen großer Online-Händler überzeugt.

Orientierungsstrukturen

Die Art und Weise der Beratung zwischen den beiden Produktgruppen ist grundverschieden. In den Foren zu Waschmaschinen werden Erfahrungen geteilt, in den Foren zu Smartphones Datenblätter. Nur 16 Mal wurden konkrete Erfahrungen mit Smartphones geteilt, demgegenüber stehen 166 Erfahrungswerte mit Waschmaschinen. Die Erfahrungswerte bei Smartphones werden teilweise mit Testberichten ergänzt. Grundsätzlich handelt es sich bei der Smartphone-Kaufberatung eher um konsequentes Einordnen und Abwägen von Produkteigenschaften. Die Empfehlung findet daher in den meisten Fällen statt, ohne dass ein Berater jemals Erfahrungen mit dem Gerät gemacht hat. Dies ist jedoch nicht mit einem Mangel an Erfahrung oder Wissen gleichzusetzen. Der Berater setzt seine Praxiserfahrungen mit technischen Details wie Prozessor, Display und Kamera ein, um zugeschnitten auf das Nutzungsprofil des Fragestellers das passende Gerät zu finden. Ebenfalls hat dieser den Marktüberblick, um eine Empfehlung hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses auszusprechen.

Waschmaschinen werden dagegen überwiegend aufgrund von Erfahrungen mit dem eigenen Gerät und mit dem Gerätehersteller an sich empfohlen. Alter und Zuverlässigkeit stehen im Vordergrund und sind fester Bestandteil der meisten Erfahrungsberichte – sowohl bei positiven als bei negativen. Ein typischer Erfahrungsbericht besteht aus der

Nennung der Marke sowie dem Alter und der Zuverlässigkeit, wie etwa *„[…] meine Siemens wäscht seit 15 Jahren tadellos“* (WM #28), oder *„Meine Miele ist jetzt 25j. [Jahre] alt und zeigt noch keinerlei Altersschwäche“* (WM #14). Erfahrungen zu der tatsächlichen Nutzbarkeit, wie etwa dem zu erwartenden Waschergebnis, werden dagegen kaum geteilt.

Verallgemeinert bedeutet dies, dass Waschmaschinen aufgrund von Alter, Zuverlässigkeit und Marke und nicht aufgrund ihres Daseinszwecks – Wäsche zu waschen – empfohlen werden. Bei Smartphones wird dagegen ganz klar das Nutzererlebnis herausgestellt. Hierfür genügt den Beratern häufig ein Blick auf das technische Datenblatt sowie Erfahrungswerte mit anderen Geräten.

Marke und Image

Viele Waschmaschinen-Chats laufen auf eine Empfehlung zwischen einer BSH oder Miele-Maschine hinaus. Andere Marken werden zwar auch teilweise erwähnt, jedoch geschieht dies deutlich seltener. Es formte sich das Bild einer Dreiklassengesellschaft. Miele wurde am häufigsten empfohlen, dicht gefolgt von Produkten der BSH-Gruppe. Gegen Miele sprach oft der hohe Verkaufspreis. Wer sich kein Miele Gerät leisten konnte, solle zu einer BSH-Marke greifen: *„Ich bin und bleibe Miele-Fan, auch wenn die Maschienen [sic!] sehr teuer sind. Eine preiswerte Alternative sind für mich die WM's [Waschmaschinen] von Siemens […]“* (WM #30). Neben diesen Produkten der „ersten Riege“ fanden auch einige andere Marken Erwähnung, wie Bauknecht, AEG oder LG. Zudem fanden teilweise auch Handelsmarken und No-Name-Produkte Einzug in die Verkaufsgespräche, jedoch oft in Verbindung mit negativen Assoziationen. Positiv hervorzuheben sind hier lediglich ältere Privileg-Geräte (vgl. dazu auch Tabelle 5). Bei Smartphones sind sowohl Fragesteller als auch Berater weniger markentreu. Sofern nur über eine Marke und nicht über ein spezielles Gerät diskutiert wird, liegen hier Samsung, Apple und chinesische Anbieter vorne. Dabei liegen Ablehnung und Befürwortung jeweils auf einem ausgeglichenen Niveau.

Theorie: Bei Waschmaschinen spielt die Langlebigkeit in der Beratung eine entscheidende Rolle. Insbesondere die Erfahrungen der Berater beziehen sich überwiegend auf Alter und Zuverlässigkeit. Beratungen für Smartphones finden weniger aufgrund gemachter Erfahrungen statt, sondern viel mehr mit Blick auf die technischen Daten. Neukäufer sollen besonders auf lange Updatezyklen und schnelle Hardware achten. Beide Eigenschaften können der Langlebigkeit dienen. Diese Verbindung wird aber nur selten

explizit aufgebaut und als entscheidendes Kaufkriterium angeführt. Die Beratung für Waschmaschinen basiert auf vergangener Beständigkeit, während Smartphones auf das künftige Nutzererlebnis abgestimmt empfohlen werden.

4.3.4 Konsequenz

Tabelle 15: Codierte Textstellen gelistet nach Kategorien und Produktgruppe innerhalb des Paradigmas Konsequenz

Code	Smartphone		Waschmaschine	
	Codings	Pro Chat	Codings	Pro Chat
Aussage über Kaufentscheidung	26	0,33	9	0,30

Quelle: Eigene Erhebung

Die finale Kaufentscheidung wird in beiden Produktkategorien nur von etwa jeder dritten Person bekannt gegeben. Die ausschlaggebenden Gründe dafür können vielfältig sein. Vorstellbar ist, dass sich der Fragesteller schlecht beraten fühlt, es schlichtweg vergessen hat oder dieser einen abschließenden Kommentar für überflüssig hält.

Mehr als die Hälfte der Fragesteller, die eine Antwort hinterließen, trafen ihre Kaufentscheidung zu einem Gerät, welches selbst in das Beratungsgespräch eingebracht wurde. Dies kommt nicht überraschend, sofern die Fragestellung darauf ausgerichtet war, sich zwischen zwei oder mehr Produkten zu entscheiden. Etwa ein Drittel der Kaufentscheidungen basiert auf Produkten, die von Beratern explizit empfohlen wurden und zuvor nicht im Bewusstsein des Fragestellers lagen. Diese Beobachtungen gelten für beide Produktgruppen, signifikante Auffälligkeiten konnten nicht beobachtet werden. In drei von neun respektive sechs von 26 Fällen entschieden sich die Käufer sogar entgegen dem Grundkonsens der Berater und erwarben ein anderes Produkt als empfohlen wurde.

Selten wurde der Grund für die getätigte Kaufentscheidung angegeben. In den Fällen, bei der die Begründung mitgeteilt wurde, stach besonders der Kostenaspekt hervor. Hier ist der einzige deutliche Unterschied zwischen Waschmaschinen und Smartphones sichtbar. Bei Smartphones lag der Kostenaspekt deutlich über anderen Entscheidungsgründen. Bei Waschmaschinen lagen Kosten- und andere Gründe gleichauf.

Theorie: Aufgrund der geringen Anzahl an Nennungen und der geringen Informationsbereitschaft, welche Gründe für den Erwerb ausschlaggebend waren, kann keine reliable Theorie ableitet werden, die den Kaufabschluss erklärt. Oft verursacht ein günstiges Angebot den letzten Impuls zum Kauf.

4.4 Typenbildung anhand der Prio-Kategorien

Tabelle 16: Entdeckte Typen der nicht-teilnehmenden Beobachtung
Fett: Typen mit Werten ≥ 10 %

Typ	Smartphone		Waschmaschine	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Ohne zutreffendes Typmerkmal				
0000			**3**	**10,0%**
Ein zutreffendes Typmerkmal				
0001	1	1,3%	0	0,0%
0010			1	3,3%
0100	1	1,3%	1	3,3%
1000	2	2,5%	**7**	**23,3%**
Zwei zutreffende Typmerkmale				
0011	1	1,3%	1	3,3%
0110	7	8,8%	**3**	**10,0%**
0111	2	2,5%		
1001	4	5,0%		
1010	4	5,0%	**6**	**20,0%**
1100	**11**	**13,8%**	2	6,7%
Drei zutreffende Typmerkmale				
1011	3	3,8%	2	6,7%
1101	4	5,0%		
1110	**27**	**33,8%**	**3**	**10,0%**
Alle Typmerkmale zutreffend				
1111	**13**	**16,3%**	1	3,3%

Quelle: Eigene Darstellung und Erhebung

Tabelle 16 zeigt die Ergebnisse der Typenbildung, basierend auf den 110 Unterhaltungen der nicht-teilnehmenden Beobachtung, aufgeteilt nach Produktkategorie. Im Folgenden werden die Typen, in denen mindestens 10 % einer Produktgruppe abgebildet sind, näher beschrieben.

Typ 0000 → Der panisch Hilflose (0,0 % / 10,0 %)

Der „panisch Hilflose“ benötigt dringend Hilfe. Die Wäsche stapelt sich bereits, der Neukauf muss schnell über die Bühne gehen. In diese missliche Lage bringt ihn ausnahmslos der Totalausfall seines alten Geräts. Der panisch Hilflose hat es nicht nur eilig, sondern auch *„[…] keine Ahnung, auf was [er] […] beim Kauf achten soll“* (WM #11).

Typ 1000 → Der Unsichere (2,5 % / 23,3 %)

Eigentlich hat sich der „Unsichere“ schon auf ein Gerät bzw. eine Marke festgelegt. Und er glaubt auch, dass seine Wahl eine gute Wahl ist. Dennoch ist er nicht ganz überzeugt

und verlangt nach mehr Informationen von der Community. Er stellt Fragen wie *„Soll ich auch hier Miele kaufen […]?“* (WM #12), *„Wie [sind] die Meinungen so dazu [?]“* (WM #5), oder *„Lohnt es sich darauf zu warten […]?“* (SP #165).

Typ 0110 → Der Technik-Sparfuchs (8,8 % / 10,0 %)

„So gut wie nötig, so billig wie möglich“ (WM #28). So lautet die Devise des „Technik-Sparfuchses“. Er weiß was er für ein Gerät braucht, setzt den Preis aber möglichst tief an. Er hat eine konkrete Vorstellung von seinem Maximalbudget, der Anschaffungspreis soll aber *„[b]esser darunter […]“* (WM #22) liegen. Falls *„das [Gerät] […] überzeugt“* (SP #727) gerne auch mehr, denn er ist sich bewusst, dass der Preis für diese Ausstattung möglicherweise zu tief angesetzt ist.

Typ 1010 → Der informierte Sparer (5,0 % / 20,0 %)

Der Anschaffungspreis spielt auch für den „informierten Sparer“ eine Rolle. Er ist in seinem Informationsprozess schon weiter und hat ein bestimmtes Gerät oder eine Marke in der näheren Auswahl. Er muss nun *„noch jemanden finden, der [ihm] […] einen guten preis [sic!] macht“* (WM #3). Andere Geräte fallen aus, da er *„noch nicht den Lottogewinn hatte, auf den [er] […] schon so lange warte[t]“* (WM #21).

Typ 1100 → Der Schwankende (13,8 % / 6,7 %)

„*Tja ich brauch […] nur eine[s] […], kann mich aber nicht so recht zwischen den beiden entscheiden“* (WM #29). Diese Frage hat der „Schwankende“ stets im Hinterkopf. Er hat bereits eine Vorauswahl von mindestens zwei Geräten getroffen, weiß nun aber nicht weiter. Deswegen benennt er seine Anforderungen möglichst genau und hofft, dass ihm die Community seine Entscheidung abnimmt.

Typ 1110 → Der Informierte (33,8 % / 10,0 %)

Der „Informierte“ kennt den Markt, die Preise und weiß was er benötigt. Er hat konkrete Vorstellungen darüber was seiner Neuanschaffung kosten darf und was sie können muss. Der Preis begrenzt oft die Auswahl. Langlebigkeit steht bei ihm allerdings nicht auf der Anforderungsliste. Er neigt stark dazu seine noch intakten Geräte durch neue Produkte zu ersetzen.

Typ 1111 → Der Anspruchsvolle (16,3 % / 3,3 %)

Die Neugeräte des „Anspruchsvollen“ sollen *„technisch gesehen lange mithalten“* (SP #129). Er gehört *„[…] nicht zu den Menschen die sich alle 2 Jahre ein neues Handy zulegen*“ (SP #420) und erwartet ein robustes Gerät. Trotz dem hohen

Qualitätsbewusstsein reagiert er sensibel auf den Preis. Über sein Kaufvorhaben hat er sich vorab informiert und teilt seinen Rechercheprozess in aller Ausführlichkeit mit der Community. Kurz angebunden ist er nicht. Er verfasst mitunter die längsten Beiträge.

Waschmaschinen-Käufer

Der „panisch Hilflose“ ist ausschließlich bei Waschmaschinen zu beobachten. Wie bereits im laufenden Text gemutmaßt könnte die geringe Vorlaufzeit oder aber auch das allgemein niedrige Interesse an Waschmaschinen dazu beitragen ohne konkrete Anforderungen in das Gespräch einzusteigen. Der Chip Fragebogen mag an dieser Stelle die Ergebnisse teilweise verfälschen. Würde ein ähnlicher Fragebogen den Foren von Chefkoch und Frag Mutti vorliegen, wäre das Anforderungsspektrum der Waschmaschinen-Käufer vermutlich ein differenzierteres. Eine Orientierungshilfe dieser Art könnte dazu führen, dass sich die Fragesteller im Vorfeld mehr Gedanken darüber machen, auf was beim Kauf geachtet werden muss. Trotzdem ist nicht davon auszugehen, dass der Fragesteller deswegen automatisch weiß was er will. Der grundsätzlich uninformierte Fragesteller würde weiterhin nicht wissen, ob er eine hohe Schleuderzahl oder eine Mengenautomatik benötigt. Bei vielen Smartphone-Nutzern ist zwar davon auszugehen, dass diese ebenso wenig wissen welchen Prozessor sie benötigen. Durch ihr Vorwissen und das direkte Nutzererlebnis mit dem Altgerät können diese aber eine Richtung vorgeben. Eigenschaften wie die verbaute Kamera oder das Handling sind zudem gut operationalisierbar, weshalb Angaben wie diese den Fragesteller vor keine größeren Probleme stellen. Typen mit einem höheren Qualitätsverständnis (Typmerkmal 4) treten weniger auf, als im Vorfeld der Analyse angenommen.

Der „Unsichere“ sowie sein preisbewusstes Pendant, der „informierte Sparer“, repräsentieren zusammen beinahe die Hälfte der Waschmaschinen-Typen. Beide Typen zeichnen sich vor allem dadurch aus, von einer bestimmten Marke beeinflusst zu sein. Gleichzeitig wissen sie aber nicht genau, worauf sie beim Kauf überhaupt achten sollen. Hier liegt eine starke Assoziation mit einem Markennamen vor und weniger mit dem Gerät selbst.

Es gibt allerdings auch Typen, wie den „Informierten“, die sich bereits im Vorfeld informiert haben, der Community eine Auswahl vorlegen und nur noch auf Detailfragen eingehen. In diesen Fällen werden auch technische Zusatzausstattungen in Betracht gezogen und evaluiert ob diese überhaupt notwendig sind. Vereinzelt wird etwa nach *„TwinDos“* oder *„Steamcare“* (beide WM #15) gefragt, ob *„eine mengenautomatik [sic!] wirkliche wasser- und stromersparnis [sic!]“* (WM #21) bringt, oder ob eine Maschine *„Funktionen, die man nicht unbedingt braucht […]“* (WM #7) beinhaltet.

Smartphone-Käufer

Die Käufer von Smartphones gehen niemals uninformiert in den Kaufberatungsprozess. Sie haben stets mindestens ein Kaufkriterium vorzuweisen. Vereinzelt kommt es vor, dass ein Smartphone für jemand anderen als den Fragesteller selbst gesucht wird. Beispielsweise für den Lebenspartner oder die Eltern (z. B. SP #727). Die Fragesteller haben sich im Vorfeld über die Ansprüche des Empfängers informiert und vertreten diesen im Beratungsgespräch. Die eher weniger informierten, die sich selbst auch nicht als Technikexperten bezeichnen würden, füllen den vorgefertigten Chip-Fragebogen meist sorgfältig aus und bauen diesen Punkt für Punkt in die Fragestellung mit ein. Diese Typen stellen oft recht einfache Basisanforderungen, ohne tiefer in die technischen Details einzugehen. *„Ich werde das Handy hauptsächlich zum surfen [sic!] benutzen, ausserdem [sic!] werde ich Messenger à la Whatsapp / Telegram installiert haben […]“* (SP #715) können derartige Anforderungen sein.

Als dritte auffällige Gruppe können die Technikexperten hervorgehoben werden. Diese wissen genau welche Hardware und Software sie benötigen. Meist haben sie schon eine Vorauswahl getroffen und bitten die Community lediglich um Rat, welche der Modelle sie eher kaufen würden. Der Fokus liegt hier nicht darauf einen Überblick zu bekommen, sondern mit anderen Nutzern auf gleicher Höhe zu diskutieren, um das perfekte Gerät zu finden.

4.5 Einordnung der Chats in den Kaufentscheidungsprozess

Das Auftreten einer Produktobsoleszenz im Vorfeld löste den Informationsbeschaffungsprozess aus. Die vorherrschenden Marktstrukturen sind grundlegend für die Kontextbedingungen. Diese Strukturen werden durch die Verfügbarkeit verschiedener Modelle und Hersteller auf dem Markt eröffnet. An den verfügbaren Optionen orientiert sich der Fragesteller und formt seine individuellen Wunschvorstellungen. Das Internet gilt dabei als unmittelbares Medium für die Informationsbeschaffung. Im Falle der Kaufberatung via Online-Foren erfolgt der entscheidende Schritt der Informationsbeschaffung durch die Community, die die letzten Informationslücken des Kaufinteressenten schließt. Das Wissen dieser Nutzer treibt die Lösungsfindung voran, wodurch der Fragesteller in letzter Instanz seine Kaufentscheidung fällt (siehe Abbildung 8).

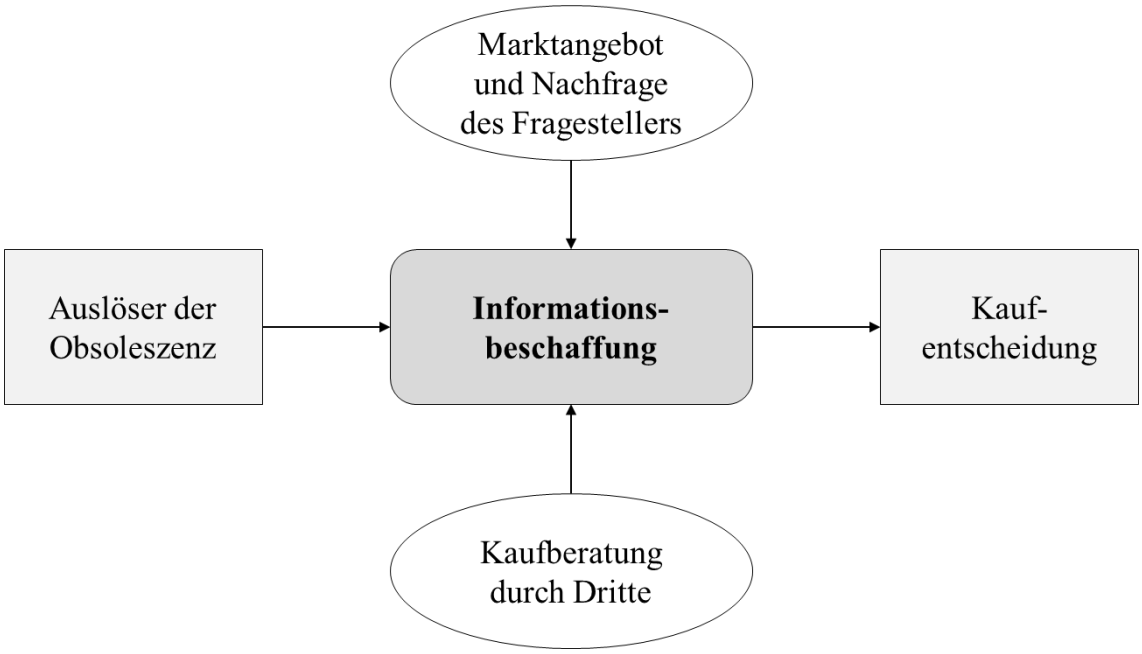

Abbildung 8: Abbildung des Codierparadigmas auf den Informationsbeschaffungsprozess
Quelle: Eigene Auslegung, angelehnt an Boehm (1994, S. 132).

