Bitkom e.V. |

Smartphone defekt: Mehr als ein Drittel setzt auf Reparatur

- **37 Prozent nutzen Reparaturangebote von Herstellern, Händlern oder Werkstätten**
- **Ein kaputtes Display ist der mit Abstand häufigste Defekt**
- **Eine Mehrwertsteuersenkung würde Reparaturen noch attraktiver machen**

Berlin, 1. Oktober 2021 - Ob gesplittertes Display oder Wasserschaden: Wenn das Smartphone defekt ist, setzt eine steigende Anzahl von Menschen auf eine Reparatur. Bereits 37 Prozent jener, die schon einmal einen Defekt an ihrem Smartphone hatten, haben es anschließend reparieren lassen: 19 Prozent durch den Hersteller, 16 Prozent beim Händler und 6 Prozent in einer freien Werkstatt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.003 Menschen in Deutschland ab 16 Jahren. Demnach haben 17 Prozent einen Schaden an ihrem Smartphone auch schon mal selbst repariert. „Es gibt eine große Bandbreite an Reparaturangeboten, die auch rege genutzt werden. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher sorgen mit einer Reparatur für weniger Elektroschrott und schonen Ressourcen und Umwelt“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Dass ein Smartphone mal kaputt geht, kennen fast alle Nutzerinnen und Nutzer: Insgesamt 92 Prozent hatten schon einmal einen Defekt an ihrem Gerät. Ein kaputtes Display kennen mit 77 Prozent mit Abstand die meisten, dahinter folgen ein beschädigtes Gehäuse (41 Prozent) oder ein Problem mit dem Akku (32 Prozent). Häufig liegt es an Staub oder Krümeln: Defekte Lautsprecher (24 Prozent) und Mikrofone (22 Prozent) hat rund ein Viertel schon einmal gehabt. Bei einem Fünftel (19 Prozent) ist das Smartphone versehentlich unter Wasser geraten. An Produktionsfehlern lagen die Schäden vergleichsweise selten: 57 Prozent waren nach eigener Aussage selbst für den Defekt verantwortlich, bei 16 Prozent war es eine andere Person. 21 Prozent sehen ganz generell Verschleiß als Ursache. Bei lediglich 2 Prozent war das Gerät ab Werk defekt.

Viele sehen jedoch auch von einer Reparatur eines defekten Gerätes ab: 52 Prozent haben sich infolge eines Schadens ein neues Gerät gekauft, 15 Prozent nutzen ihr Smartphone trotz eines Schadens weiter, sofern dies möglich ist. Als Grund dafür, keine Reparatur vorgenommen zu haben, antworten 80 Prozent, dies sei ihnen zu teuer gewesen. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) empfindet die Reparatur als zu kompliziert. 45 Prozent hatten ohnehin vor, sich ein neues Smartphone zuzulegen. Rohleder: „Die vorhandenen Reparaturangebote müssen attraktiver gemacht werden – und zwar mit wirksamen politischen Hebeln. Einer davon wäre eine Steuervergünstigung, damit Reparaturen für Verbraucherinnen und Verbraucher erschwinglicher werden.“ 70 Prozent der Smartphone-Nutzerinnen und -Nutzer halten eine Mehrwertsteuersenkung auf Reparaturen für sinnvoll. 60 Prozent würden einen Reparaturbonus begrüßen, bei dem Reparaturen an Smartphones oder Laptops durch den Staat bezuschusst werden. So gewährt beispielsweise das Land Thüringen Verbraucherinnen und Verbrauchern eine Erstattung der Hälfte der Reparaturkosten, wenn sie etwa ein kaputtes Smartphone oder Tablet, aber auch Haushalts- und Küchengeräte instandsetzen lassen.

In der EU gilt seit März 2021 ein „Recht auf Reparatur“ bei Haushaltsgeräten. Hersteller müssen dafür bestimmte Ersatzteile mehrere Jahre auf Vorrat halten. Zur Debatte steht, dieses Recht auf Smartphones auszuweiten. Auch in den USA gibt es einen entsprechenden Vorstoß. „Eine Verpflichtung, eine Vielfalt von Ersatzteilen für lange Jahre auf Vorrat zu produzieren und einzulagern, dürfte mehr Müll erzeugen als vermeiden“, betont Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Neben einer Vergünstigung von Reparaturen wäre auch die Förderung und Erforschung neuer Technologien wichtig, wie die Herstellung von Ersatzteilen aus dem 3D-Drucker. Das ist nicht nur günstiger und umweltschonender, als Ersatzteile etwa aus Asien nach Deutschland zu fliegen – sondern es eröffnet auch die Möglichkeit, Ersatzteile für ältere Geräte herzustellen.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Im August und September 2021 wurden dabei 1.003

Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragen lauteten: „Hatten Sie jemals einen Defekt an Ihrem Smartphone?“, „Welche der folgenden Defekte sind bei Ihrem Smartphone schon einmal aufgetreten?“, „Wer hat den Defekt verursacht“, „Wie sind Sie mit dem Schaden verfahren?“, „Warum haben Sie den Schaden nicht reparieren lassen?“, „Welchen Aussagen zur Langlebigkeit von Smartphones und Laptops stimmen Sie zu“?

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Leonie Kahl
Manager Nachhaltigkeit & Umwelt
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mehr-als-ein-Drittel-setzt-auf-Smartphone-Reparatur***