

FRÜHZEITIGE PRODUKTDEFEKTE – ZUFALL ODER ABSICHT?

Auswertung der eingegangenen Beschwerden bei der Stiftung für Konsumentenschutz



Bern, 29. Oktober 2013

DARUM GEHT ES:

Immer wieder wurde und wird der Verdacht geäussert, Hersteller würden die Lebensdauer ihrer Produkte absichtlich verkürzen (sog. „geplante Obsoleszenz“). Meist werden dann Beispiele angeführt wie das Phoebus-Kartell, welches sich 1924 formierte, um die Lebensdauer von Glühbirnen auf 1'000 Stunden zu beschränken. Obwohl ein grosser Teil der Industrie zugegeben hat, dass die Brenndauer von Glühbirnen tatsächlich begrenzt wurde, wird von den Herstellern der Vorwurf des geplanten Produktdefekts zurückgewiesen.

Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) geht dieser Frage nach und hat deshalb im Mai 2013 ein Online-Portal eröffnet. Auf diesem können Konsumentinnen und Konsumenten Produkte melden, bei denen der Verdacht besteht, dass solche Verschleiss- oder Veralterungspraktiken angewendet werden. Eingegangen sind bisher über 400 Beschwerden über Produkte, die frühzeitig ihre Funktion versagten und vielfach im Müll gelandet sind. Die Defekte könnten zum Teil einfach behoben werden, wenn sich beispielsweise das Gerät aufschrauben liesse oder ein Softwareupdate zur Verfügung stünde. Andere Defekte könnte man durch die Verwendung besser geeigneter Materialien verhindern.

Fakt ist:

- Der Verschleiss oder die Veralterung ist in den einen Fällen geplant und in den anderen Fällen bewusst in Kauf genommen.
- Der Konsument verfügt beim Kauf nicht über wichtige Informationen, wie voraussichtliche Lebensdauer oder Reparierbarkeit. Damit fehlen zentrale Informationen, die zu einem bewusste Kaufentscheid gehörten.

Die Folgen dieser Praktiken und der Intransparenz sind schwerwiegend. Zum einen führen sie zu einer Verringerung des Wohlstandes, weil Ressourcen nicht bestmöglich genutzt und Produkte bewusst für die Müllhalde produziert werden. Dem Konsumenten entstehen durch diese Verschleissprodukte erhebliche zusätzliche Ausgaben, wodurch auch das Haushaltsbudget unnötig strapaziert wird. Zum anderen sind die Auswirkungen dieser Ressourcenverschleuderung auf die Umwelt verheerend.

Die Formen, wie es zum frühzeitigen Defekt bzw. zur frühzeitigen Veralterung kommt, sind vielfältig. Die verschiedenen Formen werden in diesem Bericht erläutert. Ebenfalls findet sich eine Übersicht über die Meldungen sowie die am häufigsten betroffenen Hersteller/Marken. Im zweiten Teil des Dossiers wird genauer auf konkrete Produktbeispiele aus der Beispielsammlung der SKS eingegangen. Auch kommen Experten zum Thema der geplanten Obsoleszenz zu Wort. Zum Schluss zeigt die Stiftung für Konsumentenschutz konkrete Lösungsvorschläge auf.

FORMEN DER GEPLANTEN OBSOLESZENZ

Bewusst geplanter oder in Kauf genommener Verschleiss

Unter diese Kategorie fallen beispielsweise Drucker und Kopierer, die nach einer bestimmten Anzahl Seiten plötzlich den Dienst verweigern. Bereits mehrfach konnte die Existenz solcher „Zähler“ in Druckgeräten nachgewiesen werden (siehe auch Beispiel 2). Auch den Einbau versteckter Schwachstellen zählt die SKS zu dieser Kategorie. Darunter fallen etwa knapp- oder unterdimensionierte Elektrolytkondensatoren.¹ Solche Schwachstellen sind den Herstellern in den meisten Fällen bekannt, sie unterlassen allerdings eine Verbesserung. Die Unterscheidung, ob diese Praktiken bewusst geplant oder schlicht in Kauf genommen werden, ist nicht klar, die Übergänge fließend. Ungeachtet dessen ist den Herstellern aber in beiden Fällen das Problem bekannt und Massnahmen dagegen werden unterlassen.

Allgemein werden unter dieser Form folgende Defekttypen zusammengefasst:

- Eingebaute Zähler (z.B. in Druckern)
- Versteckte Schwachstellen (z.B. Einbau unterdimensionierter Bauteile; Schwachstellen in der Konstruktion)
- Verwendung ungeeigneter/billiger Materialien (z.B. Plastik statt Metall)

Geplante Veralterung

Darunter sind Praktiken zu verstehen, die den Konsumenten dazu bewegen sollen, grundsätzlich noch funktionierende Produkte durch neue zu ersetzen. Zum Teil werden die Anreize oder Mechanismen so attraktiv gesetzt, dass der Konsument umgehend mitziehen will (z.B. Modezyklen, leicht erweiterte Funktionen). Andererseits kann der Hersteller den Konsumenten auch zum Neukauf zwingen, indem er beispielsweise den Service und Support (z.B. durch Software) nicht mehr gewährleistet. Auch die eingeschränkte oder fehlende Reparierbarkeit zählt zur Kategorie der geplanten Veralterung. Ein häufiges Beispiel dafür sind in Geräte verklebte Akkus, die sich nicht austauschen lassen. Eine sinnvolle Begründung für diesen ökologischen Irrsinn (Batterie leer = Produkt in den Müll) gibt es nach Ansicht der SKS nicht.

Unter dieser Kategorie werden folgende Defekttypen zusammengefasst:

- Eingeschränkte/Fehlende Reparierbarkeit (z.B. Gehäuse verklebt; Ersatzteile nicht mehr im Sortiment bzw. überteuert; fehlende Wartungsmöglichkeiten)
- Service nicht mehr gewährleistet (z.B. durch Software)
- gewisse Funktionen auf Geräten werden bewusst eingeschränkt (= Antifeatures; d.h. dass beispielsweise bei Softwareprodukten grössere Techniksprünge möglich wären, diese aber absichtlich zurückgehalten werden)

Im zweiten Teil des Dossiers sind konkrete Beispiele zu den Defekttypen zu finden, welche die aufgeführten Probleme gut veranschaulichen.

