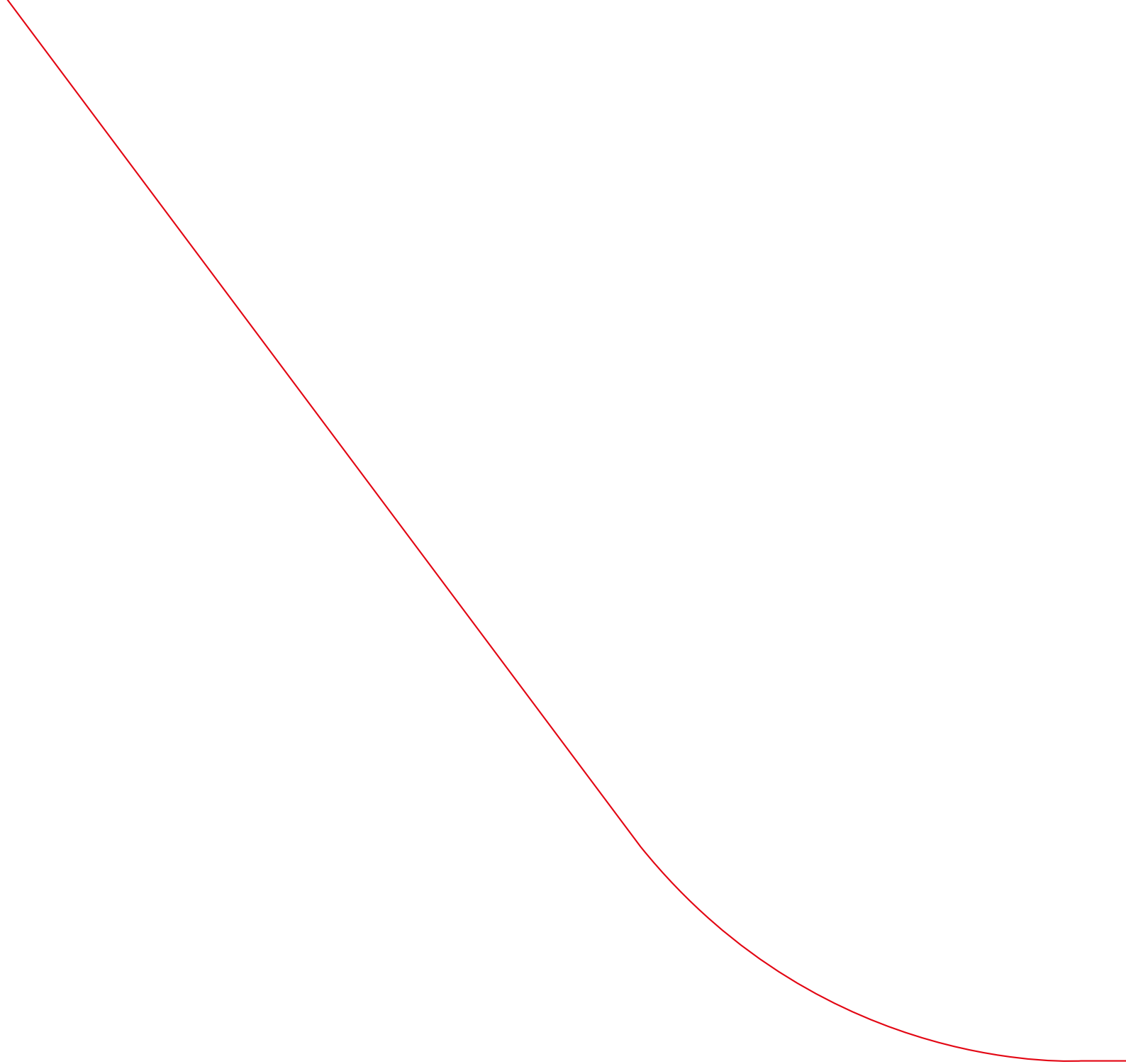


Alexandra Schmid  
Nina Birkner-Tröger  
(Autorinnen)

# REPARATUR-REGELUNGEN BEI SMARTPHONES ALS VORREITER FÜR ANDERE PRODUKTKATEGORIEN

Österreichweiter Marktcheck im Rahmen eines EU-Projektes:  
Die Umsetzung der Ökodesignverordnung



Alexandra Schmid  
Nina Birkner-Tröger  
(Autorinnen)

# **REPARATUR-REGELUNGEN BEI SMARTPHONES ALS VORREITER FÜR ANDERE PRODUKTKATEGORIEN**

Österreichweiter Marktcheck im Rahmen eines EU-Projektes:  
Die Umsetzung der Ökodesignverordnung

# INHALTSVERZEICHNIS

---

Einleitung	1
Main Insights	3

---

<b>1. Ergebnisse</b>	<b>5</b>
1.1. Smartphones	5
1.1.1. Repairscore	5
1.1.2. Reparaturhandbücher	7
1.1.3. Ersatzteile	7
1.2. Akkubetriebene Staubsauger	10
1.2.1. Reparaturhandbücher	10
1.2.2. Reparaturservice	10
1.2.3. Ersatzteile	11
<b>2. Politische Forderungen</b>	<b>14</b>
<b>3. Tipps für Konsument:innen</b>	<b>16</b>
3.1. Überblick	17
3.1.1. Smartphones	17
3.1.2. Akkubetriebene Staubsauger	18

## EINLEITUNG

Reparierbarkeit spielt eine wichtige Rolle in der Ausweitung der Nutzungsdauer von Produkten. Wird es Konsument:innen ermöglicht, ihre gekauften Güter einfach und zu einem angemessenen Preis zu reparieren, so reduziert es die Notwendigkeit von häufigen Neukäufen. Nicht nur Konsument:innen profitieren von der längeren Nutzbarkeit ihrer Güter, auch die europäische Wirtschaft wird in ihrer Unabhängigkeit von externen Importeuren gestärkt, der lokale Arbeitsmarkt von Reparaturanbietern gefördert und umweltbelastende Produktion reduziert.

Die Herstellung neuer Produkte bedarf der Extraktion von Rohstoffen aus der Umwelt. Dies führt jedoch zur Zerstörung von Biodiversität, hat negative Auswirkungen auf Natur sowie Menschen und trägt zur Steigerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen bei<sup>1</sup>. Mit der österreichischen Kreislaufwirtschaftsstrategie 2022<sup>2</sup> sollen diesen und anderen Umweltbelastungen entgegengewirkt werden. Die Verlängerung der Produktlebensdauer im Rahmen der EU Ökodesign Verordnung<sup>3</sup> ist ein wichtiger Teil der Strategie. Neben der Produktlebensdauer können auch Vorgaben hinsichtlich Reparierbarkeit, wie z.B. Länge der Ersatzteilverfügbarkeit getroffen werden. Diese Maßnahmen sind – vorerst – bei einigen wenigen Produktgruppen umgesetzt worden. Ziel ist es, ein Produktangebot am europäischen Markt zu schaffen, dass es Konsument:innen einfacher macht, qualitativ hochwertige Produkte zu erwerben, diese lange zu nutzen und bei Bedarf reparieren zu können.

Die Ökodesign Rahmenverordnung wurde 2024 überarbeitet. Grundsätzlich können seitdem alle Produkte reguliert werden (Ausnahme bspw. Lebensmittel). Einerseits werden dabei ökologische Mindestvorgaben für Produktgruppen festgelegt, andererseits sollen Informationen über positive oder negative Auswirkungen auf die Umwelt Konsument:innen bei Kaufentscheidungen unterstützen.

