

Sie überleben, weil sie zusammenhalten

Wetzikon/Pfäffikon Die Flurbereinigung durch den Onlinehandel kam schnell und heftig. Doch es gibt sie noch, die traditionellen TV-/HiFi-Geschäfte.

Wo früher eine Stereoanlage – idealerweise mit Vorverstärker, Endstufe und massiven Lautsprecherboxen – für den richtigen Ton sorgte, dort reicht heute meist ein Tablet, verbunden mit einem Paar (oder mit ein paar) diskret versteckten Böxli.

Und wenn man das Tablet mit dem abonnierten Streamingdienst schon mal in der Hand hält, ist die zugehörige Hardware auch nur ein paar Klicks entfernt. Die Zeiten sind hart für Fachgeschäfte, die sich auf den Verkauf von TV-Apparaten und HiFi-Anlagen spezialisiert haben.

Beratung und Service als Schwerpunkt

Doch einige trotzen den neuen Zeiten, auch im Zürcher Oberland: wie Max Masur in Maur, Stefan Graf mit seiner Firma Myconnect in Wetzikon oder auch die Brüder Ali und Veysel Özkul, die in Pfäffikon ihren HiFi-Shop führen. Mit Billigangeboten im E-Commerce können und wollen sie nicht konkurrenzieren. Ihr Schwerpunkt liegt auf Beratung und Service. Und: Sie arbeiten zusammen.

Schon der Firmenname «Myconnect» macht es an der Zürcherstrasse in Wetzikon transparent: Im Zentrum von Stefan Grafs Unternehmen steht nicht mehr die hochgradige Klangtreue – so die wörtliche Übersetzung von High Fidelity. Zwar finden sich im Showroom nach wie vor TV-Geräte und auch ein paar Lautsprecherboxen, aber sein Geld verdient Graf heute vor allem mit Telefonie und Internet.

Der gelernte Elektriker hat sich beruflich früh auf die Telekommunikation spezialisiert, und so waren die Mobiltelefonie schon bei der Gründung seines Unternehmens im Jahr 1993 ein Geschäftsweig. «In den 1990er Jahren standen Stereoanlagen, Boxen und TV im Zentrum. Das damalige Natel C lief eher so nebenher», erinnert sich Graf an die Gründerzeit.

Heute habe sich das Verhältnis komplett ins Gegenteil verkehrt: «80 bis 90 Prozent des Umsatzes machen wir mit Mobiltelefonie. Aber wir können den TV- und HiFi-Teil jederzeit wieder hochfahren.» Wir, das sind neben Stefan Graf weitere 3,5 Vollzeitstellen. Myconnect bietet Produkte der drei grossen Schweizer Telekom-Konzerne Swisscom, Sunrise und Salt an. Ab November kommt die Nummer 4, Quickline, dazu: «Dadurch sind wir unabhängig in der Beratung.»

Bald das letzte HiFi- und TV-Geschäft in Wetzikon

Trotz Fokus auf Telekommunikation ist der leidenschaftliche Vinylsammler der Unterhaltungselektronik treu geblieben. «Wir werden bald das letzte HiFi- und TV-Geschäft hier sein. Vor 15 Jahren gab es noch rund zehn solche Fachgeschäfte in Wetzikon», sagt Graf und hält zum Beweis eine Liste mit Namen wie Interdiscount, Klaus AG, Radio/TV Kuster, Heusser & Gantert und HiFi-TV Telesco in der Hand. Sie alle sind in den letzten Jahren aus Wetzikon verschwunden, und auch die Tage der Migros-Tochter M-Electronics im Züri Oberland Märt sind gezählt.

Dass er immer noch da ist, schreibt Graf seinem Geschäfts-



«Wir kennen unsere Kunden und nehmen uns Zeit für sie»: Stefan Graf von Myconnect in Wetzikon.



«Man muss den Markt kennen und die Bedürfnisse der Kunden verstehen, um sie richtig beraten zu können»: Veysel Özkul vom HiFi-Shop in Pfäffikon. Fotos: Sandro Compagno

«Es war wirklich eine harte Zeit, ich dachte ernsthaft daran aufzugeben», erinnert er sich. Dass viele Kunden nicht mehr gekommen seien, habe ihm darüber hinaus auch persönlich wehgetan. Er erlebt Enttäuschungen, erfährt, dass Leute, die sich von ihm beraten lassen, das TV-Gerät anschliessend im Internet kaufen. «Als sie am Samstag um 16 Uhr vor dem Laden standen und mich um ein HDMI-Kabel baten, das nicht mitgeliefert worden ist, konnte ich ihnen dann wenigstens dieses noch verkaufen – zum vollen Preis», erzählt er.

Mit Genugtuung stellt er bald darauf aber fest, dass die Zahl seiner Kundinnen und Kunden wieder zunimmt. Der Grund? «Nachdem sie im Internet dreimal auf die Schnauze gefallen sind, hatten sie wohl genug davon.»

Altern mit der Kundschaft

Es ist der Lohn für die Anstrengungen, die er zuvor in seine Serviceleistung gesteckt hat. Die

Leute wissen: Das Internet mag günstig und verlockend sein, doch bei Max Masur funktioniert.

Die goldenen Zeiten sind allerdings auch für ihn vorbei. Die Realität beschränkt seine Möglichkeiten. Sei es bei den Preisen. Beim Umstand, dass die neuen Produkte so kompakt gebaut sind, dass man die meisten Defekte gar nicht mehr reparieren kann. Oder schlicht beim Alter der Kundschaft. Wobei ihn das gar nicht so stört. Den Beruf, wie er ihn ausübe, gebe es heute so nicht mehr. «Die Jungen brauchen mich nicht mehr, und das ist völlig in Ordnung», bringt es Masur auf den Punkt.

