

MARKTCHECK GARANTIEN

Untersuchungsergebnisse aus dem Marktcheck der Netzwerkgruppe Ressourcenschutz des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

20. Januar 2023

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Mobilität und Reisen

NachhaltigerKonsum@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

INHALT

I. HINTERGRUND UND ZUSAMMENFASSUNG	3
II. METHODIK	4
III. ERGEBNISSE IM DETAIL	6
1. Waschmaschinen	6
1.1 Garantien über den Hersteller	6
1.2 Garantien über den Online-Handel.....	6
1.3 Garantiekosten und -leistung.....	7
2. Staubsauger.....	7
2.1 Garantien über den Hersteller	7
2.2 Garantien über den Online-Handel.....	8
2.3 Garantiekosten und -leistung.....	8
3. Tablets	8
3.1 Garantien über den Hersteller	9
3.2 Garantien über den Online-Handel.....	9
3.3 Garantiekosten und -leistung.....	10
IV. BEWERTUNG	11

I. HINTERGRUND UND ZUSAMMENFASSUNG

Produkte sollen länger halten, ein wichtiges Anliegen für eine Mehrheit von Verbraucher:innen und zum Schutz von Ressourcen und Klima.

Nach dem Entwurf der Europäischen Kommission unter anderem zur Neufassung der Verbraucherrechterichtlinie¹ soll nun eine Informationspflicht für den Handel über das Bestehen einer gewerblichen Haltbarkeitsgarantie des Herstellers mit einer Laufzeit von mehr als zwei Jahren eingeführt werden. Allerdings nur, wenn ein Hersteller diese Informationen dem Handelsunternehmer zur Verfügung stellt. Nur bei energiebetriebenen Waren muss auch darüber informiert werden, dass der Hersteller diese Informationen nicht zur Verfügung stellt. Mit dieser Neuregelung soll der Wettbewerb um langlebige Produkte gefördert werden, Verbraucher:innen sollen in die Lage versetzt werden, durch bessere Information nachhaltige Kaufentscheidungen zu tätigen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) sieht diese Regelungen kritisch und als nicht zielführend an. Die Herstellergarantie erfolgt im freien Ermessen des Herstellers, der sie gewähren kann oder nicht, und sie ist in der Regel mit Kosten für Verbraucher:innen verbunden. **Der vzbv setzt stattdessen auf längere Gewährleistungsfristen und eine Lebensdauerangabe der Hersteller als geeignete Instrumente**, um Verbraucher:innen vor dem Kauf einen verlässlichen Eindruck der Haltbarkeit der Geräte zu vermitteln.

Bereits im Jahr 2015 hatte sich die Stiftung Warentest den Markt für Garantien angeschaut und kam zu dem Ergebnis: „Teurer Schutz mit Lücken.“²

Der vzbv hat nun mit Hilfe der Netzwerkgruppe Ressourcenschutz³ in einem Marktcheck aktuelle Garantieangebote unter die Lupe genommen. Es wird anhand von drei Produktgruppen untersucht, ob und, wenn ja, welche Art von Garantien aktuell angeboten werden, welche Leistungen sie umfassen und wie hoch die Kosten im Verhältnis zum Anschaffungspreis ausfallen.

Die wesentlichen Ergebnisse:

- ❖ Von Herstellern angebotene kostenlose Garantien gehen bei den untersuchten Produkten über die gesetzliche Gewährleistungsfrist nicht hinaus und bieten damit keinen nennenswerten Mehrwert für Verbraucher:innen.⁴
- ❖ Die betrachteten Garantieprodukte werden vom Online-Handel und auch von Herstellern meist nur in Form von Versicherungen angeboten. Zahlt der Verbraucher:in das Ausfallrisiko, gibt es keinen Anreiz für Hersteller haltbarere Produkte anzubieten.

¹ Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinien 2005/29/EG und 2011/83/EU hinsichtlich der Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel durch besseren Schutz gegen unlautere Praktiken und bessere Informationen

² Finanztest 12/2015, S. 12 ff.