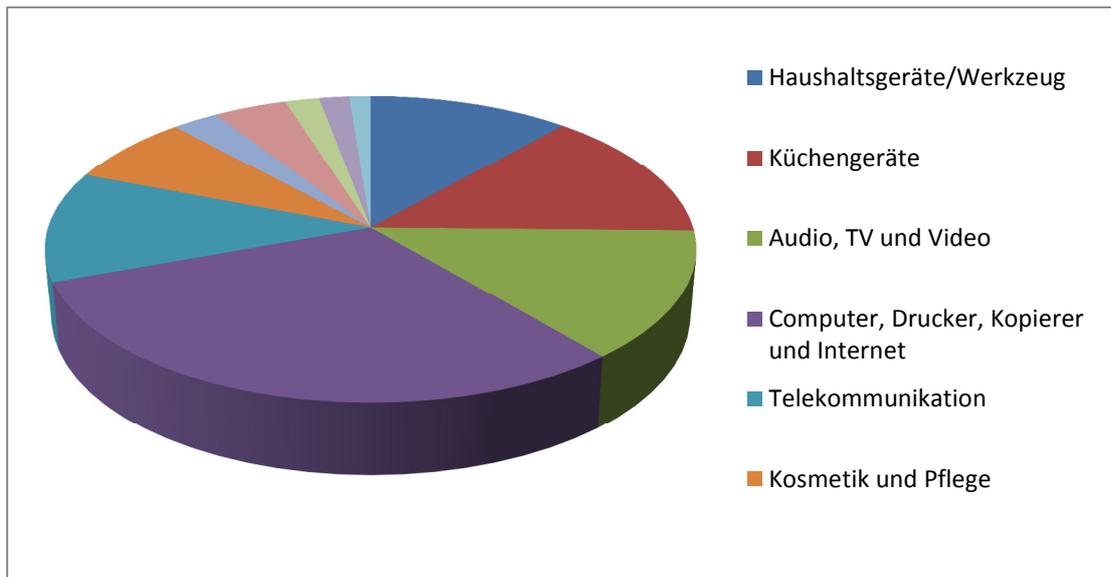
¹ Elektrolytkondensatoren (=Elkos) zählen zu den Grundbausteinen in der Elektrotechnik. Bei Konsumgütern, wie Fernseher und Computer sowie bei sämtlichen AC/DC-Netzteilen werden Elkos zur Stabilisierung der Gleichspannung (DC) verwendet. Ein Elko ist vergleichbar mit einem kleinen Akku, der kurzzeitig Energie speichern und diese anschliessend wieder freigeben kann. Sind die Elkos zu klein dimensioniert oder werden aufgrund falscher Platzierung im Geräteinnern zu heiss, blähen sie sich auf und machen das Gerät unbrauchbar. Der Preis für Elkos beträgt wenige Rappen.

EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Beschwerden nach Produktkategorie

Die eingegangenen Meldungen zu den frühzeitigen Produktdefekten machen deutlich, dass dieses Problem zwar hauptsächlich in den Bereichen der IT-Produkte sowie der Haushalts- und Unterhaltungselektronik markant ist, dass aber grundsätzlich keine Produktkategorie vor den Verschleiss-Praktiken gefeit ist.

- Computer, Drucker, Kopierer und Internet: 125
- Küchengeräte: 57
- Audio, TV und Video: 56
- Telekommunikation: 48
- Haushaltsgeräte/Werkzeug: 47
- Kosmetik und Pflege: 30
- Kleidung/Schuhe: 17
- Gebrauchsgegenstände: 11
- Möbel/Einrichtungsgegenstände: 8
- Fahrzeuge: 7
- Sonstiges: 5



Insgesamt sind bei der SKS innerhalb von 5 Monaten über 400 Meldungen zu frühzeitigen Produktdefekten eingegangen.

Am meisten Meldungen sind zu Produkten von HP, Apple und Samsung eingegangen. Dies erstaunt nicht, da die genannten Anbieter auf dem Schweizer Markt eine dominante Rolle innehaben und viele Produkte im Umlauf sind.

Weitere Mehrfachmeldungen sind zu folgenden Herstellern/Marken eingegangen (alphabetisch geordnet):

Acer, Bauknecht, Bosch, Braun, Brother, Daewoo, Dell, De Longhi, Drobo, Electrolux, Epson, Gardena, Garmin, HTC, Jura, Kenwood, Lenovo, LG, Miele, Mio-Star, Nespresso, Nokia, Philips, Sony, Toshiba, Trisa, Turmix (exkl. Nespresso) und V-Zug AG

Es gingen diverse Einzelmeldungen zu weiteren Herstellern/Marken ein.

KONKRETE BEISPIELE

Hinweis:

Im nachfolgenden Kapitel werden konkrete Produktbeispiele präsentiert. Dabei handelt es sich nicht um eine abschliessende Aufzählung, sondern um eine Auswahl aus den Konsumentenmeldungen. Die aufgeführten Produkten konnten unter anderem klar identifiziert werden (Marke mit Produktname) und sie veranschaulichen einen entsprechenden Defekttypen.

Die genannten Marken und Hersteller sind nicht einzig betroffen von geplanten Defekten.

