

MARKTCHECK ERSATZTEILE FÜR GESCHIRRSPÜLER

Marktcheck zur Überprüfung der Einhaltung der Ökodesignverordnung (EU)
2019/2022

21. November 2024

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Mobilität und Reisen
nachhaltigerKonsum@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

INHALT

I. HINTERGRUND UND ZUSAMMENFASSUNG	3
II. METHODIK	4
III. ERGEBNISSE	6
1. Verfügbarkeit der Ersatzteile	6
2. Auffindbarkeit der Ersatzteile	6
3. Ersatzteilpreise	9
4. Verhältnis von Ersatzteilpreis zum Neukaufpreis	10
5. Lieferzeiten	11
IV. BEWERTUNG UND AUSBLICK	11

I. HINTERGRUND UND ZUSAMMENFASSUNG

Im Jahr 2021 regulierte die Europäische Kommission im Rahmen der Ökodesignrichtlinie die wichtigsten großen Haushaltsgeräte und machte Vorgaben hinsichtlich guter Reparierbarkeit. Zwei Jahre später, im Jahr 2023, endete die Gewährleistungsfrist für die ersten betreffenden Produkte. Damit erhalten die Vorgaben zur Reparierbarkeit erstmalig ihre Relevanz für Verbraucher:innen, da die Reparatur nun allein ihnen obliegt und Mängel nicht mehr beim Handel reklamiert werden können.

Die Einhaltung der Vorgaben ist zentral, denn was nutzen gute Regulierungen den Verbraucher:innen, wenn diese nicht eingehalten werden? Eine effektive Marktüberwachung ist deshalb wichtig. In seiner Stellungnahme¹ zur Novellierung der Ökodesign-Verordnung mahnt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) auch in diesem Bereich Verbesserungen an. Der vorliegende Marktcheck soll analog zum Marktcheck für Waschmaschinen aus dem Jahr 2023² einen Einblick darin geben, inwieweit die Vorgaben aktuell eingehalten werden und ob sie weitreichend genug sind, um Verbraucher:innen den Austausch von defekten Teilen und somit die weitere Nutzung ihrer Geräte tatsächlich zu ermöglichen. Untersucht wurden hierfür jeweils zwei Ersatzteile von Geschirrspülern (oberer und unterer Geschirrkorb) der zehn größten Hersteller in Deutschland. Hierbei wurden auch die Verkaufspreise der Ersatzteile sowie die Neukaufpreise der untersuchten Geräte erhoben, um das Verhältnis zwischen Ersatzteilpreis und Neukaufpreis zu ermitteln.

Die wesentlichen Ergebnisse des Marktchecks:

- Nur bei sechs von zehn Herstellern waren jeweils beide geprüften Ersatzteile verfügbar und konnten direkt auf deren Webseite bestellt werden. Vier Hersteller erfüllten die **Vorgaben der Ökodesignverordnung** hingegen nicht oder nicht vollständig.
- Die **Spreizung bei den Ersatzteilpreisen** ist groß: Bei den untersuchten Modellen bezahlt man für den oberen Geschirrkorb zwischen 55 Euro und 262 Euro und für den unteren Geschirrkorb zwischen 68 Euro und 189 Euro (jeweils ohne Versandkosten).
- Die **Verhältnismäßigkeit der Ersatzteilpreise** im Vergleich zu den mittleren **Neukaufpreisen** ist nicht immer gegeben. Die Ersatzteilpreise für den oberen Geschirrkorb betragen zwischen 10 und 61 Prozent der mittleren Neukaufpreise, für den unteren Geschirrkorb liegen sie zwischen 10 und 45 Prozent der mittleren Neukaufpreise (jeweils inklusive Versandkosten).
- Die **Auffindbarkeit** der passenden Ersatzteile bei einzelnen Herstellern ist mitunter wenig verbraucherfreundlich.
- Die gesetzliche Vorgabe von 15 Arbeitstagen für die **Lieferung von Ersatzteilen** wird immer eingehalten und zum Teil sogar erheblich unterschritten.

¹ vzbv Stellungnahme vom 05.08.2022, Nachhaltige Produkte morgen, nicht übermorgen, <https://www.vzbv.de/publikationen/nachhaltige-produkte-morgen-nicht-uebermorgen>

² vzbv Pressemitteilung vom 21.01.2024, Marktcheck Ersatzteile für Waschmaschinen, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/ersatzteile-gesucht-waschmaschinen-hersteller-machen-es-verbraucherinnen>

II. METHODIK

Der Marktcheck wurde am 18. September 2024 durchgeführt. Dabei wurden Geschirrspüler als eines der regulierten Haushaltsgroßgeräte untersucht. Der Marktcheck konzentrierte sich auf solche Vorgaben, die mittels Online-Recherche geprüft werden können – dies umfasst im Wesentlichen die Verfügbarkeit von Ersatzteilen sowie die Preise und die Rahmenbedingungen der Bestellung.