Im Jahr 2025 trat eine Regulierung für Smartphones (VO 2023/1670) in Kraft. Dabei gibt es Mindestkriterien, beispielsweise hinsichtlich der Mindestlebensdauer der Batterie oder verpflichtende Softwareupdates für einen bestimmten Zeitraum. Gleichzeitig erhalten Käufer:innen anhand eines Labels Informationen über die Reparierbarkeit oder die Robustheit des Smartphones.

Für Staubsauger gibt es zwar seit 2013 eine Regulierung, diese umfasst jedoch keine äquivalenten Maßnahmen für Reparatur und Ersatzteile, sondern beinhaltet vorwiegend energieeffiziente Vorgaben.

Daher wurden diese beiden Produktgruppen für den Marktcheck ausgewählt, um zwischen Produkten, für die es schon umfassende Reparaturvorgaben gibt mit jenen zu vergleichen, für die es (noch) keine äquivalenten Regulierungen gibt.

---

<sup>1</sup> Bruegel, [A European circular single market for economic security and competitiveness](https://www.bruegel.org/policy-brief/european-circular-single-market-economic-security-and-competitiveness), 2024

<https://www.bruegel.org/policy-brief/european-circular-single-market-economic-security-and-competitiveness>

<sup>2</sup> BMLUK, [Österreich auf dem Weg zu einer nachhaltigen und zirkulären Gesellschaft](https://www.bmluk.gv.at/dam/jcr:baacfdef-c63e-49f5-ab8f-e4be8c0d7504/Kreislaufwirtschaftsstrategie_2022_230215.pdf), 2022

[https://www.bmluk.gv.at/dam/jcr:baacfdef-c63e-49f5-ab8f-e4be8c0d7504/Kreislaufwirtschaftsstrategie\\_2022\\_230215.pdf](https://www.bmluk.gv.at/dam/jcr:baacfdef-c63e-49f5-ab8f-e4be8c0d7504/Kreislaufwirtschaftsstrategie_2022_230215.pdf)

<sup>3</sup> Europäische Kommission, [Verordnung - EU - 2024/1781 - DE - EUR-Lex](https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1781/oj?locale=de), 2024

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1781/oj?locale=de>

## ÖSTERREICHWEITER MARKTCHECK ZUR UMSETZUNG DER ÖKODESIGN-VERORDNUNG JUNI 2026

Die AK Wien führte in Kooperation mit BEUC und anderen Verbraucher:innenschutzorganisationen einen Marktcheck in ausgewählten Ländern durch. Im Zeitraum Jänner bis April 2026 wurde mittels Online-Recherche untersucht, wie gut Konsument:innen Informationen zur Reparierbarkeit von Smartphones und akkubetriebenen Staubsaugern finden. Dabei wurden Produkte jeweils aus dem Hoch-, Mittel- und Niedrigpreissegment ausgewählt und Produkte vor und nach der Regulierung (Smartphones) verglichen.

Für Österreich wurden die Smartphonemarken Apple, Samsung, Xiaomi, Oppo, OnePlus und Fairphone untersucht. Akkubetriebene Staubsauger beinhalteten die Marken Dyson, Miele, AEG, Rowenta, Samsung, Bosch, Philips, Severin, Xiaomi und Einhell.

## MAIN INSIGHTS

### ALLGEMEIN

- Regulierung wirkt: Smartphones weisen deutliche Unterschiede zu den unregulierten akkubetriebenen Staubsaugern auf. Die Vorgaben der Ökodesign Verordnung sind ein Schlüsselfaktor für bessere Geschäftspraktiken zur Reparatur.
- Die Ökodesign Verordnung hat maßgeblichen Einfluss auf die Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Reparaturhandbüchern. Dennoch waren nicht für alle neuen Smartphones Reparaturhandbücher verfügbar. Ebenso waren verpflichtende Ersatzteile nicht vollständig bestellbar. Im Vergleich weisen Webseiten der Staubsauger größere Lücken in den Ersatzteillisten und eine unterschiedliche Verortung dieser auf ihrer Homepage auf.
- Sind Reparaturrichtlinien der Ökodesign Verordnung umgesetzt, bieten Unternehmen nachvollziehbare und umfangreiche Informationen an, während ansonsten Informationen unzureichend sind oder gar vollständig fehlen. Während Reparaturhandbücher für Smartphones detailliert verfasst sind und manche Anbieter teilweise Videotutorials zum niederschweligen Zugriff bereitstellen, sind für Staubsauger lediglich kurze und oberflächliche Problembehandlungsleitfäden zugänglich.
- Anders als in anderen EU-Ländern, liegen die meisten Ersatzteilkosten in Österreich unter oder im empfohlenen Bereich von 20-30 %. Während die Einzelkosten der Ersatzteile für beide Produktkategorien relativ niedrig sind, sind jedoch Reparaturservices vergleichsweise hoch. Diese erreichen Höchstbeträge von 84 % des Produktpreises für ein älteres Modell im Niedrigpreissegment einer beliebten Smartphone-Marke.

### SMARTPHONES

Die Ökodesign VO zeigt eine klare Wirkung, dennoch wurden im Rahmen der Erhebung Verstöße bei der Verfügbarkeit von Reparaturhandbüchern und einzelnen Ersatzteilen sowie der Lieferzeiten festgestellt.

- **Reparaturhandbücher** sind bei den Modellen ab 2025 umfangreich und detailliert ausgearbeitet. Die ausführliche Ausgestaltung kann aber auch eine Barriere darstellen, da die inhaltliche Auseinandersetzung einen enormen Leseaufwand bedeutet. Videotutorials wären hierbei ein niederschwelliger Ansatz, um Konsument:innen Schritt für Schritt bei ihrer Selbstreparatur anzuleiten.
- Die **Ersatzteilsuche** erfordert meist ein vielzähliges Durchklicken, bis man entweder auf der herstellereigenen Ersatzteilseite oder beim Service Partner landet. Ein direkter Link auf der Produktseite wäre hierbei konsument:innenfreundlicher. Ebenso sind die von der VO verpflichtend zur Verfügung stellenden Ersatzteillisten nicht vollständig und weisen kein voraussichtliches Verfügbarkeitsdatum aus, da diese erst gar nicht gelistet werden.
- **Ersatzteilkosten** variierten zwischen den Modellen teilweise stark. Die tendenziell am häufigsten auszutauschende Komponente, das Display, kostete zwischen 56 Euro und 405 Euro. Nehme man das Reparaturservice in Anspruch, kann es in einzelnen Fällen die relativen Kosten von 30 % übersteigen. In einem Fall machte das Reparaturservice sogar 84 % des ursprünglichen Produktpreises aus.

- **Lieferzeiten** waren beim Großteil der neuen Modelle im Rahmen der von der VO vorgegebenen Höchstlieferdauer. Dennoch hatte ein Ersatzteil von sechs überprüften regulierten Modellen eine Lieferdauer von drei Wochen und bei drei Modellen waren nicht alle von der VO vorgegebenen Ersatzteile gelistet, wobei ein bestimmtes Modell gar keine Ersatzteile führte.
- Eine benutzer:innenfreundliche Navigation bei der Ersatzteilsuche erleichtert es Konsument:innen schnell und einfach die **Kompatibilität** der Komponenten festzustellen. Nur einzelne Hersteller haben diesen Aspekt bedacht.
- Der **Reparaturscore** wird erst durch das Öffnen des Ökolabels ersichtlich und deckt sich selten mit der Bewertung der Energieeffizienzklasse. Dies entspricht zwar der Verordnung, kann jedoch Konsument:innen irritieren.