Defekttyp: Eingebaute Zähler**Beispiel 1: Drucker von HP**

Produktart: Drucker
Produktname: HP Photosmart C499
Marke/Hersteller: HP

Bildnachweis: [Website von HP](#) (Zugriff am: 15.10.2013)

Der Konsument meldet: „Als die Tintenpatronen leer waren, habe ich kompatible Patronen gekauft und eingesetzt. Diese druckten zuerst perfekt und funktionierten drei Wochen lang. Dann kam plötzlich die Meldung, die Patronen seien inkompatibel und der Drucker tat nichts mehr.“

Weiterführende Informationen: Dass Hersteller verhindern, dass kompatible Patronen in ihren Geräten verwendet werden können, ist kein [neues Phänomen](#). Einige Hersteller bauen Chips ein, damit Patronen weder aufgefüllt noch durch kompatible ersetzt werden können. Damit wollen die Hersteller die Konsumenten an ihre Produkte binden, die dann oft zu hohen Preisen verkauft werden. **Tipp:** Beim Kauf sollte unbedingt darauf geachtet werden, dass kompatible Patronen zulässig bzw. das Auffüllen von Patronen möglich ist.

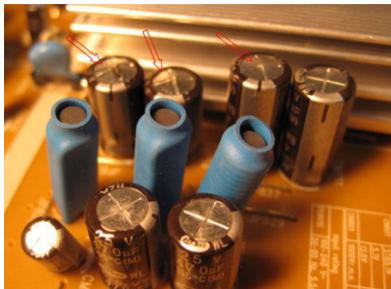
Beispiel 2: Drucker von Brother

Produktart: Drucker
Produktname: Brother DCP 110C
Marke/Hersteller: Brother

Bildnachweis: [Website von Brother Schweiz](#) (Zugriff am: 15.10.2013)

Der Konsument meldet: „Der Drucker meldete ‚Fehler: Reinigen‘ und war nicht mehr funktionsfähig. Beim Service Center wurde mir mitgeteilt, dass nach einer bestimmten Anzahl Reinigungen dieser Fehlercode erscheine. Per E-Mail wurde mir eine Anleitung in 12 Arbeitsschritten zugestellt, um den Zähler zurückzustellen. Dies sei aber nur einmal möglich. Die Mitteilung sei zudem vertraulich und dürfe nicht weitergegeben werden. Zudem dürfe der Drucker nicht mehr vollständig vom Strom getrennt werden.“

Weiterführende Information: Dieser Zähler gibt an, wie viele Reinigungszyklen bereits erfolgt sind. Nach einer bestimmten Anzahl Zyklen, muss der Auffangbehälter für die Resttinte geleert werden. Die Hochrechnungen dieser Zähler sind allerdings in vielen Fällen sehr grosszügig und der Auffangbehälter bzw. der darin enthaltene Tintenschwamm noch lange nicht voll. In vielen Fällen ist zudem Tatsache, dass die Tintenschwämme aufgrund der Konstruktionsweise der Drucker nicht ausgetauscht werden können oder ein Austausch beim Hersteller fast gleich viel kostet, wie die Anschaffung eines Neugerätes. **Tipp:** Ist der Schwamm tatsächlich voll, sind Infos zum Wechseln der Schwämme bei www.druckerchannel.de oder www.struzyna.de zu finden.

Defekttyp: Versteckte Schwachstellen**Beispiel 3: Samsung TV**

Produktart: Fernseher
Produktname: LE-52A557 (52")
Marke/Hersteller: Samsung

Bildnachweis: Konsumentenmeldung (links: original Elkos; rechts: neue Elkos)

Der Konsument meldet: „Das Gerät wurde wenig verwendet und versagte trotzdem den Dienst, denn im Netzteil waren unterdimensionierte Elektrolyt-Kondensatoren eingebaut. Ich habe sie selbst durch wesentlich bessere ersetzt (Kostenpunkt: 3-4 sFr.). Das Gerät läuft bis heute einwandfrei.“

Weiterführende Information: Elektrolyt-Kondensatoren (kurz: Elkos) sind Grundbausteine, die in praktisch allen elektronischen Konsumgüterprodukten zu finden sind. Die Berechnung passender Elkos ist für den Hersteller ziemlich genau möglich und der Einsatz von Elkos, die sich positiv auf die Nutzungsdauer auswirken würden, wenig kostenintensiv. Ebenfalls gemeldet wurde beispielsweise der Flachbildschirm Flatron von LG (L246Wh), in welchem auch unterdimensionierte Elkos verbaut wurden.

Tipp: Für dieses Produkt findet sich auf [Youtube](#) gar eine Anleitung zum Ersatz der Elkos.

Beispiel 4: De Longhi Kaffee-Vollautomat

Produktart: Kaffeemaschine
Produktname: De Longhi ESAM5450 Perfecta
Marke/Hersteller: De Longhi

Bildnachweis: [Website von Interdiscount](#) (Zugriff am: 24.09.13)

Der Konsument meldet: „Der Wahlschalter für die Kaffeestärke ist innen gebrochen (unterdimensioniertes Kunststoffteil). Da habe ich selbst einen Ersatz angefertigt. Gemäss meiner eigenen Nachforschung würde das entsprechende Ersatzteil etwa 140 sFr. kosten.“

Weiterführende Information: Recherchen haben gezeigt, dass es sich bei diesem Beispiel nicht um einen Einzelfall handelt. Auch andere Konsumenten sehen sich scheinbar mit dem gleichen Problem konfrontiert.²

² Quelle: Kaffee-Netz ([Link](#); letzter Zugriff: 24.09.2013).

Beispiel 5: V-Zug Kühlschrank



Produktart: Kühlschrank
Produktname: V-Zug AG Prestige KPri
Marke/Hersteller: V-Zug AG

Bildnachweis: [Website von V-Zug AG](#) (Zugriff am: 24.09.13)

Der Konsument meldet: „Bei diesem Gerät ist mir schon zum zweitem Mal das gleiche Türscharnier gebrochen. Kostenpunkt rund Fr. 294.-. Das Problem sind die Kunststoffteile in den Scharnieren.“

Weiterführende Information: Mit hohen Preisen für Ersatzteile versuchen Hersteller die Konsumenten zu einem Neukauf statt zu einer Reparatur zu überreden. Zudem sind Ersatzteile auch oftmals gar nicht mehr lieferbar (insbesondere nach Ablauf der Garantiezeit).