Die Verordnung (EU) 2019/2022³ der Kommission zu Haushaltsgeschirrspülern ist seit dem 3. Januar 2021 in Kraft. Der Hersteller beziehungsweise der Inverkehrbringer hat in Bezug auf Ersatzteile per Verordnung folgende Pflicht:

„Die Liste der unter Buchstabe b genannten Ersatzteile, das Verfahren für deren Bestellung sowie die Reparaturanleitungen [müssen] ab dem Zeitpunkt des Inverkehrbringens des ersten Exemplars eines Modells und bis zum Ende des Verfügbarkeitszeitraums dieser Ersatzteile auf der frei zugänglichen Website des Herstellers, Importeurs oder Bevollmächtigten öffentlich verfügbar sein.“ (Anh. II, 5.1.e)

Für Verbraucher:innen hat der Hersteller per Verordnung nur bestimmte Ersatzteile bereitzuhalten und anzubieten. Konkret sind es mindestens folgende Ersatzteile:

„Die Hersteller [...] stellen gewerblichen Reparateuren und Endnutzern mindestens folgende Ersatzteile zur Verfügung: Türscharniere und -dichtungen, andere Dichtungen, Sprüharme, Ablauffilter, Geschirrkörbe und Kunststoffzubehör wie Besteckkörbe und Deckel für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren nach dem Inverkehrbringen des letzten Exemplars eines Modells.“ (Anh. II, 5.1.b)

Für Geräte, die zwischen dem 3. Januar und 1. Juni 2021 in Verkehr gebracht wurden, wird die Ersatzteilbeschaffung nach dem 2. Juni 2023 relevant, da Verbraucher:innen nun nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistung von zwei Jahren keine Ansprüche mehr an den Hersteller geltend machen können.

Auswahl der Modelle

Untersucht wurde jeweils ein Modell der zehn Hersteller, die im Bestand in Deutschland am häufigsten anzutreffen sind.⁴ Als Grundlage für die Auswahl der Modelle wurden die Daten aus der europäischen Datenbank EPREL genutzt.⁵ Zu jedem Hersteller wurde das erste Modell untersucht, das ab dem 3. Januar 2021 auf dem deutschen Markt in Verkehr gebracht wurde und – für eine Vergleichbarkeit der Geräte untereinander – die folgenden Merkmale aufweist:

- ❖ Es handelt sich um ein vollintegriertes Einbaugerät, denn auf dem europäischen Markt werden mehr Einbaugeräte als freistehende Geräte angeboten.⁶

³ Verordnung (EU) 2019/2022, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32019R2022>, 23.10.2024

⁴ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1363538/umfrage/fuehrende-marken-in-der-kategorie-geschirrspueler-nach-anzahl-der-nutzer-in-de/> (aufgerufen am 05.08.2024). Rang 10 der Statistik (Privileg) wurde nicht untersucht, weil für diesen Hersteller auf EPREL kein Modell gelistet ist, das die Kriterien für die Modellauswahl erfüllt. Stattdessen wurde Rang 11 (Whirlpool) mit in die Stichprobe aufgenommen.

⁵ <https://eprel.ec.europa.eu/screen/product/dishwashers2019>, 05.08.2024

⁶ In der EPREL-Datenbank waren zum Stichtag 21. Oktober 2024 insgesamt 61 Prozent aller gelisteten Geräte (6.902 von 11.404 Geräte) Einbaugeräte.

- Das Gerät hat eine Breite von 60 cm, denn dabei handelt es sich um die Standardbreite für Haushaltsgeschirrspüler auf dem europäischen Markt.⁷
- Zum Stichtag der Untersuchung ist das Gerät im Onlinehandel verfügbar. Ein Gerät gilt im Rahmen dieses Marktchecks als im Onlinehandel verfügbar, wenn ein Neukaufpreis über Idealo⁸ ermittelbar ist. Idealo ist eine der bekanntesten Preisvergleichsseiten und wies in einem Test von Finanztip⁹ die höchste Abdeckungsrate für gesuchte Produkte auf. Die aktuelle Verfügbarkeit wird als Kriterium berücksichtigt, um die Ersatzteilpreise mit aktuellen Anschaffungspreisen der Geräte vergleichen zu können.
- Das Datum des Inverkehrbringens muss zum Zeitpunkt der Stichprobenauswahl über zwei Jahre her sein, da die Verpflichtung zur Ersatzteilverfügbarkeit erst ab diesem Zeitpunkt greift.¹⁰

Tabelle 1 zeigt die Hersteller und Modelle, die anhand dieser Auswahllogik in die Stichprobe aufgenommen wurden. Da es sich um Bestandsdaten handelt, kann davon ausgegangen werden, dass die Geräte bereits länger in den Haushalten genutzt werden.

Hersteller	Modell ¹¹	Mittlerer Neukaufpreis ¹²
AEG	FSK73727P 911434667	1.038,99 €
Bauknecht	BCIC 3C26 ES	534,50 €
Beko	BDIN38524Q 7619203977	639,02 €
Bosch	SMV4HVX45E	705,26 €
Constructa	CG5VX01ITE	429,92 €
Miele	G 5265 SCVi XXL Active Plus	1.138,95 €
Neff	S155HVX15E	672,90 €
Samsung	DW60A8040IB	437,90 €

⁷ In der EPREL-Datenbank wiesen zum Stichtag 21. Oktober 2024 insgesamt 77 Prozent aller gelisteten Geräte (8.795 von 11.404 Geräten) eine Breite von 60 cm auf.