Obsoleszenz, Marktstrukturen und die Beratungsmentalität der Community tragen demnach alle einen Teil zum Kaufentscheidungsprozess bei und können diesen aktiv steuern und die Konsequenzen beeinflussen. Wird die Produktobsoleszenz unterbunden, findet der gesamte Prozess der Informationsbeschaffung nicht statt. Die Entwicklung des Angebots und die Außenwahrnehmung hat Gewicht, welches sich in den Anforderungen des Konsumenten widerspiegelt. Nicht zuletzt liegt eine nicht zu vernachlässigende Macht auf Seiten der Berater. Diese können den Kaufinteressenten durch geschickte Argumentation und persönlichen Werte in eine Richtung lenken.

Zwischen Produktdesign, Objekt und Nutzer kommt es zu stetigen Wechselwirkungen Abbildung 9(siehe Abbildung 9). Bereits im Designprozess sollte die Wahrnehmung des Objekts aus der Sicht des Nutzers ein grundlegendes Gestaltungselement einnehmen (Bürdek 2005, S. 15). Die durch die Verwendung eines Objekts vermittelten Bedeutungen sind abhängig vom Objekt, dem interpretierenden Subjekt und dem Kontext in dem das Objekt anzusiedeln ist (Steffen 2014, S. 23).

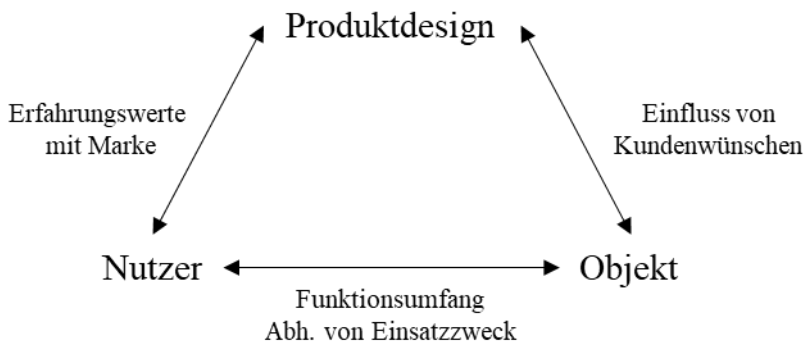

Abbildung 9: Wechselwirkungen aus Produktdesign, Objekt und Nutzer
Quelle: Verändert nach Steffen (2014, S. 28)

Diese Untersuchung zeigt, welche Wechselwirkungen zwischen diesen Parteien konkret vorliegen. Sowohl Fragesteller als auch Berater haben Erwartungen an das Objekt, in diesem Fall an das Smartphone bzw. die Waschmaschine. Auch die Fragesteller, die ohne die Nennung von Anforderungen den Thread eröffnen, haben eine Vorstellung – wenn auch unterbewusst – davon, welche Aufgaben es bewältigen muss und unter welchen Bedingungen eine Neuanschaffung stattfinden kann. Technische Eigenschaften sowie damit verbundene Kosten gestalten die Rahmenbedingungen, unter der sich das Objekt für unterschiedliche Interessen und Einsatzzwecke profilieren kann. So hat eine kleine Toploader-Waschmaschine für einen Single-Haushalt eine höhere Relevanz als für einen 4-Personen-Haushalt.

Die Wechselwirkungen zwischen Angebot und Nachfrage, die zwischen Hersteller und Nutzer eintreten, bestimmen das Produktdesign. Wenn Smartphone-Nutzer Optik und Haptik gegenüber der Möglichkeit eines wechselbaren Akkus priorisieren, müssen die Hersteller darauf reagieren und abwägen mit welcher Variante sie mehr potentielle Käufer generieren. Erfahrungen mit und Erwartungen an einen Hersteller finden ebenfalls Berücksichtigung im Gestaltungsprozess. Dies sind wertvolle Verkaufsargumente, insbesondere im Marketing. Im Forschungsprozess zeigte sich dies insbesondere bei Waschmaschinen. Die Weiterverwendung der Namen ehemaliger Unternehmen wie Unternehmen wie AEG oder Bauknecht unterstreichen die Bedeutung positiver Assoziationen. Auch HMD Global würde vermutlich weniger Smartphones ohne das Nokia-Branding verkaufen. Letztendlich basiert das Konstrukt auf einer Kombination aus Erfahrungswerten und Erwartungen.

4.6 Ergebnisse der teilnehmenden Beobachtung

Grundsätzlich untermauerten die Antworten der Berater auf die Fragen nach Langlebigkeit und Zuverlässigkeit die Theorien, die bereits am Material gebildet wurden. Abgesehen von Angaben zu eigenen Nutzungspraktiken, kreierte die teilnehmende Beobachtung keine zusätzlichen Erkenntnisse, die der Theoriebildung förderlich wären. Dennoch war die Beratung im Stande, Probleme heutiger Nutzungspraktiken hervorzuheben.

4.6.1 Thread bei Chip

Die gegebenen Antworten deckten größtenteils die gestellten Fragen ab, dennoch wurde nicht auf alle Fragen im Chatverlauf konsequent eingegangen. Von den initialen vier Fragen wurde am häufigsten auf den Faktor eingegangen, der am stärksten gegen eine lange Verwendung spricht.

Langlebigkeit

Es kristallisierte sich die Problematik der ausbleibenden Sicherheitsupdates besonders heraus. Um die Nutzungsdauern zu verlängern sollte bei der Anschaffung möglichst ein Flaggschiff-Modell gewählt werden, da dieses in der Regel länger mit Updates versorgt wird, als ein Gerät aus der unteren und mittleren Preiskategorie. Bei populären Android-Geräten besteht außerdem die Möglichkeit den Updatezyklus zu verlängern, indem das Smartphone mit Lineage OS ausgerüstet wird (Lineage OS ist eine modifizierte Variante des Android-Betriebssystems, welches von Drittentwicklern entwickelt und für viele Geräte zur Verfügung gestellt wird. Es ermöglicht viele ältere, nicht mehr durch den Hersteller unterstützte Geräte, auf den neuesten Softwarestand zu bringen (The LineageOS Project 2019)). Des Weiteren wurden fest verbaute Akkus sowie insgesamt überforderte Hardware in den niedrigeren Preisklassen als Argument gegen Langlebigkeit aufgeführt.

Die Frage, ob Geschwindigkeitseinbußen – der meistgenannte Grund der relativen Obsoleszenz – heute noch ein Thema sind, wurde eher verneint: *„Das mit dem langsam werden ist […] fast überstanden, jetzt reicht die Hardwareleistung leicht aus“* (gnaL0r), „*Eventuell ist es aber auch nur eine gefühlte Langsamkeit, weil der Unterschied zum Vorgänger […] immer mehr in Vergessenheit gerät“* (Incanus). Die Verlangsamung sei grundsätzlich eine Konsequenz der immer anspruchsvolleren Software.

Ursache der Neuanschaffung

Die Community wirkte in ihrer Argumentation bis auf eine Ausnahme stimmig. Trotz der umfangreichen Auseinandersetzung mit dem Thema Langlebigkeit, sind die aktuellen Geräte der Berater maximal drei Jahre alt. Der Nutzer „gnaL0r“ ersetzt sein Smartphone „ca. alle 2 Jahre, weil die neuen Geräte dann wieder spürbar besser sind […], der Akku etwas nachlässt, oder wegen Displaybruch“ (gnaL0r). „Darkseth88“ ersetzt seine Smartphones aufgrund nachlassender Performance, ausbleibenden Updates sowie technischem Fortschritt, der in ihm den Wunsch nach einem „neuen Spielzeug“ (Darkseth88) hervorruft.

Kosten

Von der Community kann kein verallgemeinernder Zusammenhang zwischen Anschaffungspreis und Langlebigkeit hergestellt werden. Wegen der allgemein schlechteren Updateversorgung wird zwar von Einsteigergeräten abgeraten, ein hoher Preis sei aber keine Garantie für Langlebigkeit. „Darkseth88“ verweist darauf, dass höherpreisige Geräte in der Regel bessere Hardware beinhalten, die für einen längeren Zeitraum Leistungsreserven bereitstellt.

Hochwertigere Komponenten

Die Frage nach qualitativ hochwertig verbauten Komponenten konnte von keinem Berater zufriedenstellend beantwortet werden. Statistiken dazu würde es nicht geben (secret_3des).

Kaufempfehlung für ein langlebiges Gerät: Empfohlen wird ein Modell, was lange mit Updates versorgt wird. Am besten eignet sich hierfür ein aktuelles iPhone. Wird ein populäres Android-Modell gewählt, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dieses mit Custom-ROMs über längere Zeit auf dem aktuellen Sicherheitsstand zu halten. Topmodelle haben den Vorteil, dass deren Hardware auf lange Sicht besser mit wachsenden Softwareanforderungen umgehen kann. Modelle mit wechselbaren Akkus wären von Vorteil, allerdings sind diese mit oben genannten Vorgaben nicht zu vereinen.

4.6.2 Thread bei Chefkoch

Bei Chefkoch startete die Diskussion mit detaillierten Kommentaren zu den gestellten Fragen. Die Postings waren allesamt recht ausführlich. Trotz der expliziten Fragestellung

hob sich der Chatverlauf inhaltlich nicht von den im Vorhinein analysierten Chats ab. Teilweise wurden ganze Beiträge bzw. Aussageninhalte kopiert.

Preisvorstellung

Zu Beginn wurde der Trend zu mehr *„elektronischem modernen Schnickschnack“* kritisiert, was die Waschmaschine *„anfälliger gegen Störungen und Defekte“* (beides ciperine) macht. Die ersten vier Nutzer empfahlen daher einheitlich ein Mittelklassegerät. „Ein billiges Basis-Modell“ würde sich nicht lohnen *„besonders Service-freundlich zu bauen, da es im Zweifelfall [sic!] eher entsorgt als repariert wird“* (Physinaut).

Langlebigkeit

Einer Waschmaschine könne man von außen nicht ansehen, ob diese wartungsfreundlich gebaut ist. Langlebigkeit kann ebenfalls nicht an *„im Laden sichtbaren Merkmalen“* (eva.h) festgemacht werden. Laut der Nutzerin „eva.h.“ sind immer niedrigere Vorgaben zur Energie- und Wassereffizienz nicht nur ursächlich für einen höheren Verschleiß der Maschinenkomponenten, sondern auch der Grund dafür, warum immer mehr anfällige Elektronik verbaut wird. „eva.h.“ merkte ebenfalls an, dass die Qualität über die Zeit gesunken sei (vgl. auch WM #14). Auf die direkte Nachfrage, ob die Qualität wirklich gesunken sei, ging „eva.h.“ nicht weiter ein. Sie könne sich allerdings keinen sinnvollen Anwendungsfall geplanter Obsoleszenz vorstellen. Ihrer Meinung nach würde dieses Phänomen in den Medien *„maßlos übersteigert dargestellt“* (eva.h.) werden. Der Nutzer „Physinaut“ antwortete darauf mit einem Posting, welches er ebenfalls schon in WM #14 einsetzte. Das Posting enthielt den Link zu dem NDR-Markt-Bericht, der die geplanten Nutzungszeiten verschiedener Hersteller thematisierte: *„Das [die Auslegung der Lebensdauer] wird bei der Entwicklung und Auswahl der Komponenten berücksichtigt“. „Der Hersteller kann heute die Lebensdauer an Hand der mechanischen Belastungen recht genau vorbestimmen und muss nicht mehr ‚unnötig‘ stabil bauen, wie das noch vor 25Jahren normal war“* (beides Physinaut). Skeptisch ist auch der Nutzer „brotmaus“. Diese teilt mit, dass günstige Anbieter *„die Platinen der Waschmaschinen nach deren Fertigstellung nicht ihre Funktion […] überprüfen, sondern ungeprüft in die Maschinen einbauen“* (brotmaus). Auch der Flexibilitätsgedanke wird gegen Ende des Chats nochmals aufgegriffen. So kann es aufgrund von ungeplanten Änderungen im Leben sinnvoll sein *„nicht für die nächsten 20Jahre vorzuplanen“* (Physinaut). Zusammenfassend wurden in diesem Chat fast ausnahmslos Maschinen von Miele empfohlen.

Service und Reparatur

Hervorgehoben wird bei Miele die hohe Servicefreundlichkeit. Zumindest ältere Maschinen werden mit Service-Unterlagen ausgeliefert. Die Front ist einfach zu entfernen. Bei den südkoreanischen Herstellern Samsung und LG befürchten die Nutzer weniger eine schlechte Qualität des Geräts. Sie äußern eher Bedenken wegen des Kundenservices, der „grottenschlecht sein“ (eva.h.) soll. Von einer Nutzerin werden zudem Parallelen zu der Produkthaltbarkeit der Samsung-Unterhaltungselektronik gezogen.

Kaufempfehlung für ein langlebiges Gerät: Die neue Waschmaschine sollte zwar nicht zu günstig sein, teure Zusatzausstattungen sind aber meistens überflüssig. Außerdem machen diese das Gerät anfälliger für Defekte. Mit einer Mittelklasse-Maschine von Miele ist man sehr gut beraten. Für Miele sprechen neben den guten Erfahrungen und der einfachen Wartung vor allem die Serviceleistungen im Fall eines Defekts. Eine Garantieverlängerung sollte beim Kauf abgeschlossen werden.

4.6.3 Persönliche Nachricht bei Chefkoch

Neben den Postings im Chat, wurde dem Autoren eine persönliche Nachricht geschrieben. Der Nutzer „Adji“ könne aus erster Quelle berichten, da sein Ehepartner bei einem Waschmaschinen-Hersteller arbeitet. Mit den anderen Nutzern war er derselben Meinung, dass mehr Technik zu mehr Defekten führt. Allerdings könne man grundsätzlich keine Langlebigkeit mehr erwarten. Ausdrücklich alle Waschmaschinen sowie alle Einzelteile kämen aus China und *„[b]ei keiner Firma gibt es mehr Qualitätskontrollen“*. Ebenfalls wurde die erweiterte Garantie empfohlen, da heutzutage nichts mehr repariert wird, sondern im Defektfall eher ein Neugerät bereitgestellt wird. Im Chatverlauf kritisierte er auch das „Made in Germany“ Siegel und meinte *„Das steht auf allen Produkten, deren Hersteller ihren Hauptsitz in Deutschland haben“*. Danach verweist er auf undurchsichtige Firmenverflechtungen und dass grundsätzlich nur zwei verschiedene Kundengruppen bedient werden: Diejenigen, die auf Markenprodukte Wert legen und diejenigen, die sparen wollen. Zuletzt empfahl er, die Kaufentscheidung hauptsächlich von den Serviceleistungen und den benötigten Ausstattungsoptionen abhängig zu machen.

Trotz aller Bemühungen und der enthaltenen Vielfalt an Informationen, ist der Wahrheitsgehalt der kritischen Äußerungen teils stark anzuzweifeln. Vor allem vor dem Hintergrund, da sowohl Miele als auch die BSH Gruppe erwiesenermaßen über eigene Produktionsstätten in Deutschland verfügen (vgl. Kapitel 2.1.2).

4.7 Externe Informationsbeschaffung in der Produktberatung

Berater beider Produktkategorien verweisen häufig auf die Testergebnisse oder Erkenntnisse anderer Quellen. In der Smartphone-Kaufberatung geht die Tendenz klar zu webbasierten Tests und Erfahrungsberichten. Obwohl die Webseite Chip Testberichte und Bestenlisten zur Verfügung stellt, werden diese von der Chip Community in der Regel gemieden: *„Die [Chip Bestenliste] war nie sonderlich gut, und die Tests sind oft recht untransparent [sic!]“* (SP #915). Externe Inhalte basieren nicht ausschließlich auf redaktionellen Beiträgen. Oft wird hier auf private Vergleichstests oder Videobeiträge verweisen. Klassische Printmedien wie die Magazine der Stiftung Warentest oder Special Interest Zeitschriften wie connect oder Computer Bild werden nicht eingesetzt. Bei Waschmaschinen werden externe Informationen fast ausschließlich aus den *test*-Magazinen der Stiftung Warentest entnommen. Teilweise werden Kaufentscheidungen auf deren Ergebnissen gefällt, so zum Beispiel: *„Es ist auf jeden Fall eine Siemens, die baugleich ist mit dem Testführer [sic!] aus dem Warentest-Heft“* (WM #23).

Im Gegensatz zu den meisten Online-Plattformen, berücksichtig die Stiftung Warentest Kriterien wie Bruchfestigkeit und Updates in ihren Tests (siehe Tabelle 17).

Tabelle 17: Testkriterien verschiedener Institutionen bei der Bewertung eines Samsung Galaxy S8
Stiftung Warentest und connect: Printausgaben
Chip und areamobile: Internetinhalte

Stiftung Warentest	connect	Chip	areamobile
Telefon	Ausdauer	Leistung	Ausstattung/Leistung
Internet und PC	Ausstattung	Ausstattung	Verarbeitung
Kamera	Handhabung	Akku	Sprachqualität
GPS und Navigation	Akustik	Display	Akkuausdauer
Musikspieler	Sende- und Empfangsqualität	Kamera	Handlichkeit und Design
Handhabung			Kamera
Stabilität			Internet
Akku			Musik
			Navigation
			Software und Bedienung
			Navigation
			Gaming und Video

Quelle: Eigene Zusammenstellung auf Basis der Datengrundlagen von Niemeyer 2018; Schornberg 2017; Stiftung Warentest 2017b, S. 27; WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH 2019, S. 59

Die Ergebnisse des Bruchtests fließen in die Gesamtbewertung ein und können zu Abwertungen führen. Das Samsung Galaxy S8 verlor auf diese Weise die Spitzenbewertung im Test (Stiftung Warentest 2017b, S. 22). Im Magazin 03/2018 wurden Langzeitstudien zu der Updateversorgung durchgeführt und basierend darauf ein Ranking erstellt (Stiftung Warentest 2018a, S. 43). Langzeit- und Haltbarkeitsstudien wurden ebenfalls für Waschmaschinen durchgeführt. In Ausgabe 04/2017 wurde dem Leser ein umfassender Überblick zu der angestrebten Haltbarkeit sowie der Ersatzteilversorgung verschiedener Hersteller gegeben. Zudem wurde untersucht unter welchen Umständen sich Reparaturen sowohl finanziell als auch ökologisch lohnen (Stiftung Warentest 2017a, S. 66f.).
Berichte dieser Art finden dagegen kaum Erwähnung auf beliebten Technik-Portalen. Würde die Community anders beraten, falls deren alltäglich genutzte Informationsquelle andere Inhalte thematisierten? Würden Langlebigkeit, Qualität und Nachhaltigkeit, Einzug in Tests und Reviews für technisch interessierte Anwender erhalten, könnten diese Kriterien neben Display, Kamera und Prozessor eher in derartige Kaufberatungsgespräche eingebracht werden, als dies aktuell der Fall ist.