Tipp: Entsteht ein Schaden nach Ablauf der Garantie, kann der Besuch bei einem normalen Reparaturgeschäft vielversprechend sein, denn unabhängige Reparaturgeschäfte verfügen oftmals über Ersatzteile, die der Hersteller längst nicht mehr an Lager hat.

Beispiel 6: Alesis Lautsprecher



Produktart: Lautsprecher
Produktname: Alesis M1 Active 620 Powered Studio Monitor
Marke/Hersteller: Alesis

Bildnachweis: [Website von Alesis](#) (Zugriff am: 02.10.13)

Der Konsument meldet: „Auf der Strom-Platine sind ein Kondensator und ein Resistor (Widerstand) zu nahe zusammen. Das Problem wurde schon von vielen erkannt und auch an Alesis weitergeleitet. Es ist offensichtlich, dass das Problem absichtlich nie behoben wurde.“

Weiterführende Information: Der Kondensator wird durch die Hitze des Widerstands beschädigt. Beschädigte Kondensatoren erkennt man daran, dass sie aufgebläht sind oder an ihnen eine Flüssigkeit klebt, ähnlich wie bei ausgelaufenen Batterien. Gemäss Recherchen ist das Problem bekannt. Wie bereits bei Beispiel 3 handelt es sich hier um eine typische Sollbruchstelle.

Tipp: Es finden sich [Reparaturanleitungen](#) für das entsprechende Produkt im Internet.

Beispiel 7: Zahnbürste Sonicare



Produktart: Elektrozahnbürste
 Produktname: Philips Sonicare FlexCare HX 6932/34
 Marke/Hersteller: Philips

Bildnachweis: [Website von Philips Sonicare Schweiz](#) (Zugriff am: 02.10.13)

Der Konsument meldet: *„Sonicare scheint einen Konstruktionsfehler zu haben. Der Aufstecker zum Antrieb bricht (aus Plastik), so dass die Zahnbürste nur einen sehr hohen Ton abgibt und sonst nicht mehr funktioniert. Ich habe ein Duo-Pack gekauft und beide sind nach Ablauf der Garantie kaputt gegangen. Die erste nach 15 Monaten, die zweite nach 18 Monaten. Das hat Methode!“*

Weiterführende Informationen: Online finden sich diverse Kundenrückmeldungen (z.B. bei www.amazon.de), die sich über die gleichen Mängel bei diesem Produkt beschwerten. Auch auf der Website von Philips selbst finden sich Beschwerden zur Akkuleistung und der Verdacht eingebauter Sollbruchstellen wird geäußert.

Beispiel 8: Sony Smartphone



Produktart: Smartphone
 Produktname: Sony Xperia S
 Marke/Hersteller: Sony

Bildnachweis: [Website von Sony Deutschland](#) (Zugriff am: 07.10.2013)

Der Konsument meldet: *„Ein Pin in der Ladebuchse ist abgebrochen, das Handy lässt sich nicht mehr laden. Sony hat mir mitgeteilt, ich hätte das Gerät falsch bedient. Allerdings fühle ich mich schon fähig, einen Stöpsel in die Ladebuchse einzuführen. Eine Recherche im Internet hat zudem ergeben, dass in diesem Fall noch etliche andere unfähig wären, ihr Handy sachgemäss zu laden.“*

Weiterführende Informationen: Beispiele von weiteren Konsumenten mit demselben Problem finden sich beispielsweise auf der Website von [„Android Hilfe“](#). Besonders dreist in diesem Fall ist, dass Sony einen durch sie verschuldeten Konstruktionsmangel auf die Konsumenten abwälzen.

Tipp: Anleitungen für die Reparatur von Mobiltelefonen sind unter www.ifixit.com zu finden.

Beispiel 9: Geschirrspülmaschine von Miele



Produktart: Geschirrspülmaschine
 Produktname: GS Miele G2732-60 SCI
 Marke/Hersteller: Miele

Bildnachweis: [Beispielbild der Website von Miele](#) (links; Zugriff am: 07.10.2013); Printplatte aus einer GS (rechts; SKS)

Der Konsument meldet: „Nach weniger als fünf Jahren musste ich bei dem Geschirrspüler die ganze Elektronik ersetzen. Kostenpunkt: 900.-. Dafür habe ich bei Produkten in diesem Preissegment kein Verständnis. Die Garantie auf Elektronik müsste viel länger sein, denn durch sachgemässen Gebrauch kann man hier nichts kaputt machen.“

Weiterführende Informationen: Oft gehen in elektronischen Steuerungen nur einzelne Teile kaputt (z.B. Lötstellen: vgl. [Bildmaterial zum Thema](#)). Beispiele sind die bereits beschriebenen unterdimensionierten Elektrolytkondensatoren. Obwohl solche Bauteile nur wenige Rappen kosten, können sie manchmal schlecht ersetzt werden, weil die Elektronik in Plastik eingegossen ist, was zum Ersatz der ganzen Bauteilgruppe führt. Auch können die Reparaturkosten annähernd so hoch sein, wie der Neupreis einer ganzen Maschine.

Tipp: In diesem Fall geben verschiedene Internetforen Bastlern detaillierte Anleitungen, wie die kaputten Bauteile ausgewechselt oder sogar mit besseren ersetzt werden können (z.B. www.teamhack.de).

Defekttyp: Verwendung ungeeigneter/billiger Materialien**Beispiel 10: Esprit Herren Jeans**

Produktart: Bekleidung
Produktname: Herren Jeans Esprit
Marke/Hersteller: Esprit

Bildnachweis: Konsumentenmeldung

Der Konsument meldet: *„Ich habe mittlerweile drei Herren-Jeans von Esprit, die bei normalem Bürogebrauch plötzlich gerissen sind (Gesäss- oder Oberschenkelbereich).“*

Weiterführende Information: Kurze und daher billige Fasern in Textilien bewirken, dass Hosen schneller durchscheuern oder Pullover früher altern. Gerade von Marken-Kleidung erwartet der Konsument aber eine höhere Qualität.