⁸ <https://www.idealo.de/>

⁹ <https://www.finanztip.de/preisvergleich/>, 06.08.2024

¹⁰ Anh. II, 5.1.d) „Die [...] Ersatzteile [...] müssen spätestens zwei Jahre nach dem Inverkehrbringen des ersten Exemplars eines Modells [...] auf der frei zugänglichen Website des Herstellers, Importeurs oder Bevollmächtigten öffentlich verfügbar sein.“ (EU 2019/2022)

¹¹ Die Hersteller Bosch, Constructa, Neff und Siemens führen mehrere Derivate von einem Modell. Diese unterscheiden sich laut Aussage der BSH Hausgeräte GmbH in einem „Kundendienstindex“, der bei technischen Änderungen am Modell hochgezählt wird. Somit wurde jeweils das Modellderivat untersucht, das den niedrigsten Kundendienstindex hat, da dieses Derivat dieser Logik folgend die älteste Modellvariante (nach Inverkehrbringung) darstellen sollte.

¹² Der mittlere Neukaufpreis ergibt sich aus dem Median der auf Idealo gelisteten Neukaufpreise der Modelle (inkl. Versandkosten) zum Stichtag der Erhebung, 18.9.2024.

Hersteller	Modell ¹¹	Mittlerer Neukaufpreis ¹²
Siemens	SX65EX68CE	848,85 €
Whirlpool	WIP 4033 PLE S	808,59 €

Tabelle 1: Übersicht der untersuchten Hersteller, Modelle und Neukaufpreise

Zu untersuchende Ersatzteile

In der Regel haben Geschirrspüler zwei Geschirrkörbe, einen unteren und einen oberen, sowie einen Besteckkorb oder eine Besteckschublade. Untersucht werden die beiden Geschirrkörbe, denn diese sind besser zwischen verschiedenen Modellen vergleichbar. So haben Geschirrspüler entweder einen Besteckkorb oder eine Besteckschublade, die sich in ihrer Konstruktion und dadurch auch in ihrem Preis erheblich unterscheiden können, und sich daher nicht für die vorliegende vergleichende Untersuchung eignen.

III. ERGEBNISSE

1. VERFÜGBARKEIT DER ERSATZTEILE

Im Rahmen der untersuchten Modelle wurde die Vorgabe der Europäischen Kommission zur Veröffentlichung von Ersatzteillisten von vier Anbietern nicht oder nicht vollständig erfüllt. So listet Siemens für das entsprechende Modell zum Zeitpunkt der Erhebung weder den unteren noch den oberen Geschirrkorb auf. Bei den Modellen von Beko und Whirlpool werden jeweils beide Ersatzteile gelistet, sind aber nicht bestellbar. Beim Modell von Bauknecht ist nur der obere Geschirrkorb nicht bestellbar, er wird aber gelistet und auch bildlich dargestellt. Daneben steht die Information „Nicht im Bauknecht Online Shop verfügbar“. Bei keinem der vier betreffenden Anbieter gab es einen Hinweis oder einen Link zu einer anderen Bezugsquelle für die Ersatzteile.

2. AUFFINDBARKEIT DER ERSATZTEILE

Ein leichtes und eindeutiges Auffinden der passenden Ersatzteile für ein bestimmtes Modell ist für Verbraucher:innen wichtig, damit sie ihre Geräte bei Bedarf selbstständig reparieren können. Die jeweiligen Webseiten und Suchfunktionen der betrachteten Hersteller sind in dieser Beziehung äußerst unterschiedlich gestaltet: Bei zwei Herstellern, AEG und Bauknecht, wird man bereits von der Startseite aus über eine prominente Verlinkung im oberen Hauptmenü auf die Ersatzteilsuche gelenkt. Bei den anderen findet man sie entweder klein in der Fußzeile der Startseite verlinkt oder erst mit einem Klick auf eine oder mehrere Menüpunkte oder Unterseiten.

Wichtig ist die **bildliche Darstellung** eines Ersatzteils – das erleichtert die Suche, indem Verbraucher:innen das passende Teil schnell und sicher identifizieren können. Da für beide Geschirrkörbe oftmals zusätzliche Ersatzteile angeboten werden, ist auch eine Explosionszeichnung hilfreich. Ist gar nicht der gesamte Geschirrkorb defekt, sondern zum Beispiel nur ein Klappeneinsatz oder Rollen, kann die Bestellnummer auf der Zeichnung hilfreich sein. Für beide Ersatzteile existierte bei jeweils sieben von neun

Herstellern, die das Ersatzteil gelistet hatten, eine Form der bildlichen Darstellung (als Explosionszeichnung und/oder als Produktbild).

Nach Einschätzung des vzbv ist die **Suche nach den Ersatzteilen** nicht bei allen betrachteten Anbietern als verbraucherfreundlich zu werten: Bei Bauknecht werden zum Beispiel für beide Ersatzteile jeweils drei unterschiedliche Geschirrkörbe gelistet. Nur jeweils einer davon ist auch tatsächlich verfügbar und mit einem Bild versehen (vergleiche Abbildung 1). Zudem suggeriert das Produktbild für den unteren Geschirrkorb, dass hier auch weitere Ersatzteile integriert sind (unter anderem Klappeinsätze und Laufräder), aus der Produktbeschreibung und der Explosionszeichnung wird das jedoch nicht deutlich.

