

RECHT AUF REPARATUR

Verbraucher- und umweltfreundliche Maßnahmen zur Förderung der Reparaturquoten auf nationaler Ebene

August 2022

Jahr für Jahr steigt das Aufkommen an Elektroschrott. Für Deutschland waren es 2018 laut Statistischem Bundesamt bei den Privatverbraucher:innen pro Kopf 10,3 Kilogramm.¹ Nur 22 Prozent defekter Geräte werden repariert.² Dennoch bekennen sich Verbraucher:innen zur Reparatur und wollen reparieren.³ Doch es gibt viele Hürden, entweder lassen sich die Geräte gar nicht reparieren, die Kosten für die Reparatur sind zu hoch oder ein Reparaturservice ist nicht erreichbar. Die Bundesregierung hat das „Recht auf Reparatur“ in den Koalitionsvertrag aufgenommen. Entsprechende Maßnahmen müssen neben der Regulierung durch die EU-Kommission auch auf nationaler Ebene getroffen werden.

Mit einer höheren Reparaturquote können Produkte länger genutzt werden. Damit würden Ressourcen und CO₂ eingespart, Verbraucher:innen müssten nicht so oft neukaufen und sparen Geld. Sieben von zehn Verbraucher:innen (70 Prozent) halten ein solches „Recht auf Reparatur“ für wichtig.⁴ Und es besteht Dringlichkeit, denn Elektro- und Elektronikschrott ist eine der am schnellsten wachsenden Abfallarten in der Europäischen Union und steigt um 3-5 Prozent pro Jahr. Und das ist nicht verwunderlich, da die Nachfrage nach Elektro- und Elektronikgeräten hoch bleibt, während die Lebensdauer der Produkte abnimmt. Mit anderen Worten, Geräte halten weniger lange und anstatt repariert zu werden, werden sie zu oft weggeworfen und ersetzt.

Zurzeit gibt es Bemühungen auf EU-Ebene über die Ökodesignrichtlinie Reparierbarkeitskriterien für Produkte vorzugeben. Erstmals wurde dies bereits im Jahr 2019 in Ökodesign-Produktverordnungen für wenige große Haushaltsgeräte so gehandhabt. Aber die Regulierungen auf europäischer Ebene unterliegen äußerst langwierigen Prozessen, sodass sie für die Masse von Produkten, die heute bereits in Benutzung sind und bis zur Regulierung noch verkauft werden, keinen Nutzen bringen wird. Außerdem ist es über die Ökodesignverordnung kaum möglich, die Preise für Reparaturen zu beeinflussen. Dies ist aber ein, wenn nicht das Haupthindernis für die Ausführung von Reparaturen.

¹ Statistisches Bundesamt, „EU-weit 4 Millionen Tonnen Elektroschrott im Jahr“ <https://www.destatis.de/Europa/DE/Thema/Umwelt-Energie/Elektroschrott.html>, 29.03.2022

² imug im Auftrag der WertGarantie, „Reparieren statt Wegwerfen“, 2021, <https://reparieren-statt-wegwerfen.de/die-studie>, 29.03.2022

³ Eurobarometer-Erhebung, 2014; <https://www.euraneltplus.de/2021/05/10/die-eu-fordert-das-recht-auf-reparieren>

⁴ Pressemitteilung des vzbv, „Elektroschrott verhindern-Reparaturen fördern“, 6.06.2017, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/elektroschrott-verhindern-reparaturen-foerdern>

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert daher:

- ❖ Reparaturbonus: Zeitlich begrenzte finanzielle Förderung von Reparaturen für Verbraucher:innen
- ❖ Senkung der Mehrwertsteuer für Reparaturdienstleistungen
- ❖ Reparaturindex als Entscheidungshilfe für Verbraucher:innen
- ❖ Festlegung von Zielquoten für Reparaturen und Monitoring
- ❖ einfachen Zugang zu qualitätsgesicherten Reparaturdienstleistungen ermöglichen
- ❖ Sensibilisierungsmaßnahmen und Hilfestellungen für Verbraucher:innen

