

# Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten

**Berichtsgrafiken**

Mai 2017



**KANTAR EMNID**

© Kantar EMNID 2017

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

# Studiensteckbrief

## Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten



**Befragungsgebiet**  
Bundesrepublik  
Deutschland



**Grundgesamtheit**  
Deutschsprachige  
Bevölkerung in  
Privathaushalten  
ab 18 Jahren



**Stichprobengröße**  
1.000 Interviews



**Auswahlverfahren**  
Repräsentative  
Zufallsstichprobe



**Methode**  
Telefonische Interviews  
(CATI Dual Frame)

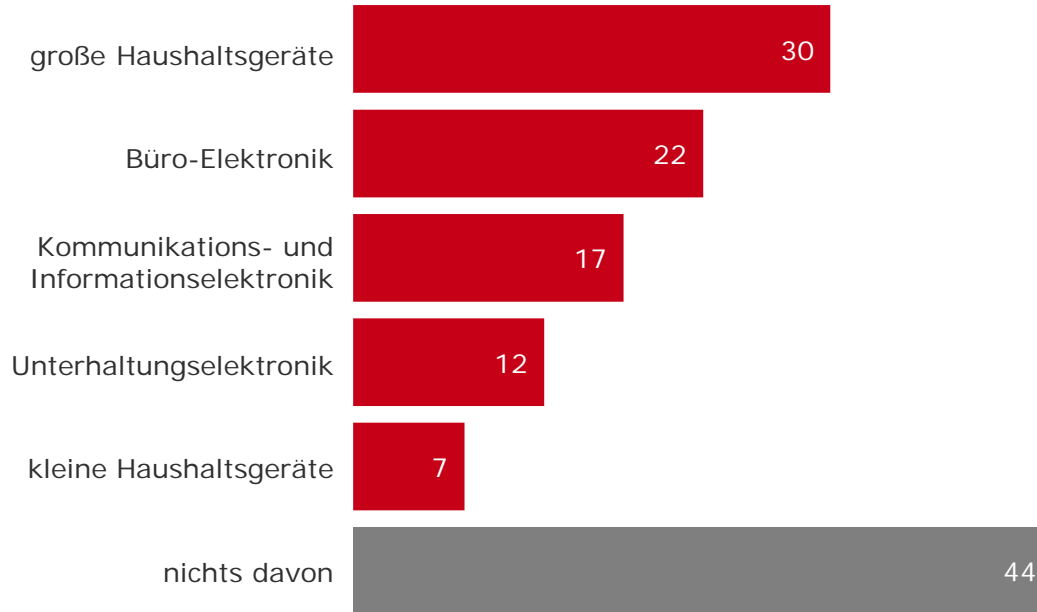


**Erhebungszeitraum**  
18. bis 25. April 2017

**Methodischer Hinweis:** Da die dargestellten Anteilswerte auf ganze Zahlen gerundet sind, kann es vorkommen, dass sie sich nicht zu 100 Prozent aufsummieren. Aus demselben Grund können durch Addition zusammengefasste Kategorien (z.B. „Top-Two-Werte“ wie: „sehr zufrieden“ + „eher zufrieden“) von der Summe der dargestellten Einzelkategorien abweichen. Bei Fragen mit mehreren möglichen Antwortoptionen können die aufaddierten Nennungen 100 Prozent überschreiten.