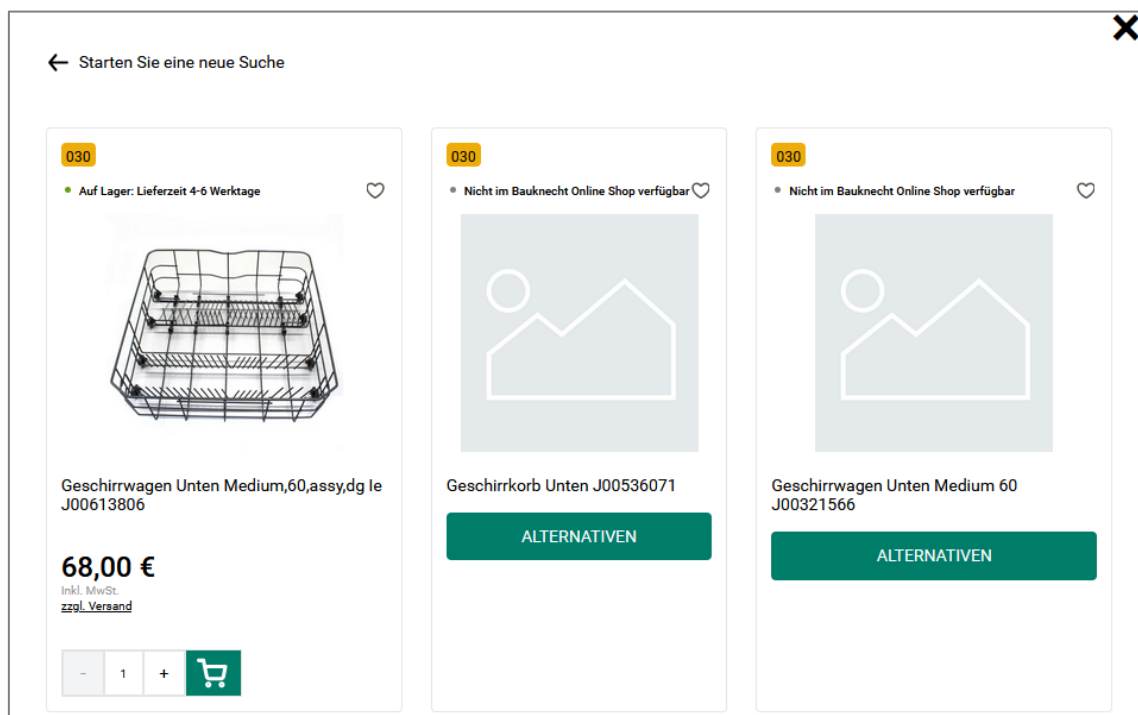



Abbildung 1 Auflistung des Ersatzteils „Geschirrkorb unten“ für das Modell BC1C 3C26 ES des Herstellers Bauknecht (Screenshot aufgenommen am 18. September 2024)

Teils weisen auch die **Bezeichnungen der Ersatzteile** kryptische Zeichenketten und/oder englischen Benennungen auf. So vergibt beispielsweise Samsung für den oberen Geschirrkorb des untersuchten Modells die Bezeichnung „DD82-01887C Svc Assy-basket Upper; dw8500am“ (vergleiche Abbildung 2). Da hier weder eine bildliche Darstellung des Ersatzteils erfolgte noch eine textliche Produktbeschreibung angeboten wurde, könnte es aus Sicht des vzbv für die Verbraucher:innen eine Herausforderung darstellen, das für sie korrekte Ersatzteil sicher zu identifizieren.

DD82-01887C Svc Assy-basket Upper;dw8500am



262,13 €

inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten
lieferbar innerhalb von 14 Tagen

[in den Warenkorb](#)


Artikelnummer: #U199645
Hersteller Samsung
Artikelgruppe: Geschirrkorb

Produkteigenschaften



(Dieser Artikel ist passend / geeignet für das Gerät: [DW60A8040IBET / SAMSUNG](#))

Abbildung 2: Produktseite des Ersatzteils „Geschirrkorb oben“ für das Modell DW60A8040IB des Herstellers Samsung (Screenshot aufgenommen am 18. September 2024)

Es gab aber auch Webseiten, bei denen das Auffinden des passenden Ersatzteils durch zusätzliche Informationen erleichtert wird. Ein Beispiel ist hier AEG (vergleiche Abbildung 3): Hier wird das Ersatzteil eindeutig benannt und bildlich dargestellt, es gibt eine kurze Produktbeschreibung, einen Hinweis auf den Schwierigkeitsgrad des Austausches, eine Kompatibilitätsprüfung sowie einen Link zu einer Einbauanleitung.



EINFACH

Abbildungen dienen der Veranschaulichung und können von der Realität abweichen.