5. Diskussion

5.1 Reflexion der verwendeten Methoden

Die qualitative Datenanalyse der insgesamt 110 Unterhaltungen stellt eine umfassende Datenbasis dar. Aufgrund des hohen Umfangs und Informationsgehalts konnten im Rahmen dieser Forschungsarbeit nicht alle Inhalte bis in das letzte Detail ausgearbeitet werden. Neben Aspekten zu Langlebigkeit, Obsoleszenz und dem Vergleich zweier unterschiedlicher Produktgruppen, können weitere disziplinübergreifende Erkenntnisse anhand dieses Datensatzes generiert werden. Ein möglicher Anwendungsfall wäre hier die Verwendung zu Marketingzwecken. Die Erfahrung der Konsumenten mit verschiedenen Geräteeigenschaften sowie die Analyse der Nutzungszwecke könnten der Weiterentwicklung im Produktdesign dienen. Nicht nur dieser spezielle Datensatz, sondern die gesamte netnographische Methode kann für weitergehende Forschungszwecke angewandt werden, um wertvolle Konsumentenerfahrungen zu erheben.

5.1.1 Verlagerung des Informationsspektrums

Die Netnographie konnte im Forschungsprozess eindrucksvoll unter Beweis stellen, zu welchen detaillierten Ergebnissen qualitative Studien auf dem Gebiet der Internet-Forschung führen können. Trotz des umfangreichen Erkenntniszugewinns müssen die hier angewandten Methoden kritisch reflektiert werden. Diese Studie beschäftigte sich mit einer Kommunikationsform, die in den letzten Jahren stetig an Bedeutung verloren hat. Die Gründe hierfür sind vielschichtig. Allgemein hat das Aufkommen vieler neuer Kommunikationsformen dafür gesorgt, dass sich der Informationsprozess auf viele verschiedene Online-Plattformen verlagert hat und nicht mehr zentral und konzentriert auftritt. Die Plattformen zum Informationsaustausch sind deutlich breiter aufgestellt als noch vor 15 Jahren. Dank Smartgeräten und Netzinfrastruktur kann auch von unterwegs aus auf das Internet zugegriffen werden. Soziale Netzwerke wie Facebook und Instagram sind verhältnismäßig jung, aber dennoch ein populäres Medium zu Datenaustausch, insbesondere für jüngere Zielgruppen. Auch sogenannte „Influencer“ spielen eine immer größere Rolle, gerade aus Sicht des Marketings. Eine Umfrage ergab, dass sich bereits jeder fünfte Deutsche bei einem Kauf von Internet-Bekanntheiten beeinflussen ließ (ZDF 2019). Parallel zu den klassischen Online-Foren existieren Diskussionsgruppen zu verschiedenen Themengebieten auch auf Facebook. Produkt- und Vergleichstests können kostenlos auf Streaming-Plattformen wie Youtube in verschiedenen Regionen weltweit betrachtet

werden. Nicht zu vernachlässigen sind Kommentarfunktionen, die etwa das Diskutieren von Zeitungsartikeln oder Presseberichten ermöglichen. Ein weiteres Kaufkriterium stellen die Kundenbewertungen beliebter Online-Händler wie Amazon, dar. Kaufinteressenten können hier auch gezielt Fragen an andere Kunden oder den Verkäufer richten, die öffentlich unter der Produktbeschreibung einsehbar sind.
All diese Methoden haben dafür gesorgt das Spektrum der Informationsmöglichkeiten zu verbreitern und dem klassischen Online-Forum Nutzer zu entziehen.

5.1.2 Methodische Einschränkungen

Trotz einer umfangreichen und umfassenden Datenbasis, wurde nur eine verhältnismäßig kleine Gruppe der Konsumenten beobachtet. Eine netnographische Studie dieser Art hängt naturgemäß von den Konsumenten ab, die sich an der ausgewählten Diskussion im Internet beteiligen und ihre Erfahrungen einbringen. Die Studie hat nicht den Anspruch repräsentativ zu sein. Hierzu müssten die Erhebungsmethoden ein deutlich breiteres Feld abdecken.
Auch die Methode des offenen Codierens nahe der Grounded Theory kann kritisch gesehen werden. Kuckartz (2007, S. 81) verweist auf die wenig kontrollierbare Datensammlung, eine u. U. sehr ausführliche und unübersichtliche Codierung, die Gefahr einer zu voreiligen Theoriebildung im frühen Analyseprozess sowie mangelnde Intersubjektivität. Die Online-Forschung setzt weder die gleichzeitige Verfügbarkeit der Kommunikationspartner noch eine physische Anwesenheit am selben Ort voraus. In ihrem Informationsgehalt sind qualitative Online-Methoden daher nicht mit präsenzbasierten Untersuchungen gleichzusetzen. Dem geschriebenen Wort als einzige Kommunikationsebene fehlt es beispielsweise an Mimik und Gestik eines persönlichen Gesprächs. Der Forscher muss daher alleine anhand des geschriebenen Worts auf das psychische Erleben des Befragten schließen (Gnambs & Batinic 2011, S. 400).

5.2 Beantwortung der Forschungsfragen

Auslöser des Neukaufs

Smartphones werden häufiger als Waschmaschinen ersetzt. In den meisten Fällen, obwohl das Altgerät noch funktionstüchtig ist. Technologische Gründe sind die meistgenannten. Oft wird auf den sinkenden Bedienfluss verwiesen. Aufgrund der Mobilfunkvertragssituation ist die finanzielle Hürde meist gering. Psychologische Obsoleszenz ist wohl vorhanden, wird aber nur selten kommuniziert.

Der Erwerb neuer Waschmaschinen erfolgt meistens nach einem Totalausfall und muss in der Regel schnell erfolgen. Vereinzelt hoffen Konsumenten, die sich gerne eine neue Maschine leisten wollen, auf einen Defekt ihres Altgeräts, bevor dieses tatsächlich ersetzt wird. Die Hürde eine noch funktionstüchtige Waschmaschine zu ersetzen ist hoch.

Erwartungen an das Neugerät

Der Smartphone-Käufer informiert sich vorab und weiß über die technischen Eckdaten und Einsatzzwecke Bescheid. Dementsprechend äußert er seine Wünsche in der Fragestellung. Lange Haltbarkeit ist nur selten ein Thema, häufig stehen Kosten und Ausstattung im Vordergrund. Als oft einzige Orientierungshilfe wird bei Waschmaschinen der gewünschte Markenname genannt. Nur gelegentlich findet eine Recherche vorab statt. Die benötigten Ausstattungsmerkmale sind häufig unbekannt. Langlebigkeit und Zuverlässigkeit werden kaum genannt, aber vermutlich in Assoziation mit dem Markennamen vorausgesetzt.

Wichtige Produktkriterien in der Beratung

Käufer von Smartphones sollen vor allem auf Ausstattungsdetails und Funktionsumfang achten. Eine schnelle Hardware sowie lange Updatezyklen werden ebenfalls empfohlen. Diese tragen zwar zu einer höheren Nutzungsdauer bei, werden jedoch größtenteils aus Gründen des Nutzererlebnisses genannt. Langlebigkeit und insbesondere Problemlosigkeit haben dagegen oberste Priorität beim Waschmaschinen-Kauf. Trotz mehrheitlich positiver Erfahrungen verweisen die Berater auf immer schlechter werdende Produktqualität. Das wichtigste Kriterium zur Orientierung beim Kauf ist der Markenname.

Beratungsgrundlage

Die Berater von Smartphones stützen ihre Argumentation auf technische Datenblätter. Erfahrungen mit einem zur Diskussion stehenden Gerät sind selten. Eigene Erfahrungen sind wertvoll bei der Einschätzung der technischen Spezifikationen diverser Geräte und Projektion auf die Bedürfnisse des Anwenders. Waschmaschinen werden auf Basis von Erfahrungswerten empfohlen. Dabei steht nicht ein Gerätetyp im Vordergrund, sondern vielmehr die Marke an sich.

5.3 Vergleich mit den Ergebnissen anderer Studien

Eine bloße Verlängerung der Haltbarkeit von Produkten reiche laut Cox et al. (2013, S. 27) alleine nicht aus, um die tatsächliche Nutzungsdauer zu verlängern. Signifikante psychologische, soziale und emotionale Faktoren innerhalb der Gesellschaft, die die Nutzungsdauer begrenzen, sind ausschlaggebender und viel schwieriger zu überwinden. Diese Annahme konnte im Forschungsprozess bestätigt werden. Sowohl Konsumenten als auch die Anbieter von Smartphones und Waschmaschinen stehen in der Pflicht. Eine längere und regelmäßige Versorgung der Smartphones mit Updates und ein wartungsfreundliches Produktdesign wäre seitens der Hersteller erstrebenswert. Auf der anderen Seite steht der Konsument, der verhältnismäßig früh zur Unzufriedenheit neigt und sich leicht von technischen Neuerungen begeistern lässt (vgl. Cox et al. 2013, S. 27; Wilhelm et al. 2011, S. 31). Der technologische Fortschritt führt dazu, dass Geräte überholt wirken. Lifestyle und Marketing erzeugen Unzufriedenheit (vgl. Cooper 2004, S. 447). Der Attraktivitätsverlust ist auch bei Waschmaschinen beobachtbar. Einige Nutzer wünschen sogar einen Defekt, damit sie ein neues Gerät mit besseren Funktionen erwerben können. Während der Smartphone-Besitzer recht einfach sein Gerät ersetzt, wartet der Waschmaschinen-Besitzer viel eher auf den Totalausfall.

Nach Cooper (2004, S. 441) sind viele Konsumenten der Meinung, dass heutige Geräte weniger haltbar sind als früher – obwohl das zu ersetzende Gerät meist noch funktionstüchtig ist. Diese Meinung konnte auch in der Waschmaschinen-Kaufberatung beobachtet werden. Nicht selten werden die Hersteller zur Verantwortung gezogen und dafür kritisiert zu viel anfällige Elektronik in die Waschmaschinen einzubauen. Gleichzeitig wird von denselben Nutzern hervorgehoben, wie lange und problemlos ihre aktuelle Waschmaschine bereits läuft. Die Skepsis vieler Nutzer beruht nicht auf eigenen Erfahrungen, sondern auf Mutmaßungen. Auch das steht im Einklang mit Cooper (2004, S. 423): Trotz der allgemein verbreiteten Erwartungshaltung der Konsumenten gäbe es keine verbindlichen Belege dafür, dass die Lebensdauer von Haushaltsgeräten über die Jahre hinweg kontinuierlich abgenommen hat. Die Frage, ob die Qualität wirklich schlechter sei als früher, konnte in der teilnehmenden Beobachtung von niemandem beantwortet werden.

Obwohl andere Kategorien gewählt wurden, konnte die von Wieser & Tröger (2015, S. 54f.) ermittelte Relevanz verschiedener Produktkriterien beim Smartphone-Kauf größtenteils nachgestellt werden. Insbesondere die Punkte Akkulaufzeit und Haltbarkeit liegen hier auf ähnlichem Niveau. Auch finanzielle Aspekte waren von hoher Bedeutung. Diese wurden aufgrund einer recht ähnlichen Verteilung bei Waschmaschinen jedoch

nicht gesondert hervorgehoben. Ebenso gelang es die Aussage der britischen Studie von (Knight et al. 2013, S. 3) zu verifizieren, die propagierte, dass Zuverlässigkeit und lange Lebensdauer ein Kernkriterium in der Produktgruppe der Haushaltsgroßgeräte sei. Zugleich waren Garantie und Gewährleistung Thema vieler Beratungen und Empfehlungen.

5.4 Ausblick

Die Erkenntnisse der teilnehmenden Beobachtung eigneten sich dazu, die Ergebnisse der nicht-teilnehmenden Beobachtung zu validieren. Es konnten jedoch keine neuen Erkenntnisse generiert werden. Dies spricht zwar einerseits für die Qualität der nicht-teilnehmenden Beobachtung. Andererseits sollte diese Methode in Folgeprojekten grundlegend überdacht und die Rolle des Autors angepasst werden. Anstatt die bereits notierten Faktoren für bzw. gegen Langlebigkeit zu hinterfragen, könnte ein Ansatz verfolgt werden, der sich mehr mit den Praktiken der Berater beschäftigt. Interessant wäre es etwa herauszufinden, ob den Chip-Beratern die Konsequenzen eines hohen Smartphone-Konsums bewusst sind. Oder aufgrund welcher Vergleichswerte die Nutzer von Chefkoch und Frag Mutti ihre Thesen über die allgemein sinkende Produktqualität aufstellen. Diese direkte Herangehensweise würde u. U. eher in das Umfeld einer privaten Kommunikation passen.

Ein umfassendes Produktlabelling gestaltet sich nach Meinung von Cox et al. (2013, S. 27) als schwierig, da die Lebensdauer von Geräten in hohem Maße von deren Nutzung abhängig ist. Nichtsdestotrotz könnten Labels dazu beitragen das Bewusstsein bei der Informationsbeschaffung wie auch dem Produktkauf zu stärken und besonders langlebige Produkte aus der breiten Masse hervorzuheben. In der teilnehmenden Beobachtung wurde darauf verwiesen, dass ein wartungsfreundliches und langlebiges Produkt im Verkaufsraum auf Basis außen sichtbarer Merkmale kaum erkennbar wäre. Für eine verlässliche Aussage müsse das Gerät erst demontiert werden. Mit einer verlässlichen Methode, bei der sich die mechanischen Belastungen und die Haltbarkeit mechanischer Bauteile vorausbestimmen lassen (vgl. TB WM), konnte ein derartiges Labelverfahren etabliert werden. Vorstellbar wäre es hier, das Bauteil mit der geringsten durchschnittlichen Lebenserwartung als Labelgrundlage einzusetzen. Eine ähnliche Vorgehensweise wäre auch bei Smartphones denkbar. Hier in Kombination mit einer verbindlichen Aussage des Herstellers, wie lange wichtige Sicherheitsupdates bereitgestellt werden. Labels dieser Art müssten einheitlich und anschaulich kommuniziert werden, um eine konsequente Informationsweitergabe zu gewährleisten.

Relevant für folgende Forschungsarbeiten könnte auch die Frage nach den tatsächlich in Anspruch genommenen Gerätefunktionen sein. Sowohl bei Smartphones als auch bei Waschmaschinen. Eine Hypothese hierzu wäre, dass Smartphones für die meisten Anwendungszwecke grundsätzlich „oversized“ sind. Nur selten werden alle Systemressourcen benötigt und ein Großteil der Gerätefunktionen wird niemals Anwendung finden, obwohl diese für den Konsumenten in der Kaufentscheidung von hoher Bedeutung sind. Bei der Waschmaschine wäre dies etwa auf die Auslastung des Fassungsvermögens oder die Auswahl der verwendeten Waschprogramme übertragbar.

6. Schlussfolgerungen

Waschmaschinen und Smartphones haben einige Gemeinsamkeiten. Ihr Anschaffungspreis bewegt sich auf einem ähnlichen Niveau. Beinahe alle Haushalte verfügen über eine Waschmaschine und ein Smartphone. Beide Produkte können im Elektrofachmarkt erworben werden. Trotzdem sind die beiden Produkte grundverschieden. Dies beginnt schon in der Informationsbeschaffung. Langlebigkeit spielt bei Smartphones keine Rolle. Wichtig ist primär die kurzfristige Nutzbarkeit. Die gefühlte Nutzbarkeit sinkt mit jeder Vorstellung eines neuen Top-Smartphones. Nur wenige Smartphone-Nutzer sind bereit die „Kosten“ für ökologisches Handeln zu tragen (vgl. Sachdeva et al. 2015, S. 60). Im Falle von Smartphones bedeutet dies, verzichten zu lernen.

Der Verfasser dieser Arbeit nutzt privat ein ehemaliges Top-Smartphone aus dem Jahr 2015. Trotz veraltetem Betriebssystem, ausbleibender Sicherheitsupdates und überholter Hardwarekomponenten kommt es zu keinerlei Einschränkungen in der täglichen Nutzung.

Der Verzicht auf günstige Angebote des Mobilfunkanbieters sowie auf die immer besser werdenden Kameras ist schwierig, da der Nutzer im Alltag stets damit konfrontiert wird. Meist kann etwa der Blick auf Urlaubsfotos von Bekannten oder das Gefühl, ein neues wertiges Gerät in der Hand zu halten, ausschlaggebend für aufkommende Unzufriedenheit sein. Diese Art der Konfrontation tritt bei Waschmaschinen selten auf. Von einer Waschmaschine wird nicht viel mehr als das zuverlässige Waschen von Wäsche erwartet. Der individuelle Reiz nach einem neuen Gerät fällt dementsprechend ähnlich gering aus, wie die Wahrnehmung technischer Innovationen. Nur wenige technische Geräte stehen dabei so sehr für Werte wie Beständigkeit. Den Prozess der Informationsbeschaffung beschreibt nichts sinnbildlicher als der ehemalige Werbeslogan des Herstellers AEG: Aus Erfahrung gut.

Literaturverzeichnis

Akiwumi, F. A., Hollist, A. O. (2016): The new kid on the old block. Coltan, conflict-prone minerals, and post-war reconstruction in Sierra Leone. In: *The Extractive Industries and Society* 3 (2), S. 316–319.

Altrogge, G. (Hrsg.) (2014): Foren sind wichtigster Social-Media-Kanal für Kaufentscheidungen. URL: http://www.absatzwirtschaft.de/foren-sind-wichtigster-social-media-kanal-fuer-kaufentscheidungen-17335/ Stand: 31.01.2019.

Apple Inc. (Hrsg.) (2019): Apple Special Event. 12. September, 2018. Aus dem Steve Jobs Theater. URL: https://www.apple.com/de/apple-events/september-2018/ Stand: 24.01.2019.

Axel Springer SE (Hrsg.) (o. J.): Kaufberatung Smartphones. Groß, klein, günstig, vielseitig – so finden Sie Ihr Wunsch-Handy. URL: https://www.computerbild.de/kaufberatung-smartphones-6281508.html Stand: 28.03.2019.

Axel Springer SE (Hrsg.) (2016): Tipp-Center Startseite. URL: https://tipps.computerbild.de/ Stand: 28.03.2019.

Bernau, V., Grzanna, M. (2013): Aufstand gegen Foxconn. In: *Süddeutsche Zeitung*, 23.09.2013. URL: https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/miserable-arbeitsbedingungen-in-china-aufstand-gegen-foxconn-1.1778899 Stand: 22.11.2018.

Bibliographisches Institut (Hrsg.) (2018a): Fo-rum, das. URL: https://www.duden.de/rechtschreibung/Forum#b2-Bedeutung-2 Stand: 07.03.2019.

Bibliographisches Institut (Hrsg.) (2018b): Obsoleszenz, die. URL: https://www.duden.de/rechtschreibung/Obsoleszenz Stand: 14.12.2018.

Boehm, A. (1994): Grounded Theory - wie aus Texten Modelle und Theorien gemacht werden. In: Boehm, A., Mengel, A., Muhr, T. (Hrsg.): Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge. Konstanz: UVK, S. 121–140.

Bohnsack, R. (2014): Rekonstruktive Sozialforschung. Einfürhung in qualitative Methoden. 9. Auflage. Opladen. Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Bordersen, B. (2016): Von der Smartphone-Revolution gefressen. 20 Jahre Nokia Communicator. Hrsg. Computec Media Group. URL: http://www.areamobile.de/news/39802-20-jahre-nokia-communicator-von-der-smartphone-revolution-gefressen Stand: 08.02.2019.

Brand, R., Kessler, J. (2019): Hilfe beim Smartphone-Kauf: So viel Handy bekommen Sie fürs Geld. Hrsg. c't. URL: https://www.heise.de/ct/artikel/Hilfe-beim-Smartphone-Kauf-So-viel-Handy-bekommen-Sie-fuers-Geld-4322961.html Stand: 30.03.2019.

BSH Hausgeräte GmbH (Hrsg.) (2018): Hauptseite. BSH Geschichts-Wiki. URL: https://wiki.bsh-group.com/de/wiki/Hauptseite#Historie_der_BSH-Marken Stand: 21.03.2019.

Bulow, J. (1986): An Economic Theory of Planned Obsolescence. In: *The Quarterly Journal of Economics* 101 (4), S. 729–750.