1. KOSTEN SENKEN – REPARATUREN MÜSSEN ÖKONOMISCH SINN MACHEN

Zu hohe Kosten werden häufig als Hinderungsgrund für Reparaturen angegeben. Auch die Stiftung Warentest hatte sich der Frage angenommen, wann es sinnvoll ist, kaputte Haushaltsgeräte reparieren zu lassen. Für Geschirrspülmaschinen und für Kaffeevollautomaten, Waschmaschinen und Staubsauger lautete das Fazit: Für die Umwelt lohnt es sich öfter als für den Geldbeutel.⁵ In zahlreichen Umfragen werden von Verbraucher:innen immer wieder die Kosten einer Reparatur als größtes Hindernis angegeben. Bereits im Jahr 2017 in einer Befragung von Kantar Emnid im Auftrag des vzbv nannten 74 Prozent der Befragten dies als Hinderungsgrund.⁶ Bei einer aktuellen Umfrage konkret zu Smartphones gaben 49 Prozent an, die Reparatur wäre zu teuer.⁷

In Thüringen und Österreich werden daher unter dem Begriff „**Reparaturbonus**“ bereits erfolgreich **finanzielle Förderungen** für Verbraucher:innen angeboten. Der Bonus erweist sich als ein Instrument, das die Bedürfnisse der Verbraucher:innen nach angemessenen Reparaturkosten aufgreift und sehr positiv aufgenommen wird. Bei diesem Instrument sollte es nicht um eine Dauersubventionierung von Reparaturdienstleistungen durch den Steuerzahler gehen. Sinnvoll ist er als Brückeninstrument, das sehr schnell umgesetzt werden kann und Wirkung zeigt, bis verbesserte Designvorgaben auf EU-Ebene sich auf die Produkte in den Regalen auswirken können. Der Bonus mit seiner öffentlichkeitswirksamen Ausstrahlung lenkt Aufmerksamkeit auf eine fast in Vergessenheit geratene Kulturtechnik. Reparatur sollte von allen Verbrauchergruppen wieder als die erste Option gesehen werden können, wenn Produkte kaputtgehen.

⁵ Stiftung Warentest, Heft test 11/2018 und Heft test 4/2017

⁶ Pressemitteilung des vzbv, „Elektroschrott verhindern-Reparaturen fördern“, 6.06.2017, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/elektroschrott-verhindern-reparaturen-foerdern>, siehe auch: Verbraucherbefragung zum Thema Schuhe, 2021 Kantar Public im Auftrag des vzbv, <https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-11/vzbv%20-%20Schuhe%20-%20Infografiken-26.10.21.pdf>

⁷ Pressemeldung des vzbv, „Reparaturen von Smartphones zu teuer“, 29.08.2022 <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/reparaturen-bei-smartphones-zu-teuer>, 29.08.2022

Ebenso wichtig wäre eine Datenerhebung und Auswertung in Zusammenhang mit dem Bonus, was bei beiden Subventionsprojekten bislang nicht ausreichend stattgefunden hat. Eine wissenschaftliche Begleitung und Auswertung der Reparatur-Daten könnte als zentrales Instrument genutzt werden, um die bereits laufenden Bemühungen der Politik (EU-Ökodesign, französischer Reparaturindex) und auch zukünftig eingesetzte Instrumente (z.B. Gewährleistungsverlängerung, „Recht auf Reparatur“) im Sinne der Verbraucher:innen und der Umwelt zu evaluieren und zu bewerten.