Beispiel 11: Mammut Wanderschuh

Produktart: Walking Schuhe
Produktname: Mammut Tatlow GTX Women
Marke/Hersteller: Mammut

Bildnachweis: Konsumentenmeldung (Zugriff am: 08.10.2013)

Der Konsument meldet: *„Nach gut einem Jahr müssen wir feststellen, dass die vermeintlich massive und feste Sohle eine Attrape ist. Hinten ist sie komplett runtergelaufen, obwohl der Schuh nur ca. einmal pro Woche getragen wurde. Für mich ein klarer Fall minderwertiger Ware, die mit einem teuren Markennamen verkauft wird.“*

Weiterführende Informationen: Schuhsohlen sind oft aus minderwertigem Kunststoff gemacht, der sich schnell abreibt. Dies, obwohl hochwertigerer Kunststoff nur einen Bruchteil des Verkaufspreises ausmacht. In vielen Fällen ist auch das Material so beschaffen, dass eine Reparatur nicht möglich ist (vgl. auch weitere Beispiele inkl. [Bildmaterial](#)).

Beispiel 12: Lowa Wanderschuh

Produktart: Wanderschuhe
Produktname: Lowa Renegade Mid Ws
Marke/Hersteller: Lowa

Bildnachweis: Konsumentenmeldung

Der Konsument meldet: *„Beide Schuhsohlen haben sich während einer Bergwanderung zur gleichen Zeit vom Schuh abgelöst. Dies bereits nach drei Jahren!
Das scheint mir für Wanderschuhe einer ausgewachsenen Person eine zu kurze Lebensdauer zu sein.“*

Weiterführende Informationen: Bei Wanderschuhen für erwachsene Personen sollte der Konsument von einer Haltbarkeit deutlich über 3 Jahren ausgehen können, insbesondere wenn die Schuhe nicht übermäßig gebraucht werden. Der Konsument hat zudem gemeldet, dass es sich dabei bereits um das zweite Paar Lowa Wanderschuhe mit dem gleichen Mangel handelt und die Schuhe nicht übermäßig beansprucht wurden (ca. 12-15x pro Jahr gebraucht). Lowa war nicht bereit, die Schuhe zu reparieren oder Rabatt auf einen Ersatz zu gewähren. Zudem meinte Lowa, dass die Haltbarkeit des Materials selbst bei Nichtbenutzung beschränkt sei. Nach Ansicht der SKS sind allerdings 2-3 Jahre bei einem solchen Produkt eindeutig zu wenig.

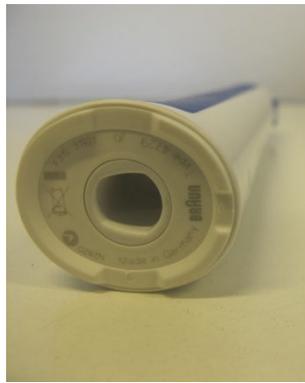
Beispiel 13: Polstergruppe von Schillig

Produktart: Polstergruppe
Produktname: Polstergruppe von W. Schillig
Marke/Hersteller: W. Schillig

Bildnachweis: Konsumentenmeldung

Der Konsument meldet: *„Nach nur einem Jahr krachte der 1er Sessel der Polstergruppe zusammen. Der Grund gemäss Hersteller sei möglicherweise eine Überbelastung. Das finde ich eine Frechheit, denn meine Frau, die den Sessel benutzt, wiegt gerade mal 64kg. Bei einem Produkt in dieser Preisklasse erwarte ich mehr.“*

Weiterführende Information: Dem Konsument wurde zuerst ein Sofa geliefert, welches bereits bei der Lieferung Mängel aufwies (Leder verzogen etc.). Doch auch beim neu eingetauschten Möbel kam es sofort zu einem Schaden. Es ist offensichtlich, dass auch hier ungenügende Materialien zur Anwendung kommen und in der Herstellung nicht sorgfältig gearbeitet wird. Besonders störend ist auch in diesem Fall, dass versucht wird, die Schuld auf den Konsumenten abzuwälzen.

Defekttyp: Eingeschränkte/Fehlende Reparierbarkeit**Beispiel 14: Braun Elektrozahnbürste**

Produktart: Elektrozahnbürste
Produktname: Oral B Professional Care
Triumph 5500
Marke/Hersteller: Braun

Bildnachweis: [Website von Oral B Deutschland](#) (links; Zugriff am: 24.09.13) sowie Untenansicht Oral-B Zahnbürste (SKS)

Der Konsument meldet: „Bei dieser Zahnbürste lässt sich der Akku nicht austauschen. Eine Reparatur wird damit verunmöglicht. Dies obwohl doch bei praktisch jedem Gerät früher oder später der Akku kaputt geht.“

Weiterführende Information: Im Rahmen unseres Aufrufs wurden diverse andere elektrische Zahnbürsten gemeldet, die das gleiche Problem aufweisen. Die Zahnbürste kann zwar teilweise geöffnet werden, der Akku kann allerdings nicht ohne Beschädigung der Zahnbürste entfernt werden. Eine Stichprobe hat zudem gezeigt, dass es in den meisten Fällen keinen Unterschied macht, ob die Zahnbürste teuer oder günstig ist: in den allermeisten Fällen ist der Akku verklebt.

Beispiel 15: Philips Haartrockner

Produktart: Haartrockner
Produktname: Philips SalonDry AC Lite HP 4997
Marke/Hersteller: Philips

Bildnachweis: Beispielbild der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)

Der Konsument meldet: „Das Netzkabel müsste ersetzt werden, eigentlich ganz einfach, aber für die benutzten Schrauben gibt es keinen Schraubenzieher, nicht einmal bei Philips. Ich habe mich erkundigt.“

Weiterführende Information: Die Verwendung von Spezialschrauben, die nur mit Spezialwerkzeug entfernt werden können, ist eine gängige Praxis der Hersteller. Begründet wird dies damit, dass man nicht will, dass Laien die Geräte aufschrauben und dann allenfalls etwas kaputt machen. Folge davon ist aber auch, dass eine Reparatur wie im beschriebenen Fall entweder gar nicht möglich oder nur in zertifizierten Partnerwerkstätten der Hersteller. Die Preise dieser sind natürlich auch dementsprechend.³

³ Quelle: Schridde, Stefan und Christian Kreiss. 2013. „Geplante Obsoleszenz: Entstehungsursachen, konkrete Beispiele, Schadensfolgen, Handlungsprogramm. Gutachten im Auftrag der Bundestagsfraktion Bündnis 90 / Die Grünen.“ ARGE REGIO Stadt- und Regionalentwicklung GmbH: Berlin.