140002678070

UNTERER GESCHIRRKORB

Der untere Geschirrkorb befindet sich am Boden Ihres Geschirrspülers und ist nützlich, um Teller und größere Gegenstände während eines Programms zu halten. Wenn der Unterkorb Ihres Geschirrspülers beschädigt oder verformt ist oder einfach nur alt und abgenutzt aussieht, hat dieser Ersatz-Unterkorb in Silberoptik alles, was Sie brauchen, damit Ihr Gerät wieder wie neu aussieht und funktioniert.

Weniger lesen

Auf Lager

— 1 +

98,67 €

116,08 € -15%

[In den Warenkorb](#)

ⓘ Niedrigster Preis innerhalb der letzten 30 Tage: 116,08 €

✔ Kompatibel mit PNC 91143466701. Überprüfe die Kompatibilität mit anderen Geräten [hier](#)

☆ -15%

📄 Schnelle Lieferung

📄 [Einbau-Anleitung für dieses Ersatzteil](#)

Dieser Artikel ersetzt ältere Produkte. ⓘ

Abbildung 3: Produktseite des Ersatzteils „Geschirrkorb unten“ für das Modell FSK73727P 911434667 des Herstellers

AEG (Screenshot aufgenommen am 18. September 2024)

3. ERSATZTEILPREISE

Bei beiden untersuchten Ersatzteilen konnte – wie bereits beim vorhergehenden Marktcheck für Waschmaschinen – wieder eine große Preisspreizung zwischen den unterschiedlichen Modellen festgestellt werden (vergleiche Abbildung 4).¹³

Für den teuersten oberen Geschirrkorb lag der Preis bei 262,13 Euro (Samsung), während für den günstigsten oberen Geschirrkorb 55,45 Euro (Constructa) berechnet wurden. Im Durchschnitt lagen die Kosten für den oberen Geschirrkorb bei 151,98 Euro. Die Preise für den unteren Geschirrkorb lagen zwischen 68,00 Euro (Bauknecht) und 188,54 Euro (Samsung). Der Durchschnittspreis für dieses Ersatzteil lag bei 140,23 Euro.

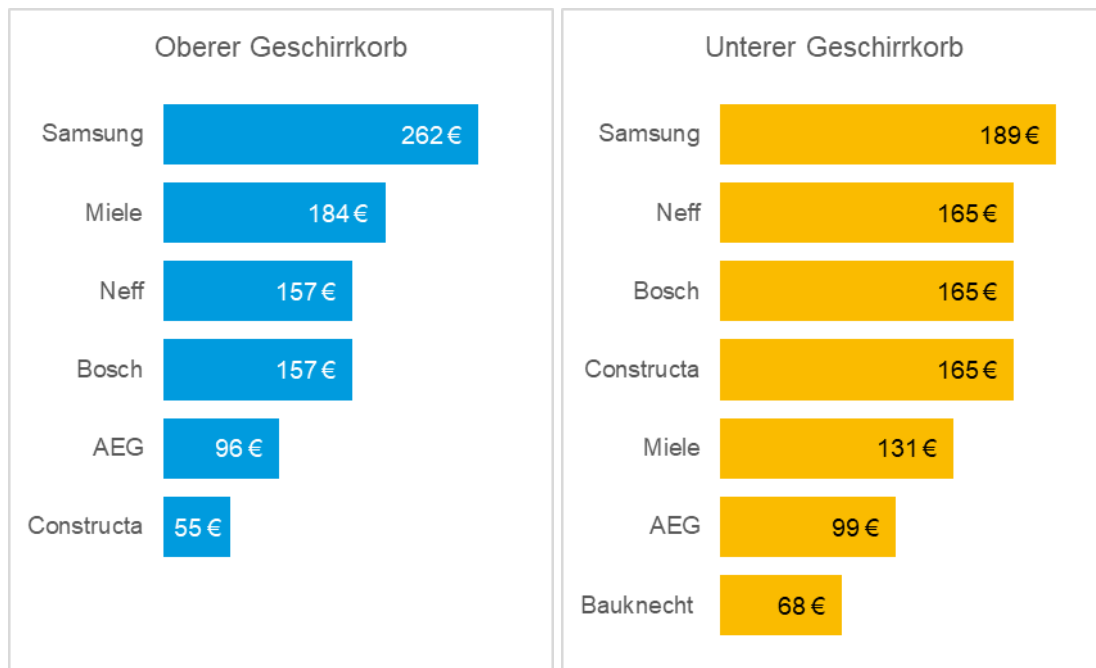


Abbildung 4: Ersatzteilpreise für den oberen und unteren Geschirrkorb (Preise ganzzahlig gerundet und exklusive Versandkosten; dargestellt sind nur Hersteller, bei denen die Ersatzteile bestellbar waren)

Hinzu kommen Versandkosten, die je nach Hersteller für die geprüften Ersatzteile zwischen 0 Euro und 6,95 Euro betragen. Somit veranschlagte keiner der untersuchten Hersteller auffällig hohe Kosten für die Lieferung.