So könnten zum Beispiel die CO₂-Ersparnisse und die Reduktion von Elektroschrott durch die Reparaturen genauer abgeschätzt werden, ebenso wie die ökonomischen Vorteile für die Verbraucher:innen. Bisher gibt es kaum Daten, wie lange bestimmte Geräte genutzt werden und wann beziehungsweise warum sie das erste Mal ausfallen. Zentral ist auch eine Erhebung von Reparaturkosten. Nur über ein fortlaufendes Reparatur-Monitoring kann beurteilt werden, inwieweit Maßnahmen zur Förderung der Reparierfähigkeit von Produkten sich positiv auf die Preisentwicklung auswirken oder ob nachgebessert werden muss. Eine Fokussierung auf häufige Reparaturen bei ausgewählten Produkten kann den Aufwand eines Monitorings begrenzen.

Auch eine **Mehrwertsteuer-Senkung** auf Reparaturdienstleistungen kann einen Beitrag zur Reduzierung von Kosten leisten. Im Rahmen der EU-Gesetzgebung wäre dies jetzt schon für Produkte wie Textilien oder Schuhe und Haushaltsgeräte möglich. Die Bundesregierung sollte den europäischen Rahmen für Senkungen ausschöpfen und sich darüber hinaus dafür einsetzen, dass Senkungen im Rahmen der EU-Mehrwertsteuerrichtlinie auch für Produkte der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT-Produkte) möglich werden.

Der vzbv fordert daher:

- ❖ Projekte zur finanziellen Förderung der Verbraucher:innen bei Reparaturkosten mit wissenschaftlicher Begleitung zur Datenanalyse und Auswertung
- ❖ Senkung der Mehrwertsteuer auf Dienstleistungen im Reparaturbereich
- ❖ Regelmäßiges Monitoring der Preisentwicklung für ausgewählte Reparaturdienstleistungen und Ersatzteile

2. TRANSPARENZ ÜBER DIE REPARIERBARKEIT VON PRODUKTEN VERBESSERN

Ein aussagekräftiger EU-weiter Reparaturindex, der die Reparaturfreundlichkeit von Geräten und den Preis ihrer Ersatzteile bewertet, kann Verbraucher:innen darin unterstützen, sich für reparierbare und damit langlebigere Produkte zu entscheiden. Eine große Mehrheit der Verbraucher:innen (72 Prozent) würden beim Kauf neuer Elektronikprodukte sehr oder eher wahrscheinlich berücksichtigen, wenn die Reparierbarkeit des Produkts über einen Index ausgewiesen wird. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von Kantar im Auftrag des Verbraucherzentrale

Bundesverbands (vzbv).⁸

Allerdings ist der derzeit von der EU-Kommission geplante Repair Score, so wie er für Smartphones und Tablets im Entwurf vorliegt, nicht ausreichend, denn der Preis von Ersatzteilen fließt nicht in die Bewertung mit ein.⁹

Anders der seit 2021 in Frankreich für eine begrenzte Anzahl von Produkten geltende Reparaturindex. Er ist zwar auch noch verbesserungswürdig, wie eine dezierte Kritik der Verbraucherorganisation *Que choisir* zeigt¹⁰, enthält aber Angaben zu den Ersatzteilpreisen im Verhältnis zum Neupreis. In der oben erwähnten Umfrage geben 88 Prozent der Befragten an, dass für sie die Verhältnismäßigkeit der Reparaturkosten in Bezug auf den Produktpreis in einen Index gehören.

Ein aktueller Marktcheck des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zu Preisen von Smartphone-Reparaturen hat ergeben, dass gängige Reparaturen für Smartphones verhältnismäßig teuer sind, bis zu 107 Prozent des Neukaufpreises beim Austausch eines Displays.¹¹

Transparenz bei den Ersatzteilpreisen würde hier zu mehr Preiswettbewerb führen.

Da die Preispolitik der Hersteller eine wichtige Stellschraube für die Entscheidung der Konsument:innen für oder gegen eine Reparatur ist, muss auch ein **nationaler Reparaturindex** in Erwägung gezogen werden, wenn sich Preisaussagen auf europäischer Ebene nicht durchsetzen lassen.