# Reparatur von Elektrogeräten in den letzten Jahren

## Große Haushaltsgeräte wurden am häufigsten repariert



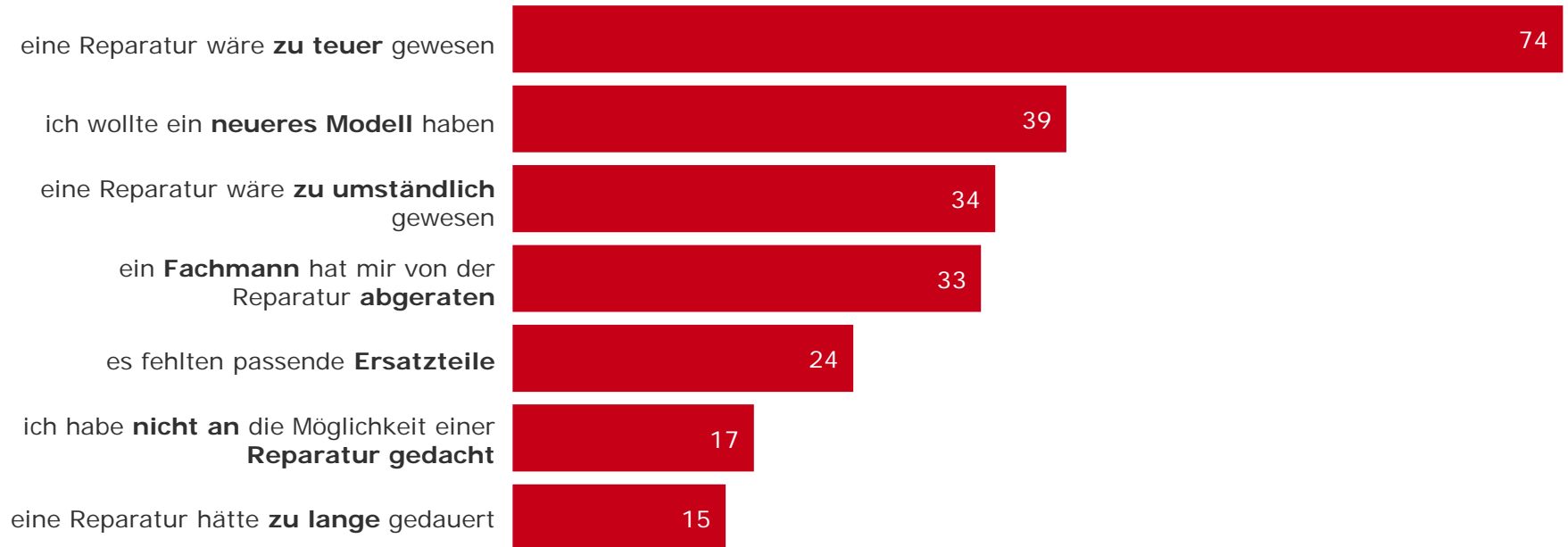
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: Welche der folgenden Elektrogeräte haben Sie in den letzten Jahren reparieren lassen?

Basis: 1.000 Befragte

# Gründe für das Nicht-Reparieren eines Elektrogeräts

Zu hohe Kosten für die Reparatur sind mit Abstand der häufigste Grund keine Reparatur vorzunehmen



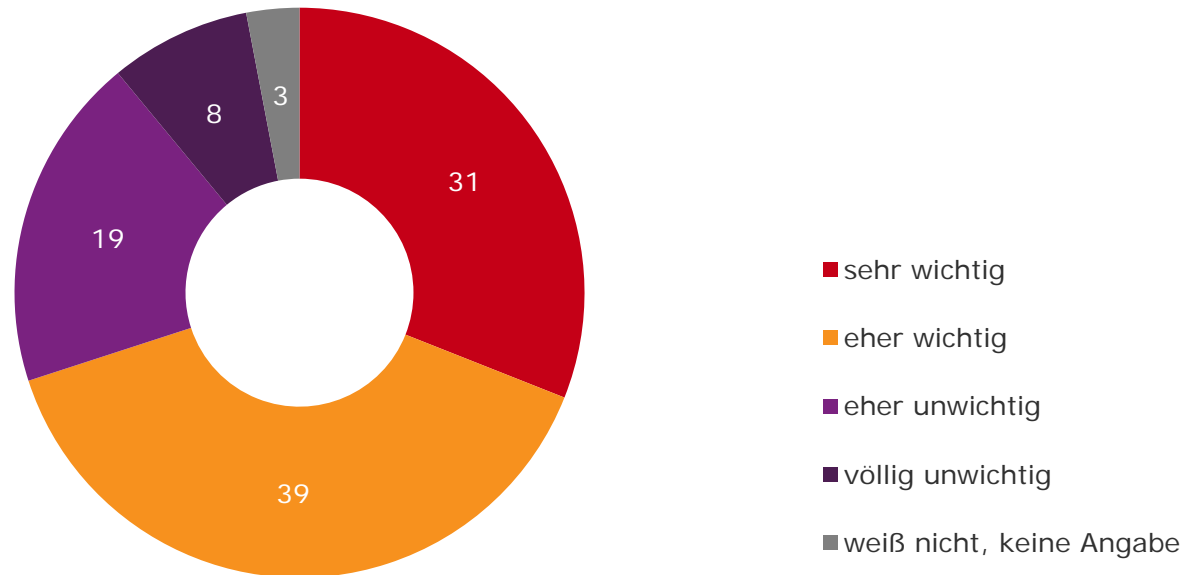
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Frage: Was waren für Sie schon mal Gründe, warum Sie ein Elektrogerät nicht repariert haben, auch wenn Sie es gerne weiter genutzt hätten?