Beispiel 16: Rasierer von Mio-Star



Produktart: Rasierer
 Produktname: Mio-Star Shave 304
 Marke/Hersteller: Mio-Star

Bildnachweis: [Website von Migros Schweiz](#) (links; Zugriff am: 07.10.2013) sowie Bild eines älteren Modells (Mio-Star Shave 107) mit demselben Problem (rechts, SKS)

Der Konsument meldet: „Nach 2 Jahren machte der Akku schlapp. Verbaut sind einfache AA Batterien im Wert von wenigen Franken. Ersetzt werden können sie aber nicht. Die Migros begründet dies mit den Lagerkosten für die Ersatzteile. Komischerweise sind aber z.B. Ersatzklingen für den Rasierer und auch weitere Ersatzteile verfügbar.“

Weiterführende Informationen: Fest verbaute Akkus sind in Rasiergeräten häufig. Gemeldet wurden beispielsweise auch Geräte von Braun.

Tipp: Um die Reparierbarkeit von Geräten beim Kauf zu beurteilen, darauf achten, wie das Gehäuse verschlossen ist: Ist es verschraubt, kann das für die Reparierbarkeit sprechen.

Beispiel 17: Kaffeemaschine von Nespresso



Produktart: Kaffeemaschine
 Produktname: Nespresso Turmix Citiz (div. Farben)
 Marke/Hersteller: Nespresso

Bildnachweis: Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)

Der Konsument meldet: „Das Gerät kann nicht von einem Kaffeemaschinenreparateur geflickt werden, weil das Gehäuse verschweisst ist und nur mit einem Spezialgerät geöffnet werden kann.“

Weiterführende Informationen: Recherchen der SKS haben ergeben, dass das Gehäuse zwar mit einem Spezialschraubenzieher geöffnet werden kann, die ganze Elektronik im Innern allerdings verschweisst ist. Eine Reparatur ist damit unmöglich, weil man an Einzelteile gar nicht herankommt. Zudem ist es kaum möglich, an den geeigneten Spezialschraubenzieher zu gelangen.

Beispiel 18: Home Cinema Anlage von Philips



Produktart: Heimkino Anlage
Produktname: Home Entertainment System HTS 7540/12
Marke/Hersteller: Philips

Bildnachweis: [Website von Philips Schweiz](#) (Zugriff am: 07.10.2013)

Der Konsument meldet: „Der eingebaute BluRay-Player war bereits 18 Monate nach dem Kauf defekt, obwohl er kaum gebraucht wurde. Ersatzteile seien keine mehr verfügbar. Weil der Player nicht separat ist, musste ich die ganze Anlage zur Entsorgung bringen, obwohl der Receiver noch tadellos funktioniert. Umwelt- und konsumentenfreundlich ist das nicht gerade.“

Weiterführende Information: Schnelllebige Design- und Produktzyklen bewirken, dass Einzelteile nur kurz an Lager gehalten werden, um Lagerkosten zu sparen. Dadurch kommt es oft vor, dass Produkte nicht mehr repariert werden können, weil entsprechende Ersatzteile gar nicht mehr existieren.

Beispiel 19: Staubsauger von Dirt Devil



Produktart: Staubsauger
Produktname: Dirt Devil Bag Line
Marke/Hersteller: Dirt Devil

Bildnachweis: [Beispielbild von Toppreise](#) (Zugriff am: 07.10.2013)

Der Konsument meldet: „Der Anlasser aus Plastik ist abgebrochen, ansonsten war alles wie neu, auch das Zubehör. Der Verkäufer teilte uns mit, dass das Gerät nicht mehr geflickt werde, obwohl die Garantie noch nicht abgelaufen war. Das ganze, fast neuwertige, Gerät musste entsorgt werden! Der Kaufpreis wurde zwar zurückerstattet, aber das Ganze ist doch eine riesige Verschwendung.“

Weiterführende Information: vgl. Beispiel 18

Beispiel 20: Küchenmaschine von Wellcraft



Produktart: Küchenmaschine
Produktname: Küchenmaschine Wellcraft
Marke/Hersteller: Wellcraft

Bildnachweis: Konsumentenmeldung

Der Konsument meldet: „Die Küchenmaschine besteht aus einem Mixer, einem Entsafter, einer Hack-, Reibe- und Schneidemaschine. Nur EIN Dichtungsring des Mixers ist kaputt und ich kann die ganze Maschine nicht mehr brauchen. Ein Ersatzteil ist nicht erhältlich.“

Weiterführende Informationen: vgl. Beispiel 18

Defekttyp: Service nicht mehr gewährleistet**Beispiel 21: Garmin Navigationsgerät**

Produktart: Navigationsgerät
Produktname: Garmin GPS nüvi 1490T
Marke/Hersteller: Garmin

Bildnachweis: [Website von Garmin Schweiz](#) (Zugriff am: 02.10.13)

Der Konsument meldet: „Nach der Installation neuer Firmware konnte das Gerät nicht mehr gestartet werden. Vorher lief es problemlos. Gemäss Auskunft von Garmin ist das Gerät nicht reparierbar. Das ärgert mich umso mehr, zumal ich ein lebenslanges Update der Karten-Software gekauft habe.“

Weiterführende Information: Das genannte Gerät wurde nur für die Dauer der Garantiezeit mit Software unterstützt, danach werden keine Updates mehr zur Verfügung gestellt. Absurderweise wurde aber Kartenmaterial auf Lebenszeiten verkauft.