## AKKUBETRIEBENE STAUBSAUGER

- Durch die fehlende Regulierung variiert das Ausmaß an rudimentärer **Problembehandlung** stark. Diese reichen von integrierten Kapiteln im Benutzerhandbuch, über FAQ-Seiten bis hin zu separaten Support-Seiten mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen.
- Bei fehlender ausführlicher Anleitungen zur Selbstreparatur sind Konsument:innen meist vom **Reparaturservice** des Herstellers abhängig. Diese können einerseits kostspielig sein (in einem Fall macht die Überprüfungspauschale 27 % des Produktpreises aus) und andererseits weitere Handlungsbarrieren darstellen, wenn – wie in den meisten Fällen – auf den Servicepartner verwiesen wird und vorab keine Preisorientierung gegeben ist.
- Da es keine Vorgaben zur Bereitstellung von **Ersatzteilen** gibt, definieren Hersteller diese unterschiedlich. So findet man Ersatzteile entweder unter der Rubrik „Zubehör“ oder im Supportbereich der Homepage. Eine klare **Verortung** würde für Konsument:innen mehr Klarheit schaffen.
- Die Ersatzteilliste mit verfügbaren Komponenten war in den meisten Fällen unvollständig. Es ist für Konsument:innen nicht klar ersichtlich, ob diese **Ersatzteile** nur zurzeit nicht **lieferbar** sind oder diese generell vom Hersteller nicht mehr bereitgestellt werden.
- Lieferbare Ersatzteile hatten teilweise **lange Lieferzeiten** von bis zu mehreren Wochen.
- Die meisten Komponenten bewegten sich unter der Grenze von 30 % des Produktpreises. **Wichtige Ersatzteile** wie Batterie oder Bodenbürste lagen im Mittel- und Hochpreissegment dennoch meist **im dreistelligen Bereich** zwischen 100 Euro und 166 Euro.

# 1. ERGEBNISSE

## 1.1. SMARTPHONES

Smartphones, die ab Juni 2025 auf den Markt gebracht werden, unterliegen der VO (2023/1670) und müssen, wie eingangs beschrieben, Mindestanforderungen zur Reparierbarkeit und Information erfüllen. Um diese Maßnahme auf ihre Wirksamkeit zu evaluieren, wurden Modelle ab 2025 der oben genannten Marken mit Modellen vor dem Stichtag der VO mit Einführungsdatum zwischen 2022 und 2023 anhand der beschriebenen Kriterien verglichen.

Es zeigten sich beinahe in allen Fällen deutliche Unterschiede: Bei älteren Modellen waren – bis auf einen Fall – keine Reparaturhandbücher verfügbar. Auch wurden für ältere Modelle keine Ersatzteile angeboten. Nur ein Anbieter stellte durchgehend für alle seine Modelle sowohl Reparaturhandbücher als auch Ersatzteile bereit. Dieser befindet sich im Hochpreissegment. Entsprechend hoch waren auch die Kosten für die Ersatzteile mit 33 % des Produktpreises zum Zeitpunkt der Einführung (1239 Euro). Während dieses Modell von 2023 im Sommer 2026 refurbished um nur mehr 454 Euro<sup>4</sup> und im Fachhandel um 679 Euro<sup>5</sup> erworben werden konnte, reduzierten sich die Preise der Ersatzteile über die Zeit nicht. So kostete z.B. das Display für dieses Modell immer noch 405 Euro, gleich wie für ein Modell von 2025. Dies macht 90 % (refurbished) bzw. 60 % (Fachhandel) des Produktpreises aus, wenn es mit dem aktuellen Kaufpreis (zum Zeitpunkt des Marktchecks) verglichen wird. Obwohl es vorbildlich zu erwähnen ist, dass einzelne Anbieter auch für ältere Modelle Ersatzteile anbieten, so bleibt eine umweltschonende Wirkung in Anbetracht unverhältnismäßiger relativer Kosten aus. Ersatzteilkosten neuerer Modelle überschreiten in den meisten Fällen den in Studien empfohlenen Bereich von 20-30 %<sup>6</sup> des Einführungspreises nicht, und sind größtenteils innerhalb der vorgegebenen Höchstlieferdauer verfügbar.

### 1.1.1. REPAIRSCORE

*Der Reparaturscore wird in der Verordnung<sup>7</sup> nach folgenden Kriterien berechnet: anhand seiner*

- *Zerlegungstiefe*
- *Befestigungselemente*
- *benötigte Werkzeuge*
- *niederschwellige Verfügbarkeit der Ersatzteile*
- *garantierte Mindestverfügbarkeit an Softwareaktualisierungen*
- *Verfügbarkeit von Reparatur- und Wartungsinformationen*

---

<sup>4</sup> iPhone 15, Refurbished, Juni 2026

<https://www.refurbed.at/p/iphone-15/>

<sup>5</sup> iPhone 15, MediaMarkt, Juni 2026

[https://www.mediamarkt.at/de/product/\\_apple-iphone-15-128gb-mitternacht-1955307.html](https://www.mediamarkt.at/de/product/_apple-iphone-15-128gb-mitternacht-1955307.html)

<sup>6</sup> Fixing the Unfair Reality of Spare Parts Prices - Right to Repair Europe, 2025

<https://repair.eu/news/fixing-the-unfair-reality-of-spare-parts-prices/>

<sup>7</sup> Delegierte Verordnung - 2023/1669 - DE - EUR-Lex, 2023

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32023R1669>

## ÖSTERREICHWEITER MARKTCHECK ZUR UMSETZUNG DER ÖKODESIGN-VERORDNUNG JUNI 2026

Dieser *Reparaturscore* muss Teil des Ökolabels sein, dessen Darstellung genauen Vorgaben unterliegt und deutlich sichtbar beim Verkauf in der Nähe des Produktes angebracht werden muss. Im Fernabsatz, d.h. vorwiegend Online-Handel, darf laut VO eine minimalistische Darstellung verwendet werden, die die Energieeffizienzklassifizierung ausweist.

Der *Reparaturscore* wurde im Rahmen der Ökodesign Verordnung eingeführt. Dieser soll zeigen, wie einfach ein bestimmtes Produkt repariert werden kann. Das Energielabel war, wie in der Verordnung vorgegeben, neben dem Preis in einer minimalistischen Darstellung angelegt. Wie in Abbildung 1 zu sehen, muss das Label angeklickt werden, um alle Informationen des Ökolabels zu sehen. Darin befand sich erst der *Reparaturscore*, der sich oft vom Energielabel unterschied. Während die Energieeffizienzklasse meist eine ausgezeichnete Bewertung (A) aufwies, waren die meisten Modelle nach dem gegebenen Reparierbarkeitsindex als mittelmäßig (C) eingestuft. Nur ein Hersteller gab für sein Modell die beste Reparierbarkeit mit Stufe A an. Eine minimalistische Darstellung, die nur das Energielabel ausweist, kann zu irreführenden Annahmen bzgl. Reparierbarkeit oder Robustheit führen. Denn in den meisten Fällen waren diese Merkmale schlechter eingestuft als das Energielabel.