Basis: 1.000 Befragte

# Bewertung eines „Rechts auf Reparatur“

Sieben von zehn Verbrauchern halten ein solches Recht für wichtig



Angaben in Prozent

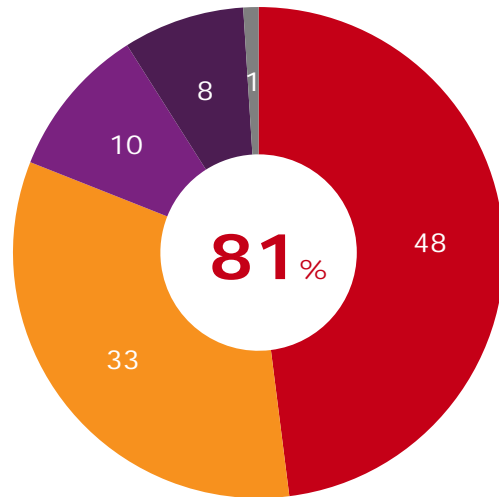
Frage: Was halten Sie von dem Vorschlag eines „Rechts auf Reparatur“? Hersteller wären dann verpflichtet, Originalersatzteile, Diagnose- und Reparaturanleitungen auch an Verbraucher und unabhängige Dienstleister zu verkaufen. Wie wichtig wäre Ihnen so ein Gesetz?

Basis: 1.000 Befragte

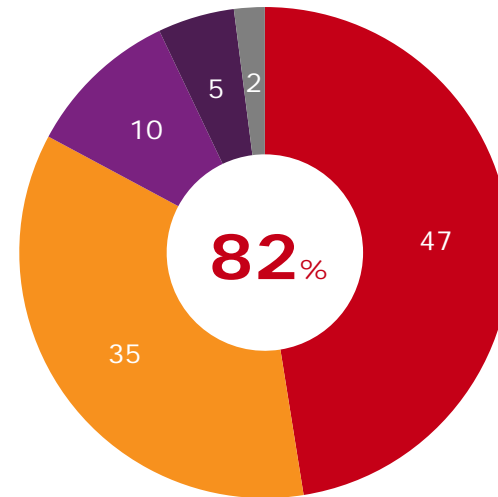
# Wichtigkeit verbindlicher Herstellerangaben

Für eine große Mehrheit wären entsprechende Angaben wichtig für die Kaufentscheidung – für knapp die Hälfte sogar „sehr“ wichtig

## Lebensdauer von Elektrogeräten



## Reparaturfähigkeit des Geräts



■ sehr wichtig    ■ eher wichtig    ■ eher unwichtig    ■ völlig unwichtig    ■ weiß nicht, keine Angabe