Dass Software-Updates nur bis kurz nach Ablauf der Garantie zur Verfügung gestellt werden, kommt in vielen Fällen vor. Die Hersteller müssten die Kunden der Transparenz halber darüber informieren, wie lange der Support für das Gerät gewährleistet ist.

Ein ähnliches Problem meldete ein Konsument mit einem Gerät von Tomtom. Auch hier verweigerte das Gerät nach einem Software-Update den Dienst.

Beispiel 22: Smartphone von Nokia

Produktart: Smartphone
Produktname: Nokia N8
Marke/Hersteller: Nokia

Bildnachweis: [Website von Nokia Schweiz](#) (Zugriff am: 07.10.2013)

Der Konsument meldet: „Die Software wurde bereits 1.5 Jahre nach dem Kauf nicht mehr unterstützt. Dadurch funktionieren gewisse Apps nicht mehr richtig. Damit zwingt man den Kunden auf neuere Modelle umzusteigen, obwohl das Gerät eigentlich noch funktioniert.“

Weiterführende Informationen: Oft fehlt bei Apps (Programme) aber auch bei Betriebssystemen eine Abwärtskompatibilität. Das heisst, entweder sind neue Apps nicht mehr mit dem alten Betriebssystem kompatibel oder das neue Betriebssystem startet die alten Apps nicht mehr.

DAS MEINEN EXPERTEN

Edbill Grote, Geschäftsführer HTV Halbleiter-Test & Vertriebs-GmbH und Anbieter des Gütesiegels „HTV-Life-Prüfzeichens gegen geplante Obsoleszenz“:

- *„Wir sind davon überzeugt, dass Hersteller absichtlich Schwachstellen in ihr Produkt einbauen. Wir haben in den letzten 24 Monaten sehr viele unterschiedliche Geräte untersucht und diese Schwachstellen häufig festgestellt. Wir haben zahlreiche Beweise hierfür.“*
- *„Sehr gerne werden Kondensatoren direkt neben oder sogar an Kühlkörpern, also an sehr warme Stellen, platziert. Dem Datenblatt von Kondensatoren können Sie ganz genau die Lebensdauer in Abhängigkeit von der Temperatur entnehmen. Je mehr der Kondensator erwärmt wird, umso kürzer wird die Lebensdauer. Bei nahezu allen von uns bemängelten Geräten wäre für die Kondensatoren genug Platz an anderen Stellen. Die Platzierung an diesem Ort ist also volle Absicht.“*
- *„Unsere Wirtschaft funktioniert auch ohne diese kriminellen Praktiken. Die Hersteller müssen ihre neuen Produkte über Innovationen und Kreativität verkaufen und nicht über den absichtlichen Verschleiss. Die Ausbeutung unserer Umwelt für die Rohstoffe und die Verschmutzung durch den späteren Schrott ist ein höheres Gut als immer mehr Profit.“*

Prof. Dr. Christoph Hugi, Institut für Ecopreneurship, FHNW:

- *„Verschweisste und verklebte Gehäuse führen in den meisten Fällen nicht nur zu einer erschwerten allfälligen Reparatur, sondern auch zu einer schwierigeren Rückgewinnung der Rohstoffe nach der Produktlebensdauer. Im Sinne einer Förderung der Kreislaufwirtschaft sollten Hersteller in die Pflicht genommen werden, die ökologischen Belastungen ihrer Produkte über deren gesamten Lebenszyklus (von Herstellung bis Wiederverwertung der Rohstoffe) aufzuzeigen und dass die externen Kosten internalisiert werden.“*
- *„Bewusst geplante Obsoleszenz bezeichnet die absichtliche Herbeiführung einer verkürzten Lebensdauer von Produkten bzw. deren bewusst künstlich erschwerte und damit verteuerte Reparatur. Bewusst geplante Obsoleszenz ist schwierig nachzuweisen und wird kaum die Regel sein. Eine von Herstellerseite in Kauf genommene verkürzte Lebensdauer aus marktstrategischen Überlegungen ist demgegenüber häufig anzutreffen. Hierbei erfolgt eine Abwägung verschiedener sich teilweise widersprechender Zielsetzungen, insbesondere der Produktqualität und der damit verbundenen Produktionskosten gegenüber den marktwirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Gerade bei Massenprodukten mit für den Konsumenten schwer einzuschätzenden Qualitätsmerkmalen (z.B. Mobiltelefone, Drucker usw.) führen diese Rahmenbedingungen hin zu möglichst billig produzierten Produkten und somit tendenziell auch zu verkürzten Lebensdauern.“*

Andreas Hunziker, Reparateur Funk- und Tontechnik:

- *„Es gibt Fälle, bei denen ich der Meinung bin, dass die Hersteller absichtlich unterdimensionierte Bauteile verbauen. Besonders Netzteile dürften eigentlich nur bei Spannungsschwankungen oder bei einem Blitzeinschlag ausfallen. Oft liegt's aber nur daran, dass die Spezifikation der Elektrolytkondensatoren zu niedrig bemessen sind.“*

Peter Jacob, Experte Eidgenössische Materialprüfungsanstalt EMPA:

- *„Um Geld in der Herstellung zu sparen, werden heutzutage Geräte-Bauteile wie z.B. Elkos eher sportlich spezifiziert, ohne Überlastungsreserven zu berücksichtigen. Bei geringsten Überlastungen, wie sie etwa durch Netzspannungsschwankungen entstehen können, sind bei manchen Geräten dann Ausfälle vorprogrammiert.“*
- *„Es ist immer üblicher, dass Geräte verklebt oder mit Einwegmechanismen zusammengesteckt werden, weil dies weniger Produktionsschritte beinhaltet. Reparaturfreundlich ist dies aber nicht.“*

Mark Raddatz, Reparateur Kaffeepause AG:

- *„Manche Maschinen sind definitiv nicht reparaturfreundlich gebaut. Von mir aus gesehen kann ein Hersteller keinen sachlichen oder konstruktiven Grund haben, eine Maschine so zu bauen. Das Gerät ist im Falle eines Defekts, auch wenn es nur ein kleiner ist, zum Wegwerfen und Neukaufen gedacht.“*

Prof. Irmi Seidl, Leiterin der Forschungseinheit Wirtschafts- und Sozialwissenschaften der Eidgenössischen Forschungsanstalt für Wald, Schnee und Landschaft (WSL):

- *„Geplante Obsoleszenz könnte man so definieren: Das Gestalten von Produkten, so dass sie nicht lange halten – etwas über die Garantiezeit hinaus oder solange, dass die Reputation des Herstellers nicht geschäftsschädigend gestört wird. Fehlende Reparaturmöglichkeiten oder teure Reparaturen und Ersatzteile ergänzen die Strategie.“*
- *„Man diskutiert diesen Fall auch schon lange für Autos: Die Lackierungen sind so gemacht, dass sie nur wenige Jahre dem Schnee und Salz widerstehen.“*

FAZIT UND FORDERUNGEN DER SKS

Die Recherchen der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) zeigen deutlich, dass Methoden der geplanten und in Kauf genommenen Obsoleszenz sowie der geplanten Veralterung die Konsumenten vor erhebliche Probleme stellen. Wie in den Beispielen verdeutlicht, sehen die Hersteller keinen Handlungsbedarf oder schieben den Schwarzen Peter sogar den Konsumenten zu. Ein beliebtes Argument der Anbieterseite ist, dass Konsumenten diese billigen Produkte wollen. Tatsache ist aber, dass Konsumentinnen heute keine Möglichkeit haben, qualitativ hochwertige von qualitativ minderwertigen Produkten zu unterscheiden. In der Regel fehlt ihnen hier das technische Know-How. Wie die Beispiele zeigen, sind auch der Preis und die Marke keine verlässlichen Indikatoren: auch Produkte im Hochpreissegment sind von den Verschleisspraktiken betroffen (vgl. etwa Beispiel 10-13). Die Hersteller haben bis anhin keine Anstrengungen unternommen, die Konsumenten beispielsweise auf die Lebensdauer oder die Reparierbarkeit eines Produkts hinzuweisen. Diese Transparenz wäre allerdings dringend nötig, um gegen die zunehmende Menge an Elektroschrott anzugehen. Damit wäre ein bewusst getroffener Kaufentscheid erst möglich. Zusätzlich würden das Portemonnaie sowie die Nerven der Konsumenten geschont.

Die Stiftung für Konsumentenschutz fordert daher Massnahmen in zwei Bereichen:

1) Erhöhung der Transparenz durch Produktkennzeichnungen

Gegenwärtig fehlen Konsumenten Hinweise auf den Produkten, die einen Rückschluss auf die Lebensdauer oder die Reparierbarkeit eines Produkts erlauben. Diese wären aber notwendig, damit Konsumenten nicht lediglich den Preis oder die Marke als Indikator verwenden können. Die SKS fordert daher:

- *eine Kennzeichnung für die geplante Lebensdauer:* Die Angabe der Mindest-Lebensdauer, für welche ein Produkt ausgelegt ist, gibt den Konsumenten die Möglichkeit sich für oder gegen langlebige Geräte zu entscheiden. Zudem wird dadurch ein Vergleich zwischen verschiedenen Produkten ermöglicht. Eine solche Kennzeichnung muss einfach und verständlich sein (beispielsweise mit einem Piktogramm).

sowie

- *eine Kennzeichnung für die Reparierbarkeit:* Wenn die Hersteller angeben, ob ein Produkt zur Reparatur gedacht ist oder nicht, haben die Konsumenten auch die Möglichkeit, sich für oder gegen nicht reparierbare Produkte zu entscheiden. Sie sind damit nicht gezwungen, die Katze im Sack kaufen.

2) Erhöhung der Garantiedauer

Seit 2013 müssen Hersteller und Händler auf ihren Produkten mindestens zwei Jahre Garantie gewähren. Obwohl dies bereits eine Verbesserung ist, reicht die Dauer nicht aus. Die Folge davon - das haben die Recherchen der SKS klar gezeigt - ist, dass Hersteller Ersatzteile sowie Service- und Supportleistungen nur gerade in diesen zwei Jahren anbieten. Diese Zeitdauer ist für die meisten Geräte zu kurz. Die SKS fordert daher eine:

- *Erhöhung der Garantie von zwei auf fünf Jahre:* Eine Erhöhung der Garantie würde Hersteller zwingen, Produkte für eine längere Lebensdauer auszulegen. Damit einher geht auch die Tatsache, dass Hersteller die Ersatzteile sowie die Serviceleistungen (z.B. Softwareupdates für Handys) während der Garantiedauer zur Verfügung stellen müssen.
- *Umkehr der Beweislast:* Nicht der Konsument soll beweisen müssen, dass ein Produkt fehlerhaft ist, sondern der Hersteller muss beweisen können, dass ein Produkt-Fehler durch falsche Anwendung des Konsumenten zustande kam.

WEITERE INFORMATIONEN

Zusätzliche Informationen zum Thema finden Sie auf unserer Website www.konsumentenschutz.ch. Beispielsweise unser [Merkblatt](#) zum nachhaltigen Konsum. Abonnieren Sie zudem unseren Newsletter, um immer über die neusten Entwicklungen zum Thema und Aktivitäten der SKS informiert zu werden.

Zudem gibt die SKS einen Miniratgeber zum Thema „Nachhaltig konsumieren – reparieren, teilen, tauschen“ heraus. Dieser zeigt auf, wie man im Umgang mit Alltagsgegenständen zur Nachhaltigkeit beitragen kann. Er gibt konkrete Hinweise, worauf der Konsument bereits jetzt beim Kauf achten kann, um Langlebigkeit und Reparierbarkeit von Produkten zu beurteilen.

Sie können den Miniratgeber über unseren Online-Shop vorbestellen:

<http://www.konsumentenschutz.ch/shop/>.