In der Kombination mit seiner AHV-Rente beschere ihm sein Geschäft ein schönes Auskommen. «Und ich muss mich für niemanden mehr verbiegen», ergänzt er. Hat sein Geschäft also kein Ablaufdatum? «Ich weiss es nicht», sagt Masur. «Ich glaube, ich werde jetzt einfach gemeinsam mit meinen Kundinnen und Kunden alt.»



Erinnerungen bewahren: Hier lassen sich alte VHS-Kassetten, DVDs und Kameraaufnahmen digitalisieren.

modell zu: «Die Leute schätzen unseren Service. Wir verkaufen ihnen nicht einfach eine Anlage, wir übernehmen auch die Installation.»

Neben der hochgradigen Klangtreue spielt hier eine weitere Treue mit – die der Kundschaft zum Fachmann. Graf erzählt von einem Kunden, dem er einen TV-Apparat ins Ferienhaus auf der Lenzerheide liefern konnte: «Er will einfach, dass es klappt. Da zahlt er auch gerne die Kosten für die An- und Rückfahrt.» Dafür erhält er den kompletten Service: Lieferung und Installation des neuen Geräts, Entsorgung des alten Fernsehers und des Verpackungsmaterials. «Er muss sich nur noch hinsetzen und die Fernbedienung in die Hand nehmen. Den Rest erledigen wir.»

Das Bedürfnis nach Beratung sei nach wie vor gross, stellt Stefan Graf fest. «Gerade seit All-IP alles mit allem verbindet, wird es für viele, vor allem ältere Menschen, schwierig.» Graf nennt seine Branche ein «People's Business»: «Uns kann man anrufen und erhält Unterstützung. Wir kennen unsere Kunden und nehmen uns Zeit für sie.»

Wo niemand zufällig vorbeikommt

Wenn man das Gegenteil einer Passantenlage zeichnen müsste, dann wäre der Standort des HiFi-Shops in Pfäffikon eine passende Illustration. Im 1. Stock eines Geschäftshauses neben dem Fussballplatz des FC Pfäffikon versteckt sich der kleine Laden von Ali und Veysel Özkul.

Laufkundschaft gibt es nicht. Hier kommt niemand zufällig vorbei. «Mundpropaganda ist sehr wichtig», sagt Veysel Özkul.

«Neukunden gewinnen wir oft durch Empfehlungen – sei es in der Familie, im Freundeskreis oder in der Firma.»

Seit 1997 betreiben die Brüder ihr Geschäft in Pfäffikon. Zuvor hatte Ali Özkul in Fehraltorf in der Freizeit mit Satellitenschüsseln, Auto-HiFi und Telefonen gehandelt. Telefone verkauft man heute weniger, dafür umso mehr Stereoanlagen, Fernseher, TV-Möbel, Lautsprecher-Boxen, Plattenspieler und sogar Haushaltsgeräte wie Kühlschränke, Bügelsysteme, Kaffeemaschinen, elektrische Zahnbürsten oder Waffeleisen.

«Wenn Kunden Fragen zu komplexen Telefonie-Lösungen haben, so ziehen wir Stefan Grafs Myconnect hinzu. Dieser bestellt dafür HiFi-Komponenten bei uns. Auch mit Max Masur arbeiten wir zusammen», erklärt Veysel Özkul.

Auch die Kollegen werden beliefert

Denn die Özkul-Brüder leisten sich ein relativ grosses Lager, auf das sie zurückgreifen können und von dem sie bei Bedarf auch die Kollegen auf der Forch und in Wetzikon beliefern. «Da sich unsere Angebote ergänzen, unterstützen wir uns gegenseitig. Am Ende profitieren alle.»

«Neukunden gewinnen wir oft durch Empfehlungen.»

Veysel Özkul
HiFi-Shop Pfäffikon

Mit den Preisen im Onlinehandel können die Brüder gut mithalten. «Wir haben für alle Kunden eine Lösung», sagt Veysel Özkul, der in Wetzikon aufgewachsen ist und sich beim FCW als Sportchef engagiert. «Die Geräte, die beispielsweise am Black Friday zu Kampfpreisen auf den Markt geworfen werden, sind entweder mit billigen Bauteilen gezielt für den Detailhandel produziert, oder es handelt sich um Restposten oder Importgeräte. Im Fachgeschäft landen sie gar nicht erst.»

Man müsse «gut und clever einkaufen», sagt Veysel Özkul: «Es ist wichtig, den Markt zu kennen und die Bedürfnisse der Kunden zu verstehen, um sie richtig beraten zu können.»

«Wer billig kauft, kauft zweimal»

Die Qualität eines Geräts zeige sich immer auch auf dem Garanteschein: «Wir verkaufen Fernseher mit fünf oder auch sechs Jahren Garantie.» Der Slogan der Özkuls steht auf deren Website: «Wer billig kauft, kauft oft zweimal.»

Wie bei Masur in Forch und Graf in Wetzikon geht auch in Pfäffikon nichts ohne persönliche Beratung und Service. Als Beispiel erzählt Veysel Özkul vom Kabelsalat, der sich quer durch die Wohnung eines älteren Ehepaars gezogen hatte und ihn eine Stunde Arbeitszeit kostete, bis die Kabel entwirrt und jeder Stecker am richtigen Ort war. «Gerade ältere Kundinnen und Kunden sind in der digitalen Welt schnell überfordert und schätzen unseren Service.»

Sandro Compagno