

REPARATUR VON SMARTPHONES

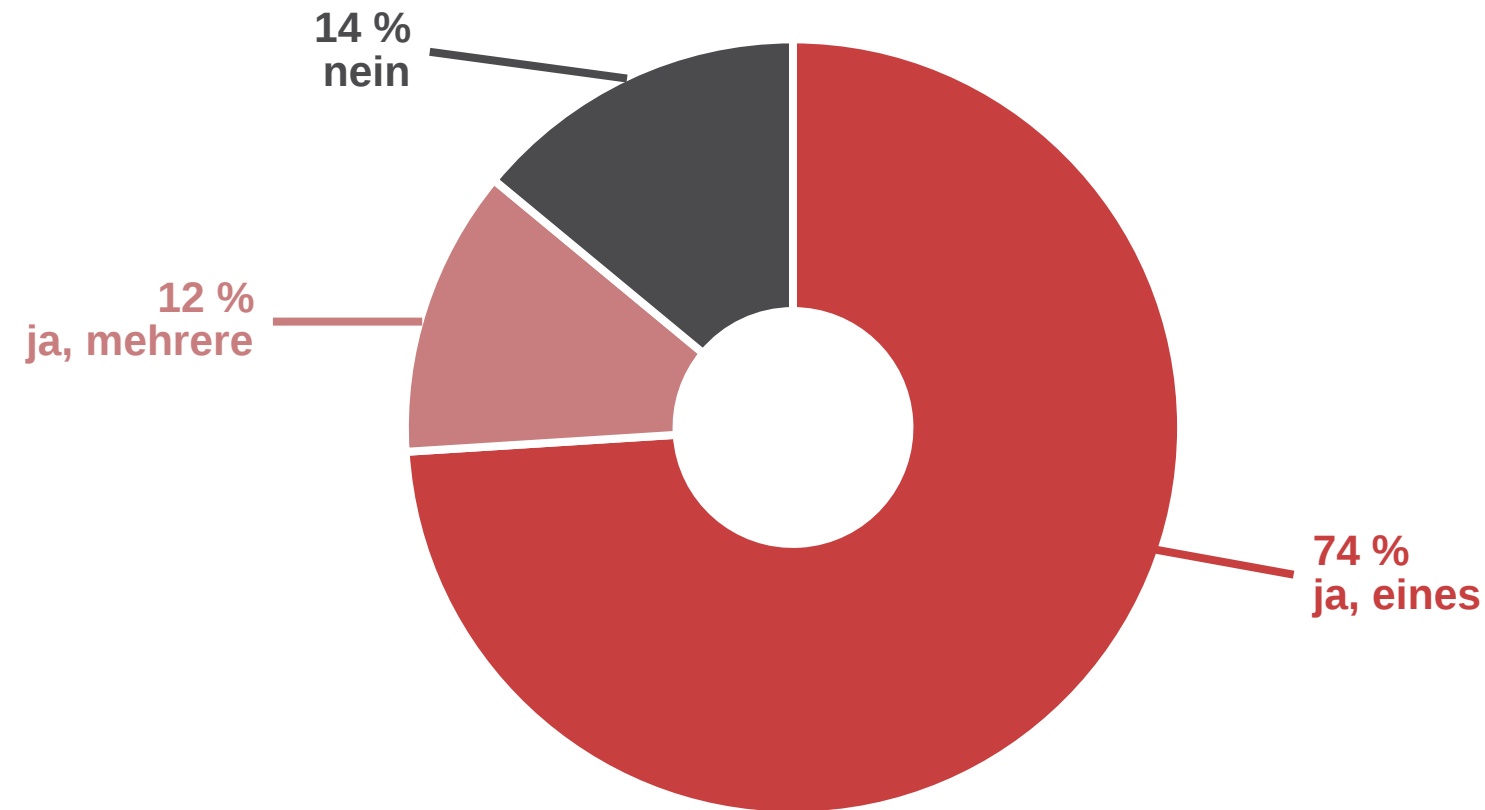
Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung

UNTERSUCHUNGSDESIGN

Befragungsmethode:	Einschaltung eines Fragenkomplexes in forsa.Omnitel, die telefonische Mehrthemenumfrage von forsa
Grundgesamtheit:	die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 18 Jahre
Stichprobengröße:	1.500 Befragte
Gewichtung:	Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual-Frame Gewicht
Statistische Fehlertoleranz:	max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
Befragungszeitraum:	18. bis 21. Juli 2022
Institut:	forsa GmbH, Berlin
Hinweis:	Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