Die Preisspreizung lässt sich zum Teil dadurch erklären, dass die Geschirrkörbe mitunter nicht einzeln, sondern nur in Verbindung mit anderen Ersatzteilen angeboten wurden (zum Beispiel Klappeneinsätze, Laufrollen, Sprüharm). Um die Reparaturkosten für Verbraucher:innen niedrig zu halten ist es jedoch generell günstiger, wenn gezielt nur das Teil bestellt werden kann, das tatsächlich defekt ist und ausgetauscht werden muss.

¹³ vzbv Pressemitteilung vom 21.01.2024, Marktcheck Ersatzteile für Waschmaschinen, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/ersatzteile-gesucht-waschmaschinen-hersteller-machen-es-verbraucherinnen>

4. VERHÄLTNIS VON ERSATZTEILPREIS ZUM NEUKAUFPREIS

Entsprechend der hohen Preisspreizung der Ersatzteile fällt auch das Verhältnis der Ersatzteilpreise im Vergleich zu den mittleren Neukaufpreisen (jeweils inklusive Versandkosten) nicht immer günstig aus (vergleiche Abbildung 5). Die Ersatzteilpreise für den oberen Geschirrkorb betragen zwischen 10 und 61 Prozent der mittleren Neukaufpreise, für den unteren Geschirrkorb liegen sie zwischen 10 und 45 Prozent der mittleren Neukaufpreise. Bei dem Modell von Samsung findet sich für beide Ersatzteile das jeweils ungünstigste Verhältnis. Bei einem mittleren Neukaufpreis von 437,90 €, wird eine Entscheidung für einen Austausch unwahrscheinlich, wenn die Geschirrkörbe bereits mehr als 40 beziehungsweise 60 Prozent des Neukaufpreises ausmachen.¹⁴

AEG, Constructa und Miele bleiben beim oberen Geschirrkorb unter 20 Prozent des mittleren Neukaufpreises. Dabei unterscheiden sich die Ersatzteile dahingehend, ob dieses mit zusätzlichen Teilen angeboten wird oder nicht. Der Geschirrkorb von AEG wird ohne zusätzliche Teile angeboten, der von Constructa mit Rollen und bei Miele sind Sprüharm, Zuflussrohr, Befestigungsblech, Gehäuse, Tassenaufsatz und Griff mit dabei. Beim unteren Geschirrkorb sind es wieder AEG und Miele und sowie diesmal Bauknecht, deren Ersatzteilpreise unter 20 Prozent des Neukaufpreises bleiben. Unter anderem Korbrollen und Klappeinsätze sind bei allen diesen Angeboten dabei.

Aus Studien geht hervor, dass Verbraucher:innen bei Reparaturkosten, die mehr als 30 bis 40 Prozent des Neukaufpreises ausmachen, über den kompletten Austausch des Geräts nachdenken.¹⁵ Da sich die Kosten einer Reparatur in der Regel aus Arbeitskosten und Ersatzteilkosten zusammensetzen, sollte das teuerste Ersatzteil preislich dementsprechend gut unter 30 Prozent des Neukaufpreises liegen. Konkrete Verbraucherbefragungen zur Zahlungsbereitschaft bei Reparaturen zu einzelnen Produktgruppen fehlen weitgehend, könnten in dieser Frage aber mehr Orientierung verschaffen.

Ob sich eine Reparatur aus finanziellen Gesichtspunkten für Verbraucher:innen lohnt, hängt jedoch immer vom konkreten Gerät, seinem Alter und der Höhe der Reparaturkosten Alter ab.

¹⁴ Die Stiftung Warentest kommt denn 2018 auch zu dem Schluss, dass sich Reparaturen nur bei teuren Modellen für Verbraucher:innen lohnen. Siehe *„Reparieren nutzt der Umwelt“* in *test Heft 11/2018* <https://www.test.de/Defekte-Haushaltsgeraete-Wann-sich-eine-Reparatur-lohnt-5157064-5387801/>, 23.10.2018

¹⁵ Die Erkenntnisse beziehen sich nicht auf Verbraucher:innen aus Deutschland, sondern aus anderen europäischen Ländern (z. B. Frankreich und Schweden). Siehe Right to Repair Europe, 2023, <https://repair.eu/news/the-price-is-not-right/>, 07.11.2024