Bürdek, B. E. (2005): Design: Geschichte, Theorie und Praxis der Produktgestaltung. Berlin: Walter de Gruyter.

Chau, M., Reith, R. (2019): Smartphone Market Share. Hrsg. IDC. URL: https://www.idc.com/promo/smartphone-market-share/os Stand: 20.03.2019.

Chefkoch GmbH (Hrsg.) (2019): Diskussionsforen. URL: https://www.chefkoch.de/forum/ Stand: 07.03.2019.

Chip Digital GmbH (Hrsg.) (2018): Chip Forum. URL: https://forum.chip.de/ Stand: 07.03.2019.

Chip Digital GmbH (Hrsg.) (2019a): Elektrogroßgeräte. URL: https://www.chip.de/tests/elektrogross-geraete,75916 Stand: 28.03.2019.

Chip Digital GmbH (Hrsg.) (2019b): Handy-Kaufberatung. URL: https://forum.chip.de/categories/handy-kaufberatung Stand: 28.02.2019.

Computec Media Group (Hrsg.) (2003): Test. Sony Ericsson P800. URL: http://www.areamobile.de/testberichte/12010-sony-ericsson-p800 Stand: 08.02.2019.

Computec Media Group (Hrsg.) (2019): Handys und Smartphones im Überblick. URL: http://www.areamobile.de/handy Stand: 17.01.2019.

Cooper, D. (2012): Gartner: worldwide mobile phone sales dipped 2.3 percent while users wait for next iPhone. Hrsg. engadget. URL: https://www.engadget.com/2012/08/14/gartner-q2-2012/ Stand: 08.02.2019.

Cooper, T. (2004): Inadequate Life? Evidence of Consumer Attitudes to Product Obsolescence. In: *Journal of Consumer Policy* 27, S. 421–449.

Cox, J., Griffith, S., Giorgi, S., King, G. (2013): Consumer understanding of product lifetimes. In: *Resources, Conservation and Recycling* 79, S. 21–29.

Dierig, C., Nicolai, B. (2010): Ex-Quelle-Marke Privileg wird amerikanisch. Hrsg. Welt. URL: https://www.welt.de/wirtschaft/article6928556/Ex-Quelle-Marke-Privileg-wird-amerikanisch.html Stand: 25.03.2019.

Fairphone B.V. (Hrsg.) (2019): Das modulare Smartphone, das kommt, um zu bleiben. URL: https://www.fairphone.com/de/ Stand: 17.01.2019.

Fandrych, C. (2015): Deutsch heute. Sprachliche, kommunikative, mediale Umbrüche und ihre Relevanz für Deutsch als Fremdsprache. Leipzig: Herder-Institut.

Fischl, G. (2019): Top 10 - Die zehn besten Smartphones. Hrsg. WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH. URL: https://www.connect.de/vergleich/top-10-die-besten-smartphones-1318527.html Stand: 28.03.2019.

Frag Mutti GmbH (Hrsg.) (2019): Diskussionsforen. URL: https://forum.frag-mutti.de/ Stand: 19.03.2019.

Fuhse, J., Stegbauer, C. (2011): Kultur und mediale Kommunikation in sozialen Netzwerken. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH Wiesbaden.

Gartner (Hrsg.) (2018): Gartner Says Huawei Secured No. 2 Worldwide Smartphone Vendor Spot, Surpassing Apple in Second Quarter 2018. Worldwide Sales of Smartphones Grew 2 Percent in Second Quarter 2018. URL: https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-08-28-gartner-says-huawei-secured-no-2-worldwide-smartphone-vendor-spot-surpassing-apple-in-second-quarter Stand: 12.02.2019.

Gigaset Communications GmbH (Hrsg.) (2018): Gigaset GS185. Das Smartphone „Made in Germany“. URL: https://www.gigaset.com/de_de/gigaset-gs185/ Stand: 17.01.2019.

Giljum, S., Dittrich, M., Lieber, M., Lutter, S. (2014): Global Patterns of Material Flows and their Socio-Economic and Environmental Implications. A MFA Study on All Countries World-Wide from 1980 to 2009. In: *Resources* 3 (1), S. 319–339.

Glaser, B. G., Strauss, A. L. (2010): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. 3. Auflage. Bern: Verlag Hans Huber.

Global Footprint Network (Hrsg.) (2018a): About Earth Overshoot Day. URL: https://www.overshootday.org/about-earth-overshoot-day/ Stand: 13.11.2018.

Global Footprint Network (Hrsg.) (2018b): Past Earth Overshoot Days. URL: https://www.overshootday.org/newsroom/past-earth-overshoot-days/ Stand: 13.11.2018.

Gnambs, T., Batinic, B. (2011): Qualitative Online-Forschung. In: Naderer, G., Balzer, E. (Hrsg.): Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis. Grundlagen - Methoden - Anwendungen. 2. Aufl. Wiesbaden: Gabler.

Google (Hrsg.) (2019): android one. Smart, sicher und einfach genial. URL: https://www.android.com/intl/de_de/one/ Stand: 20.03.2019.

GSM Association (Hrsg.) (2019): Startseite. URL: https://www.mwcbarcelona.com/ Stand: 24.01.2019.

Handelsblatt (Hrsg.) (2018): Zwischen Luxus und Preiskampf – Wie Miele junge Kunden für sich gewinnen will. URL: https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/hausgeraetehersteller-zwischen-luxus-und-preiskampf-wie-miele-junge-kunden-fuer-sich-gewinnen-will/22788940.html?ticket=ST-3186168-O51AnZPddKHINTnytr6i-ap6 Stand: 21.03.2019.

Heeg, T. (2014): Von Siemens bleibt nur das Logo. Hrsg. Frankfurter Allgemeine Zeitung. URL: https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/hausgeraete-von-siemens-bleibt-nur-das-logo-13167421.html Stand: 21.03.2019.

Heintze, R. (2018): Soziale Medien locken Kunden - so stark wie klassiche Werbung. Einfluss auf Kaufentscheidungen: Facebook und YouTube spielen in der gleichen Liga wie TV- und Radio-Reklame. URL: https://www.faktenkontor.de/pressemeldungen/soziale-medien-locken-kunden-so-stark-wie-klassische-werbung/ Stand: 31.01.2019.

Heise Medien GmbH & Co. KG (Hrsg.) (2019): Leserforum allgemein. URL: https://www.heise.de/forum/c-t/c-t-allgemein/forum-31637/ Stand: 30.03.2019.

HMD Global (Hrsg.) (2019): Nokia 3.1. Dein Premiumbegleiter. URL: https://www.nokia.com/phones/de_de/nokia-3-2018 Stand: 20.03.2019.

Höpner, A. (2016): Comeback des Made in Germany. Hrsg. Handelsblatt. URL: https://www.handelsblatt.com/unternehmen/industrie/bosch-siemens-hausgeraete-comeback-des-made-in-germany/14470054.html Stand: 21.03.2019.

IDG Tech Media GmbH (Hrsg.) (2019): PC-Welt Forum. URL: https://www.pcwelt-forum.de/ Stand: 30.03.2019.

iFixit (Hrsg.) (2019a): Smartphone Repairability Scores. URL: https://www.ifixit.com/smartphone-repairability Stand: 17.01.2019.

iFixit (Hrsg.) (2019b): The free repair guide for everything, written by everyone. URL: https://www.ifixit.com/ Stand: 17.01.2019.

Jaeger-Erben, M., Hipp, T. (2017): Letzter Schrei oder langer Atem? Erwartungen und Erfahrungen im Kontext von Langlebigkeit bei Elektronikgeräten. Deskriptive Auswertung einer repräsentativen Online-Befragung in Deutschland in 2017. Berlin: Nachwuchsgruppe Obsoleszenz.

Jaeggi, E., Faas, A., Mruck, K. (1998): Denkverbote gibt es nicht! Vorschlag zur interpretativen Auswertung kommunikativ gewonnener Daten. 2. Auflage. Berlin: Technische Universität Berlin.

Janowitz, K. M. (2010): Was ist und kann Netnographie? Ethnographische Forschung im Social Web: Antworten bekommen, ohne Fragen zu stellen. URL: http://www.klaus-janowitz.de/pdf/NetnographieSocialMedia.pdf Stand: 07.03.2019.

Kalbar, P. P., Birkved, M., Hauschild, M., Kabins, S., Nygaard, S. E. (2018): Environmental impact of urban consumption patterns. Drivers and focus points. In: *Resources, Conservation and Recycling* 137, S. 260–269.

Kasbohm, A., Appelt, J. (2009): So funktioniert das COMPUTER BILD-Forum. Hrsg. Computer Bild. URL: https://www.computerbild.de/artikel/cb-Ratgeber-Kurse-Internet-So-funktioniert-das-COMPUTER-BILD-Forum-2101298.html Stand: 28.03.2019.

Kluczniok, J. (2018): Handys in Deutschland: Huawei P20 lite verkauft sich besser als iPhone X. Marktforscher veröffentlichen Top 5. Hrsg. netzwelt. URL: https://www.netzwelt.de/smartphone/kaufberatung-handys-deutschland-huawei-p20-lite-verkauft-besser-iphone-x.html Stand: 12.02.2019.

Kluczniok, J. (2019): Android-Smartphones: Der große Update-Fahrplan. Hrsg. netzwelt. URL: https://www.netzwelt.de/update-fahrplan/android-smartphones-grosse-update-fahrplan.html Stand: 20.03.2019.

Knight, T., King, G., Herren, S., Cox, J. (2013): Electrical and electronic product design: product lifetime. GB Report. London: Brook Lyndhurst.

Knott, M. (2019): Der große Apple iOS Update-Fahrplan. Hrsg. netzwelt. URL: https://www.netzwelt.de/update-fahrplan/ios-handys-tablets-grosse-update-fahrplan.html Stand: 20.03.2019.

Kopacek, B., Kopacek, P. (2015): Extracting rare materials from electr(on)ic scrap. In: *IFAC-PapersOnLine* 48 (24), S. 157–161.

Kozinets, R. V. (2002): The Field behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. In: *Journal of Marketing Research* 39, S. 61–72.

Kozinets, R. V. (2010): Netnography. Doing Ethnographic Research Online. London. Thousand Oaks. New Delhi. Singapore: Sage Publications.

Krause, M. (2018): Miele verschärft Sparkurs: Kosten sollen massiv sinken, 500 Stellen bedroht. Hrsg. Haller Kreisblatt. URL: https://www.haller-kreisblatt.de/owl/22292666_Miele-verschaerft-Sparkurs-Kosten-sollen-massiv-sinken-500-Stellen-bedroht.html Stand: 21.03.2019.

Kromrey, H. (2002): Empirische Sozialforschung: Methoden der Datengewinnung. (Methoden 1). Hrsg. FU Berlin. URL: http://userpage.fu-berlin.de/sgiel/Methoden_2005/Klausurvorbereitung/Datenerhinstr.pdf Stand: 12.03.2019.

Kuckartz, U. (2007): Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kuckartz, U. (2010): Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kuckartz, U. (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 3. Auflage. Weinheim. Basel: Beltz Verlag.

Lamnek, S. (2005): Qualitative Sozialforschung. 4. Auflage. Weinheim. Basel: Beltz Verlag.

Lindemann, K., Ruoss, E., Weinzinger, C. (2014): Dialogizität und sequenzielle Verdichtung in der Forenkommunikation. Editieren als kommunikatives Verfahren. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 42 (2), S. 223–252.

Mayring, P. (2016): Einführung in die qualitative Sozialforschung. 6. Auflage. Weihnheim. Basel: Beltz Verlag.

McLellan, B. C., Corder, G. D., Golev, A., Ali, S. H. (2014): Sustainability of the Rare Earths Industry. In: *Procedia Environmental Sciences* 20, S. 280–287.

Media Markt E-Business GmbH (Hrsg.) (o. J.): Welchen Typ Waschmaschine suchen Sie? URL: https://www.mediamarkt.de/de/shop/waschmaschinenberatung.html Stand: 28.03.2019.

Meskini, S. (2013): Reliability Models Applied to Smartphone Applications. In: *Electronic Thesis and Dissertation Repository* (1487).

Messe Berlin (Hrsg.) (2019): Startseite. URL: https://b2c.ifa-berlin.de/ Stand: 24.01.2019.

Murph, D. (2011): Gartner's Q3 2011 smartphone figures: Samsung on top globally, Android tops 50 percent share. Hrsg. engadget. URL: https://www.engadget.com/2011/11/15/gartners-q3-2011-smartphone-figures-samsung-on-top-globally-a/?guccounter=1 Stand: 08.02.2019.

Niemeyer, F. (2018): Samsung Galaxy S8 im Test. Top-Gerät im Schatten der Plus-Version. Hrsg. Chip Digital GmbH. URL: https://www.chip.de/test/Samsung-Galaxy-S8-Handy-Test_111690574.html Stand: 07.04.2019.

notebooksbilliger.de AG (Hrsg.) (2019): Waschmaschinen-Kaufberater. URL: https://www.notebooksbilliger.de/waschmaschine+kaufberatung Stand: 28.03.2019.

O'Reilly, T. (2007): What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. In: *Communications & Strategies* (65), S. 17–37.

Paiano, A., Lagioia, G., Cataldo, A. (2013): A critical analysis of the sustainability of mobile phone use. In: *Resources, Conservation and Recycling* 73, S. 162–171.

Plennert, T., Robra-Bissantz, S., Gaedke, Y. (2008): Studie: Der Einfluss von Online-Foren auf das Kaufverhalten. In: Meißner, K., Engelien, M. (Hrsg.): GENEME. Gemeinschaften in neuen Medien. Dresden: Technische Universität Dresden Stand: 31.01.2019.

Proske, M., Winzer, J., Marwede, M., Nissen, N. F., Lang, K.-D. (2016): Obsolescence of electronics - the example of smartphones. In: 2016 Electronics Goes Green 2016+ (EGG). Berlin, 06.09.2016 - 09.09.2016: IEEE, S. 1–8 Stand: 05.01.2019.

Rageh, A., Melewar, T. C., Woodside, A. (2013): Using netnography research method to reveal the underlying dimensions of the customer/tourist experience. In: *Qualitative Market Research* 16 (2), S. 126–149.

Ravalet, E., Vincent-Geslin, S., Kaufmann, V., Leveugle, J. (2014): Slices of (mobile) life. A sociological survey and manifesto on work-related high mobility. Paris: Loco Éditions.

Rheingold, H. (1993): The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.

Ritzer, U. (2008): AEG - aus Erfahrung gewarnt. Hrsg. Süddeutsche Zeitung. URL: https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/in-der-globalisierungsfalle-aeg-aus-erfahrung-gewarnt-1.821647 Stand: 21.03.2019.

Sachdeva, S., Jordan, J., Mazar, N. (2015): Green consumerism. Moral motivations to a sustainable future. In: *Current Opinion in Psychology* 6, S. 60–65.

Sandborn, P. A. (2007): Editorial Software Obsolescence—Complicating the Part and Technology Obsolescence Management Problem. In: *IEEE Transactions on Components and Packaging Technologies* 30 (4), S. 886–888.

Schanze, R. (2017): Kaufberatung Smartphone – So findet ihr das richtige Handy. Hrsg. Ströer Media Brands GmbH. URL: https://www.giga.de/apps/android/specials/kaufberatung-smartphone-so-findet-ihr-das-richtige-handy/ Stand: 28.03.2019.

Schmale, O. (2015): Bauknecht beendet Entwicklung in Deutschland. Hrsg. Frankfurter Allgemeine Zeitung. URL: https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/unternehmen/entwicklung-von-bauknecht-in-deutschland-schliesst-13525839.html Stand: 21.03.2019.

Schornberg, S. (2017): Samsung Galaxy S8 Testbericht. Hrsg. Computec Media Group. URL: http://www.areamobile.de/handys/6565-samsung-galaxy-s8/testbericht Stand: 07.04.2019.

Shift GmbH (Hrsg.) (2018): Startseite. URL: https://www.shiftphones.com/ Stand: 17.01.2019.

Statista (Hrsg.) (2019): Von welcher Marke ist Ihre Waschmaschine? URL: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/171472/umfrage/marke-der-waschmaschine-in-deutschland/ Stand: 21.03.2019.

Staudenmayer, F. (2015): Der spektakuläre Kampf ums AEG-Stammwerk. Hrsg. Bayerischer Rundfunk. URL: https://www.br.de/nachricht/mittelfranken/inhalt/aeg-stammwerk-nuernberg-schliessung-100.html Stand: 21.03.2019.

Steffen, D. (2014): Design als Produktsprache. Hrsg. Hochschule Luzern. URL: https://blog.hslu.ch/product/files/2014/03/Psp_MA1_2014.pdf Stand: 01.04.2019.

Stiftung Warentest (2017a): Reparieren - oder wegwerfen. In: *test* 2017 (4), S. 58–67.

Stiftung Warentest (2017b): Zerbrechliche Helden. In: *test* 2017 (11), S. 22–27.

Stiftung Warentest (2018a): Alles aktuell bei Apple. In: *test* 2018 (3), S. 42–45.

Stiftung Warentest (2018b): Die zuverlässigsten Marken. In: *test* 2018 (4), S. 56–61.

The LineageOS Project (Hrsg.) (2019): Lineage Startseite. URL: https://lineageos.org/ Stand: 07.04.2019.

Toledano, M. (2017): Emergent methods. Using netnography in public relations research. In: *Public Relations Review* 43 (3), S. 597–604.

Toprak, M. (2018): Gigaset GS185: Konkurrenz für Fairphone und Co? URL: https://uto-pia.de/gigaset-gs185-smartphone-made-in-germany-108492/ Stand: 17.01.2019.

Truschkat, I., Kaiser, M., Reinartz, V. (2005): Forschen nach Rezept? Anregungen zum praktischen Umgang mit der Grounded Theory in Qualifikationsarbeiten. In: *Forum Qualitative Sozialforschung* 6 (2), S. 1–24.

United Nations Environment Programme (2012): Global Environment Outlook 5. Environment for the future we want. Kenya.

VERBI GmbH (2018): MAXQDA. Version 2018.1: VERBI GmbH Stand: 23.03.2019.

Wakenge, C. I. (2018): “Referees become players”. Accessing coltan mines in the Eastern Democratic Republic of Congo. In: *The Extractive Industries and Society* 5 (1), S. 66–72.

WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH (2019): connect Bestenliste. In: *connect* 2019 (5), S. 58–64.

Whitney, L. (2011): Gartner: Android ranks 2nd in global smartphones. Hrsg. cnet. URL: https://www.cnet.com/news/gartner-android-ranks-2nd-in-global-smartphones/ Stand: 08.02.2019.

Wieser, H., Tröger, N. (2015): Die Nutzungsdauer und Obsoleszenz von Gebrauchsgütern im Zeitalter der Beschleunigung. Eine empirische Untersuchung in österreichischen Haushalten. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestelle für Wien.

Wilhelm, W., Yankov, A., Magee, P. (2011): Mobile Phone Consumption Behavior and the Need for Sustainability Innovations. In: *Journal of Strategic Innovation and Sustainability* 7 (2), S. 20–40.

Würdinger, S. (2009): Kaufentscheidung: Überzeugungskraft kommt aus dem Internet. URL: https://www.kantartns.de/presse/pdf/presse/tns_infratest_kaufentscheidung_deutschland_i.pdf Stand: 31.01.2019.

ZDF (Hrsg.) (2019): Einfluss von Influencern nimmt zu. URL: https://www.zdf.de/na-chrichten/heute/laut-aktueller-umfrage-einfluss-von-influencern-nimmt-zu-100.html Stand: 07.04.2019.