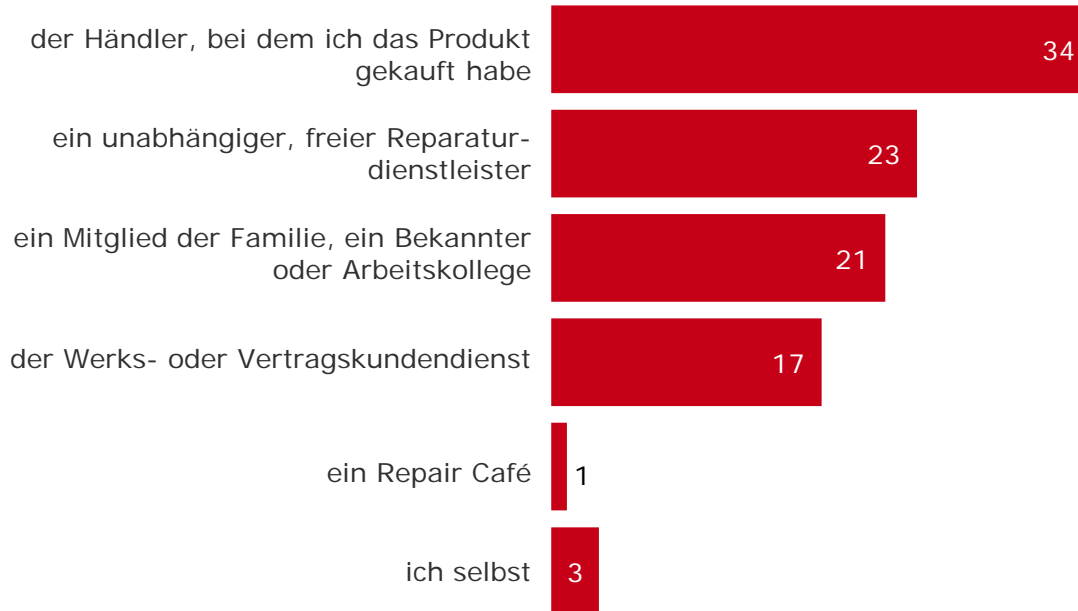
Dargestellt: Angaben in Prozent; Ringinneres: Summe der Nennungsanteile „sehr wichtig“ und „eher wichtig“

Frage: Wie wichtig wären Ihnen für die Kaufentscheidung verbindliche Herstellerangaben zur ...?

Basis: 1.000 Befragte

# Verantwortliche für die Durchführung der Reparatur

Ein Drittel ließ die Reparatur beim Händler durchführen – jeder Vierte im persönlichen Umfeld



Angaben in Prozent

Frage: Wer hat die letzte Reparatur eines Elektrogeräts durchgeführt?

Basis: 552 Befragte, die in den letzten Jahren ein Elektrogerät haben reparieren lassen

# Zufriedenheit mit der Reparatur

Nur sehr Wenige waren mit der Reparatur nicht zufrieden



97%

waren mit der Reparatur **zufrieden**



3%

waren mit der Reparatur **nicht zufrieden**

Angaben in Prozent

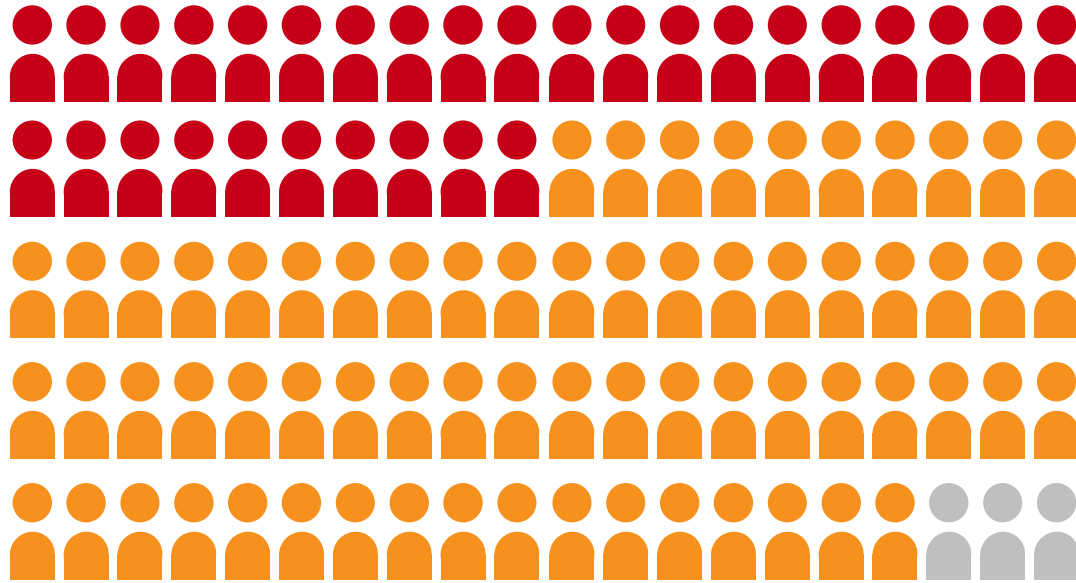
Frage: Waren Sie mit dieser Reparatur zufrieden?