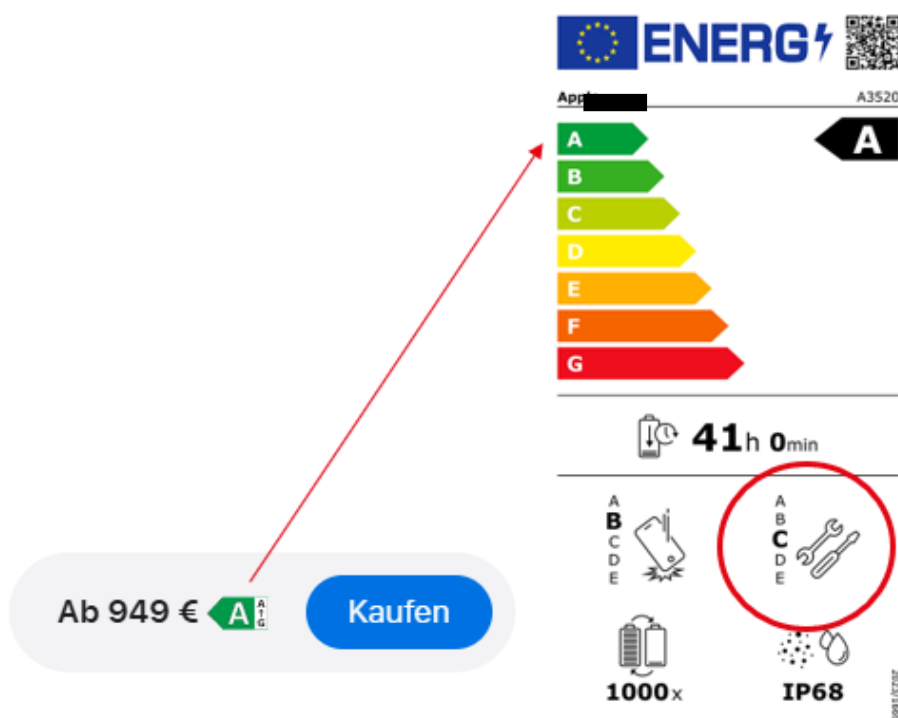


Abbildung 1: Minimalistische vs. vollständige Darstellung des Ökolabels

### 1.1.2. REPARATURHANDBÜCHER

*Aus der Verordnung: „Hersteller, Importeure oder Bevollmächtigte stellen auf einer von ihnen betriebenen Website mit freiem Zugang Anleitungen für Nutzer in Form eines Nutzerhandbuchs bereit. Dies schließt eine Anleitung zur Batteriewartung [...] ein“ (S. 65)<sup>8</sup>*

Die Ökodesign Verordnung zeigt Wirkung, jedoch nicht umfassend. Während bei älteren Modellen bis auf einen Fall keine Reparaturinformationen zu finden waren, wiesen alle neuen Modelle nach Juni 2025 im Hochpreissegment Reparaturhandbücher auf der Herstellerwebseite auf. Die Handbücher, welche vorhanden waren, waren meist in deutscher Sprache verfügbar. Andere Länder, wie z.B. Frankreich oder Slowenien fanden selten Reparaturhandbücher in ihrer Sprache. Im Mittel- und Niedrigpreissegment waren bis auf eine Ausnahme keine Reparaturhandbücher auffindbar. Auch erwies sich der Suchprozess zu diesen überwiegend mühsam. Während manche Reparaturhandbücher direkt auf der Produktseite verlinkt waren, waren andere auf einer eigenen Supportwebseite zu finden. Vorhandene Reparaturhandbücher waren meist umfangreich und detailliert beschrieben. Jedoch gab es nur vereinzelt Videotutorials, die das Reparieren für Verbraucher:innen niederschwelliger und konsument:innenfreundlicher gestalten würden. Zwei Hersteller stellten ihre Reparaturhandbücher lediglich online bereit. Handbücher anderer Hersteller konnten heruntergeladen werden und wären somit auch für den zukünftigen Gebrauch offline verfügbar. Einige Anbieter gaben Preise ihres Reparaturservices an. So kostete der Displaytausch bei hochpreisigen Modellen zwischen 192 Euro und 251 Euro. Aber auch ein mittelpreisiger Anbieter gab eine Pauschale von mindestens 133 Euro an. Niedrigpreismodelle und einzelne Mittelpreismodelle wiesen keine Servicepreise aus.

### 1.1.3. ERSATZTEILE

*Anforderung laut Verordnung:*

*Sieben Jahre nach Beendigung des Inverkehrbringens des Produktes müssen für Endnutzer:innen folgende Ersatzteile verfügbar sein (S. 59):*

- *Batterie oder Batterien*
- *Rückwand oder Rückwandbaugruppe, wenn sie zum Austausch der Batterie vollständig entfernt werden muss*
- *Schutzfolie für ein klappbares Display*
- *Displaybaugruppe*
- *Ladegerät*
- *SIM-Kartenhalter und Speicherkartenhalter.*

*Bei den Ersatzteilen darf (mit Ausnahmen) es sich um keine Baugruppen handeln.*

*Ersatzteile müssen innerhalb von fünf bzw. zehn Tagen (je nach Zeitpunkt) nach Eingang des Auftrages vom Hersteller, Importeur oder Bevollmächtigten geliefert werden. Weiters müssen Preise als Richtbeträge ausgewiesen werden.*

*In der Verordnung wurden keine Vorgaben zu den relativen Kosten zum Produktpreis noch zum Suchprozess festgelegt.*

---

<sup>8</sup> Europäische Kommission (2023): [Verordnung Ökodesign Smartphones](#)

## ÖSTERREICHWEITER MARKTCHECK ZUR UMSETZUNG DER ÖKODESIGN-VERORDNUNG JUNI 2026

Entsprechende Ersatzteile waren bis auf eine Ausnahme nur bei neueren Modellen (nach 2025) verfügbar. Hierbei gab es ebenfalls Unterschiede im Zugang, der Lieferdauer und des relativen Preises. Während manche Hersteller Verlinkungen zu ihren Ersatzteilen intuitiv angelegt haben, brauchte es bei anderen mehrere Versuche bis die richtige Supportseite geöffnet wurde, um dann auf die Seite der Ersatzteile zu gelangen. Beispielsweise waren bei einem Anbieter alle Links unter der Rubrik „Reparaturen & Garantie“ im Zusammenhang mit dem unternehmenseigenen Reparaturservice. Es musste zunächst die Startseite für Support unter der Rubrik „Produktthilfe“ ausgewählt werden und erst nach weiteren zwei Verlinkungen konnten bei einem externen Partner Ersatzteile bestellt werden. Auch in den anderen untersuchten Ländern wurden in vielen Fällen die Ersatzteilsuche und Reparaturinformationssuche als wenig intuitiv und teilweise versteckt beschrieben.