Anhang

Codings Smartphones

P: Ursächliche Bedingung
- K: Relative Obsoleszenz
  - T: Psychologische Obsoleszenz
    - C: Unzufriedenheit
    - C: Wunsch nach neuem
  - T: Ökonomische Obsoleszenz
    - C: Günstige Geräte im Ausland
    - C: Mobilfunkvertrag (Neu/Verlängerung)
  - T: Technologische Obsoleszenz
    - C: Handy statt Smartphone
    - C: Bessere Hardware als aktuell
    - C: Smartphone statt Handy
    - C: Speicherknappheit
    - C: Performancegründe
    - C: Softwareprobleme
- K: Absolute Obsoleszenz
  - C: Nicht weiter definiert
  - C: Display defekt
  - C: Sturzschaden
  - C: Wasserschaden
- C: Ohne Altgerät
- C: Nutzung als Zweitgerät

P: Kontextbedingung
- C: Vorab-Auswahl durch Fragesteller
- K: Langlebigkeit und Qualität
  - T: Erwartete Lebensdauer Prio
    - C: Erwartete Lebensdauer: Lange
    - C: Erwartete Lebensdauer: ca. 2 Jahre
  - C: Qualität Prio
  - C: Alter des Geräts Prio
  - C: Akku wechselbar Prio
  - C: Staub- und Wasserdichtigkeit Prio
  - C: Robustheit Prio
- K: Bauform und Größe
  - T: Bauform
    - C: Gerätegewicht Prio
    - C: Tippen Prio

T: Optik und Feeling

C: Verarbeitung Prio

C: Geräteaussehen Prio

T: Größe

C: Gerätegröße Prio

C: Displaygröße Prio

C: Gerätedicke Prio

C: Handling Prio

K: Geräteeigenschaften und Ausstattung

T: Software

C: Aktuelle OS-Version Prio

C: App-Store-Größe Prio

C: Benutzeroberfläche Prio

C: Betriebssystem Prio

C: Custom-ROM Prio

C: Datenschutz Prio

C: Messaging/Soziale Netzwerke Prio

C: Surfen Prio

C: Sync/Organizer Prio

C: Updatesicherheit Prio

T: Hardware

C: Akku Performance Prio

C: Displayqualität Prio

C: Filme Prio

C: Gaming Prio

C: Geschwindigkeit Prio

C: Hardware allgemein Prio

C: Kamera Prio

C: Konnektivität Prio

C: Ladevorgang Prio

C: Mobilfunk Prio

C: Musik/Sound Prio

C: Navigation Prio

C: Prozessor Prio

C: RAM Prio

C: SIM Prio

C: Speichererweiterung Prio

C: Speicherplatz Prio

C: Telefon Prio

K: Kosten

C: Konkrete Preisvorstellung

Preis >600
Preis 500-600
Preis 400-500
Preis 300-400
Preis 200-300
Preis 100-200
Preis <100
C: Kosten Prio
K: Kaufprozess
C: Darf gebraucht sein
C: Support durch Handel Prio
C: Warten Prio
K: Orientierungsstrukturen
C: Testberichte Prio
K: Marke und Image
C: Marke Prio
P: Strategie zur Bewältigung
K: Langlebigkeit und Qualität
T: Lebensdauer und Alter
C: Erwartete Lebensdauer
Erwartete Lebensdauer -
Erwartete Lebensdauer +
C: Alter des Neugeräts
Alter des Geräts -
Alter des Geräts +
C: Reparatur
Reparatur -
Reparatur +
C: Qualität
Qualität -
Qualität +
C: Akku wechselbar
Akku wechselbar -
Akku wechselbar +
C: Staub- und Wasserdichtigkeit
Staub- und Wasserdichtigkeit -
Staub- und Wasserdichtigkeit +
C: Robustheit
Robustheit -
Robustheit +
K: Bauform und Größe

T: Bauform

C: Gerätegewicht

Gerätegewicht -

Gerätegewicht +

C: Tippen

Tippen -

Tippen +

T: Optik und Feeling

C: Verarbeitung

Verarbeitung -

Verarbeitung +

C: Geräteaussehen

Geräteaussehen -

Geräteaussehen +

T: Größe

C: Handling

Handling -

Handling +

C: Gerätegröße

Gerätegröße -

Gerätegröße +

C: Displaygröße

Displaygröße -

Displaygröße +

C: Gerätedicke

Gerätedicke -

Gerätedicke +

K: Geräteeigenschaften und Ausstattung

T: Software

C: Aktuelle OS-Version

Aktuelle OS-Version -

Aktuelle OS-Version +

C: App-Store-Größe

App-Store-Größe -

App-Store-Größe +

C: Benutzeroberfläche

Benutzeroberfläche -

Benutzeroberfläche +

C: Betriebssystem

Beim Betriebssystem unentschlossen

Betriebssystemabhängig

Betriebssystem -
Betriebssystem +
C: Custom-ROMs
Custom-ROM -
Custom-ROM +
C: Datenschutz
Datenschutz -
Datenschutz +
C: Messaging/Soziale Netzwerke
Messaging -
Messaging +
C: Surfen
Surfen -
Surfen +
C: Sync/Organizer
Sync/Organizer -
Sync/Organizer +
C: Updatesicherheit
Updatesicherheit -
Updatesicherheit +
T: Hardware
C: Akku Performance
Akku Performance -
Akku Performance +
C: Displayqualität
Displayqualität -
Displayqualität +
C: Filme
Filme +
C: Gaming
Gaming -
Gaming +
C: Geschwindigkeit
Geschwindigkeit -
Geschwindigkeit +
C: Hardware allgemein
Hardware oversized
Hardware -
Hardware +
Zusatzfunktionen +
C: Kamera

Kamera -
Kamera +
C: Konnektivität
Konnektivität -
Konnektivität +
C: Ladevorgang
Ladevorgang -
Ladevorgang +
C: Mobilfunk
Mobilfunk -
Mobilfunk +
C: Musik
Musik -
Musik +
C: Navigation
Navigation -
Navigation +
C: Prozessor
Prozessor -
Prozessor +
C: RAM
RAM -
RAM +
C: SIM
SIM -
SIM +
C: Speichererweiterung
Speichererweiterung -
Speichererweiterung +
C: Speicherplatz
Speicherplatz -
Speicherplatz +
C: Telefon
Telefon -
Telefon +
K: Kosten
C: Preis
Preis -
Preis +
C: Preisabhängig
C: Mehrinvestition lohnenswert

- K: Kaufprozess
  - T: Kaufort
    - C: Gebrauchkauf
      - Gebrauchtkauf -
      - Gebrauchtkauf +
    - C: Kauf Online
      - Kauf Online -
      - Kauf Online +
    - C: Kauf im Einzelhandel
      - Kauf im Einzelhandel -
      - Kauf im Einzelhandel +
    - C: Kauf über Provider
      - Kauf über Provider -
      - Kauf über Provider +
  - C: Support und Gewährleistung
    - Support und Gewährleistung -
    - Support und Gewährleistung +
  - C: Marktvielfalt
    - Marktvielfalt -
    - Marktvielfalt +
  - C: Warten auf Alternative
    - Warten auf Alternative -
    - Warten auf Alternative +
- K: Orientierungsstrukturen
  - C: Abschneiden in Testberichten/Reviews
    - Abschneiden in Testberichten/Reviews -
    - Abschneiden in Testberichten/Reviews +
  - C: Aussagekraft Testberichte/Reviews
    - Aussagekraft Testberichte/Reviews -
    - Aussagekraft Testberichte/Reviews +
  - C: Such-/Vergleichportale
    - Such-/Vergleichportale +
  - C: Popularität
    - Popularität +
  - C: Erfahrungen mit Gerät
    - Erfahrungen mit Gerät -
    - Erfahrungen mit Gerät +
  - C: Praxistests
    - Praxistest im Geschäft -
    - Praxistest im Geschäft +
    - Praxistest Langzeit +

K: Marke und Image

C: Smartphones aus China

Smartphones aus China -

Smartphones aus China +

C: Marke

Marke -

Marke +

P: Konsequenz

C: Aussage über finale Kaufentscheidung

C: Zwischenmenschliches

Codings Waschmaschine

P: Ursächliche Bedingung
- K: Relative Obsoleszenz
  - T: Psychologische Obsoleszenz
    - C: Neukauf, da neues Haus
  - T: Ökonomische Obsoleszenz
  - T: Technologische Obsoleszenz
    - C: Altgerät zu laut
    - C: Altgerät zu langsam
- K: Absolute Obsoleszenz
  - C: Nicht weiter definiert
  - C: Schleudern defekt
  - C: Pumpe defekt
  - C: Elektronik defekt
- Ohne Altgerät

P: Kontextbedingung
- C: Vorab-Auswahl durch Fragesteller
- K: Langlebigkeit und Qualität
  - C: Erwartete Lebensdauer Prio
  - C: Qualität Prio
- K: Bauform und Größe
  - T: Bauform
    - C: Kombigerät Prio
    - C: Bauart Prio
    - C: Türgröße Prio
  - T: Größe
    - C: Platzbedarf Prio
- K: Geräteeigenschaften und Ausstattung
  - T: Software
    - C: Bedienung Prio
    - C: Display Prio
    - C: Mengenautomatik Prio
    - C: Programm Prio
    - C: Startzeitvorwahl Prio
  - T: Hardware
    - C: Antrieb Prio
    - C: Aquastop Prio
    - C: Wasser Prio
    - C: Energie Prio
    - C: (Energie)Effizienzklasse Prio
    - C: Fassungsvermögen Prio

C: Geschwindigkeit Prio
C: Lautstärke Prio
C: Schleudern Prio
C: Waschen Prio
C: Zusatzaustattung Prio
K: Kosten
C: Konkrete Preisvorstellung
C: Kosten Prio
K: Kaufprozess
C: Darf gebraucht sein
K: Orientierungsstrukturen
C: Erhaltene Beratung im Handel
C: Testberichte Prio
K: Marke und Image
C: Marke Prio
P: Strategie zur Bewältigung
K: Langlebigkeit und Qualität
T: Lebensdauer und Alter
C: Erwartete Lebensdauer
Erwartete Lebensdauer -
Erwartete Lebensdauer +
C: Lange Lebensdauer nicht strebenswert
Aus Verbrauchsgründen
Aus anderen Gründen
Aus Flexibilität
Aus Kostengründen
C: Früher war alles besser
C: Haltbarkeit = Wahrscheinlichkeit
T: Reparatur
C: Neukauf statt Reparatur (Sonstiges)
C: Reparieren (allgemein)
Günstige Ersatzteile im Internet
Reparatur selbst machen
C: Reparatur mit fortgeschrittenem Alter
Reparatur mit fortgeschrittenem Alter -
Reparatur mit fortgeschrittenem Alter +
C: Wirtschaftlichkeit Reparatur
Wirtschaftlichkeit Reparatur -
Wirtschaftlichkeit Reparatur +
C: Reparierbarkeit
Reparierbarkeit -

Reparierbarkeit +
C: Ersatzteilversorgung
Ersatzteilversorgung +
C: Qualität
Qualität -
Qualität +
C: Service
Service -
Service +
C: Produktionsstandort
Produktionsstandort -
Produktionsstandort +
C: Ökologie
Ökologie -
Ökologie +
K: Bauform und Größe
T: Bauform
C: Anschlüsse beachten
C: Kombigerät
Kombigerät -
Kombigerät +
C: Bauart
Toploader -
Toploader +
Frontloader +
C: Türgröße
Türgröße -
Türgröße +
T: Optik und Feeling
C: Optik +
T: Größe
C: Platzbedarf
Platzbedarf -
Platzbedarf +
K: Geräteeigenschaften und Ausstattung
T: Software
C: Bedienung
Bedienung -
Bedienung +
C: Display
Display -

Display +

C: Mengenautomatik

Mengenautomatik -

Mengenautomatik +

C: Programmvielfalt

Programm -

Programm +

C: Startzeitvorwahl

Startzeitvorwahl +

T: Hardware

C: Ausstattung allgemein

Ausstattung allgemein -

Ausstattung allgemein +

C: Antrieb

Antrieb -

Antrieb +

C: Aquastop

Aquastop +

C: Sparsamkeit allgemein

Sparsamkeit -

Sparsamkeit +

C: Wasser

Wasserverbrauch -

Wasserverbrauch +

C: Energie

Energiespartipps

Energie -

Energie +

C: (Energie)Effizienzklasse

(Energie)Effizienzklasse -

(Energie)Effizienzklasse +

C: Fassungsvermögen

Fassungsvermögen -

Fassungsvermögen +

C: Geschwindigkeit

Geschwindigkeit -

Geschwindigkeit +

C: Lautstärke

Lautstärke -

Lautstärke +

C: Schleudern

Schleuderleistung -
Schleuderleistung +
C: Schontrommel
Schontrommel +
C: Waschen
Waschleistung -
Waschleistung +
C: Zusatzaustattung
Zusatzausstattung -
Zusatzausstattung +
K: Kosten
C: Preisabhängig
C: Mehrinvestition lohnenswert durch Langlebigkeit
C: Preis
Preis -
Preis +
K: Kaufprozess
T: Kaufort
C: Online-/Versandhandel
Kauf Online/Versandhandel +
C: B-Waren-Handel
B-Waren-Handel +
C: Gebrauchtkauf
Gebrauchtkauf +
C: Einzelhandel
Einzelhandel -
Einzelhandel +
C: Support und Gewährleistung
Support und Gewährleistung -
Support und Gewährleistung +
C: Marktvielfalt
Marktvielfalt -
C: Beratung im Handel
Beratung im Handel -
Beratung im Handel +
K: Orientierungsstrukturen
T: Erfahrungen
C: Erfahrungen mit Gerät +
Sonstiges +
Alter/Zuverlässigkeit +
C: Erfahrungen mit Gerät -

Sonstiges -

Alter/Zuverlässigkeit -

C: Abschneiden Testberichte/Reviews

Abschneiden Testberichte/Reviews -

Abschneiden Testberichte/Reviews +

C: Aussagekraft Testberichte/Reviews

Aussagekraft Testberichte/Reviews -

Aussagekraft Testberichte/Reviews +

C: Such-/Vergleichsportale

Such-/Vergleichsportale +

T: Modellnummern

C: Nichtauskennen mit konkreten Modellen

C: Nachfrage nach Modell

K: Marke und Image

C: Marke allgemein

Allgemein Marke -

Allgemein Marke +

C: Miele

Miele -

Miele +

C: BSH

BSH -

BSH +

C: Andere Marken

Andere Marken -

Andere Marken +

C: Billig-/No-Name-Marken

Billig-/No-Name-Marken -

Billig-/No-Name-Marken +

P: Konsequenz

C: Aussage über finale Kaufentscheidung

Thread - Chip

Fleck1209, 17. März 2019, 11:20
Hallo liebe Chip-Community!
Ich bin neu im Forum und hoffe, dass ihr mir bei meinem Anliegen weiterhelfen könnt.

Da ich nicht vor habe mir alle paar Jahre ein neues Smartphone zu zulegen, bin ich auf der Suche nach einem Smartphone was ich so lange wie möglich zuverlässig nutzen kann.

Ich bin kein Poweruser, die von mir am häufigsten genutzten Apps sind die bekannten Messenger, der Browser und die klassischen Telefonfunktionen. Meine Priorität liegt wie gesagt auf der Langlebigkeit. Dafür wäre ich bereit viel Geld auszugeben, schließlich gleicht sich der eventuell hohe Anschaffungspreis auf lange Sicht hin aus. Technische Spielereien sowie die Größe oder Design sind bei mir nebensächlich, ebenso komme ich sowohl mit Android als auch mit iOS zurecht.
Zu meinem Problem habe ich ein paar etwas allgemeinere Fragen:

Was denkt ihr…
…je hochpreisiger desto langlebiger?
…gibt es Hersteller, die hochwertigere Komponenten verbauen, die weniger oft zu technischen Defekten führen (wie man das z.B. von einer Miele-Waschmaschine erwartet)?
…welcher Faktor spricht denn am stärksten gegen eine lange Verwendung?
…wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?

Um auf den Vorabfragebogen kurz einzugehen: Preis, OS, Hersteller, Größe, Bildschirmauflösung, Gehäusematerial, spezielle Ausstattungsmerkmale inkl. Kamera und Musik spielen bei mir eine untergeordnete Rolle. Hauptsächliche Nutzung von Messaging- und Mail-Diensten, Browser und Telefon, überwiegend im deutschen D-Netz. Neu oder gebraucht. Priorität: Lange Lebensdauer und Zuverlässigkeit.

Vielen lieben Dank im Voraus für all eure Tipps!
soudeur, 17. März 2019, 13:28
Priorität: Lange Lebensdauer und Zuverlässigkeit.
Der Ansatzpunkt ab jetzt für den Neukauf ist dann mindestens ein gutes Mittelklasse-Phone, das mit den zukünftigen Upgrades zum Betriebssystem möglichst lang bedient wird. Mindestens 3 Jahre, eher mehr.
Die grösste Sicherheit hat man meist bei den teuren Top-Phones, die mit Vorzug berücksichtigt werden.
Ein Micro-SD-Card-Slot ist von Vorteil, weil man damit den Telefonspeicher frei hält und das Phone auch über längere Zeit schnell bleibt, wie zu Anfang.
Zukünftig kommt auch das 5G, das heisst wer jetzt das neuste Samsung Galaxy mit 4G kauft, der steht in einiger Zeit in der Vergangenheit.
Incanus, 17. März 2019, 13:32
...welcher Faktor spricht denn am stärksten gegen eine lange Verwendung?

Die Softwareversorgung. Daher kommen im Prinzip nur ganz aktuelle Modelle, der höherpreisigen Klassen in Frage. Ältere sind schon fast am Ende des Softwarezyklus angekommen, günstigere Modell bekommen häufig nur weniger Updates.
Vorbildlich sind da Apple-Geräte, die Google Pixel-Modelle, bisher auch Nokia und vermutlich alle Geräte die dem Android One Projekt angehören.

Fleck1209, 18. März 2019. 10:14

Danke euch beiden für das schnelle und hilfreiche Feedback!
Ich werde mich mal schlau machen, was die von euch angesprochenen Merkmale anbelangt.

Heißt das denn automatisch, dass ich ein Smartphone sobald es keine Betriebssystem-Upgrades und andere Updates mehr gibt, zwangsläufig ersetzen muss bzw. sollte?

Incanus, 18. März 2019, 10:53
Wenn es keine Sicherheitsupdates mehr gibt, bleiben erkannte Lücken im System offen und machen das Telefon bei der Nutzung angreifbar. Es sollte daher nicht mehr mit Internetverbindung genutzt werden.

Fleck1209, 19. März 13:16
Das heißt im Umkehrschluss, dass du etwa ein Galaxy S7 so schnell wie möglich ersetzen würdest?
Wenn ich also die heutigen Top-Smartphones in 3 Jahren eh nicht mehr verwenden kann/sollte, würde es dann ein Nokia 3.1 mit Android One auch tun? Oder wird das aufgrund der Hardware schon deutlich früher langsamer und anfälliger? Das heißt aufgrund der kurzen Lebensdauer muss ich auch gar nicht mehr groß auf die Reparaturfähigkeit oder wechselbare Akkus achten?
Incanus, 19. März 2019, 13:53
Ich weiß nicht, ob Samsung für das Galaxy S7 noch Sicherheitsupdates verteilt. Es muss ja nicht das neueste Android installiert sein, um noch Security patches zu bekommen. Aber für einen Neukauf empfiehlt es sich sicher nicht mehr. Wobei bei so populären Geräten meist auch Alternativen zur Verfügung stehen,
z.B. LineageOS, die den Verwendbarkeitszeitraum ausdehnen können.

secret_3des, 19. März 2019, 20:53

...je hochpreisiger desto langlebiger?
Nein, zumindest nicht wenn man mindestens zu einem Mittelklasse Smartphone greift.

...gibt es Hersteller, die hochwertigere Komponenten verbauen, die weniger oft zu technischen Defekten führen
Darüber lässt sich imho keine verlässliche Aussage treffen. Statistiken gibt es meines Wissens keine.