Basis: 528 Befragte, die die Reparatur nicht selbst durchgeführt haben und eine Angabe zum Reparateur machen



# Ersetzung elektronischer Geräte aus Software-Gründen

Die Unvereinbarkeit mit neuer Software führte bei drei von zehn Verbrauchern zum Ersetzen von Geräten



# 30%

haben schon einmal elektronische Geräte wegen **Software-problemen** ersetzt

■ ja ■ nein ■ keine Angabe

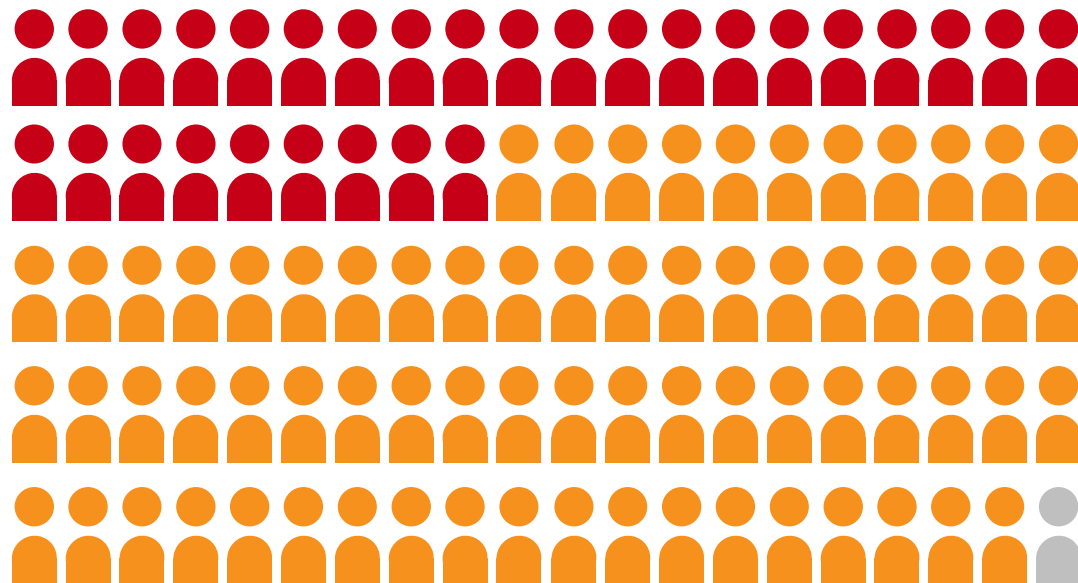
Angaben in Prozent

Frage: Haben Sie elektronische Geräte, die zum Betrieb eine Software benötigen, schon einmal durch neue ersetzt, weil Programme, Apps oder Funktionen nicht mehr aufgespielt werden konnten?

Basis: 1.000 Befragte

# Defekt innerhalb der Gewährleistungsfrist

Drei von zehn Verbrauchern erlebten den Defekt eines Elektrogerätes innerhalb dieser Frist



# 29%

ist in den letzten Jahren ein Gerät innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist **kaputt gegangen**

■ ja ■ nein ■ keine Angabe

Angaben in Prozent

Frage: Ist Ihnen in den letzten Jahren ein Elektrogerät innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist kaputt gegangen?

Basis: 1.000 Befragte