PRIVATER SMARTPHONE-BESITZ

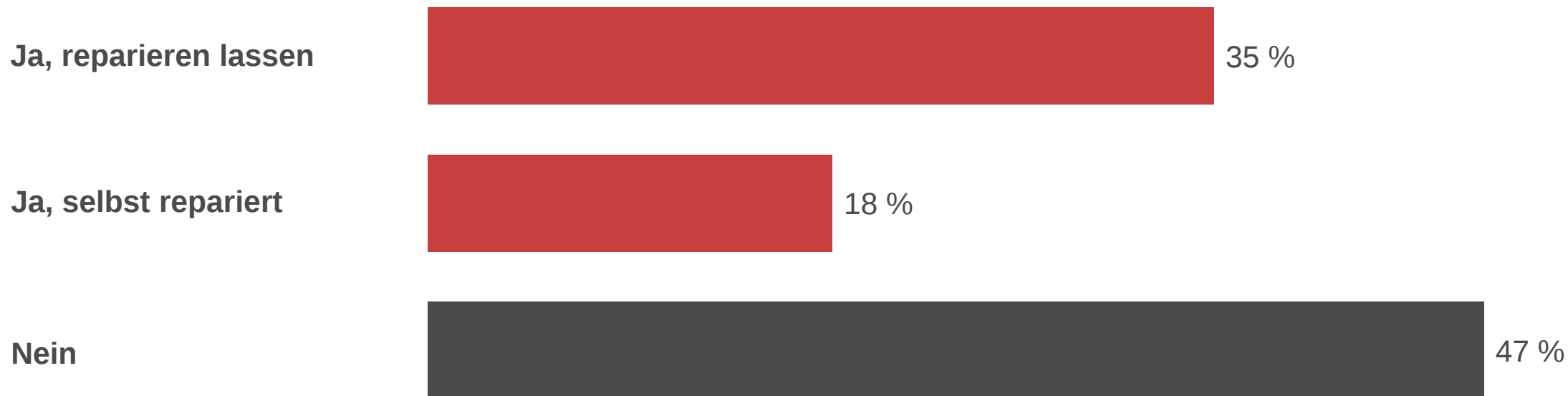
86 Prozent der Befragten geben an, mindestens ein privates Smartphone zu besitzen.



Basis: 1.500 Befragte
Frage: „Besitzen Sie ein oder mehrere private Smartphones? Nicht gemeint ist ein Firmenhandy, das Ihnen von Ihrem Arbeitgeber zur Verfügung gestellt wird.“ (weiß nicht/k. A. nicht dargestellt, liegt bei < 1 %)

REPARATUR DES DEFECTEN SMARTPHONES

Gut ein Drittel der Smartphone-Besitzer:innen, an deren Smartphone ein Defekt aufgetreten ist, hat diesen reparieren lassen. 47 Prozent der Befragten haben den Defekt nicht reparieren lassen.