...welcher Faktor spricht denn am stärksten gegen eine lange Verwendung?
Eingebauter, nicht tauschbarer Akku (leider aktuell bei fast allen Modellen der Fall)
Empfindliche Materialien wie Glas, welches bei unsaftem Bodenkontakt sofort springt

Kein Schutz gegen Feuchtigkeit / Staub -> IP6x Zertifizierung ist von Vorteil.
Wie oben schon geschrieben: Keine Software Updates / Sicherheitspatches mehr.

...wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?
HTC Desire -> Galaxy S2 -> S4 -> S7 Edge ;-)

Gegenfrage: Was hast du denn aktuell für ein Smartphone?
Für Samsung Galaxy S7 (Edge) gibt es übrigens noch regelmäßig Sicherheitsupdates. Wenn auch leider keine keine aktuellen Android-Version (8.0).

Folgende Modelle könnte ich mir als "langlebig" vorstellen:
One OnePlus 6(T)
Google Pixel 3

Fleck1209, 20. März 2019, 12:29

...wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?
HTC Desire -> Galaxy S2 -> S4 -> S7 Edge ;-)
Dann gibts bei dir - dem Zyklus nach - wohl auch bald ein neues Smartphone? Tendierst du wieder zu nem Galaxy oder eher zu den zwei Modellen die du mir empfohlen hast?

Das Pixel hast du sicherlich (unter anderem) wegen der Updatesicherheit mit reingenommen. Ist das beim OnePlus 6(T) mit diesem angepassten Android ähnlich?

Ich selbst nutze aktuell noch ein Lumia 920 mit Windows Phone 8.1, bin also super up-to-date. Und das funktioniert trotz seinem hohen Alter grundsätzlich immer noch schnell und größtenteils zuverlässig. Allerdings werden die unterstützten Apps - auch Basics wie der Facebook Messenger - immer weniger (auch wenn das Angebot nie wirklich atemberaubend war). Und es lässt sich seit geraumer Zeit nicht mehr induktiv laden, was jetzt kein Beinbruch ist, aber trotzdem ein (vor allem schon damals) cleveres Feature war.

Deswegen (und weil ich noch lange an meinen alten Sony Ericsson Handys hing) habe ich weder mit Android noch mit iOS viel Erfahrung. Ich höre nur immer von Freunden, dass ihre Android-Smartphones nach zwei, drei Jahren teils unangenehm langsam werden (auch Oberklassemodelle) und sie sich deswegen "oft" nach neuen Geräten umschauen. Bei den iPhones in meinem Bekanntenkreis gingen hingegen öfters mal kleinere Hardwarekomponenten kaputt, wie Klinkenbuchse, Homebutton oder sie haben Probleme mit dem Empfang. Woran liegt das eigentlich mit dem Langsamerwerden der Android-Geräte? Wird sich das bei 2019er-Geräten in Zukunft auch zeigen, oder hat sich da in den letzten Jahren technisch was getan?

secret_3des, 20. März 2019, 21:26

Aktuell bin ich mit meinem S7 Edge noch happy. Es hat dank Silikon-Hülle bisher alles überstanden, ist sehr flott, macht super Fotos und insgesamt ein super Smartphone. Ich liebäugle aber ein wenig mit dem neuen S10 - wenn es mal für unter 500 Euro zu haben ist, greife ich vielleicht zu. Mal sehen..
Alle meine bisherigen Smartphones habe ich gerootet und ein Custom ROM drauf gespielt. Ich habe die ganze Bloatware runter geschmissen bzw. direkt Lineage OS installiert. Mein altes S4 z.B. läuft mit Android 9 seit kurzem und ist damit auf einem deutlich neueren Stand wie mein aktuelles S7 Edge.

Ja, das Pixel hab ich wegen den Android Updates empfohlen. Es schneidet auch durchaus gut ab bei diversen Tests. (s.u.)
Prinzipiell käme auch das Samsung Galaxy S9 Plus in frage, wenn du dir zu traust ein anderes ROM zu flashen (irgendwann). Durch den starken Preisrutsch finde ich es durchaus attraktiv.
Abraten würde ich von Sony Smartphones. Die sind vom Gesamtpaket nicht so gut geglückt und zwei meiner Kollegen hatten nur Probleme damit.

Schau mal zu www.notebookcheck.com - Dort findest du gute Smartphone Tests.
-> https://www.notebookcheck.com/Top-10-Smartphones-im-Test-bei-Notebookcheck.91061.0.html

Merlino72, 21. März 2019, 11:27

Ich weiß nicht, ob Samsung für das Galaxy S7 noch Sicherheitsupdates verteilt. Es muss ja nicht das neueste Android installiert sein, um noch Security patches zu bekommen. Aber für einen Neukauf empfiehlt es sich sicher nicht mehr. Wobei bei so populären Geräten meist auch Alternativen zur Verfügung stehen, z.B. LineageOS, die den Verwendbarkeitszeitraum ausdehnen können.

Ja, Samsung Galaxy S7 Edge mit Android 8.0 und Sicherheits-Patchebene vom 01.03.2019....bei mir zuhause.

Das mit Lineage OS drauf zu spielen ist auch mein erklärtes Ziel. Allerdings habe ich irgendwo gelesen, dass das S7 derzeit nicht mehr supportet wird und es deswegen dafür keine aktuellen Lineage OS Versionen rauskommen werden. Wenn sich entsprechende Entwickler finden sollten, dann wird das S7 auch wieder aktuelle LOS Versionen erhalten.
Letzte funktionierden LOS Version für das S7 ist angeblich die bereits veraltete Lineage OS Version 14.1, was in etwa dem Android 7.x entspricht.
Es (LOS 14.1) erhält aber nach wie vor Sicherheitsupadtes. Jedoch keine Funktionsupdates mehr.

https://forum.kuketz-blog.de/viewtopic.php?t=1011https://forum.kuketz-blog.de/viewtopic.php?t=1011

psalm64 21. März 2019, 14:10

Ich weiß nicht, ob Samsung für das Galaxy S7 noch Sicherheitsupdates verteilt.
Also das S6 von meiner Frau bekommt zwar aktuell kein neues Android, aber doch zumindest noch Sicherheitspatches. Und das S2 und das Galaxy Note 2 das ich hatte, haben auch viele Jahre zumindest Sicherheitspatches

bekommen.
Ein Bekannter von mir hat das erste oder zweite One+ (2014/2015) und bekommt meines Wissens nach auch noch Sicherheitspatches.
Also was das angeht, kann ich daher zumindest für Samsung Topmodelle und One+ sprechen, das die sehr lange supportet werden, was Sicherheitspatches angeht.

dullek, 22. März 2019, 01:55

Austauschbarer Akku ist für lange Nutzung sinnvoll.
Oder großer Akku und Energiesparmodus an --> nur 1-2mal die Woche aufladen. Dann hält der Akku auch locker 5-6 Jahre oder mehr.

Man kann ein Handy auch mit älterem Betriebssystem noch nutzen. Je älter es ist, desto eher funktionieren manchen Apps aber nicht mehr richtig.

Gorilla Glas gegen Bruch und gescheite Schutzhülle

Keine China-Kracher.

Leaked, 22. März 2019, 22:21

eindeutig ein iphone x oder xs (max). Kannste für die nachsten 4-5 Jahre nutzen. Wechselst einmalig nach 2-3 Jahren den Akku und du hast deine Ruhe. Android One und Co können dagegen nicht mithalten, bei der langlebigkeit

@dullek - Was ist denn das für eine Lösung? Energiesparmodus + 1-2x die Woche aufladen. Drückst du auf den Spülkasten im WC auch nur 1-2 mal in der Woche?

gnaL0r, 22. März 2019, 23:03

Akku wechseln ist halt mittlerweile schon so aufwendig (oder aufwendiger) wie einfach ein neues Smartphone kaufen und in Betrieb nehmen. Der Umzug vom alten aufs neue Smartphone geht wirklich flott, z.B. mit Smart Switch von Samsung und den übers Google Konto synchronisierten Diensten.
Wenn das Geld keine Rolle spielt spricht nichts gegen das iPhone, bei den niedrigen Anforderungen aber auch nicht viel dafür, so viel Geld auszugeben.

...wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?
Ca. alle 2 Jahre, weil die neuen Geräte dann wieder spürbar besser sind (Performance, Features), der Akku etwas nachlässt, oder wegen Displaybruch ;(
Ich kaufe dann meistens ein Highend Gerät von vor 6-12 Monaten, das kriegt man zu dem Zeitpunkt (meistens im Angebot) für 250-350€. Zudem kriegt man meistens noch ein bisschen was fürs alte Gerät.

Fleck1209, 24. März 2019, 12:50

Erst einmal erneut vielen Dank für die vielen Beiträge die letzten Tage

Ich fasse mal eure Kommentare zusammen, damit ich auch nichts falsch verstanden habe:
Um ein langlebiges Smartphone zu haben...
- sollte ich ein Topsmartphone kaufen, da diese am längsten werksseitig mit Funktions- und noch länger mit Sicherheitsupdates versorgt werden
- kann ich nach der Beendigung des werksseitigen Supports, das Gerät flashen, also z.B. Lineage OS draufspielen
- sollte das neue Gerät eines der "bekannteren" Modelle sein, um für Lineage OS geeignet zu sein
- oder könnte mir ein iPhone kaufen, das entsprechend lange werksseitig aktuell gehalten wird
Soweit richtig?

Das mit den austauschbaren Akkus hatte ich mir auch schon überlegt, aber gibt es überhaupt noch Modelle, bei denen das "problemlos" via Deckel geht? Mein Lumia 920 hatte ja auch ein Unibodygehäuse, was ich auch schon aufhatte, um nach der defekten QI-Funktion zu schauen und das "einfache" Akkuwechseln auch nicht angedacht war.

Nochmal ne kleine Nachfrage, weil mir keiner auf meine Frage zur Verlangsamung geantwortet hatte (ist vielleicht in meinem Monolog etwas untergegangen): Werden alte Android-Geräte mit der Zeit automatisch irreparabel langsamer, oder ist das eine Frage des "Sauberhaltens"? Und falls ja, woran liegt das?

Incanus, 24. März 2019, 12:56

Ich vermute das Langsamwerden hat ähnliche Gründe wie bei Windows-Computern. Die Software wird von Version zu Version anspruchsvoller. Wer zudem ständig neue Apps installiert, hinterlässt Spuren
Eventuell ist es aber auch nur eine gefühlte Langsamkeit, weil der Unterschied zum Vorgänger, der anfangs noch präsent war, immer mehr in Vergessenheit gerät.

gnaL0r, 25. März 2019, 10:59
Das mit dem langsam werden ist mMn auch fast überstanden, jetzt reicht die Hardwareleistung leicht aus. Natürlich sollte man das Gerät nicht komplett vollmüllen, aber ein Reset sollte es dann richten. Auch iPhone wurden übrigens teilweise langsamer durch Major-Updates, aber jetzt auch nicht mehr.
Das mit der anspruchsvolleren Software dürfte schon der Hauptgrund gewesen sein, allein die Größe der Apps (Speicherplatz) erhöht sich Jahr für Jahr.

Darkseth88, 25. März 2019, 18:30

...je hochpreisiger desto langlebiger?

Jein...
Nicht, was Qualität angeht.
Nicht was Updates angeht (Flaggschiffe werden zwar in der Regel priorisiert, aber es gibt auch im <200€ Bereich smartphones, wo man ab Release 2 Jahre Versionsupdates, und 3 Jahre sicherheitsupdates bekommt. Xiaomi A2 (lite) zum Beispiel, beide mit Android-One.

Eher wegen der performance, die für einen wesentlich größeren Zeitraum Leistungsreserven mitbringt.

...gibt es Hersteller, die hochwertigere Komponenten verbauen, die weniger oft zu technischen Defekten führen (wie man das z.B. von einer Miele-Waschmaschine erwartet)?
Auch das nicht.

...welcher Faktor spricht denn am stärksten gegen eine lange Verwendung?
Eig nichts, höchstens Softwareupdates.
Aber auch ein Android Smartphone miteiner 3 Jahre alten Software kann weiter verwendet werden, und wird funktionieren.
Wer die aktuellste Software möglichst lange will, kommt um iOS nicht herum - oder sucht sich eines der wenigen geräte aus, die über 4-5+ Jahre mit Custom Roms versorgt werden.

Aber ich würde sagen... Der größte Faktor, der gegen eine möglichst lange Verwendung spricht, ist die Hardware / Leistung.
Wenn du heute ein 120€ Einsteiger Smartphone kaufst, was selbst vor 2 jahren schon nicht flüssig lief, sobald man etwas mehr gemacht hat als 2-3 08/15 basics, da wirst tendenziell keine 5 jahre auskommen ohne Tourette zu bekommen.

Beispiel, 2016er Phones: Galaxy S7 Edge war da eins der besten Smartphones auf dem markt, und eines der schnellsten.
Das teil macht heute nach 3 Jahren eine gute Figur, und selbst heutige <250€ Smartphones kommen da nicht ran. Das wird auch in 1-2 Jahren noch gut mithalten können.

Aber hätte man 2016 ein damaliges Eisnteiger/ Mittelklasse Smartphone gekauft, welches damals nur 16gb Speicher hatte, und 2gb Ram.. das teil wäre heute am Rande der benutzbarkeit, weil der Speicher extrem knapp ist, der Arbeitsspeicher sehr wenig, und die Leistung auch spürbare einbußen hat.

...wie oft und aus welchen Gründen ersetzt ihr eure Smartphones?
Bisher alle <2 Jahre.
Mein S7 Edge hatte ich 2 1/2 Jahre, wobei es im letzten Jahr ziemlich geschwächelt hat.
Mal sehen, wie lange ich mein OneplusT behalte. Weiß auch noch nicht, ob ich es tausche, weil es nach 3+ Jahren keine Updates mehr bekommt, oder weil ich vorher schon ein "neues Spielzeug" will, weil Dinge besser werden wie Kamera/Display, oder Features dazu kommen wie IP68 (offiziell), Qi Charging etc.

Fleck1209, 28. März 2019, 12:30

Super, vielen Dank euch, jetzt fühle ich mich umfassend aufgeklärt!

Dann werde ich mich an den aktuellen Flaggschiffmodellen orientieren und am Wochenende mal ein paar Märkte abklappern und die Geräte die in Frage kommen mal in die Hand nehmen, um mir ein besseres Bild machen zu können, welche mir zusagen.

Mein S7 Edge hatte ich 2 1/2 Jahre, wobei es im letzten Jahr ziemlich geschwächelt hat.
@Darkseth88
Noch eine Frage: Das Beispiel mit den 2016er Smartphones war durchaus einleuchtend und du meintest, das S7 Edge würde immer noch gut mithalten können (keine Sorge, ich werde mir dann schon ein aktuelles holen). Aber rein aus Interesse, in welchem Bereich hat dein S7 Edge "geschwächelt"?
Meinst in der Hinsicht, weil du - ich schätze dich mal als "Poweruser" ein - logischerweise höhere Ansprüche als ich hast, und das für die Zwecke dann nicht mehr ausreichend war? Oder gings dir generell darum, dass das OnePlus einfach das bessere "Spielzeug" für dich zu dem Zeitpunkt war?

Darkseth88, 28. März 2019, 16:18

Stimmt, Poweruser. Gab einige Situationen, wo es ne gedenksekunde länger brauchte. Das fing schon an, wenn man z.B. ein Bild über die "Share" Funktion in Whatsapp teilen wollte. Das macht mein Oneplus 6T z.B. ohne verzögerung, abgesehen von den sauberen Animationen.
Auch hat es bei mir ab und zu die ein oder andere gedenksekunde gegeben, wenn ich ne Whatsapp nachricht bekommen habe --> S7 Edge nehmen, entsperren, und in die app zum antworten --> da hat es mal 1-2 sekunden gedauert ab und zu, dass die Tastatur überhaupt erschienen ist.

Bzw, wenn man viele Apps gleichzeitig genutzt hat, und dazwischen hin und her gewechselt ist.

Bin allerdings nicht nur gewechselt, weil es zu langsam war, sondern weil ich mir ein "neues Spielzeug" gegönnt hab, und das S7 Edge (mit nagelneuem Akku) an meine Freundin verschenkt habe, die davor noch mit einem alten Huawei P8 Lite~ oder so rumgegurkt ist ^^ Da dachte ich, einfach mal 2 Fliegen mit einer Klappe schlagen.
Ohne letzterem hätte ich das s7 Edge wohl heute noch, und hätte wohl eins der 2019er Flaggschiffe genommen, bzw hätte gern auf den snapdragon 855 gewartet.

Meine Mentalität ist aber bei smartphones weit weit weg vom "Standard" ;-)
Ich würde sogar auf App-Starts verzichten wollen, indem sämtliche Apps dauerhaft im Ram gehalten werden. Nicht nur Games, auch kleinere Apps. Selbst wenn man sich dadurch nur eine halbe sekunde einspart. Da geht's mir aber weniger um die gewonnene Zeit, sondern vielmehr um den "Bedienfluss".

Für 95% da draußen wird ein 2016er Flaggschiff noch vollkommen in Ordnung sein, da man immer noch

schnellere Hardware bekommt, als mit heutigen aktuellen <250€ phones (sogar <300€, wenn das Pocophone nicht wäre).

Appropos Pocophone. Das F1 wurde nach dem nokia 7 Plus von "Jerryrigeverything" als "best durable budget" Smartphone geküht, weil es nicht nur robust ist, sondern man "relativ" einfach den Akku selbst tauschen kann. Zudem gibt es **Offiziellen** LineageOS Support, und man fährt mit dem Port der GCam auch ziemlich solide für den Preis.

Man hat halt beim Pocophone Abstriche wie kein NFC, "nur" ein durchschnittliches LCD Panel statt Oled, und solchen Kleinkram.

Aber generell, wer möglichst lange auskommen will, und lieber 800€ für 5 jahre ausgibt, als 400€ für 2.5 Jahre, sollte sich ganz klar bei möglichst modernen Flaggschiffen umsehen, die mit dem möglichst besten SoC kommen.

ist ähnlich wie im PC Bereich. Wenn du lieber einen langlebigen Gaming Rechner willst, kaufst du eher nen Ryzen 7 mit 8 kernen und 16 threads, und keinen i3 Quad Core - auch wenn der i3 heute noch meist 60 fps hinbekommen würde.

Fleck1209, 6. Apr 2019, 21:54

@Darkseth88 Hab ganz vergessen mich noch für deinen zweiten Beitrag zu bedanken. Der war - wie schon dein erster Beitrag - sehr einleuchtend und ausführlich. Also in diesem Sinne: Vielen Dank!

Nach dem ich letzte Woche einige Geräte in der Hand hatte, gefällt mir das S10 am besten. Auch wenn das wohl die langweilige Mainstreamvariante wäre. Aber vermutlich wirds das.

Also nochmals vielen Dank an alle für euren Input!

Thread - Chefkoch

Kaufberatung langlebige Waschmaschine – Was muss ich beachten?

17.03.2019 10:26 - Verfasser: Fleck1209

Hallo liebe Chefkoch-Community!

Ich bin neu im Forum und hoffe, dass ihr mir bei meinem Anliegen weiterhelfen könnt.
Ich bin auf der Suche nach einer zuverlässigen und langlebigen Waschmaschine und will mir zunächst einmal einen Überblick verschaffen. Ich wäre auch bereit viel Geld dafür auszugeben, schließlich gleicht sich der eventuell hohe Anschaffungspreis auf lange Sicht hin aus.
Zu meinem Problem habe ich ein paar allgemeinere Fragen:

Was denkt ihr…
…je hochpreisiger desto langlebiger?
…ist das Basismodell einer Marke kurzlebiger gebaut als deren Topmodell?
…welche Ausstattungsmerkmale oder Komponenten sprechen für oder gegen eine lange Haltbarkeit?
…(wie) kann ich erkennen, ob eine Waschmaschine wartungs-/reparaturfreundlich gebaut ist?

