

# SMARTPHONE-REPARATURPREISE

Untersuchungsergebnisse aus der Marktbeobachtung des vzbv

14. Juli 2022

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat in einem Marktcheck Reparaturangebote für Smartphones recherchiert und mit dem Preis für eine Neuanschaffung verglichen. Die Preisrecherche zeigt auf, dass gängige Reparaturen verhältnismäßig teuer sind, insbesondere bei günstigeren Modellen. Auf der Suche nach einem günstigen Angebot, das sich im Vergleich zu einer Neuanschaffung lohnt, müssen Verbraucher:innen unter Umständen viele Preise und Dienstleister miteinander vergleichen.

## HINTERGRUND

Verbraucher:innen, die ihre elektronischen Geräte lange nutzen möchten, stehen früher oder später vor der Frage, ob sich eine Reparatur wirtschaftlich rechnet. Bei Smartphones ist zum Beispiel schnell das Glas des Displays gesprungen oder die Akkuleistung lässt im Laufe der Nutzungszeit nach. Bisher entscheiden sich Verbraucher:innen in solchen Fällen oft gegen eine Reparatur. Der hohe Preis für Reparaturdienstleistungen gehört hier zu den größten Hürden.<sup>1</sup>

Um nachhaltige Optionen zu wählen, benötigen Verbraucher:innen Informationen über Reparaturkosten und die Haltbarkeit der Geräte. Im Idealfall können sie so beispielsweise ihr defektes Smartphone kostengünstig reparieren lassen. Vor diesem Hintergrund gibt es auf europäischer und deutscher Ebene politische Bestrebungen einen sogenannten Reparaturindex bzw. ein Recht auf Reparatur einzuführen.

In einem Marktcheck hat der vzbv im Juni 2022 Angebote für Smartphone-Reparaturen näher untersucht. Dabei standen folgende Fragen im Mittelpunkt:

- Welche Kosten fallen für gängige Reparaturen bei aktuell verbreiteten Smartphone-Modellen an?
- Im welchem Verhältnis stehen die Reparaturkosten zum Neuanschaffungspreis der Smartphones?
- Wie unterscheiden sich die Preise zwischen verschiedenen Reparaturdienstleistern? Gibt es Unterschiede bezüglich verschiedener Smartphone-Modelle?

## METHODIK

Mittels einer Internetrecherche wurde zunächst der durchschnittliche Online-Neupreis<sup>2</sup> von ausgewählten Smartphones erhoben, die derzeit bei Verbraucher:innen in Deutschland verbreitet sind. In einem zweiten Schritt wurden online verfügbare

<sup>1</sup> Vgl. <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/elektroschrott-verhindern-reparaturen-foerdern> (abgerufen am 08.07.2022)

<sup>2</sup> Hierfür wurden die tagesaktuellen Angaben auf der Internetseite der Stiftung Warentest herangezogen: <https://www.test.de/Handys-und-Smartphones-im-Test-4222793-tabelle/> (abgerufen am 08.07.2022)

Reparaturpreise für Display- und Akkuschäden bei diesen Modellen recherchiert bzw. per E-Mail angefragt und mit dem jeweiligen Neuanschaffungspreis in Bezug gesetzt.

Für die Stichprobe wurden neun Smartphone-Modelle unterschiedlicher Hersteller und Betriebssysteme sowie aus verschiedenen Preisklassen ausgewählt. Hierbei wurden Modelle berücksichtigt, die nach einer repräsentativen Befragung der TU Berlin im Jahr 2021 in Deutschland am häufigsten genutzt wurden.<sup>3</sup> Da Modelle aus dem niedrigen Preissegment (bis 300 Euro) in dieser Befragung kaum vertreten bzw. stark veraltet waren, richtete sich die Auswahl in dieser Kategorie zusätzlich nach den weltweit meistverkauften Smartphone-Modellen im Jahr 2021.<sup>4</sup> Die in der Stichprobe enthaltenen Geräte stammen aus den Jahren 2018 bis 2021:

Preiskategorie	Marke/Modell (Erscheinungsjahr)
niedrig (bis 300 Euro)	Samsung Galaxy A12 (2021)
	Samsung Galaxy A51 (2020)
	Xiaomi Redmi 9 (2020)
mittel (bis 600 Euro)	Apple iPhone 11 (2019)
	Huawei P20 Pro (2018)
	Samsung Galaxy S10 (2019)
hoch (über 600 Euro)	Apple iPhone 12 Pro (2020)
	Samsung Galaxy S20 Ultra 5G (2020)
	Xiaomi Mi 11 (2021)

