

13.11.2017

**Umfrage bei Markenherstellern zeigt:  
Massive Hindernisse bei der Reparatur von Haushaltsgeräten**

VZ NRW...Wie es um die Reparaturfreundlichkeit von Haushaltsgeräten bestellt ist, wollte die Verbraucherzentrale NRW wissen. Dazu sollten 31 Hersteller, die insgesamt 45 verschiedene Marken repräsentieren, beantworten, ob drei wesentliche Anforderungen erfüllt sind, damit defekte Geräte möglichst leicht wieder instandgesetzt werden können.

Erstens sollen Hersteller Reparatur-Anleitungen für freie Werkstätten und Verbraucher zugänglich machen. Zweitens sollen Ersatzteile außer für eigene Vertragswerkstätten auch für freie Werkstätten und ehrenamtliche RepairCafés verfügbar sein. Drittens sollen die Gehäuse aller Geräte mit handelsüblichem Werkzeug oder gar ohne leicht zu öffnen sein. Außen vor bleiben sollen Verklickungen und Verklebungen von Gehäusen sowie der Einsatz von Spezialwerkzeug.

Die Umsetzung dieser Anforderungen eröffnet Käufern nicht nur die Option, dass eine Reparatur durchgeführt werden kann, sondern fördert obendrein den Wettbewerb auf dem Reparaturmarkt.

19 Hersteller (26 Marken), die Produkte vom Toaster bis hin zur Waschmaschine anbieten, füllten den Fragebogen der Verbraucherschützer aus: darunter bekannte wie Grundig und Philips, aber auch kleinere Marken wie Cloer und Melitta. Die Lidl-Eigenmarke Silvercrest und Oral B von Braun antworteten mit einem informellen Schreiben. 17 Marken, darunter Samsung und Gorenje, mochten keine Auskunft geben.

Das Ergebnis: Lediglich eine Marke (Cloer) gibt an, alle drei Anforderungen zur Reparaturfreundlichkeit zu erfüllen. Toaster, Wasserkocher und Kaffeemaschinen seien leicht zu öffnen und sowohl Reparaturanleitungen als auch Ersatzteile würden an Werkstätten und Verbraucher ausgegeben.

Bei allen anderen 25 Marken dagegen müssen Abstriche gemacht werden: besonders stark beim Zugang zu Reparatur-Anleitungen. 19 von 26 Marken stellen ihre Anleitungen – sofern überhaupt vorhanden –

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

ausschließlich Vertragswerkstätten zur Verfügung und erschweren damit die Reparatur durch freie Anbieter.

Massive Probleme zeigen sich ebenfalls bei der unkomplizierten Gehäuseöffnung - insbesondere bei Kleingeräten wie Föhnen, Bügeleisen oder Toastern. Bei nur neun von 19 Kleingeräte-Marken sind alle Produkte leicht zu öffnen. Zehn Marken melden, schwierig bis gar nicht zu öffnende Produkte im Sortiment zu haben.

Besonders ärgerlich: Einige Hersteller bieten nach eigener Auskunft in verschiedenen Produktkategorien ausschließlich Geräte an, die nicht ohne Zerstörung geöffnet werden können. Hier tut sich Grundig negativ hervor. Die Firma vertreibt so produzierte Kleingeräte aus gleich acht verschiedenen Kategorien. Bei Konkurrent Philips sind davon die Gehäuse von Föhnen, Wasserkochern, Toastern, elektrischen Zahnbürsten und Rasierapparaten betroffen.

Immerhin: Besser ist der Zugang zu Ersatzteilen geregelt. 18 von 26 Marken liefern sie grundsätzlich auch an freie Werkstätten und Verbraucher. Kaum Probleme gibt es in diesem Punkt bei Großgeräten. Bei den Kleingeräten liefern Grundig und Philips keine Ersatzteile für diejenigen Produkte aus, deren Gehäuse nicht zu öffnen sind. Eine Reparatur ist damit bei diesen Produkten ausgeschlossen. Auch Lidl Silvercrest und Oral B von Braun schließen eine Reparatur durch freie Anbieter oder handwerklich begabte Kunden aus. Hilfe leisten kann so allenfalls eine Vertragswerkstatt.

**Für weitere Informationen:**

János Sebestyén  
 Tel. (0211) 38 09-455  
 janos.sebestyen@verbraucherzentrale.nrw

Der Marktcheck wurde durchgeführt vom Projekt MehrWert NRW, mit dem die Verbraucherzentrale NRW einen klima- und ressourcenschonenden Konsum unterstützt. Weitere Informationen unter [www.mehrwert.nrw](http://www.mehrwert.nrw)

Mintropstraße 27  
 40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
 Fax (0211) 38 09-216

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)