Gibt es sonst noch etwas auf was soll ich eurer Meinung nach achten soll?
Zusammenfassend: Die technischen Daten und Marken sind mir zunächst egal, solange die Maschine zuverlässig über mehrere Jahre (und hoffentlich Jahrzehnte) läuft. Meinem Budget sind ebenfalls keine Grenzen gesetzt.

Vielen lieben Dank im Voraus für all eure Tipps!

17.03.2019 10:42 - Verfasser: ciperine

Moin,

zu Deinen Fragen:

je hochpreisiger desto langlebiger?

prinzipiell: Nein

ist das Basismodell einer Marke kurzlebiger gebaut als deren Topmodell?

das denke ich auf keinen Fall, eher im Gegenteil.

welche Ausstattungsmerkmale oder Komponenten sprechen für oder gegen eine lange Haltbarkeit?

ich bin der Ansicht, dass eine Maschine, die mit viel elektronischem modernen Schnickschnack vollgestopft ist, auch anfälliger gegen Störungen und Defekte ist und somit evtl. kurzlebiger.

(wie) kann ich erkennen, ob eine Waschmaschine wartungs-/reparaturfreundlich gebaut ist?

ich denke, das kann man nicht erkennen.

Wenn ich eine neue Maschine brauche, schaue ich immer, dass ich eine nehme, die nicht zuviele Extraprogramme und Elektronik hat. Damit bin ich immer sehr gut gefahren.

Meine aktuelle Waschmaschine ist eine Miele, inzwischen auch schon wieder etliche Jahre alt.

VG Čiperine

17.03.2019 11:01 - Verfasser: eva.h
Hi,

- ein hoher Preis muss nicht zwingend für Langlebigkeit sprechen. Die Quali sinkt allgemein.
Eine Lebenszeit von "Jahrzehnten" zu erwarten ist sehr optimistisch. Wenn meine Miele 15- 20 Jahre alt würde, wäre ich zufrieden.

- bei den Basis-/Einsteigergeräten werden gerne weniger gute Komponenten verbaut was sich auf die Halktbarkeit und "Performance" auswirken kann.

- Langlebigkeit kann man nicht an, im Laden sichtbaren Merkmalen, festmachen, genau wie Reparaturfreundlichkeit.
Bei Miele weiß man zumindestens, dass Ersatzteile 20 Jahre verfügbar sind.

Ich würde immer wieder eine Miele nehmen. Kein Einsteigermodell, aber auch nicht eines der Topgeräte, weil die für meine Bedürfnisse überausgestattet sind.
Es kommt halt darauf an, welche Programme man möchte, und mit 1600 rpm sollte sie schon schleudern können.

Da liegt die günstigste Miele dann bei einem Listenpreis von 1449,- Euro und es geht, je nach Ausstattung bis 2399,-.

Mir sind Wolle und Seiden-Handwaschprogramme wichtig und das Schnellprogramm "QuickPowerWash", da die energiesparenden Geräte heutzutage sehr lange Laufzeiten haben. Hätte alles schon die WCI330 WPS PWash2.0 XL für 1449,-.

Da meine Maschine zwei Etagen entfernt steht, wollte ich Wifi haben um nicht umsonst Treppen laufen zu

müssen.
Da wäre ich (!) dann bei der WCR870 WPS PWash2.0&TDos XL&WiFi für 1599,-.

Will man noch Dampfauffrischung und solchen Schnick-Schnack wirds teurer. Für mich verzichtbar.

Auf die 1599,- würde ich noch eine Garantieverlängerung drauflegen.
Ob jetzt 329,- auf 10 Jahre , oder 149,- auf 5 Jahre-Darüber müsste ich nochmal schlafen.
Gemessen am Kaufpreis würde ich aber eher zu 5 Jahren tendieren.

VG

17.03.2019 11:05 - Verfasser: eva.h
Ach so-Bei mir ist noch "säulenfähig" wichtig, wäre die genannte aber auch.

VG

17.03.2019 12:36 - Verfasser: Physinaut
Was denkt ihr…
…je hochpreisiger desto langlebiger?
…ist das Basismodell einer Marke kurzlebiger gebaut als deren Topmodell?
…welche Ausstattungsmerkmale oder Komponenten sprechen für oder gegen eine lange Haltbarkeit?
…(wie) kann ich erkennen, ob eine Waschmaschine wartungs-/reparaturfreundlich gebaut ist?

Am langlebigsten dürfte ein Mittelklassemodell sein. Zum einen muss nicht an allen Ecken und Kanten gespart werden, zum anderen sind keine anfälligen Chi-Chi-Gimecks eingebaut. Ein billiges Basis-Modell lohnt auch nicht besonders Service-freundlich zu bauen, da es im Zweifelfall eher entsorgt als repariert wird. Wer bezahlt für eine 6Jahre alte Waschmaschine 200Euro für eine Reparatur, wenn man für 300 den Nachforger in Neu bekommt.

Eigentlich müsste man um die Langlebigkeit zu beurteilen den Schraubenzieher zücken und sich Aufhängungen, Motor, Zugänglichkeit von Verschleißteilen usw. unter konstruktiven Merkmalen genau ansehen. Du kannst nach typischen Defkten bei den Vorgängermodellen im Internet recherchieren.

Wenn möglich könntest du einen echten Fachhändler mit eigenem Kundendienst und vielleicht sogar Angebot an Gebrauchtmaschinen aufsuchen. Die kennen die Maschinen mit ihren Schwachstellen ganz genau.

17.03.2019 12:52 - Verfasser: eva.h
Ein "echter Fachhändler" hat nicht unbedingt einen eigenen Kundendienst.

Wozu auch? Die großen Hersteller haben einen eigenen, der sich mit den Geräten auch besser auskennt.

Auch Fachhändler ohne Reparaturservice wissen häufig um evtl. Schwachstellen, da die Kunden bei Problemen nicht selten zuerst dahin gehen.
Wenn ein Händler auch selbst repariert, hat er ein wirtschaftliches Interesse, seinen Service "am Leben zu halten".
Da wären, mir zumindestens, Empfehlungen suspekt...

VG

17.03.2019 22:59 - Verfasser: Lion_of_Alexandria
Hi,
wieviele Jahre schweben dir denn unter langlebig vor. Ich habe meine letzte Waschmaschine von Miele anfang der 90er Jahre gekauft, sie wäscht (leider) auch heute noch wie's Lottchen und will mir nicht den Gefallen tun kaputt zu gehen, obwohl ich sehr gerne eine neue Maschine hätte, die das eine oder andere Feature mehr hat.

Ich schließe mich meinen Vorschreiberinnen an und würde mir ein Mittelklasse-Modell von Miele nehmen. Schau dir an was du willst und was du brauchst und kauf keinen Schnickschnack dazu.... Auch ich denke, daß je mehr Elektronik, je anfälliger und auch wenn der Miele Kundendienst allererste Sahne ist, er macht doch die meiste Freude, wenn er NICHT im Haus ist.....

Liebe Grüße
Lion

18.03.2019 10:07 - Verfasser: Fleck1209
Danke euch allen für das schnelle, ausführliche und hilfreiche Feedback!

Ich werde mich mal schlau machen, was die von euch angesprochenen Merkmale anbelangt und mir Gedanken zu meinen gewünschten Eigenschaften machen. Auf den technischen Schnickschnack kann ich wohl größtenteils verzichten, daher ist das gut zu wissen, dass die eher nur Ärger machen! Dann wird es wohl - wie von euch empfohlen - auf ein Mittelklassemodell hinauslaufen.

Da ich von euch teilweise nach meinen Erwartungen gefragt wurde: Da erhoffe ich mir schon mindestens 10 Jahre, besser natürlich 20 und mehr. Wäre auch bereit mittels Reparaturen die Lebensdauer meiner Maschine zu verlängern, solange das zu dem jeweiligen Zeitpunkt noch Sinn macht.

Apropos Reparaturen: Wie ich sehe habt ihr fast alle angegeben, eine Miele zu Hause zu haben. Sind die denn auch einfacher bzw. kostengünstiger zu reparieren, als die Maschinen anderer Hersteller? Habt ihr damit Erfahrungen gemacht?

Und seht ihr denn grundsätzlich einen Zusammenhang zwischen Marke und Qualität? Meint ihr die Miele-Maschinen sind auch hochwertiger, als die „besseren“ und höherpreisigen Maschinen von Bosch/Siemens?

Und was hält ihr eigentlich von den – zumindest auf dem deutschen Markt – noch weniger verbreiteten Maschinen von Samsung und LG? Die sind ja derzeit recht fleißig was Werbung, Sonderflächen im Einzelhandel und Garantieversprechen auf deren Motoren angeht, und haben auch „teurere“ Geräte im Programm. Taugen die was? Habt ihr schon Erfahrungen damit gemacht oder kennt jemanden mit einer?

Vielen Dank nochmals und einen schönen Start in die Woche!

18.03.2019 10:58 - Verfasser: sabine17

Hallo

bei uns in der Gegend (Kreis DN) gibt es jemand, der sogenannte "Weißware" generalüberholt.
Bei ihm habe ich eine alte Miele gekauft (ca. 250 Euro), die bei mir inzwischen auch schon bestimmt ca. 10 Jahre wäscht. Echtes Alter dieser Maschine dürfte mind. das doppelte sein. Letztes Jahr musste etwas ausgetauscht werden. War 90,-Euro ungefähr.

Vielleicht gibt es sowas bei Euch ja auch.

lg Sabine

18.03.2019 11:21 - Verfasser: Physinaut

Miele ist schon service-freundlich. Bei meiner Miele von 93 kann man durch Lösen von wenigen Schrauben die Front wie eine Türe nach vorne klappen. Drin liegen sogar Service-Unterlagen für den Reparateur. Bei der Privileg-Maschine (Electrolux/AEG) eines Freundes muss die komplette Front abgeschraubt werden. Ich habe dafür die mehr als die doppelte Zeit wie das Öffnen meiner Maschine gebraucht. Bei dem Freund war durch eine Verstopfung des Ablaufschlauchs die Laugenpumpe festgesetzt. Die war leider nicht von außen zugänglich. Bei meiner Miele wäre ich vorne über die Laugenpumpen Klappe drangekommen und hätte das Problem in 5min statt in einem Nachmittag gelöst gehabt. Natürlich kann es sein, dass ein Profi bei der Privileg deutlich schneller als ich als Laie gewesen wäre. Für Miele-Maschinen gibt es eine Reihe von Selbstreparatur-Videos auf Youtube. (Gebrauchte) Ersatzteile auch für 25Jahre alte Maschinen bekommt man sehr gut auf Ebay.

18.03.2019 12:51 - Verfasser: eva.h

Hi,

zumindestens hat Bosch/Siemens auch einen guten Service.

Trotzdem vertraue ich, bei Geräten die mit Wasser arbeiten (Waschmaschine, Spülmaschine, Dampfgarer) auf

Miele.

Um Elektronik kommt man heutzutage bei solchen Geräten gar nicht mehr herum. Auch Einsteigergeräte arbeiten damit.
Miele produziert die wenigstes noch selbst, und kauft sie nicht zu.
Aber vor Defekten ist man nie 100%ig gefeit.

Die immer größer werdenden Anforderungen an die Energieeffizienz tun ihr übriges dazu.
Gäbe es die nicht, könnte man u.A. auf viele elektronisch gesteuerte Dinge verzichten, die die Geräte anfälliger machen.
Auch das, in unseren Breiten unnötigerweise, immer weniger Wasser pro Durchlauf genutzt wird, macht die Sache nicht besser.
Die deshalb locker doppelt so langen Laufzeiten haben logischerweise auch einen schnelleren Verschleiß gewisser Komponenten zur Folge.
Bei der Wäsche übrigens auch...

Von Firmen wie LG und Samsung würde ich bei Hausgeräten die Finger lassen.
Naja-Würde ich in Südkorea leben würde ich mal darüber nachdenken.

VG

18.03.2019 13:12 - Verfasser: zizibee

Und was hält ihr eigentlich von den – zumindest auf dem deutschen Markt – noch weniger verbreiteten Maschinen von Samsung und LG? Die sind ja derzeit recht fleißig was Werbung, Sonderflächen im Einzelhandel und Garantieversprechen auf deren Motoren angeht, und haben auch „teurere“ Geräte im Programm. Taugen die was? Habt ihr schon Erfahrungen damit gemacht oder kennt jemanden mit einer?

Bei einer Waschmaschine von Samsung oder LG hätte ich weniger Angst wegen der Qualität als Bedenken, dass es mit dem Service schwierig wird. Der Preis der Waschmaschine beinhaltet ja mehr als nur die Kosten der Maschine selbst. Da spielt es auch eine Rolle, wie lange Ersatzteile verfügbar gehalten werden und wie der Kundenservice funktioniert. Diese Sachen kosten Geld und einen Teil davon bezahlst Du eben schon mit dem Kauf des Geräts.
Auch wer selbst reparieren kann, braucht Ersatzteile oder den Kundenservice. Zu Firmen wie Samsung oder LG hätte ich da wenig Zutrauen, was bei Unterhaltungselektronik ja weniger stört, da wird ohnehin kaum repariert. Außerdem kann ich Handy oder DVD-Player problemlos in den Laden zurücktragen und dort auf den Tisch legen. Bei einem Großgerät bin ich darauf angewiesen, dass der Servicemitarbeiter in angemessener Zeit zu mir nach Hause kommt und habe, zumindest während der Garantiezeit, kaum Ausweichmöglichkeiten.

Mit Samsung habe ich selbst ohnehin meine Probleme, denn ich hatte noch kein Gerät der Firma, dessen Lebensdauer den Garantiezeitraum deutlich überschritten hat. Für die meisten Geräte durfte ich außerdem vor Ablauf der Ganatiezeit den Service bemühen. Das nervt mich schon bei Handy oder Tablett und wäre für mich bei einem Haushaltsgerät wie einer Waschmaschine absolut inakzeptabel.
Gut, das sind meine persönlichen Erfahrungen, aber ein Haushaltsgerät der Firma würde ich wohl nur mit einem unguten Gefühl kaufen.

Liebe Grüße Claudia

18.03.2019 13:59 - Verfasser: eva.h
Och Claudia,

mit Samsung hatte ich noch nie Probleme im Smartphone-/Tabletbereich.
Die tauschte ich immer nur nach rund 4 Jahren aus, weil sie nicht mehr auf dem aktuellen Stand der Technik(Prozessoren) waren, bzw. es keine Sicherheitsupdates mehr gab.
Eine Klimaanlage von Samsung lief hier 16 Jahre ohne Probs und wurde funktionstüchtig aus anderen Gründen ausgetauscht.

Aber über deren Kühlschränke liest man viel Mieses, und der Service-meist Subuntermehmen-soll grottenschlecht sein.

Aber, wie gesagt, im Zweifel ist der im Mutterland Südkorea besser.

VG

19.03.2019 15:29 - Verfasser: Fleck1209
bei uns in der Gegend (Kreis DN) gibt es jemand, der sogenannte "Weißware" generalüberholt.

Bei ihm habe ich eine alte Miele gekauft (ca. 250 Euro), die bei mir inzwischen auch schon bestimmt ca. 10 Jahre wäscht. Echtes Alter dieser Maschine dürfte mind. das doppelte sein.

Danke für den Tipp! Ich werde mich mal informieren, wo es sowas bei mir in der Nähe gibt. Mir fällt da spontan ein B-Waren-Geschäft von Bosch/Siemens in München ein.

Für Miele-Maschinen gibt es eine Reihe von Selbstreparatur-Videos auf Youtube. (Gebrauchte) Ersatzteile auch für 25Jahre alte Maschinen bekommt man sehr gut auf Ebay

Bei einer Waschmaschine von Samsung oder LG hätte ich weniger Angst wegen der Qualität als Bedenken, dass es mit dem Service schwierig wird.

Das mit dem Service und der besseren Verfügbarkeit von Ersatzteilen ist wirklich ein gutes Argument, welches ich bisher in Bezug auf Hersteller wie Samsung und LG gar nicht berücksichtigt hatte. Dann wird es wohl doch auf eine "deutsche" Maschine hinauslaufen.

Miele produziert die wenigstes noch selbst, und kauft sie nicht zu.
Aber vor Defekten ist man nie 100%ig gefeit.
Die immer größer werdenden Anforderungen an die Energieeffizienz tun ihr übriges dazu.
Gäbe es die nicht, könnte man u.A. auf viele elektronisch gesteuerte Dinge verzichten, die die Geräte anfälliger machen.
Auch das, in unseren Breiten unnötigerweise, immer weniger Wasser pro Durchlauf genutzt wird, macht die Sache nicht besser.
Die deshalb locker doppelt so langen Laufzeiten haben logischerweise auch einen schnelleren Verschleiß gewisser Komponenten zur Folge. Bei der Wäsche übrigens auch...
Klingt plausibel. Du scheinst dich sehr gut mit Waschmaschinen auszukennen. Aus dem Grund ist dir das Schnellprogramm wichtig, oder?

Ist es denn wirklich so, dass die Qualität ganz allgemein sinkt? Also meint ihr, dass auch die mechanischen Bauteile früher stabiler waren? Oder, dass die Maschinen "nur" schneller kaputt gehen als früher, u.a. wegen der verbauten Elektronik? (Ich denke da gerade an Autos, bei denen mechanische Komponenten "zu Lasten" von der Elektronik eine immer kleiner werdende Rolle in der Pannenstatistik spielen.)
Es kursieren ja auch immer wieder Gerüchte über vermeintliche "Sollbruchstellen", die die Hersteller absichtlich einbauen, damit sie mehr Produkte verkaufen können. Ist da was dran?

19.03.2019 16:30 - Verfasser: Physinaut
Ich hatte in einem anderen Thread schon ein Video zur Lebensdauer von Waschmaschinen verlinkt:

>>Ganz interessant zur Lebensdauer von Waschmaschinen: https://www.youtube.com/watch?v=qoKuib2DDKU
Eine BSH-Maschine ist auf eine Lebensdauer von 13J. ausgelegt. Das wird bei der Entwicklung und Auswahl der Komponenten berücksichtigt. Also kann man davon ausgehen, dass ab einem bestimmten Alter eine Reparatur nicht viel bringt, da nach kurzer Zeit was anderes kaputt gehen kann. Miele legt auf 20Jahren aus. Abgesehen davon sind sie relativ service-freundlich aufgebaut. So lohnt sich dann bei einer 9j. alten Miele noch eine Reparatur, die bei einer anderen Marke schon unwirtschaftlich wäre. <<

19.03.2019 19:55 - Verfasser: eva.h
Hi,

das mit den Sollbruchstellen (gepante Obsoleszenz) mag vorkommen, aber wird nach m.M, vor allem im

Web/Foren, maßlos übersteigert dargestellt.
Sicher, es kann bei jedem Hersteller vorkommen, dass Geräte kurz nach Garantieablauf die Flügel hängen lassen. Das ist halt Pech.

Welcher namhafte Hersteller wäre denn so dämlich absichtlich solch einen Fehler einzubauen?
Dann versucht ein Kunde es bestenfalls ein zweites Mal und wenn das dann nochmal passiert, ist die Firma für ihn für alle Ewigkeit gestorben.

Es hat nichts mit "gut mit Waschmaschinen auskennen" zu tun, wenn man keine Lust hat 3 Stunden auf seine gewaschene Wäsche zu warten.

Irgendwie habe ich das Gefühl, dass du eine Verbraucherumfrage o.Ä. machen willst, und gar keine Waschmaschine suchst.

Wer ein Gerät sucht und sagt :" Meinem Budget sind ebenfalls keine Grenzen gesetzt." würde den Kauf eines Gebrauchtgerätes nie in Erwägung ziehen.
Da stimmt etwas nicht.

VG

20.03.2019 00:00 - Verfasser: Fleck1209
Irgendwie habe ich das Gefühl, dass du eine Verbraucherumfrage o.Ä. machen willst, und gar keine Waschmaschine suchst.