Verbraucher:innen, die ihr Smartphone nicht selbst reparieren, haben in der Regel die Wahl zwischen einer Reparatur durch den Hersteller, durch Händler mit Reparaturservice sowie durch Vertrags- oder freie Reparaturwerkstätten. Für die Preisermittlung wurden demzufolge unterschiedlichen Datenquellen genutzt:

- Reparaturangebote auf den Websites der Smartphone-Hersteller
- Reparaturangebote von Elektronikhändlern am Beispiel von MediaMarkt/Saturn (<https://www.mediamarkt.de/de/service/reparatur-wartung/handy-reparatur>)
- Reparaturangebote freier Werkstätten auf dem Online-Marktplatz des Versicherungsunternehmens Wertgarantie (<https://www.wertgarantie.de/reparatur/smartphone>) – aufgeschlüsselt nach Versandreparatur und lokaler Reparatur am Beispiel-Standort Berlin

<sup>3</sup> Jeager-Erben, M., Poppe, E., Schaefer, A., Amend, C. (2022): Am häufigsten genutzte Smartphone-Modelle 2021. Smartphone Befragung 2021, TU Berlin (unveröffentlicht).

<sup>4</sup> Counterpoint Research, Marktanteile der meistverkauften Smartphone-Modelle weltweit im Jahr 2021 (Statista 2022), <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/864417/umfrage/meistverkaufte-smartphone-modelle-weltweit/> (abgerufen am 08.07.2022) - Eine entsprechende Statistik allein für Deutschland war nicht verfügbar.

Neben der Beauftragung eines Reparaturdienstleisters stellt die Möglichkeit der Selbstreparatur für viele Verbraucher:innen eine günstige Alternative dar.<sup>5</sup> Bei Smartphones steht dem allerdings entgegen, dass Informationen zu Original-Ersatzteilen im Einzelhandel teilweise nur schwer auffindbar sind. Dies zeigte sich bei einer Vorrecherche für die vorliegende Untersuchung. Die Preise für separate Smartphone-Ersatzteile wurden deshalb nicht in die Untersuchungsmethodik mit einbezogen.

Aus Gründen der Vergleichbarkeit wurden nur Reparaturangebote mit Original-Ersatzteilen in der Preiserhebung berücksichtigt. Die erhobenen Daten wurden tabellarisch und mit Screenshots dokumentiert.

## ERGEBNISSE

Im Rahmen der Preisrecherche konnten für die neun ausgewählten Smartphone-Modelle insgesamt **345 Reparatur-Angebote** ermittelt werden (Erhebungszeitraum: 2. bis 25. Juni 2022).

### Teure Reparaturen für günstige Smartphones

Bei den günstigeren Smartphones in der Stichprobe (Neupreis bis 300 Euro) sind die ermittelten Reparaturkosten im Verhältnis zur Neuanschaffung auffallend hoch.

Das günstigste Angebot für einen **Austausch des Displays** in diesem Preissegment beträgt **42 Prozent** des Neuanschaffungspreises, das teuerste Angebot **73 Prozent**.

Für einen **Wechsel des Akkus** bei den Geräten dieser Preisklasse bewegt sich die Mehrheit der Angebote zwischen **14 und 54 Prozent** des Neupreises – in einem Fall sind es sogar **63 Prozent**.

#### BEISPIEL: SAMSUNG GALAXY A12

Für das zweitgünstigste Smartphone-Modell in der Stichprobe (Neuanschaffungspreis **192 Euro**) kostet der Austausch des defekten Displays mitunter **120 Euro** beim Händler oder **139,99 Euro** bei einer Reparaturwerkstatt (63 bzw. 73 Prozent).

Im Vergleich dazu sind die Reparaturkosten bei den hochpreisigen Modellen (über 600 Euro) im Verhältnis zur Neuanschaffung erwartungsgemäß geringer.

Ein **Displaytausch** kostet hier in allen Fällen weniger als die Hälfte des Neupreises (**28 bis 49 Prozent**), was absolut gesehen aber immer noch relativ hohe Kosten für die Verbraucher:innen bedeutet.

Ein **Akkutausch** beträgt in dieser Kategorie **7 bis 15 Prozent** des Neuanschaffungspreises.