³ Die Netzwerkgruppe Ressourcenschutz ist eine Arbeitsgruppe, die sich aus Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentralen zusammensetzt.

⁴ Bei einem der betrachteten Hersteller (Philips) war über eine Aktion zum Erhebungszeitpunkt eine längere Herstellergarantie für ausgewählte Produkte möglich. Es ließ sich im Rahmen der Untersuchung jedoch nicht eindeutig klären, ob das betrachtete Produkt (Staubsauger) als aktionsberechtigtes galt.

- ❖ Die Garantielaufzeiten sind in allen untersuchten Fällen zeitlich begrenzt und reichen nicht an die von Verbraucher:innen gewünschten Lebensdauern der Produkte heran.
- ❖ Die Preis- und Leistungsunterschiede der betrachteten Garantieprodukte sind groß und für Verbraucher:innen nur schwer zu vergleichen.

II. METHODIK

Die Untersuchung fand vom 8. bis 18. November 2022 als Online-Marktcheck statt. Es wurden drei Produktgruppen untersucht, für die Verbraucher:innen teilweise erhebliche Ausgaben tätigen: Waschmaschinen (als Haushaltsgroßgerät), Staubsauger (als Haushaltsggerät)⁵ und Tablets (als Gerät der Informations- und Kommunikationstechnik)⁶. Um die angebotenen Garantien mit den Nutzungszeiten der Geräte ins Verhältnis setzen zu können, wurden Produktgruppen gewählt, zu denen Daten zur von Verbraucher:innen erwünschten beziehungsweise zur tatsächlichen durchschnittlichen Nutzungszeit vorliegen. Es wurden für jede Produktgruppe die fünf jeweils meistverkauften Modelle nach tagesaktueller Amazon-Bestsellerliste untersucht. Dabei wurden nur Produkte von unterschiedlichen Herstellern berücksichtigt, um eine Häufung der Produktauswahl auf einzelne Anbieter zu vermeiden. Somit bildeten die in Tabelle 1 gelisteten Produkte die Stichprobe für den Online-Marktcheck.

Hersteller	Produktbezeichnung
WASCHMASCHINEN	
Haier	HW80-BP14636N
Bosch	WAN28122 Serie 4
Siemens	WM14N228 iQ300
Miele	WSD 123 WCS
Gorenje	WAM 74 AP
STAUBSAUGER	
Siemens	synchropower VS06B1110

⁵ „Im Jahr 2021 konnte in Deutschland durch den Verkauf von Haushaltsgeräten (Groß- und Kleingeräte) ein Umsatz von rund 17,8 Milliarden Euro erzielt werden“, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1244344/umfrage/umsatz-mit-haushaltsgeraeten-in-deutschland/> (abgerufen am 12.12.2022)

⁶ „Im Jahr 2021 belief sich das Marktvolumen im Bereich Consumer Electronics in Deutschland auf rund 8,9 Milliarden Euro“, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/187674/umfrage/entwicklung-der-umsaetze-im-deutschen-consumer-electronics-markt/> (abgerufen am 12.12.2022)

Hoover	H-FREE 100 HF122GPT
Philips	XB2125/09 Serie 2000
Kärcher	WD 3 S V-17/4/20
Amazon Basics	Zylinder-Staubsauger
TABLETS	
Samsung	Galaxy Tab A8 (WiFi, 32 GB, Grau)
Apple	iPad 9. Generation (WiFi, 64 GB, Space Grau)
Amazon	Fire HD 8 Kids (2020 Edition, 10. Generation)
Lenovo	Tab M10 HD (2. Generation, Grau)
TOSCiDO	T22

Tabelle 1: Übersicht über die im Marktcheck untersuchten Produkte

Für alle Produkte wurden die kostenfreien Herstellergarantien sowie zusätzlich angebotene kostenpflichtige Garantieprodukte von Hersteller und Handel untersucht. Dabei wurden neben der deutschen Webseite des entsprechenden Herstellers die Angebote der drei umsatzstärksten Online-Händler in Deutschland⁷ berücksichtigt: Amazon, Otto und MediaMarkt.