Wer ein Gerät sucht und sagt :" Meinem Budget sind ebenfalls keine Grenzen gesetzt." würde den Kauf eines Gebrauchtgerätes nie in Erwägung ziehen.
Da stimmt etwas nicht.

Ich begrüße deine Skepsis Eva, kann dir aber versichern, dass ich keine Verbraucherumfrage mache. Ich habe in meinem Studium viel mit empirischer Sozialforschung zu tun und habe mich wohl zu sehr an den Unterrichtsmethoden orientiert und daher viele neugierige Fragen aus verschiedenen Ecken gestellt. Sorry, falls das so rüberkam oder immer noch kommt.

Nein, ich suche tatsächlich nach dem Auszug aus meinem Elternhaus eine eigene Waschmaschine, die lange hält und zuverlässig läuft. Ich habe in meinem - zugegebenermaßen - noch verhältnismäßig kurzen Leben die Erfahrung gemacht, dass sich Mehrinvestitionen oftmals auf lange Sicht hin bezahlt machen. Ganz nach dem Motto "Wer billig kauft, kauft doppelt". Mein Smartphone nutze ich immerhin auch schon seit 5 Jahren, und hatte bislang noch keine Probleme damit (auch wenn ich mich sicherheitstechnisch auf dünnem Eis bewege). Ich bin einfach kein Freund der Wegwerfgesellschaft.

Das mit dem "grenzenlosen" Budget habe ich deswegen erwähnt, weil ich in anderen Threads schon gelesen

hatte, dass einige Nutzer Miele-Maschinen schon grundsätzlich aus Budgetgründen ausschließen und ich eine möglichst preisunabhängige Diskussion mit Fokus auf Langlebigkeit führen wollte. Natürlich bin ich glücklich, wenn ich eine Maschine für 500 statt 1.500 finde, die genauso gut meinen Ansprüchen genügt. Aber wenn es die für 500 nicht gibt, zahle ich auch gerne 1.500. Oder gerne eine Maschine mit einem optischen Manko, die technisch aber für die nächsten 10-20 Jahre top gerüstet ist.
Das heißt nicht, dass ich jetzt urplötzlich eine Gebrauchtmaschine so billig wie möglich haben möchte. Aber die Idee mit den Läden, die generalüberholte Maschinen anbieten, kannte ich zwar aus dem Fernsehen, hatte das aber nicht mehr im Hinterkopf. Ist ja vielleicht auch eine Möglichkeit eine gutes und junges Gerät zu finden, welches weniger Elektronik verbaut hat und vor der Generalüberholung einen nur winzigen Defekt aufwies. Da verleitet die "Angst" vor der Reparatur ja oft schon zum Neukauf.
Ich will eben nur alle Optionen in Betracht ziehen und keine von Vornherein ausschließen.

Also sorry nochmals an alle für meine vielen, detaillierten Fragen. Aber mein erster Waschmaschinenkauf sollte gut durchdacht sein.
Und da man Zuverlässigkeit im Gegensatz zu technischen Daten wie Schleuderzahl, Fassungsvermögen und Energieverbrauch nur schwer auf einem Typenschild abdrucken kann, wollte ich mich mal umhören, was Experten und Expertinnen hier zu berichten haben

Viele Grüße!

20.03.2019 08:35 - Verfasser: brotmaus
Hallo,

unsere erste Waschmaschine war eine Miele die war wirklich fast unkaputtbar und hielt mega lange.
Danach gabes eine Siemens die nach 7 Jahren das Zeitliche segnete. Und nun habe ich eine
Bosch (mit der ich überhaupt nicht zufrieden bin) die jetzt aktuell nach 3 Jahren quasi Totalschaden hat (Nach einem Jahr bekam sie auch schon eine neue Platine). Zum Glück bin ich meinem Gefühl gefolgt und habe eine Garantieverlängerung für das Gerät abgeschlossen. Laut Aussage des Monteurs bekomme ich nun nächste Woche ein neues "Inneres" für meine Waschmaschine und auch einen neuen Aqua-Stop da dieser auch defekt ist.
Der Reparaturpreis würde den Neupreis übersteigen - aber so lange man es reparieren kann wird eben repariert.

Für mich steht fest - irgendwann bekomme ich wieder eine Miele!

Ach und noch was - mein Sohn der in der Elektronik-Branche arbeitet erzählte mir das die "günstigen" Anbieter (B....,S.....,A..,) die Platinen der Waschmaschinen nach deren Fertigstellung nicht auf ihre Funktion (defekte Lötstellen o.ä.) überprüfen, sondern ungeprüft in die Maschinen einbauen. Sollte dann eine Platine defekt sein merkt das erst der Kunde....

LG brotmaus

20.03.2019 09:40 - Verfasser: Physinaut

Ich habe noch etwas zur Lebensdauer von Waschmaschinen gefunden: https://www.test.de/Defekte-Haushaltsgeraete-Wann-sich-eine-Reparatur-lohnt-5157064-5157089/

In den letzten Jahren gab es starke Fortschritte bei der Bestimmung von Lebensdauern mechanischer Konstruktionen. Der Hersteller kann heute die Lebensdauer an Hand der mechanischen Belastungen recht genau vorbestimmen und muss nicht mehr "unnötig" stabil bauen, wie das noch vor 25Jahren normal war.

Ich finde eine gebrauchte Maschine für den ersten Auszug von zu Hause gar nicht so verkehrt. Es gibt in der Zeit so oft ungeplante Änderungen im Leben (Jobwechsel, Partnerschaft), so dass es durchaus sinnvoll sein kann, nicht für die nächsten 20Jahre vorzuplanen. 1000Euro mehr oder weniger auf der hohen Kante können an anderer Stelle hilfreich sein.

25.03.2019 19:25 - Verfasser: Fleck1209

Für mich steht fest - irgendwann bekomme ich wieder eine Miele!
Ach und noch was - mein Sohn der in der Elektronik-Branche arbeitet erzählte mir das die "günstigen" Anbieter (B....,S.....,A..,) die Platinen der Waschmaschinen nach deren Fertigstellung nicht auf ihre Funktion (defekte Lötstellen o.ä.) überprüfen, sondern ungeprüft in die Maschinen einbauen. Sollte dann eine Platine defekt sein merkt das erst der Kunde....

Vielen Dank brotmaus für deine Erfahrungen und Einblicke! Das mit den Platinen ist echt krass! Sehr gut zu wissen auf alle Fälle. So ist das ja fast kein Wunder, dass Maschinen einiger Marken so günstig sind...

Ich habe noch etwas zur Lebensdauer von Waschmaschinen gefunden: https://www.test.de/Defekte-Haushaltsgeraete-Wann-sich-eine-Reparatur-lohnt-5157064-5157089/

In den letzten Jahren gab es starke Fortschritte bei der Bestimmung von Lebensdauern mechanischer Konstruktionen. Der Hersteller kann heute die Lebensdauer an Hand der mechanischen Belastungen recht genau vorbestimmen und muss nicht mehr "unnötig" stabil bauen, wie das noch vor 25Jahren normal war.

Ach dir Physinaut vielen Dank für deine Recherchen! Ich habe mich dank deines Links mal am Wochenende hingesetzt und mir die Stiftung Warentest Magazine meines Schwiegervaters zur Brust genommen. Und auch abseits der Lebensdauer (sehr interessanter Artikel übrigens) scheinen sich Bosch/Siemens und Miele immerzu die Spitzenpositionen in den Tests zu teilen.

Du hast Recht, was die ungeplanten Änderungen im Leben angeht. Klar, so eine Waschmaschine ist "unflexibler" als ein Smartphone, was Umzug, Entsorgung, Neukauf etc. angeht. Aber dennoch könnte ich mir - wohlgemerkt für mich selbst - (aktuell) kein Szenario vorstellen, bei dem ich mich darüber freue meine Maschine zu ersetzen und etwas nach dem Motto "Juhu, endlich kann ich eine größere kaufen" denke. Sollte der

Punkt erreicht sein, an dem ich eine andere brauche oder ein Umzug ansteht, wird sich auch hierfür eine Lösung finden. Mal abgesehen davon, dass die Maschine wohl kaum dann kaputt geht, wenn mir es gerade Recht wäre ;) Aber ich kann deinen Standpunkt natürlich voll und ganz nachvollziehen, keine Frage. Vielleicht lehrt mich die Zeit ja, und ich werde mich im Fall der Fälle an deine Worte erinnern.
Versteh' mich nicht falsch, einer Gebraucht-Maschine bin ich immer noch nicht abgeneigt, solange ihr noch ein potentiell langes Leben bevorsteht.

Nach all euren Kommentaren wird es bei mir vermutlich auf eine Miele rauslaufen. Schließlich habe ich bislang nichts schlechtes gehört, fast alle von euch haben eine Zuhause stehen oder wünschen sich eine und der Service (an den ich anfangs gar nicht dachte) scheint auch entscheidendes Argument zu sein.

Hattet ihr denn ähnliche Beweggründe beim Kauf eurer Waschmaschine, oder bin nur ich so? Schließlich liest man auch in anderen Threads oder Webseiten kaum genaueres darüber wie gut oder schlecht eine Maschine wäscht. Das war in meiner Fragestellung zwar kein Thema, wundert mich aber trotzdem ein wenig.

Danke nochmals an alle und viele Grüße!

25.03.2019 20:19 - Verfasser: Physinaut
Du hast Recht, was die ungeplanten Änderungen im Leben angeht. Klar, so eine Waschmaschine ist "unflexibler" als ein Smartphone, was Umzug, Entsorgung, Neukauf etc. angeht. Aber dennoch könnte ich mir - wohlgemerkt für mich selbst - (aktuell) kein Szenario vorstellen, bei dem ich mich darüber freue meine Maschine zu ersetzen und etwas nach dem Motto "Juhu, endlich kann ich eine größere kaufen" denke

Ich dachte eher an die Momente, wo die Maschine zu viel ist. Beispiele: Man zieht mit jemanden zusammen und plötzlich hat man zwei Maschinen. Bei mir wäre es bei einem Zusammenzug so, dass meine Maschine eine sehr gut waschende Miele ist und die andere Maschine jünger und ein paar zusätzliche sinnvolle Funktionen hat. Oder man zieht um und kann die Maschine nicht mehr unterbringen, weil Platz fehlt oder die neue Wohnung eine Maschine beinhaltet. Oder man geht ins Ausland und kann die Maschine nicht mitnehmen. Eine größere käme vielleicht in Frage, wenn du eine Familie gründest und dann doch eine 8kg Waschmaschine ganz nett wäre.

26.03.2019 19:04 - Verfasser: Altru
ich würde Siemens oder Samsung empfehlen. wenn die eine Energieklasse A+++ hat, ist sie sehr sparsam

---

28.03.2019 12:08 - Verfasser: Fleck1209
Ich dachte eher an die Momente, wo die Maschine zu viel ist.

Ah, jetzt habe ich dich (hoffentlich) verstanden. Da kann man eigentlich kaum etwas dagegen argumentieren . Außer eben das "Risiko", dass all diese Szenarien nicht eintreten und meine Lebenssituation lange Zeit so bleibt wie sie sich gerade entwickelt. Vielleicht sollte ich das Thema Langlebigkeit generell kurzfristiger auslegen und planen. Wäre aus psychologischer Sicht sicherlich interessant zu analysieren
Also, vielen lieben Dank für deinen guten Input!

Persönliche Nachricht – Chefkoch

Nachricht 1

Hallo Fleck,

ich schreib das mal per KM, ich bin mit jemandem verheiratet der bei einem Hersteller von Waschmaschinen arbeitet und darf das eigentlich gar nicht weiter erzählen. Eigentlich dürfte ich das selbst nicht einmal wissen.

Vergiss das mit der Langlebigkeit. Egal ob Marke, hochpreisig oder nicht, beim Disounter gekauft oder beim Einzelhändler deines Vertrauens.

Alle, wirklich alle Waschmaschinene kommen aus China. Bei keiner Firma gibt es mehr Qualitätskontrollen (zu teuer). Alle, wirklich alle Einzelteile kommen aus chinesischen Unternehmen und werden dann nur noch von deutschen Firmen in China mit chinesischen Mitarbeiten zusammen gebaut.

Womit die anderen Recht haben, jeh mehr drinn, desto anfälliger. Brauchst du einen Inet-Anschluss für deine Waschmaschine? Ich nicht. Brauchst du einen Temperaturregler? Ich brauche den um meine handgestrickten Pullover bei 20 Grad zu waschen. Danach würde ich gehen.

Und immer die erweiterte Garantie bezahlen, repariert wird nähmlich nix mehr, da kriegst du meist eine Neue.

Noch ein Tipp: nicht online bestellen, sondern im Geschäft und vor allem bei Lieferung: Dichtungen der Tür überprüfen (ruhig ein wenig grob sein), den Anschlussschlauch und die Gangbarkeit der Tür. Außerdem dem Trommel mit der Hand drehen, hören ob es irgendwo scheppert.

Ich hoffe ich habe dir nicht alle Illusionen genommen
Gruß
Adji

Antwort 1
Hallo Adji!
Vielen Dank für deine lange und aufschlussreiche Nachricht!
Du wirst mir sicherlich nicht sagen, bei welchem Waschmaschinen-Hersteller dein Partner arbeitet, oder?
Trifft denn auch auf Maschinen zu, auf denen „Made in Germany“ draufsteht? Meinst du, bei denen kommen die ganzen Bauteile auch aus China und werden in Deutschland lediglich zusammengeschraubt?
Das heißt im Grunde kann ich auch die „günstigen“ Bekos, Gorenjes und Co. statt Bosch/Siemens und Miele kaufen und damit im Zweifelsfall genauso lange auskommen, solange meine Wunscheigenschaften wie Fassungsvermögen, Programmvielfalt (etc.) zutreffen?
Darf ich fragen, was du für eine Maschine besitzt, und wie lange diese schon in Betrieb ist?

Und lieber im Geschäft kaufen, weil ich dort einen Ansprechpartner und einen möglicherweise besseren Service bekomme, sowie die Maschinen gleich „anfassen“ kann?

Also vielen Dank nochmal und einen schönen Start in die Woche!
Viele Grüße
Fleck

Nachricht 2
Made in Germany heißt leider nicht mehr made in Germany. Das steht auf allen Produkten, deren Hersteller ihren Hauptsitz in Deutschland haben. Und es muss gewährleistet sein, dass sie irgendwann auf deutschem Gelände waren, das der deutschen Firma gehört. Das kann der Lagerplatz eines Containerhafens in HH sein oder weiß ich was.

Welche Maschine ich habe, verrate ich dir nicht, wir bekommen so viele Mitarbeiterprozente bei dem Arbeitgeben, das es sich gar nicht lohnt, sich woanders umzuschauen.

Die billigeren Marken sind meist Ableger von teuren Marken. Die Maschinen sind oft baugleich. Es werden nur 2 verschiedene Märkte bedient: die Kunden, die auf Markenproduktewert legen und dafür auch mehr zahlen und diejenigen die aufs Geld schauen.

Die Firmenverflechtungen sind mittlerweile so undurchschaubar, obwohl ich beruflich mit so etwas zu tun habe, stehe ist manchmal auch auf dem Schlauch.

Gorenje z.B. war ursprünglich eine slowakische Möbelbaufirma, hat sich dann im deutschen Markt eingekauft und ist heute eine 100%ige Tochterfirma von Hisense (oder so ähnlich), auch ein Chinese. Man wird ganz wirr im Kopp. Aber noch mit deutschem Firmensitz.

Meine Erfahrung bei solchen Geräten: für die erweiterte Garantie zahlen. Kriegst du ein sehr günstiges Angebot ohne versteckte Kosten wie Anlieferung etc online, sehr gut. Ansonsten (aber das ist Geschmackssache) gehe ich lieber in einen Laden.

Gruß
Adji

Antwort 2
Hallo Adji,
das sind ja tiefe Einblicke, die du mir da gewährst, vielen Dank dafür!
Und das mit dem Mitarbeitervorteil dachte ich mir schon fast :)

Weil du ja in deiner ersten Nachricht geschrieben hast, ich solle „das mit der Langlebigkeit vergessen“: Wie lange denkst du halten heutig gebaute Waschmaschinen?

Wenn ich dich also richtig verstehe, sind alle Maschinen – mehr oder weniger– gleich lange haltbar, unabhängig vom Hersteller, der Marke und der Zielgruppen, die sie bedient. Das heißt, wenn ich vor der Wahl stehe eine ähnlich ausgestattete Maschine von Miele oder von Gorenje zu kaufen, würdest du mir das günstigere Gerät empfehlen?

Auf alle Fälle werde ich die Garantieverlängerung in Anspruch nehmen, so viel steht nach deinen Nachrichten bzw. auch den Forenkommentaren schon mal fest.

Danke nochmals und einen schönen Abend!

Nachricht 3
Moin nochmal,

langlebigkeit ist kein Thema mehr, das habe ich (glaube ich zumindest) doch versucht zu erklären, indem ich sagte das es keine Qualitätskontrollen mehr gibt. Das die Maschine nach 3 Monaten aufgibt kann dir bei Miele genauso passieren wie bei einem Noname-Produkt.

Meine Kaufentscheidung würde sich normalerweise nach den Serviceleistungen richten. Hat z.B. Miele einen Reperaturservice vor Ort oder kommen die von jwd? Wie wichtig ist mir das? Bin ich Single, Klammottenjunkie und habe eine Freundin vor Ort bei der ich mal waschen kann? Dann ist es nur ärgerlich 6 Wochen auf eine Reparatur zu warten.

Habe ich 2 kleine Kinder, bin vielleicht sogar neu umgezogen und kenne noch niemanden (Waschsalons sind mittlerweile sehr rar), dann ist die gleiche Situation eine Katastrophe.

Gut das sind 2 Extreme, aber du verstehst worauf ich hinaus will?

Mitarbeiter heißt natürlich auch, das der Monteur innerhalb von Stunden vor der Tür steht, das schlimmst was einem passieren kann ist als Firma ist das Mitarbeiter sich womöglich nicht nur privat, sondern auch im Netz beschweren.

So nu ist aber gut mit Waschmaschinen, ich weiß es ist eine Anschaffung die man nicht alle Tage macht und sich gut überlegt.

Aber langsam bin ich so weit, das ich mich mit einem ausgedehnten 'OOOOHHHMMM' vor meine Maschine setzten und mich in Trance fallen lassen muss.

Mir geht diese Wegwerfmentalität so tierisch auf die Nerven.

Die erste Maschine meiner Mutter hat 25 Jahr gehalten. Das nennt sich dann Fortschritt.

Gruß
Adji

Antwort 3
Guten Abend nochmals von mir!
Ja, ich habe verstanden worauf du hinaus willst. Aber hätte ja sein können, dass du noch ein paar Zahlen oder Statistiken parat hast, so früher vs. heute, ob ich mir 3 Jahren rechnen soll oder wenigstens 6 Jahre erwarten kann. Letztendlich ist es wohl eine Wahrscheinlichkeitsrechnung, die in beide Richtungen – sowohl positiv als auch negativ – ausgehen kann.
Das mit dem Service ist, wie ich auch im Chat erfahren habe, wirklich eine Sache, die ich mir zu Herzen nehmen werde. Dein Beispiel dazu war auch hier sehr einleuchtend!
Dann begraben wir das Waschmaschinen-Thema, und ich nerv dich nicht weiter mit meinen ganzen Fragen :) Du hast mir mehr als geholfen und gute Tipps gegeben!
Also, vielen vielen Dank für alles und alles Gute!
Liebe Grüße!

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich diese Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen Hilfsmittel als die angegebenen benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die anderen Werken dem Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, habe ich in jedem einzelnen Fall unter Angabe der Quelle als Entlehnung kenntlich gemacht. Diese Versicherung bezieht sich auch auf die bildlichen Darstellungen.

…… ……..

Ort, Datum Unterschrift