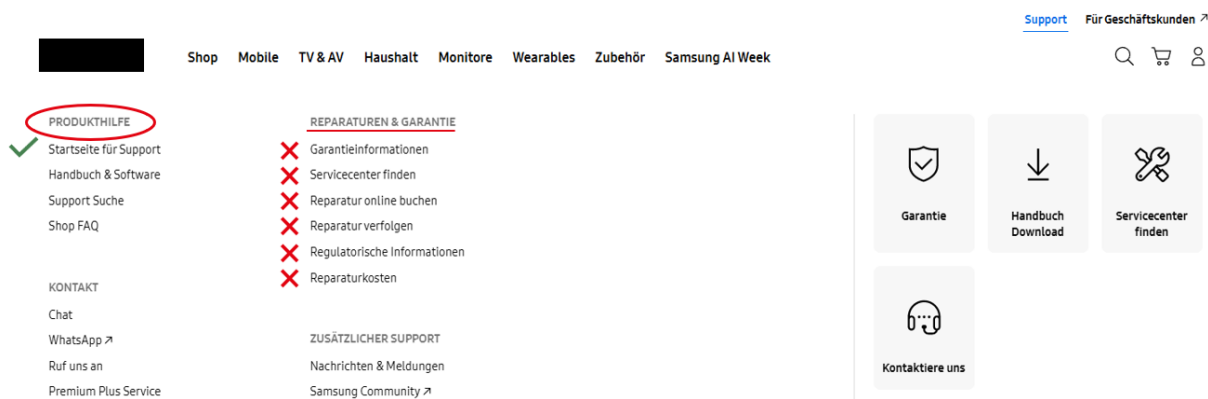


Abbildung 2: Ersatzteilsuche

Während manche Hersteller mit externen Partnern kooperierten, boten andere diese auf ihrer eigenen Webseite an. Die Sicherstellung der Kompatibilität der Ersatzteile ist für Konsument:innen herausfordernd und mühsam, da sowohl Produktvariante als auch die technische Bezeichnung verglichen werden muss. Da jede Ausführung je nach Farbe und Speicherkapazität eine eigene technische Bezeichnung hat, ist bei erstmaliger Suche nicht selbsterklärend, ob das gefundene Ersatzteil tatsächlich mit dem eigenen Modell kompatibel ist. Wie in Abbildung 3 zu sehen, haben die unterschiedlichen Produktvarianten desselben Modells unterschiedliche technische Bezeichnungen. Auf der Webseite des externen Partners muss nach dem ersten Teil der technischen Bezeichnung und der kommerziellen Produktvariante gewählt werden. Dieses Wissen ist für Laien weder bekannt noch intuitiv. Die Handhabung mit technischen Bezeichnungen stellt eine vermeidbare Barriere für Konsument:innen dar. Es wird ein komplexer Eindruck geschaffen, denen sich Konsument:innen als Laien möglicherweise nicht gewachsen fühlen, eine richtige Auswahl an Ersatzteilen zu treffen.



Abbildung 3: Ersatzteilsuche nach Produktvariante und technischer Bezeichnung

Einige Anbieter lösen diese Herausforderung, indem lediglich die kommerziell bekannte Modellbezeichnung ausgewählt werden muss und dann entsprechend kompatible Ersatzteile vorgeschlagen werden. Wie in Abbildung 4 zu sehen, ist eine einfache Darstellung der Modelle inklusive Bild des Produkts aufgelistet. Dieses können Konsument:innen entsprechend seiner kommerziellen Bezeichnung auswählen und erhalten eine Auflistung kompatibler Ersatzteile. Der:Die Konsument:in wird vor dem Abgleich der technischen Bezeichnung verschont und wählt lediglich das Modell nach dem Namen aus, mit dem es auch tatsächlich vermarktet wird.

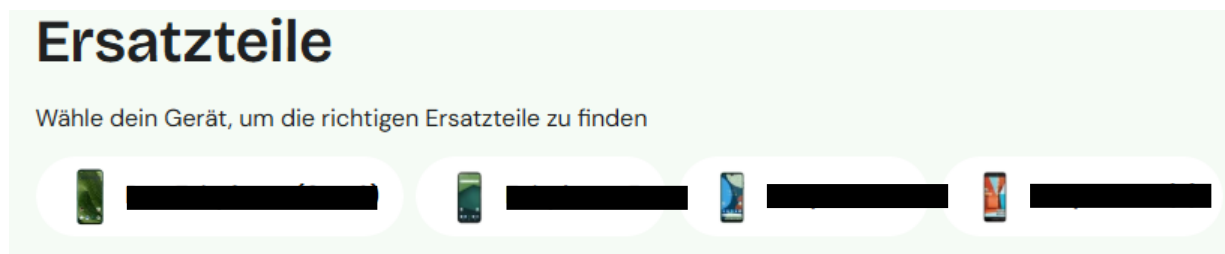


Abbildung 4: Simplifizierte Ersatzteilsuche

Bei Business Partnern von Herstellerfirmen, die Ersatzteile anboten, hatten meist das größte Angebot an Ersatzteilen. Die Lieferdauer unterschied sich jedoch teilweise stark: Die voraussichtliche Lieferung variierte zwischen einem Tag und einer Woche; in einem Fall lag die Lieferzeit bei sogar drei Wochen. Dies entspricht nicht der durch VO (2023/1670) geregelten Höchstlieferdauer von fünf Tagen. Auch die Preise unterschieden sich nach Hersteller eklatant. Die Kosten erstreckten sich von 56 Euro bis zu 405 Euro für ein Display.

Dabei lagen die relativen Kosten eines Displays bei hochpreisigen Modellen bei durchschnittlich 25 % des Produktpreises und bei Mittel- und Niedrigpreisprodukten bei durchschnittlich 15 % des Produktpreises.

Waren für ältere Modelle keine Ersatzteile verfügbar, wurden auf der Webseite keine Ersatzteile angezeigt. Dadurch konnten Konsument:innen zwar annehmen, dass für diese Modelle generell keine Ersatzteile angeboten werden, jedoch wird diese Information vom Hersteller nicht klar kommuniziert. Waren nur einzelne Ersatzteile verfügbar, wurden auch nur diese angezeigt. Es gab keine Informationen seitens der Hersteller, ob nicht gelistete Ersatzteile verfügbar waren oder nicht.

Anders war es bei anderen Ländern, wie z.B. Niederlande oder Dänemark. Dort waren Komponenten in den Suchergebnissen mit der Information gelistet, dass diese aktuell nicht verfügbar waren. In der Markterhebung einzelner Länder wurden ebenso Komponentenbündel gefunden, die zu einem höheren Preis von Ersatzteilen führten. Diese Beobachtungen konnten im österreichischen Marktcheck nicht bestätigt werden.

## **1.2. AKKUBETRIEBENE STAUBSAUGER**

### **1.2.1. REPARATURHANDBÜCHER**

Für Staubsauger existiert zwar auch eine Ökodesign-Regulierung, doch bezieht sich diese hauptsächlich auf Energieeffizienz, für Ersatzteile oder Reparaturinformationen gibt es keine Anforderungen. Daher zeigt sich vor allem bei der Reparaturinformation ein gänzlich anderes Bild. Für keines der überprüften Produkte wurden Reparaturhandbücher bereitgestellt. Auch das Ausmaß von allgemeiner Information zur Problembehebung variierte von Anbieter zu Anbieter stark. Auf manchen Herstellerwebseiten waren sogenannte Troubleshooting Leitfäden vorhanden. Auf anderen waren Informationen spärlich bereitgestellt bzw. wurde lediglich auf das Reparaturservice verwiesen. Auch war die Information zur Problembehebung unterschiedlich verortet. Oftmals waren sie Teil des allgemeinen Handbuchs zum Produkt; teilweise waren es jedoch separate FAQ-Seiten oder eigene Support-Seiten mit Anleitung zur rudimentären Problembehebung. Weder Verortung noch Umfang wiesen einen Standard auf, an dem sich Verbraucher:innen orientieren können.

### **1.2.2. REPARATURSERVICE**

Die Preistransparenz zum Reparaturservice variierte ebenso. Während manche Hersteller Preistabellen führten, stellten wiederum andere keine Preise zur Orientierung bereit. Deren Preise und Leistungsumfang wiesen weiters große Unterschiede auf. Services für mittel- und hochpreisige Produkte variieren zwischen 125 Euro bis zu 219 Euro. Eine Servicepauschale von 219 Euro überstieg im Fall des gewählten Modells Reparaturkosten von 45 % bezogen auf den ursprünglichen Produktpreis. Im Fall eines anderen mittelpreisigen Modells stellte der Hersteller Prüfkosten in der Höhe von 21 Euro inklusive Transportkosten je nach Größe des Produkts (circa neun Euro bei Klein- oder 65 Euro bei Großgeräten) in Rechnung. Dies würde beim ausgewählten Modell nur 7 % des Produktpreises ausmachen.