Zur Beurteilung der Kosteneffizienz eines kostenpflichtigen Garantieangebots werden die Kosten in das Verhältnis zu sowohl dem Anschaffungspreis des Geräts auf derselben Webseite als auch der Garantielaufzeit gesetzt.⁸ Die Garantielaufzeiten werden dabei anhand der effektiv nutzbaren Zeitspanne, die Verbraucher:innen von dem Garantieangebot profitieren können, bestimmt. So wird bei Garantieverlängerungen teilweise die Gesamtlaufzeit der Garantie beworben (z. B. „10 Jahre Garantie“). Die eigentliche Garantieleistung, die Verbraucher:innen erwerben können, besteht jedoch darin, die bestehende Herstellergarantie bzw. gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungsfrist zu verlängern (z. B. zwei-jährige Herstellergarantie wird um acht Jahre verlängert).

⁷ B2C-Onlineshops für physische Güter nach E-Commerce-Umsatz in Deutschland im Jahr 2021, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170530/umfrage/umsatz-der-groessten-online-shops-in-deutschland/> (abgerufen am 20.10.2022)

⁸ So lägen die effektiven Kosten für ein Garantieangebot mit einer Garantielaufzeit von 2 Jahren und mit absoluten Kosten i. H. v. 10 Euro für ein Gerät mit einem Anschaffungspreis von 100 Euro bei insgesamt 5 Prozent des Anschaffungspreises pro Jahr Garantieleistung.

III. ERGEBNISSE IM DETAIL

1. WASCHMASCHINEN

1.1 Garantien über den Hersteller

Informationen zur Garantie der Geräte sind teilweise gar nicht oder nur schwer auf den Webseiten der Hersteller auffindbar. Mit Ausnahme des Geräts von Gorenje beträgt dabei **die kostenlose Herstellergarantie** bei den untersuchten Waschmaschinen zwei Jahre, **geht also nicht über die gesetzliche Gewährleistungsfrist hinaus**.

Gorenje bietet eine kostenlose Garantie nur für die Motorleistung an. Bei diesem Bauteil sind auch andere Anbieter großzügig. Die Haltbarkeitsgarantien für den Motor gibt es zum Beispiel bei dem Modell von Gorenje für zehn und bei dem von Haier für fünf Jahre. Es sind jedoch meist andere Bauteile einer Waschmaschine (z. B. Heizstab, Pumpe, Elektronik), die Verbraucher:innen Probleme bereiten können.⁹

Nur bei der Waschmaschine von Miele kann eine kostenpflichtige Garantieverlängerung – wahlweise auf fünf oder zehn Jahre – oder eine Zusatzgarantie mit monatlicher Zahlweise („Miele Service Zertifikat Plus“) über die Webseite des Herstellers erworben werden. Während für die Garantieverlängerung Miele selbst (Miele & Cie. KG) eintritt, ist es für das „Miele Service Zertifikat Plus“ die WERTGARANTIE AG. Zusätzlich verweisen Siemens und Bosch auch auf die Versicherungsprodukte ihres Partners WERTGARANTIE AG, der als Versicherer hersteller- und produktunabhängige Garantieprodukte anbietet.

1.2 Garantien über den Online-Handel

Relativ einfach können Verbraucher:innen Garantieleistungen als Option im Online-Handel hinzukaufen. Diese Option wurde in dem Großteil der Fälle (neun von zehn) angeboten, in denen ein Produkt in einem der betrachteten Onlineshops zum Kauf erhältlich war. Auf Amazon wurden für alle untersuchten Waschmaschinen Garantieverlängerungen für zwei oder drei Jahre über den Versicherungsgeber Assurant Europe Insurance N.V. angeboten. Bei Otto wurde für die betrachteten Geräte von Bosch und Miele jeweils eine „48 Monate OTTO Langzeitgarantie“ angeboten, bei dem die Otto GmbH & CO KG als Vertragspartner auftritt. Die Geräte von Gorenje und Siemens waren zum Erhebungszeitpunkt bei Otto nicht im Angebot und das Gerät von Haier wurde zwar verkauft, aber ohne die Möglichkeit, ein separates Garantieprodukt mit zu erwerben. Bei MediaMarkt wurde für die Geräte von Bosch und Siemens eine „PlusGarantie“ der Zurich Insurance plc angeboten, die wahlweise mit monatlicher Zahlweise oder mit einer Einmalzahlung für fünf Jahre Garantieleistung erwerbbar ist. Die betrachteten Geräte von Haier, Miele und Gorenje wurden zum Erhebungszeitpunkt nicht von MediaMarkt angeboten.