Der vzbv fordert daher:

- Die Einführung eines aussagekräftigen Reparaturindexes auf europäischer oder nationaler Ebene, der Ersatzteilpreise berücksichtigt

3. ZIELE FESTLEGEN UND MAßNAHMEN EVALUIEREN

Einer Umfrage des Instituts für Markt-Umwelt-Gesellschaft (imug) im Auftrag der WertGarantie zufolge werden derzeit nur 22 Prozent der defekten Produkte von Konsument:innen repariert.¹² Noch geringer fällt die Quote aus, wenn Geräte schon entsorgt wurden. Bei der Vorbereitung zur Wiederverwendung werden durch Maßnahmen wie Reparaturen nur etwa zwei Prozent der Produkte wieder

⁸ Pressemitteilung des vzbv, „Recht auf Reparatur umsetzen“, 10.01.2022; <https://www.vzbv.de/meldungen/recht-auf-reparatur-umsetzen>

⁹ Joint Research Centre (JRC), „Repair Score Study: Product specific application to Smartphones and Tablets“, 2021; https://netzwerke.bam.de/Netzwerke/Content/DE/Downloads/Evpg/jrc_report_repair_score_smartphones.html

¹⁰ Kritik und Verbesserungsvorschläge für den Index nach einem Jahr Erfahrung kommen von der frz. Verbraucherorganisation Que Choisir: <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-indice-de-reparabilite-le-consommateur-bien-mal-eclairer-96968/>, 29.3.2022

¹¹ Verbraucherzentrale Bundesverband, 2022: Smartphone-Reparaturpreise. Untersuchungsergebnisse aus der Marktbeobachtung des vzbv, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2022-07/Untersuchungsergebnisse_Smartphone-Reparaturpreise.pdf, 03.08.2022

¹² imug Studie im Auftrag der WertGarantie „Reparieren statt Wegwerfen“, 2021; <https://reparieren-statt-wegwerfen.de/die-studie>, 29.03.2022

ihrem ursprünglichen Nutzungszweck zugeführt. Hier ist viel Luft nach oben.¹³ In der imug-Studie werden für eine Steigerung der Reparaturhäufigkeit um 25 Prozent eine Reduzierung der Menge an Elektroschrott um 109.137 Tonnen jährlich berechnet.

Auch bezüglich der Klimakrise kann Reparatur einen wichtigen Beitrag leisten. Durch den Reparaturbonus der Stadt Wien werden im Durchschnitt 24 Kilogramm an CO₂-Äquivalenten pro Reparatur eingespart, heißt es auf der Webseite der Stadtverwaltung.¹⁴

Auch eine Studie des Ökoinstituts im Auftrag des vzbv konnte 2020 nachweisen, dass sich Reparaturen lohnen, da sich eine längere Nutzungszeit positiv auf Klima und Geldbeutel der Verbraucher:innen auswirkt. Allein bei den vier untersuchten Produktgruppen könnten Verbraucher:innen 3,67 Milliarden Euro pro Jahr sparen, würden Produkte länger halten. Gleichzeitig würden sich bei diesen Produkten die Treibhausgasemissionen reduzieren, und zwar um 3,93 Millionen Tonnen CO₂e (CO₂-Äquivalent) jährlich. Reparaturkosten wurden in der Studie bereits berücksichtigt.¹⁵

Bei diesen Angaben handelt es sich jedoch nur um Schlaglichter einzelner Untersuchungen. Das genaue Potential von Reparaturen – aufgeschlüsselt nach den unterschiedlichen Produktgruppen – muss wissenschaftlich erhoben werden, um auf einer soliden Datenbasis ambitionierte Ziele formulieren zu können. Es reicht nicht aus zu sagen, dass mehr repariert werden soll oder Reparaturen gefördert werden sollen. Um den Problemen knapper werdender Ressourcen und dem Klimawandel gerecht zu werden und gleichzeitig auch die Verbraucherseite bei der Transformation zu einem nachhaltigen Konsum zu unterstützen, braucht es konkrete, ehrgeizige und gut begründete Ziele, denen dann entsprechende Maßnahmen an die Hand gegeben werden müssen.