Bei den meisten Anbietern war es notwendig mit ausgewiesenen Servicepartnern in Kontakt zu treten, um einen Kostenvoranschlag zu erhalten.

### 1.2.3. ERSATZTEILE

Wie bei Smartphones, greifen Hersteller von Staubsaugern auch zum Teil auf Business Partner zurück, welche Ersatzteile bereitstellen. Der Suchprozess der Ersatzteile variierte auch hier wieder von Anbieter zu Anbieter. Da keine standardisierte Verortung der Ersatzteile vorgegeben ist, waren Ersatzteile entweder unter Zubehör, Support oder Service zu finden. So befanden sich bspw. bei einem Anbieter Motorfilter und Akku unter Zubehör, jedoch Bodenbürste und Schlauch unter Ersatzteile. Dabei ist dies, wie in Abbildung 6 zu sehen, im ersten Schritt des Suchprozesses nicht klar ersichtlich. Nur einzelne Webseiten boten kompatible Ersatzteile direkt auf der Produktseite des gewählten Modells an.

#### Bestseller Zubehör

- Zubehör für bodenwäscher X-Clean
- Zubehör für fleckenentferner Clean it
- Zubehör für X-Plorer saugroboter
- Zubehör für akku sauger X-Force und X-Pert

#### Bestseller Ersatzteile

- Ersatzteile für bodenwäscher X-Clean
- Ersatzteile für fleckenentferner Clean it
- Ersatzteile für X-Plorer saugroboter
- Ersatzteile für akku sauger X-Force und X-Pert

Abbildung 5: Aufteilung der Komponenten in Zubehör und Ersatzteile

Eine einfachere Suche sieht z.B. so aus: Kompatible Komponenten werden direkt auf der Produktseite des gewählten Modells angeführt (siehe Abbildung 6). Dabei müssen Konsument:innen weder einen aufwendigen Suchprozess durchlaufen noch komplexe Bezeichnungen auf ihre Kompatibilität abzugleichen, um die richtigen Ersatzteile zu finden. Die gängigsten Ersatzteile wurden mit vollständiger Information verlinkt oder es wird eine Verlinkung zur gesamten Auflistung aller kompatiblen Ersatzteile bereitgestellt (siehe Abbildung 6, Abbildung 7 und Abbildung 8).

#### Passendes Zubehör für TE-SV 18 Li-Solo







 <p>Schlauch- und Düsen-Set Zubehör-Set mit Schlauch Art.-Nr: 2351267</p> <p>● Vorrätig in 3-5 Werktagen bei dir</p> <p>27,95 € inkl. MwSt., zzgl. Versand</p> 	 <p>Faltenfilter Washbarer Faltenfilter Art.-Nr: 2351266</p> <p>● Vorrätig in 3-5 Werktagen bei dir</p> <p>6,95 € inkl. MwSt., zzgl. Versand</p> 	 <p>Rotierende Saugerbürste Ersatz-Bürstenwalze Art.-Nr: 2351265</p> <p>● Vorrätig in 3-5 Werktagen bei dir</p> <p>9,95 € inkl. MwSt., zzgl. Versand</p> 
---	---	---

Abbildung 6: Kompatible Komponenten direkt auf der Produktseite

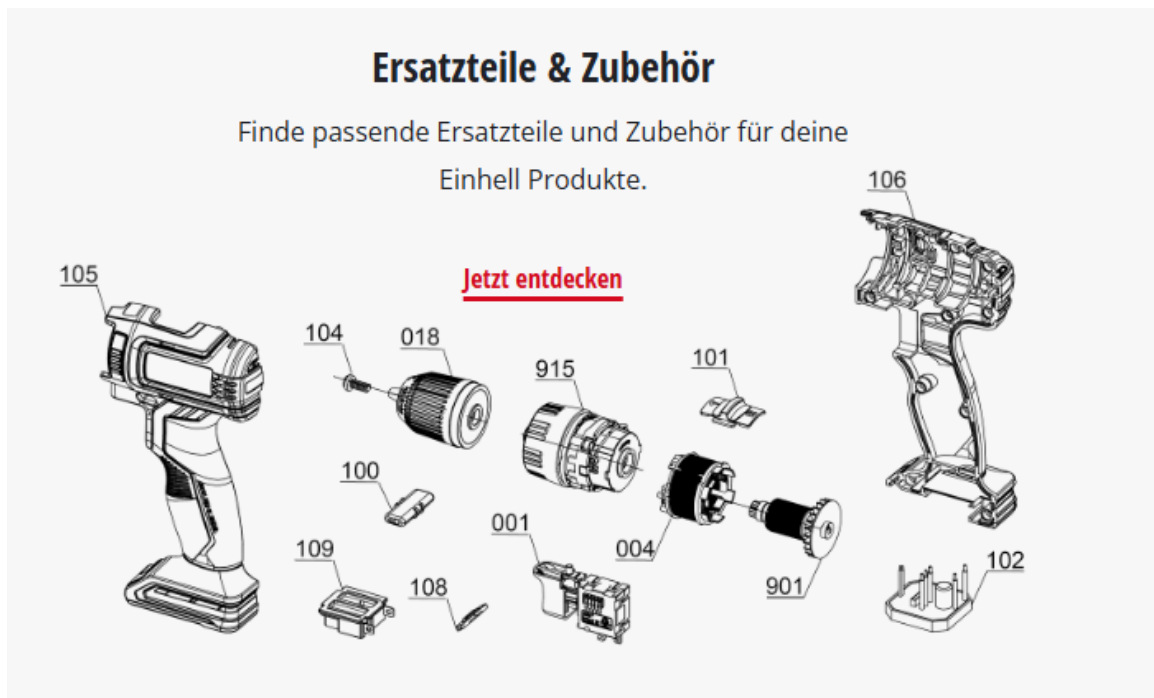


Abbildung 7: einfache Suche durch Link zu Ersatzteilen auf der Produktseite

Ersatzteilübersicht

Bild	Position	Beschreibung	Artikelnummer	Verfügbarkeit	Preis	Aktionen
	Position	Beschreibung	Artikelnummer	Verfügbarkeit		
	099	Farbkarton	234718001099	Nicht lieferbar		
	127	Wandhalterung	234718001127	Auf Lager	20,50 €	Anzahl: 1
	128	Kreuzschlitzschraube	234718001128	Auf Lager	2,02 €	Anzahl: 1
	129	Kunststoffdübel	234718001129	Auf Lager	1,80 €	Anzahl: 1
	131	Fugen- / Bürstendüse	234718001131	Auf Lager	16,33 €	Anzahl: 1
	183	Fugendüse flexibel	234718001183	Auf Lager	12,76 €	Anzahl: 1
	906	Behälter mit Filter + Weitere Ersatzteile verfügbar	234718001906	Auf Lager	53,50 €	Anzahl: 1
	951	Motor mit Platine und Gehäuse + Weitere Ersatzteile verfügbar	234718001951	Auf Lager	86,00 €	Anzahl: 1
	952	Saugrohr + Weitere Ersatzteile verfügbar	234718001952	Auf Lager	43,99 €	Anzahl: 1
	953	Bodendüse motorisiert + Weitere Ersatzteile verfügbar	234718001953	Auf Lager	53,63 €	Anzahl: 1

Abbildung 8: Verfügbare und kompatible Komponenten in übersichtlicher Liste

Die Verfügbarkeit von Ersatzteilen war bis auf jeweils einen Anbieter im Hochpreissegment und einen im Mittelpreissegment unvollständig. Preise variierten von knapp 51 Euro bis zu 167 Euro für einen Akku. Akkus und Bodenbürsten waren die teuersten Ersatzteile. Am Beispiel der Bodenbürste war zu beobachten, dass die relativen Kosten dieses Ersatzteils entlang aller Preissegmente zwischen zwölf und 26 % lagen.