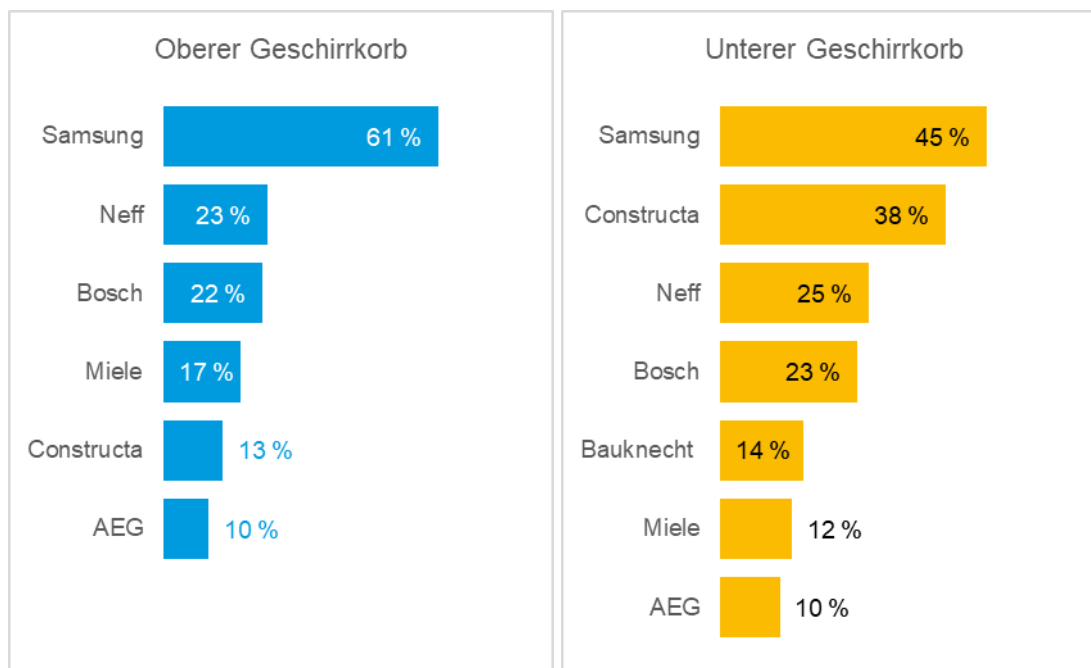


Abbildung 5: Verhältnis von Ersatzteilpreis zu Neukaufpreis für den oberen und unteren Geschirrkorb (jeweils inklusive Versandkosten; dargestellt sind nur Hersteller, bei denen die Ersatzteile bestellbar waren)

5. LIEFERZEITEN

Die Europäische Kommission hat in ihren Verordnungen aus dem Jahr 2019 zu den großen Haushaltsgeräten maximale Lieferzeiten für Ersatzteile von 15 Arbeitstagen festgelegt, was der vzbv damals bereits als zu lang bewertete.¹⁶

Im Rahmen der Untersuchung wurden bei fast allen Anbietern (6 von 7), bei denen die Ersatzteile verfügbar waren, plausible Versand- oder Lieferzeiten angegeben. Nur bei Constructa waren die Angaben nicht eindeutig, da zum Erhebungszeitpunkt auf der Produktseite für den unteren Geschirrkorb auf eine „verlängerte Lieferzeit“ hingewiesen wurde, im Bestellprozess jedoch weiterhin nur die reguläre Lieferzeit von zwei bis fünf Werktagen ausgewiesen wurde.

Insgesamt unterschritten fast alle Anbieter (6 von 7) die Vorgaben für die Lieferzeiten der EU-Kommission deutlich, sie lagen bei ein bis sechs Werktagen. Eine Ausnahme stellte Samsung dar, die eine Lieferzeit „*innerhalb von 14 Tagen*“ angegeben haben.

Inwiefern die angegebenen Lieferzeiten auch tatsächlich eingehalten werden, wurde im Rahmen des Marktchecks nicht untersucht. Ebenso lässt sich nicht immer unterscheiden, ob es sich bei den angegebenen Zeiten um Lieferzeiten oder um Versandzeiten handelt.

IV. BEWERTUNG UND AUSBLICK

Vorgaben der Ökodesignverordnung werden nicht immer eingehalten

In diesem Marktcheck waren die untersuchten Ersatzteile bei verhältnismäßig vielen Anbietern nicht vollständig verfügbar: Waren es beim vorhergehenden Marktcheck für

¹⁶ vzbv Pressemitteilung vom 11.01.2019, Ein Schritt in Richtung Ausstieg aus der Wegwerfgesellschaft, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/ein-schritt-richtung-ausstieg-aus-der-wegwerfgesellschaft>

Waschmaschinen nur zwei von zehn Anbietern, die die Ersatzteile nicht vollständig bereitstellten, sind es bei dem vorliegenden Marktcheck für Geschirrspüler vier von zehn.¹⁷

In solchen Fällen müsste die Marktüberwachung tätig werden. Betroffenen Verbraucher:innen wäre damit im konkreten Fall eines Defektes aber nicht geholfen. Sie müssten unter Umständen ein neues Gerät kaufen oder hätten Einbußen bei einem Weiterverkauf. Daher wird es wichtig, für Verbraucher:innen die Möglichkeit zu schaffen, im Falle der Nichtkonformität mit EU-Recht ihren Schaden gegenüber dem Hersteller geltend machen zu können.¹⁸

Unerfreulich ist auch die teilweise schwierige Auffindbarkeit der passenden Ersatzteile. Fehlende bildliche Darstellungen und Produktbeschreibungen, ein uneindeutiger Lieferumfang sowie kryptische oder englischsprachige Benennungen von Ersatzteilen können es Verbraucher:innen erschweren, das passende Ersatzteil für ihr Gerät zu finden.