Der vzbv fordert daher:

- ❖ Daten zu Reparaturquoten müssen regelmäßig erhoben und in ihren Umweltauswirkungen wissenschaftlich analysiert werden.
- ❖ Zur Reduzierung von Elektroschrott und zur Reduzierung von Treibhausgasen und Ressourcenverbrauch müssen konkrete Reparaturquoten in einem zeitlichen Zielhorizont vorgegeben werden.
- ❖ Maßnahmen zur Förderung der Reparatur müssen regelmäßig gemäß den Zielen evaluiert und ggf. nachgebessert werden. Dazu gehört auch ein Preismonitoring für ausgewählte Reparaturdienstleistungen.

¹³ Statistisches Bundesamt, Pressemitteilung Nr. 058, 11.02. 2022; https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/02/PD22_058_321.html%22; 21.03.2022

¹⁴ Stadt Wien, Förderprogramm "Wien repariert's - Der Wiener Reparaturbon", <https://www.wien.gv.at/umweltschutz/wienerreparaturbon.html>; 22.03.2022

¹⁵ Pressemitteilung des vzbv, „Studie zu Langlebigkeit von Produkten: Qualität zahlt sich aus“, 26.11.20; <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/studie-zu-langlebigkeit-von-produkten-qualitaet-zahlt-sich-aus>

4. ZUGANG ZU REPARATUREN ERLEICHTERN DURCH INFORMATION, KOMPETENZAUFBAU UND QUALITÄTSSICHERUNG

Obwohl das Thema Reparatur Aufwind hat – das öffentliche Interesse steigt genauso wie die Anzahl von Repair-Cafés – bedarf es noch umfangreicher und gezielter Informationen für Verbraucher:innen. Zum einen muss über die Vorteile einer längeren Nutzung von Produkten für die Umwelt und für den eigenen Geldbeutel aufgeklärt werden, zum anderen braucht es Hilfestellungen, um eine Reparatur durchzuführen: Wie und wo können gute Reparaturleistungen in Anspruch genommen werden? Was kann wie zu welchen Preisen repariert werden? Wie und welche Reparaturen können Verbraucher:innen selbst ausführen?

Der Zusammenhang von Reparatur, Ressourcenschutz und Klimaschutz ist noch nicht ins Bewusstsein aller Verbrauchergruppen gedrungen, auch wenn sich in Umfragen Mehrheiten zur Reparatur bekennen und langlebige Produkte wünschen, sind es vor allem jüngere Menschen, die Reparaturen weniger im Blick haben. So gaben in einer Umfrage des vzbv zu Schuhreparaturen zwar im Durchschnitt 61 Prozent der Befragten an, es sei ihnen (eher oder sehr) wichtig, dass Schuhe repariert werden können, aber in der Altersgruppe bis 29 waren es nur 54 Prozent.¹⁶ Aufklärung und Information müssen also bedarfs- und zielgruppengerecht aufbereitet werden.

Vorbildlich wird das derzeit z.B. in Belgien durch die Verbraucherorganisation *Test Achats* angeboten.¹⁷ Eine öffentlich geförderte webbasierte Datenbank zu Obsoleszenz, die durch Verbraucherbeschwerden gespeist wird, dient als Wissensbasis. Sie ermöglicht unter anderem ein Haltbarkeitsranking, indem die Reparaturanfälligkeit verschiedener Marken ermittelt wird.¹⁸