Wie bei den Smartphones, waren nicht verfügbare Ersatzteile teilweise nicht gelistet. Dadurch, dass jedoch teilweise Ersatzteile für die gewählten Modelle verfügbar und lieferbar waren, war es nicht klar, ob und wann andere Ersatzteile dieses Modells wieder verfügbar sind. Nur einzelne Hersteller führten auch Ersatzteile, die derzeit nicht lieferbar waren und gaben eine voraussichtliche Wiederverfügbarkeit an. Lieferzeiten variierten überwiegend von ein bis drei Tagen bis zu drei bis zehn Tagen mit der Ausnahme eines Anbieters, welcher Lieferzeiten von mehreren Wochen für seine Ersatzteile führte.

Die Kompatibilität der Ersatzteile war nicht durchgängig nachvollziehbar. So führten Anbieter Ersatzteile nach Produktserien, ohne die Kompatibilität für das konkrete Modell anzugeben. Bei anderen wiederum war die Seriennummer des Produkts erforderlich, um Ersatzteile sichtbar zu schalten. Diese wurde, wie in den Abbildungen 10 und 11 zu sehen, je nach Hersteller auch anders bezeichnet (z.B. Erzeugnisnummer, Produktnummer, Typennummer, usw.).

### Erzeugnisnummer (E-Nummer) eingeben.

Hast du Probleme, deine Erzeugnisnummer (E-Nummer) zu finden? In der Typenschild-Suche erhältst du Hilfe.

Erzeugnisnummer (E-Nummer) \*

GIB DEINE E-NUMMER HIER EIN

Suchen

[^ Typenschild-Suche schließen](#)

Abbildung 9: Benötigte Seriennummer bei Ersatzteilsuche

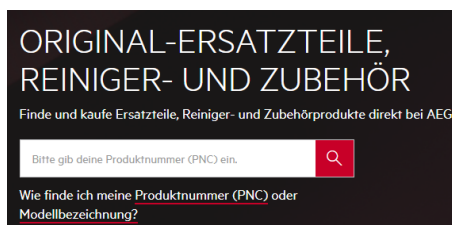


Abbildung 10: Benötigte Seriennummer bei Ersatzteilsuche

## 2. POLITISCHE FORDERUNGEN

### **Verpflichtung zur Preis- und Informationstransparenz hat Wirkung**

Die Markterhebung zeigt, dass die Verpflichtung der Hersteller zur Verfügungstellung von Informationen und Ersatzteilen überwiegend wirksam ist. Eine rasche Ausweitung auf weitere Produktkategorien ist demnach geboten. Horizontale Anforderungen auf gesamte Produktkategorien können schneller und einheitlicher umgesetzt werden als einzelne Produktmaßnahmen.

### **Konsument:innenfreundlichkeit braucht einheitliche Vorgaben**

Einheitliche Vorgaben bezüglich Reparaturanleitungen, insbesondere Verortung (Auffindbarkeit im Internet) und Ausmaß, aber auch zur Verfügbarkeit von Ersatzteilen und die Darstellung des Reparaturscores sind unerlässlich. Verbraucher:innen brauchen einen standardisierten Weg, wie sie Informationen finden und vergleichen können. Dies umfasst auch die Verwendung einheitlicher Bezeichnungen (z.B. Produktnummer).

### **Einfache Reparaturinformation**

Reparaturhandbücher sollten einheitlich speicherbar sein, sodass sie später offline einsehbar sind, auch wenn der Hersteller nach Ablauf der Frist nicht mehr dazu verpflichtet ist diese bereitzustellen. Ebenso sollten Hersteller verpflichtet werden, Reparaturanleitungen in einfacher Sprache oder im niederschweligen Videoformat bereitzustellen. Dies ermöglicht es auch Verbraucher:innen ohne professioneller Kenntnisse, sich an einer Reparatur ihres Geräts zu versuchen. Bei den erhobenen hohen Reparaturkosten wären Selbstreparaturen mit einfacher Anleitung besonders für preissensible Konsument:innen ein niederschwelliger Ansatz.

### **Kosten von Ersatzteilen regulieren**

Die Preise von Ersatzteilen variieren eklatant. Studien zeigen: Die Reparaturbereitschaft der Konsument:innen sinkt bei spätestens 30% Gesamtreparaturkosten (inkl. Arbeitsstunden) anteilig am Kaufpreis. Eine Festlegung der Preisobergrenze der anteiligen Ersatzteilkosten wäre daher wichtig, um nachhaltige Konsumpraktiken zu erhöhen. Diese könnten in die Berechnung des Reparaturscores einfließen.

### **Ersatzteile müssen entlang Produktvarianten desselben Modells kompatibel sein und deren Kompatibilität ausgewiesen werden**

Komponenten sollten über mehrere Produktvarianten<sup>9</sup> kompatibel sein, sodass es nicht zu unverhältnismäßigen Preisunterschieden kommt. Sind Komponenten für mehrere Varianten des gleichen Modells kompatibel, muss diese Information entsprechend angeführt werden.

---

<sup>9</sup> Ausführungen desselben Modells unterscheiden sich z.B. in der Speicherkapazität, Kameraqualität, Batteriekapazität, Software

### **Ersatzteilsuche darf nicht erschwert werden**

Ersatzteile waren nicht bei allen Anbietern intuitiv und einfach zu finden. Oft muss man sich durch mehrere Verlinkungen klicken, bis man Ersatzteile bestellen kann. Eine standardisierte Verortung und Simplifizierung mit maximal drei Klicks ausgehend von der Produktseite wären hier sinnvoll.

### **Konsument:innen müssen über Verfügbarkeit von Ersatzteilen informiert werden**

Viele Anbieter listen nicht verfügbare Komponenten oft nicht auf. Unklar bleibt für Konsument:innen, ob diese generell oder nur vorübergehend nicht verfügbar sind. Um entscheiden zu können, ob eine Reparatur überhaupt möglich ist, brauchen Konsument:innen die Information, wann ein Ersatzteil voraussichtlich wieder verfügbar ist und ob der Hersteller dieses überhaupt anbietet oder die Produktion eingestellt hat und demnach nicht mehr führt. Trotz verpflichtender Vorgaben, waren bei neuen Smartphones Ersatzteile in manchen Fällen nicht verfügbar.

### **Kurze Lieferzeiten können Reparaturbereitschaft steigern**

Die Lieferzeiten der Ersatzteile variierten zwischen den Anbietern von Staubsaugern sehr stark. Lange Lieferzeiten wirken abschreckend und verhindern ressourcenschonenden Konsum. Die Vorgaben bzgl Lieferzeiten müssen daher auf möglichst viele Produktgruppen im Rahmen der Ökodesign Verordnung ausgeweitet werden.

### **Strenge Marktüberwachung und Sanktionen notwendig**

Verpflichtende Vorgaben wurden bei regulierten Smartphones nicht überall eingehalten: Manche überschreiten die vorgegebenen Lieferzeiten von Ersatzteilen, weiters waren nicht überall die vorgegebenen Ersatzteile verfügbar. Bei zwei von sechs Modellen fehlt der verpflichtende Reparaturscore, nicht alle Hersteller wiesen Reparaturinformationen auf der Webseite auf. Hier ist eine starke Marktkontrolle mit entsprechender Sanktionierung notwendig.