Die Ökodesignverordnung macht diesbezüglich bisher keine Vorgaben. Da heißt es nur, die Informationen müssen auf der Webseite des Herstellers veröffentlicht werden: „Die [...] genannten Ersatzteile, das Verfahren für deren Bestellung sowie die Reparaturanleitungen [müssen] [...] auf der frei zugänglichen Webseite des Herstellers, Importeurs oder Bevollmächtigten öffentlich verfügbar sein.“ (Anh. II, 5.1.e)¹⁹

Für zukünftige Regulierungen sollten aus Sicht des vzbv jedoch Vorgaben zur konkreten Umsetzung gemacht werden. Die Erfahrungen aus den beiden Marktchecks legen folgende Bestandteile nahe, die als vorteilhaft für Verbraucher:innen zu werten sind:

- ❖ Eindeutig benannter Link zur Ersatzteilsuche bereits an prominenter Stelle auf der Startseite der Webseite des Herstellers
- ❖ Eindeutige Benennung des Ersatzteils
- ❖ Bildliche Darstellung des Ersatzteils (Explosionszeichnung und Produktbild)
- ❖ Eindeutige Angaben für welches Modell das Ersatzteil passt
- ❖ Kategorisierung der Ersatzteile zur Vereinfachung der Suche
- ❖ Eindeutige Beschreibung des Umfangs der Ersatzteillieferung
- ❖ Reparaturanleitung: visualisierte Schritt-für-Schritt-Anleitung und/oder Video

Strengere Vorgaben sind notwendig

Ebenso sollte die für Hersteller großzügige Zeitspanne von 15 Arbeitstagen zur Lieferung der Ersatzteile auf fünf Tage verkürzt werden. Es hat sich gezeigt, dass eine verkürzte Lieferzeit für die meisten Anbieter kein Problem darstellen sollte, da die vorgegebene maximale Frist im Großteil der vorliegenden Testfälle teils bereits deutlich unterschritten wurde. Für Verbraucher:innen sind lange Wartezeiten bei Reparaturen mit Unannehmlichkeiten verbunden – vor allem, wenn es sich um Geräte handelt, die zum Teil mehrmals die Woche benutzt werden.

¹⁷ vzbv Pressemitteilung vom 21.01.2024, Marktcheck Ersatzteile für Waschmaschinen, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/ersatzteile-gesucht-waschmaschinen-hersteller-machen-es-verbraucherinnen>

¹⁸ Siehe hierzu die Forderungen des vzbv im Positionspapier zur Novellierung des EU-Ökodesign: Nachhaltige Produkte morgen, nicht übermorgen, vzbv Stellungnahme vom 05.08.2022, <https://www.vzbv.de/publikationen/nachhaltige-produkte-morgen-nicht-uebermorgen>

¹⁹ Verordnung (EU) 2019/2022, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32019R2022_23.10.2024

Hohe Ersatzteilkosten als Reparaturbremse

Zu hohe Kosten für Reparaturen sind eine der häufigsten Ursachen, dass Verbraucher:innen ihre Geräte nicht reparieren.²⁰ Bei einer eigenen Reparatur können daher auch die Preise für die Ersatzteile eine Rolle spielen. Die auch in diesem Marktcheck vorliegende große Spanne bei den Ersatzteilpreisen legt nahe, dass es hier Spielraum für Preissenkungen gibt. Unterschiede von bis zum fast fünffachen Preis für vergleichbare Ersatzteile sind aus Sicht des vzbv schwer nachzuvollziehen und können kaum mit unterschiedlichen Produktionskosten begründet werden.

Der vorliegende Marktcheck zusammen mit dem Marktcheck für Waschmaschinen aus dem Jahr 2023 demonstrieren durch die nachgewiesenen Preisspreizungen wie stark die Preise der Hersteller für vergleichbare Ersatzteile voneinander abweichen können.²¹

Die Verpflichtung zur Offenlegung von Ersatzteillisten durch die jeweiligen Produktverordnungen im Rahmen des EU-Ökodesign hat zur Transparenz beigetragen und Marktchecks wie den vorliegenden erst ermöglicht. Sie kann aber nur ein erster Schritt sein.

In dem neuen EU-Recht auf Reparatur²² werden Hersteller zwar verpflichtet „[...] *Ersatzteile und Werkzeuge zu einem angemessenen Preis* [...], *der nicht von der Reparatur abschreckt*“ (Art. 5 Abs. 4) anzubieten. Die Herausforderung besteht jedoch darin den Begriff *angemessen* konkreter zu fassen beziehungsweise Instrumente zur Ermittlung, was denn angemessen ist, bereitzustellen.

Auf europäischer wie auf nationaler Ebene²³ muss der Gesetzgeber für eine schnelle Klärung dieser begrifflichen Unschärfe sorgen.

²⁰ Wyman, Oliver: Going Full Circle – International consumer study on circularity in consumer & home electronics, 2023, https://gfu.de/wp-content/uploads/2023/07/Insights-Trends_gfu_Warneke-Schulte.pdf, 23.10.2024

²¹ vzbv Pressemitteilung vom 21.01.2024, Marktcheck Ersatzteile für Waschmaschinen, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/ersatzteile-gesucht-waschmaschinen-hersteller-machen-es-verbraucherinnen>

²² Richtlinie (EU) 2024/1799, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32024L1799&qid=1729075427687>, 16.10.2024

²³ Bis Ende Juni 2026 muss das EU-Recht auf Reparatur in nationales Recht umgesetzt werden.