<sup>5</sup> Bei einer repräsentativen Befragung des vzbv im Jahr 2017 gab nahezu jeder Vierte (24 Prozent) an, die Reparatur eines Elektrogeräts selbst oder im privaten Umfeld (Familie, Bekannte, Kolleg:innen) durchgeführt zu haben. Vgl. [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/06/01/umfrage\\_-\\_haltbarkeit\\_und\\_reparierbarkeit\\_von\\_produkten\\_o\\_gewaehrleistung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/06/01/umfrage_-_haltbarkeit_und_reparierbarkeit_von_produkten_o_gewaehrleistung.pdf) S. 6 (abgerufen am 08.07.2022).

### BEISPIEL: APPLE IPHONE 12 PRO

Das Apple iPhone 12 Pro ist mit einem Neupreis von **1.110 Euro** das teuerste Gerät in der Stichprobe. Hier kostet ein Displaytausch mindestens **309 Euro** (28 Prozent), ein Akkutausch mindestens **74,99 Euro** (7 Prozent).

### Rechercheaufwand für Verbraucher:innen durch extreme Preisspannen

Große Preisunterschiede finden sich vor allem unter den Smartphones der mittleren Preiskategorie (zwischen 300 und 600 Euro).

Etwa beim **Displaytausch**: Im mittleren Preissegment liegen die Kosten für das günstigste Angebot bei **38 Prozent** des Neupreises, die für das teuerste Angebot hingegen bei **107 Prozent**.

Hier müssen Verbraucher:innen also im schlechtesten Fall für die Reparatur des defekten Displays mehr bezahlen als für ein neues Gerät. Um bei dieser enormen Preisspanne ein günstiges Angebot zu finden, ist unter Umständen ein größerer Rechercheaufwand nötig.

Der **Austausch eines defekten Akkus** bewegt sich in diesem Preissegment zwischen **8 und 38 Prozent** des Neupreises.

### BEISPIEL: HUAWEI P20 PRO

Beim Huawei P20 Pro (Neuanschaffungspreis **345 Euro**) kosten die ermittelten Display-Reparaturen teilweise so viel wie ein neues Gerät oder mehr. So verlangen zwei Reparaturwerkstätten dafür **329 Euro** (95 Prozent) bzw. **369 Euro** (107 Prozent).

### Kein Reparatur-Dienstleister ist per se der Günstigste

Zu der Frage, bei welchem Dienstleister die Reparaturen jeweils am günstigsten sind, ergibt sich ein heterogenes Bild. Je nach Modell findet sich der niedrigste Preis mal bei einer freien Reparaturwerkstatt, mal direkt beim Hersteller und mal beim Reparaturservice im Einzelhandel.

Die günstigsten **Displayreparaturen** waren in der vorliegenden Stichprobe in fünf Fällen bei freien **Reparaturwerkstätten** und in jeweils zwei Fällen beim **Hersteller** bzw. beim **Händler** zu finden.

Das günstigste Angebot für den Austausch des **Akkus** konnte in fünf Fällen bei **Reparaturwerkstätten** und in vier Fällen beim **Hersteller** ermittelt werden.

Von den in der Stichprobe vertretenen Smartphone-Herstellern werben Apple und Samsung mit Festpreisangeboten für Reparaturen und veröffentlichen entsprechende Preistabellen zu ihren Modellen im Internet. Unter Umständen müssen Verbraucher:innen ihr Smartphone für die Reparatur jedoch einschicken und entsprechend darauf warten, das Gerät zurückgeschickt zu bekommen.

Verbraucher:innen, die eine schnelle Reparatur vor Ort wünschen, müssen sich an den Einzelhandel oder eine lokale Reparaturwerkstatt wenden und für günstige Angebote ggf. mehr Rechercheaufwand betreiben.

### **Modell und Marke bestimmen die Zahl der Angebote**

Nicht alle Smartphone-Modelle können überall repariert werden. Dadurch konnten in der Preisrecherche für bestimmte Konstellationen keine Angebote ermittelt werden.

So werden für die iPhone-Modelle von **Apple** beispielsweise keine Reparaturen mit Originalersatzteilen von den freien Werkstätten angeboten.

Für die beiden **Xiaomi**-Geräte fiel die Bandbreite an ermittelten Angeboten deutlich geringer aus als zum Beispiel bei den Modellen von **Samsung** und **Huawei**.

### **Kontakt**

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Marktbeobachtung Digitales*

*Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin*

*mbdigitales@vzbv.de*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
ist im Deutschen Lobbyregister registriert.  
Sie erreichen den entsprechenden Eintrag hier.*