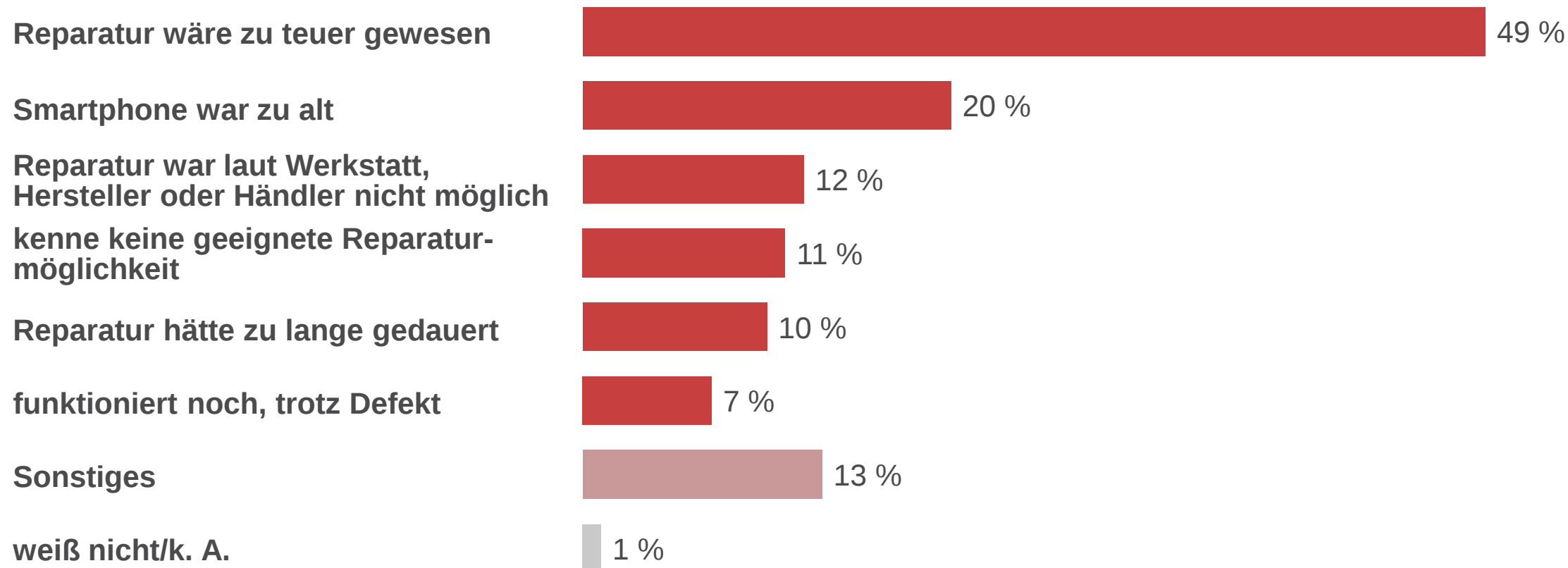


Basis: 239 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen und bei denen in den letzten 24 Monaten ein Defekt aufgetreten ist

Frage: „Haben Sie das defekte Smartphone reparieren lassen, zum Beispiel vom Händler, vom Hersteller oder in einer spezialisierten Werkstatt? Oder haben Sie die Reparatur selbst durchgeführt?“

GRÜNDE FÜR DIE NICHT-REPARATUR DES SMARTPHONES

Gegen eine Reparatur spricht zumeist die Höhe der Reparaturkosten. Aber auch das Alter des Smartphones spielt eine Rolle.

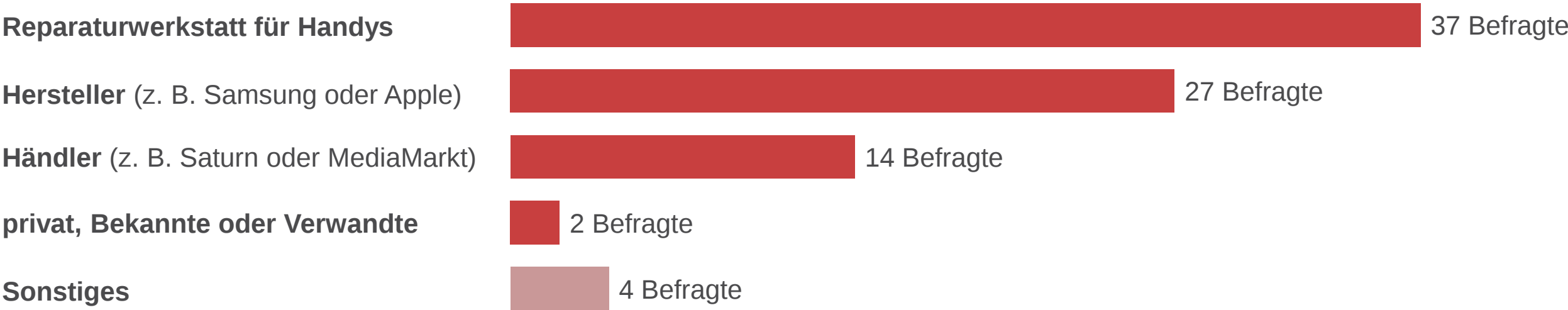


Basis: 113 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen, bei denen in den letzten 24 Monaten ein Defekt aufgetreten ist und die das Smartphone haben nicht reparieren lassen

Frage: „Aus welchen Gründen haben Sie das defekte Smartphone nicht reparieren lassen?“
(Mehrfachnennungen möglich)

ORT FÜR REPARATUR DES DEFEKTEN SMARTPHONES

Die Reparatur des defekten Smartphones wurde bei 64 der 84 Befragten von einer Reparaturwerkstatt oder dem Hersteller ausgeführt.



Basis: 84 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen, bei denen in den letzten 24 Monaten ein Defekt aufgetreten ist und die das Smartphone haben reparieren lassen

Frage: „Wo haben Sie das defekte Smartphone reparieren lassen?“ (Angabe in absoluten Werten)

REPARATURDAUER DES SMARTPHONES

38 der Befragten gaben an, dass das defekte Smartphone sofort repariert wurde. Bei 12 der Befragten dauerte die Reparatur länger als eine Woche.