⁹ <https://www.test.de/Defekte-Haushaltsgeraete-Wann-sich-eine-Reparatur-lohnt-5157064-5157089/> (abgerufen am 30.11.2022)

1.3 Garantiekosten und -leistung

Die längste **Garantielaufzeit, die angeboten wird**, liegt bei acht Jahren für das Gerät von Miele. Bei Bosch und Siemens sind fünf **Jahre das Maximum** über die „PlusGarantie“ von MediaMarkt, bei Haier und Gorenje sind es sogar nur drei Jahre über die angebotene Garantieverlängerung von Amazon.

Dabei ist die Preisspanne der Angebote beachtlich. Über die Homepage des Herstellers selbst bekommt man für das Gerät von Miele beispielsweise ein Jahr „Miele Service Zertifikat Plus mit Diebstahlschutz“ für 83,40 Euro – das sind neun Prozent des Kaufpreises (959,00 Euro auf der Webseite des Herstellers zum Erhebungszeitpunkt). Für dasselbe Gerät am kosteneffizientesten ist hingegen die „OTTO Langzeitgarantie“. Hier beträgt der Preis einer vierjährigen Zusatzgarantie 85,00 Euro – das sind bei einem Kaufpreis von 899,00 Euro auf der Seite von Otto zwei Prozent des Kaufpreises pro Jahr Garantieleistung. **Im Durchschnitt zahlen Verbraucher:innen bei den untersuchten Waschmaschinen fünf Prozent des Neupreises für ein Jahr Garantieleistung.**

Zwischen den Garantieangeboten variiert der Leistungsumfang teilweise erheblich, was die Vergleichbarkeit der Angebote für Verbraucher:innen erschwert. Das „Miele Service Zertifikat Plus“, das über die Versicherung WERTGARANTIE erworben werden kann, bietet neben dem Schutz vor Abnutzung und Verschleiß auch Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung. Die kosteneffizientere „48 Monate OTTO Langzeitgarantie“ deckt im Vergleich dazu bei demselben Modell nur Mängel aus Material- und Produktionsfehlern ab. Nicht auf der Webseite ersichtlich wird, wer die Kosten für Anfahrt und ggf. Transport trägt.¹⁰

2. STAUBSAUGER

2.1 Garantien über den Hersteller

Bei allen untersuchten Staubsaugern gibt es eine kostenlose Herstellergarantie von zwei Jahren mit Ausnahme des Amazon Basics Zylinder-Staubsaugers, bei dem Amazon keine Herstellergarantie gewährt. Somit gehen auch in dieser Produktkategorie die freiwilligen Herstellergarantien zeitlich nicht über die gesetzliche Gewährleistungsfrist hinaus.¹¹

Bei Philips kann man jedoch für bestimmte Produkte eine kostenfreie Garantieverlängerung für ein Jahr erhalten, wenn man sich innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum auf der Herstellerwebseite mit dem erworbenen Produkt registriert. Somit könnte bei Philips insgesamt eine kostenfreie Garantielaufzeit des Herstellers von drei Jahren erreicht werden. Allerdings war nicht zu klären, ob das auch für das untersuchte Produkt gilt, da Informationen nur nach Anmeldung auf der Webseite erhältlich sind. Bei Kärcher kann ebenfalls eine Verlängerung der Herstellergarantie, die „Kärcher Garantie Plus“, abgeschlossen werden – diese ist kostenpflichtig und gilt für drei zusätzliche Jahre nach Ende der kostenlosen Herstellergarantie. Zudem verweist Siemens erneut

¹⁰ Eine vollständige detaillierte Auswertung der Garantiepolitiken unter Preis-Leistungsaspekten konnte im Rahmen dieses Marktchecks nicht geleistet werden.

