



Reparaturangebote für Laptops, Tablets und Smartphones

Ergebnisse der Bitkom-Studie

Herausgeber:

Bitkom

Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e. V.

Albrechtstraße 10

10117 Berlin

Tel.: 030 27576-0

bitkom@bitkom.org

www.bitkom.org

Ansprechpartner:

Melissa Kühn

T 030 27576-405

m.kuehn@bitkom.org

Copyright: Bitkom 2020

Titelbild: © Free Creative Stuff – pexels.com

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom.

Laptops, Tablets und Smartphones sind ein integraler Teil der digitalen Infrastruktur und Vernetzung in Deutschland. Dabei tragen diese technisch hoch komplexen Systeme einen ökologischen Rucksack der u.a. durch die Bereitstellung der Rohstoffe, die Produktion und Weiterverarbeitung der Komponenten sowie die Nutzung der Geräte verursacht wird. Die Langlebigkeit von IT-Geräten ist ein wesentlicher Hebel, um Treibhausgasemissionen und Rohstoffverbrauch zu reduzieren und Elektroschrott zu vermeiden. Aus diesem Grund ließ Bitkom die Verfügbarkeit von Reparaturangeboten in einer Studie untersuchen und stellt die Ergebnisse nachfolgend vor.

Zunächst jedoch ein Blick auf die Faktoren, die nach Beurteilung des Bitkom für eine lange Lebens- und Nutzungsdauer von IT-Geräten ausschlaggebend sind:

1. Hochwertige Produkte: Die hochwertige Verarbeitung der Geräte und hohe Anforderungen hinsichtlich der Produktzuverlässigkeit können Reparaturen von vornherein vermeiden. Auch die Möglichkeit ältere Geräte mit aktueller Software zu benutzen trägt zur Verlängerung der Nutzungsdauer bei.

2. Gute Reparaturmöglichkeiten: Für eine rege Nutzung sollten Reparaturangebote für Verbraucher*innen gut auffindbar, bequem verfügbar und kostengünstig sein. Neben vielfältigen herstellereigenen Reparaturangeboten gibt es auch zahlreiche unabhängige Reparaturbetriebe. Wichtig ist, dass Geräte mit Original-Ersatzteilen und von geschultem Personal repariert werden, um keine Kompromisse bei der Produktsicherheit einzugehen und die Funktionen und Qualität des Geräts wiederherzustellen.

3. Sorgsamer Umgang: Wer seine Geräte sorgfältig behandelt, mit Schutzfolien und -hüllen ausstattet und Reparaturangebote nutzt, kann die Lebensdauer von Produkten maßgeblich steigern.

Die Langlebigkeit von IT-Geräten zeigt sich unter anderem auch durch eine zweite Nutzungsphase: Die Hälfte der Verbraucher*innen (50 %) gaben in einer Bitkom-Umfrage im Februar 2020 an, dass sie schon einmal ein Smartphone an eine Privatperson weiterverkauft haben. Ein Drittel (30 %) hat schon einmal ein Smartphone verschenkt oder gespendet.¹

Im Folgenden soll anhand von Beispielen verschiedener Hersteller von IT-Geräten dargestellt werden, welche Reparatur- und Serviceangebote (o.g. Punkt 2) für deutsche Verbraucher*innen existieren. Um hier einen Überblick zu erlangen, hat das Beratungsunternehmen 1cc Compliance Consulting im Auftrag des Bitkom Reparaturmöglichkeiten für Laptops, Tablets und Smartphones recherchiert. Die Ausgangsfrage war, welche Reparatur- und Serviceangebote Verbraucher*innen tatsächlich bei Herstellern bekommen, wenn ein Gerät außerhalb der Garantiezeit defekt ist. Die Ergebnisse sind als eine sachliche Aufnahme des Ist-Zustandes zu werten, die darlegen soll, welche Angebote bereits heute bestehen und ob diese zugänglich für Verbraucher*innen offeriert werden.

¹ Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Januar 2020 durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Bundesbürger ab 16 Jahren telefonisch befragt, darunter 878 Nutzer*innen eines Smartphones oder Handys. Die Fragen lauteten u.a.: „Hatten Sie jemals einen Defekt an Ihrem Handy bzw. Smartphone?“; „Wie sind Sie mit dem Schaden verfahren?“

Methodisches Vorgehen

Die Reparaturangebote von Herstellern wurden anhand von öffentlich zugänglichen Informationen der Hersteller von Laptops, Tablets und Smartphones untersucht, die gemeinsam mindestens 75 Prozent des Marktanteils in Europa abbilden. Die Überprüfung der bestehenden Angebote orientierte sich hier entlang folgender Kernaspekte:

- Zugang zu Informationen
- Angebotsübersicht
- Umsetzung der Reparatur

Zusätzlich zur Internetrecherche wurden Expertenbefragungen durchgeführt.