Reparatur wurde
sofort erledigt



38 Befragte

Reparatur wurde innerhalb
einer Woche durchgeführt



33 Befragte

Reparatur hat länger als
eine Woche gedauert



12 Befragte

verbraucherzentrale

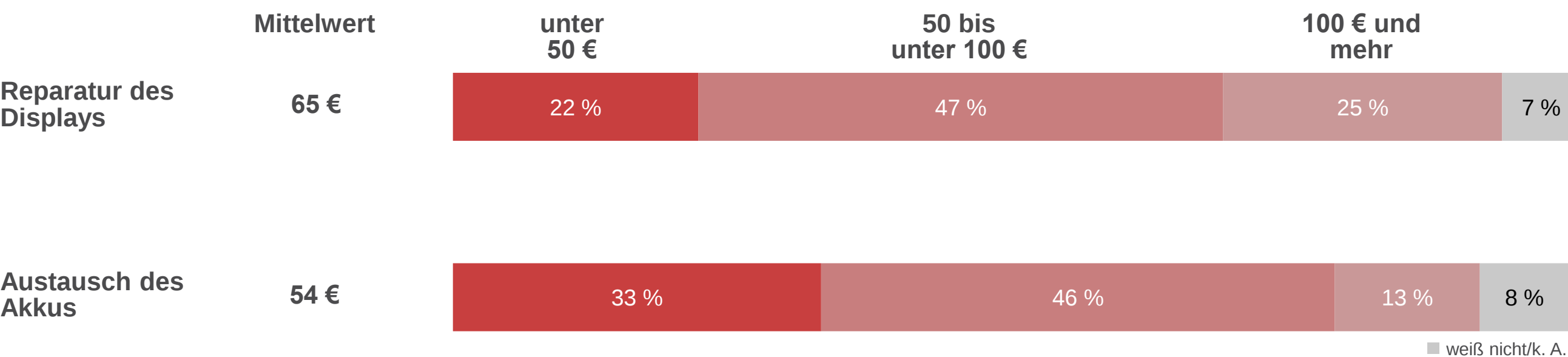
Bundesverband

Basis: 84 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen, bei denen in den letzten 24 Monaten ein Defekt aufgetreten ist und die das Smartphone haben reparieren lassen

Frage: „Wie lange hat die Reparatur des defekten Smartphones gedauert?“ (Angabe in absoluten Werten)

MAXIMALE REPARATURKOSTEN BEI 300 € SMARTPHONE

Die Reparatur des Displays dürfte nach Meinung der Smartphone-Besitzer:innen durchschnittlich höchstens 65 Euro kosten, gut ein Fünftel des Kaufpreises.



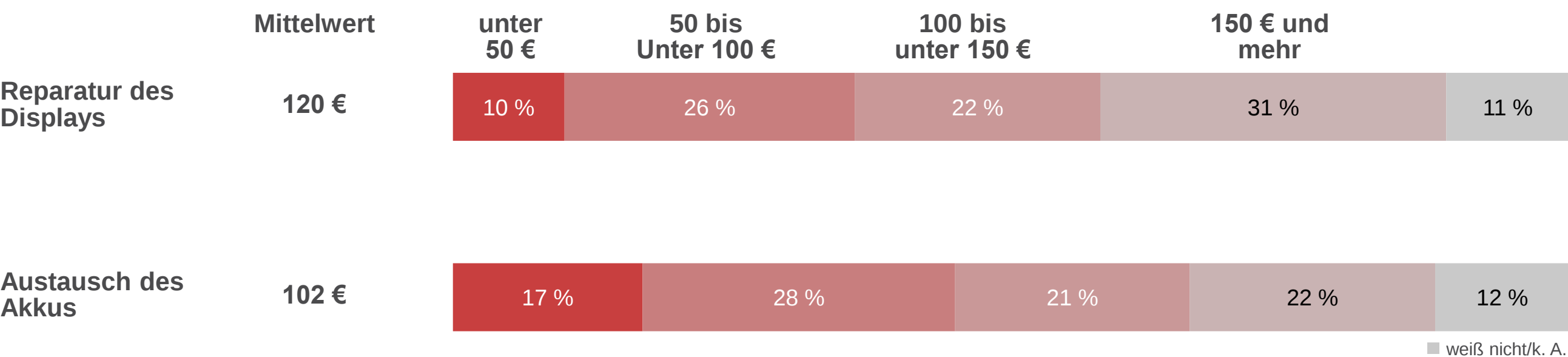
Basis: 1.289 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen

Frage: „Stellen Sie sich vor, Sie haben für Ihr Smartphone **300 Euro** bezahlt. Wie viel Euro dürfte die Reparatur des Displays Ihrer Meinung nach höchstens kosten?“

Frage: „Und wie viel Euro dürfte der Austausch des Akkus bei einem Smartphone höchstens kosten, für das Sie **300 Euro** bezahlt haben?“

MAXIMALE REPARATURKOSTEN BEI 900 € SMARTPHONE

Die Reparatur des Displays dürfte nach Meinung der Smartphone-Besitzer:innen durchschnittlich höchstens 120 Euro kosten, etwa ein Achtel des Kaufpreises.



Basis: 1.289 Befragte, die mindestens ein Smartphone besitzen

Frage: „Stellen Sie sich vor, Sie haben für Ihr Smartphone **900 Euro** bezahlt. Wie viel Euro dürfte die Reparatur des Displays Ihrer Meinung nach höchstens kosten?“

Frage: „Und wie viel Euro dürfte der Austausch des Akkus bei einem Smartphone höchstens kosten, für das Sie **900 Euro** bezahlt haben?“