¹¹ Freiwillige Herstellergarantie wird vom Hersteller gewährt, dieser kann die Konditionen frei bestimmen. Die Ansprüche der gesetzlichen Gewährleistung werden in §§ 437, 438 BGB geregelt, der Anspruch der Verbraucher:innen besteht gegenüber dem Verkäufer.

auf die Versicherungsprodukte ihres Partners WERTGARANTIE AG, der als Versicherer hersteller- und produktunabhängige Garantieprodukte anbietet.

2.2 Garantien über den Online-Handel

Im Online-Handel wurden kostenpflichtige Garantieprodukte erneut in dem Großteil der Fälle (acht von zehn) angeboten, in denen ein Produkt in einem der betrachteten Onlineshops zum Kauf erhältlich war. Auf Amazon wurden für alle untersuchten Staubsauger die Garantieprodukte „XCover“ mit zwei oder drei Jahren Laufzeit über den Versicherungsgeber Accelerant Insurance Europe SA. angeboten. Bei Otto wurde für die betrachteten Geräte von Philips und Kärcher jeweils eine „48 Monate OTTO Langzeitgarantie“ angeboten, bei dem die Otto GmbH & CO KG als Vertragspartner auftritt. Die Geräte von Siemens und Amazon Basics waren zum Erhebungszeitpunkt bei Otto nicht im Angebot und das Gerät von Hoover wurde zwar verkauft, aber ohne die Möglichkeit, ein separates Garantieprodukt mit zu erwerben. Bei MediaMarkt wurde für das Gerät von Kärcher eine „PlusGarantie“ der Zurich Insurance plc angeboten, die über eine Einmalzahlung für drei Jahre Garantieleistung erwerbbar ist. Die betrachteten Geräte von Siemens, Philips und Amazon Basics wurden zum Erhebungszeitpunkt nicht von MediaMarkt angeboten, und das Gerät von Hoover wurde zwar verkauft, aber ohne die Möglichkeit, ein separates Garantieprodukt mit zu erwerben.

2.3 Garantiekosten und -leistung

Die längste Garantielaufzeit, die angeboten wird, liegt bei vier Jahren für die Geräte von Philips und Kärcher über die „48 Monate OTTO Langzeitgarantie“. Bei den Geräten von Siemens, Hoover und Amazon Basics sind drei Jahre das Maximum über den auf Amazon angebotenen Geräteschutz „XCover“.

Die Preisspanne für Garantieangebote ist hierbei vergleichbar mit denen bei Waschmaschinen und reicht von drei bis zehn Prozent vom Kaufpreis pro Jahr. Über die Webseite des Herstellers selbst bekommt man für das Gerät von Kärcher beispielsweise die Garantieverlängerung „Kärcher Garantie Plus“ über drei Jahre für 29,99 Euro – das sind zehn Prozent des Kaufpreises pro Jahr Garantieleistung (102,49 Euro auf der Webseite des Herstellers zum Erhebungszeitpunkt). Für dasselbe Gerät am kosteneffizientesten ist hingegen das Garantieprodukt „XCover“, das über Amazon erwerbbar ist. Hier beträgt der Preis einer dreijährigen Zusatzgarantie 7,19 Euro – das sind bei einem Kaufpreis von 68,89 Euro auf der Seite von Amazon drei Prozent des Anschaffungspreises pro Jahr Garantieleistung. **Im Durchschnitt zahlen Verbraucher:innen bei den untersuchten Staubsaugern fünf Prozent des Neupreises für ein Jahr Garantieleistung.**

Die angebotenen Leistungen im Versicherungsfall unterscheiden sich bei den untersuchten Produkten dieser Produktgruppe kaum. Es werden im Wesentlichen nur die Mängel abgedeckt, die bereits durch die gesetzliche Gewährleistungspflicht abgedeckt sind. So wird in keinem der betrachteten Fälle ein Schutz bei unbeabsichtigter Beschädigung oder Verschleiß gewährt.