Ergebnisse

Die Recherche ergibt, dass ein Großteil der Hersteller von Smartphones, Tablets oder Laptops bereits eine große Bandbreite an Reparaturmöglichkeiten anbietet. Die herstellereigenen Reparaturmöglichkeiten sind schnell auffindbar und sehr vielfältig: Die Angebotspalette umfasst hierbei von technischem Onlinesupport, Vor-Ort-Reparatur bei Verbraucher*innen, zentraler Reparatur beim Hersteller (Einsendung defekter Geräte) oder in zertifizierten Reparaturcentern verschiedenste Angebote.

Die typischen Bearbeitungszeiten variieren je nach Produktgruppe und liegen für Smartphones bei 1 bis 5 Werktagen, für Tablets bei 3 bis 12 und für Laptops bei 5 bis 10 Werktagen.

Reparaturkosten werden je nach Reparaturfall über ein Fixkostenangebot oder aber ein individuelles Reparaturangebot abgebildet.

Bei Tablets werden Fixpreise für Reparaturen sowie eine verständliche Erläuterung zur Preisgestaltung bei Fällen außerhalb der Garantie von ausgewählten Herstellern angeboten². Die Kosten orientieren sich an der Art des zu behobenden Defektes bzw. dem Material (Ersatzteilkosten) - und Arbeitszeitaufwand. Gleiches gilt für Hersteller, die statt Vor-Ort-Reparatur von Defekten den Austausch des Komplettsystems und eine zentrale Reparatur vorsehen.

Für die Reparatur von Laptops zeigt sich, dass alle untersuchten Hersteller dem Kunden vorab einen vorläufigen Kostenvoranschlag für die Reparatur zur Verfügung stellen. Übersteigen die Kosten für die Reparatur die ursprünglich angegebenen Kosten, wird der Kunde darauf hingewiesen. Der Kostenkorridor für bspw. den Austausch eines Laptop Akkus liegt bei 45 bis 210 EUR.⁵

Bei Smartphones liegen die Fixpreise für den Akkutauch bei unter 100 EUR und zwischen 100 und 580 EUR für den Wechsel des Displays.⁶ Die große Spanne bei den Displayreparaturpreisen steht in starker Abhängigkeit von Ersatzteilkosten (zum Beispiel aufwändige Displaytechnologien), wie z.B. solchen in faltbaren Smartphones.

² <https://support.microsoft.com/de-de/help/4023527/surface-how-to-get-service-for-surface> (abgerufen am 6. Februar 2020)

³ <https://www.samsung.com/de/support/smart-repair-service/> (abgerufen am 6. Februar 2020)

⁴ <https://support.apple.com/de-de/ipad/repair/service#ipadcost> (abgerufen am 6. Februar 2020)

⁵ Basierend auf öffentlich verfügbaren Preisen für in den Hersteller-eigenen Online Stores angebotenen Ersatzakkus bzw. für Fixpreise bei Akkuwechsel für die Hersteller HP, Dell, Lenovo und Apple.

⁶ Untersuchte Hersteller: Samsung, Apple und Fairphone

Neben gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen erhalten Verbraucher*innen in aller Regel auf Ersatzteile sowie deren Einbau eine Herstellergarantie (z.B. 90 Tage auf Ersatzteile und Arbeitsleistung).

Über herstellereigene Reparaturangebote hinaus gibt es zahlreiche unabhängige Reparaturbetriebe. Einige Hersteller stellen unabhängigen Reparaturbetrieben ihre Original-Ersatzteile sogar zu gleichen Konditionen wie den eigenen Betrieben bereit⁷. Original-Ersatzteile können nach Bedarf beim Hersteller bestellt werden.

Zusammenfassung und Ausblick

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Verbraucher*innen am Wirtschaftsstandort Deutschland Zugang zu einer Vielzahl an herstellereigenen Reparaturangeboten haben auch außerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit. Zwar lassen sich Unterschiede zwischen den Marktteilnehmern im Hinblick auf den Umfang der öffentlich bereitgestellten Informationen feststellen, Kunden mit einem konkreten Reparaturbedarf finden jedoch bis auf wenige Ausnahmefälle Zugang zu konkreten Angeboten, die auf den individuellen Bedarf zugeschnitten sind. In aller Regel sind die Angebote online auffindbar und die Kontaktaufnahme nach Bereitstellung der Geräte- und/oder Kundendaten möglich.

Wie die Umfrage des Bitkom im Januar 2020 zeigt, haben 56 Prozent der Verbraucher*innen, die schon einmal einen Defekt an ihrem Smartphone oder Handy hatten, diesen reparieren lassen. Die Hälfte der Verbraucher*innen (52 %) mit defektem Smartphone gaben in derselben Umfrage an, dass die Reparatur ihnen zu kompliziert war⁸. Allerdings sind Reparaturangebote gut online und offline auffindbar und werden innerhalb von wenigen Tagen durchgeführt.

⁷ <https://support.apple.com/de-de/irp-program> (Beispiel)

⁸ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-zum-Recht-auf-Reparatur>