Leitfäden und ein Reparaturnetzwerk lotsen Verbraucher:innen zu geeigneten Service-Dienstleistern. Und für ausgewählte Produkte werden Handbücher zur Reparatur in Eigenregie angeboten. Solche Hilfestellungen wären auch für deutsche Verbraucher:innen wichtig, sind aber ohne öffentliche Förderung kaum realisierbar. Einzelne Bundesländer, wie zum Beispiel Berlin, planen den Aufbau solcher Netzwerke. Bereits 2019 wurde in dem „Umsetzungskonzept zum Aufbau einer Qualitätsgemeinschaft Reparatur in Berlin“ festgestellt, dass ein Aufbau von Netzwerkstrukturen, für die Ansprache und Anwerbung von Mitgliedsbetrieben und für Öffentlichkeitsarbeit kaum ohne öffentliche Förderung zu leisten ist.¹⁹

Um Verbraucher:innen einen umfangreichen Service rund um die Reparatur zu bieten, mit leichtem Zugang zu Informationen und Dienstleistungsanbietern, ist der

¹⁶ Pressemitteilung des vzbv, „Wegwerfschuhe - ein Problem für Verbraucher:innen und Umwelt“, 22.11.2021, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/wegwerfschuhe-ein-problem-fuer-verbraucherinnen-und-umwelt>

¹⁷ Test Achat; <https://www.test-achats.be/trop-vite-use>; Stand: 22.03.2022

¹⁸ Im Bereich PKW hält der ADAC solche Informationen im jährlichen Pannen-Index vor: <https://www.adac.de/rund-ums-fahrzeug/unfall-schaden-panne/adac-pannenstatistik/>

¹⁹ Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz, „Umsetzungskonzept zum Aufbau einer Qualitätsgemeinschaft Reparatur in Berlin“, 2019

Aufbau eines Netzwerkes notwendig. Dabei ist auf die Entwicklung von gemeinsamen und bundesweit geltenden Qualitätskriterien für die beteiligten Reparaturbetriebe zu achten. Dienstleistungstests der Stiftung Warentest zeigen immer wieder Qualitätsdefizite bei Reparaturdienstleistern, das betrifft freie Werkstätten ebenso wie solche vom Hersteller autorisierten Werkstätten. So wurden die meisten Reparaturen bei Kaffeevollautomaten im test/3 2021 nur teilweise oder gar nicht ausgeführt. Ähnliche Resultate ergab ein Service-Test bei Waschmaschinen, „Viel Geld für wenig Leistung“ ist die Bilanz der Testergebnisse.²⁰

Daher ist es wichtig, dass die notwendige Förderung von Dienstleistern nicht ohne eine gleichzeitige Etablierung von Qualitätsstandards angegangen wird. Vorbild kann hier auch wieder Österreich und das Reparaturnetzwerk der Stadt Wien sein. Teilnehmen darf hier nur, wer sich zu bestimmten Qualitätskriterien verpflichtet, z.B. der Umgang mit Kostenvoranschlägen.²¹

Der vzbv fordert daher:

- ❖ Umfassende bedarfs- und zielgruppenorientierte Informationsmaßnahmen zur Sensibilisierung und Befähigung der Verbraucher:innen zum Themenfeld Reparatur
- ❖ Informationen und konkrete Hilfestellungen zur Selbstreparatur für Verbraucher:innen
- ❖ Bundesweite Förderung von Reparaturinitiativen- und Netzwerken sowie Repair Cafés nach definierten Qualitätsstandards

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Mobilität und Reisen*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

NachhaltigerKonsum@vzbv.de

²⁰ Stiftung Warentest, Heft test 3/2021, <https://www.test.de/Kundendienste-fuer-Kaffeevollautomaten-Viele-Reparaturdienste-arbeiten-nachlaessig-5253064-0/> und Heft test 4/2017, <https://www.test.de/Kundendienste-fuer-Waschmaschinen-Die-Blaumann-Lotterie-5157127-0/est-4/2027>

²¹ Die Umweltberatung Wien, Reparaturnetzwerk Wien, <https://www.reparaturnetzwerk.at/> Stand: 22.03.2022