### **Servicepauschalen sollten angemessen sein**

Manche Anbieter listen allgemeine Überprüfungs- oder Servicepauschalen. Die Kosten dafür sind zum Teil (vor allem bei Smartphones) sehr hoch. Servicepauschalen sollten vor allem für ältere Modelle progressiv sinken, ansonsten sind die Barrieren für Konsument:innen zu hoch, um sich für eine Reparatur zu entscheiden.

### **Kosten von Reparaturservices sollten transparent sein**

Manche Anbieter listen Preise weiterer Services auf (z.B. Displaytausch), andere nicht. Damit Konsument:innen schon beim Kauf vergleichen können, sollten diese verpflichtend angeführt werden (auch Nicht-Information).

## 3. TIPPS FÜR KONSUMENT:INNEN

### **Informieren Sie sich vor dem Kauf über das Ersatzteilangebot eines Anbieters**

Es gibt Anbieter, die Reparaturen zu ihren Modellen günstig und einfach gestalten. Anderen Anbietern ist die einfache Zugänglichkeit zu diesen Informationen weniger ein Anliegen. Smartphone-Hersteller sind (gilt für Smartphones, die nach Juni 2025 in Verkehr gesetzt werden) verpflichtet, Ersatzteile zur Verfügung zu stellen. Informieren Sie sich beim Kauf anderer Produkte über das Ersatzteilangebot des Anbieters.

### **Klären Sie, welche Leistungen vom Reparaturservice abgedeckt sind**

Reparaturservices reichen von einer kostspieligen Überprüfungspauschale, bei der die tatsächliche Reparatur eine weitere zu zahlende Leistung ist, bis hin zu umfangreichen Anleitungen zum Selbstreparieren. Fragen Sie nach, ob eine Überprüfungspauschale im Fall einer Reparatur wieder (teilweise) gegenverrechnet wird.

### **Nicht jede:r muss ein Reparaturspezialist:in sein, um sein Gerät zu reparieren**

Je nach Anbieter reichen haushaltsübliche Werkzeuge aus, um einfache Reparaturen durchzuführen. So spart man sich hohe Reparaturkosten und das Einschicken seines Geräts über mehrere Tage. Informieren Sie sich vor Kauf, welche Werkzeuge nötig sind, ein Hinweis ist der Reparaturscore beim Handykauf: A = sehr gute Reparierbarkeit (z.B. Reparatur mit einfachem Werkzeug möglich), G = schlechte Reparierbarkeit.

### **Suchen Sie zusätzlich nach einfachen Reparaturanleitungen**

Vereinzelt werden vom Hersteller Videotutorials bereitgestellt. Man kann diesen Anleitungen Schritt für Schritt folgen und so sein Gerät selbst reparieren. Auch andere Plattformen (z.B. [ifixit.com](https://www.ifixit.com)) bieten ausführliche Reparaturanleitungen zum Herunterladen.

### 3.1. ÜBERBLICK

#### 3.1.1. SMARTPHONES

Marke	Modell	Einführungsdatum	Einführungspreis	Display-Preis	Relativ zum Produktpreis
Samsung	Galaxy S21	Jän 22	749€	-	-
Apple	Iphone 15	Sep 23	1239€	405,00€	33%
Xiaomi	Redmi Note 11	Feb 22	230€	-	-
Samsung	Galaxy A14	Mär 22	229€	-	-
Apple	Iphone 17	Sep 25	1239€	405,00€	33%
Samsung	Galaxy S25	Sep 25	849€	146,44€	17%
Xiaomi	15T	Sep 25	649€	56,23€	9%
Fairphone	Gen. 6	Jun 25	599€	89,95€	15%
Oppo	Reno 14 F 15G	Jul 25	389€	-	-
OnePlus	Nord CE	Jul 25	349€	66,59€	19%

Tabelle 1: Online-Recherche (Erhebungszeitraum Jänner 2026)

### 3.1.2. AKKUBETRIEBENE STAUBSAUGER

Marke	Modell	Einführungsdatum	Einführungspreis	Bodenbürsten-Preis	Relativ zum Produktpreis
Dyson	V15 Detect Absolute	2021	799€	115,00€	14%
Miele	Triflex HX1 cat & dog	2020	649€	-	-
Rowenta	RH9959WO X-Force Flex	2021	499€	69,99€	14%
Samsung	Jet 70 Turbo Mint	2021	499€	127,43€	26%
Philips	8000 Series Aqua Plus	2020	493€	-	-
Bosch	Unlimited 8	2021	485€	77,00€	16%
AEG	Electrolux Hygienic 800	2021	449€	136,00€	21%
Einhell	Einhell TE-SV 18 Li-Solo	2022	439€	53,63€	12%
Severin	Severin HV 7166	2021	220€	-	-
Xiaomi	Mi Vacuum Cleaner Light	2021	130€	-	-

Tabelle 2: Online-Recherche (Erhebungszeitraum Jänner 2026)

## KURZBIOGRAFIEN



### **MAG.ª ALEXANDRA SCHMID**

Alexandra Schmid studierte BWL und Wirtschaftspsychologie, spezialisierte sich in den Bereichen Nachhaltiges Konsumverhalten, Vertriebsstrategien sowie Datenanalyse und ist Markt- und Meinungsforscherin für sozioökonomische Fragestellungen. Sie absolviert ein Langzeitpraktikum in der Konsument:innenpolitik mit dem Schwerpunkt Kreislaufwirtschaft.



### **MAG.ª NINA BIRKNER-TRÖGER**

Soziologin in der Arbeiterkammer Wien,  
Abteilung Konsument:innenpolitik

Sie beforscht und beobachtet gesellschaftliche Entwicklungsprozesse im Bereich Konsum und ist politische Referentin für nachhaltigen Konsum (mit Fokus auf Kreislaufwirtschaft, insbesondere nachhaltige Produktgestaltung). Sie koordiniert das Netzwerk Konsum Neu Denken (<https://konsumforschung.at>), das von ihr mitbegründet wurde.



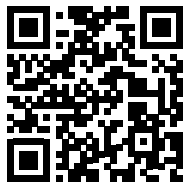
**ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN**

<https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html>



**BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER**

<https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html>



**ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN**

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>



**WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER**

<https://wien.arbeiterkammer.at/>

## FOTOCREDITS

Foto Alexandra Schmid: privat, Foto Nina Birkner-Tröger: Lisi Specht

## DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

## ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7366886>

## CREATIVE COMMONS CC BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

## IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](https://wien.arbeiterkammer.at/impressum)

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik

Rückfragen an: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Verlags- und Herstellungsort: Wien

ISBN: 978-3-7063-1233-2

© 2026 AK Wien



# ZUHAUSE IN DER ARBEITSWELT

Die Homepage der AK ist rund um die Uhr für Sie da. Ob Onlineratgeber, Servicerechner oder Broschüren: Mit unseren Servicetipps zu Arbeitsrecht, Konsumentenschutz, Bildung oder Wohnen sind Sie immer auf dem letzten Stand.

Unser Angebot für Sie auf  
[wien.arbeiterkammer.at](https://wien.arbeiterkammer.at)



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

# REPARATUR-REGELUNGEN BEI SMARTPHONES ALS VORREITER FÜR ANDERE PRODUKTKATEGORIEN

Österreichweiter Marktcheck im Rahmen eines EU-Projektes:  
Die Umsetzung der Ökodesignverordnung

Juni 2026