3. TABLETS

3.1 Garantien über den Hersteller

Kostenlose Herstellergarantien gibt es bei allen untersuchten Produkten, außer beim TOSCiDO T22, das sich zum Erhebungspunkt mit 129,98 Euro im unteren Preissegment bewegt und im vorliegenden Marktcheck nur über Amazon zu beziehen war. Apple und Lenovo bieten für die untersuchten Produkte jeweils nur 1 Jahr Herstellergarantie an – das ist weniger als die zweijährige gesetzliche Gewährleistungsfrist abdeckt. Samsung für das Galaxy Tab A8 und Amazon für das Fire HD 8 Kids bieten jeweils zwei Jahre.

Samsung und Apple bieten zusätzlich auch kostenpflichtige Garantieprodukte für ihre Tablets an. Für das Modell von Samsung greift hier das Angebot „Samsung Care+“, hinter dem der Versicherungsgeber Assurant Europe Insurance N.V. steht und das wahlweise für ein oder für zwei Jahre abgeschlossen werden kann. Parallel ist für das Apple Tablet die Versicherungspolice „AppleCare+“ des Versicherungsgebers AIG Europe S.A. käuflich zu erwerben, die wahlweise mit monatlicher Zahlweise oder mit einer Einmalzahlung für zwei Jahre Garantieleistung zu haben ist.

Irreführend ist die zwei-jährige „Sorglos-Garantie“ von Amazon für das Fire HD 8 Kids, hier heißt es: „Sollte das Tablet kaputtgehen, ersetzen wir es kostenlos.“¹² Trotz dieses Versprechens gilt diese Garantie nur eingeschränkt, nämlich „nur für Hardware-Komponenten des Geräts, die nicht Gegenstand von Unfällen, Zweckentfremdung, Verletzung der Sorgfalt, Feuer oder Beschädigungen durch andere äußere Einwirkungen, Veränderungen, Instandsetzungen oder kommerzielle Nutzung sind“.

3.2 Garantien über den Online-Handel

Im Online-Handel wurden kostenpflichtige Garantieprodukte erneut für die Mehrheit der Fälle (neun von 13) angeboten, in denen ein Produkt in einem der betrachteten Onlineshops zum Kauf erhältlich war. Auf Amazon wurden für die untersuchten Tablets von Samsung, Lenovo und TOSCiDO Garantieprodukte des Versicherungsgebers Assurant Europe Insurance N.V. angeboten, die einen „Geräteschutz“ für eine Laufzeit von zwei Jahren umfassen oder im Fall von Samsung und Lenovo auch als Monatsabonnement abgeschlossen werden konnten. Für das Apple-Gerät konnte über Amazon dasselbe Garantieprodukt erworben werden, das bereits über die Herstellerwebseite selbst angeboten wurde („AppleCare+“ für zwei Jahre von AIG Europe S.A.).

Bei Otto wurde für die betrachteten Geräte von Samsung und Apple jeweils eine „36 Monate OTTO Langzeitgarantie“ angeboten, bei dem die Otto GmbH & CO KG als Vertragspartner auftritt. Die Geräte von Amazon und Lenovo waren zum Erhebungszeitpunkt bei Otto zwar im Angebot, aber ohne die Möglichkeit, ein separates Garantieprodukt mit zu erwerben. Das TOSCiDO-Gerät wurde über Otto nicht verkauft.

MediaMarkt bietet jeweils den „PlusSchutz“ oder die „PlusGarantie“ für die Geräte von Apple, Samsung und Lenovo über die Zurich Insurance plc an, wobei der PlusSchutz einen etwas größeren Leistungsumfang aufweist. Bei beiden können Verbraucher:innen für die Geräte von Apple und Samsung zwischen einer Einmalzahlung für drei Jahre Garantieleistung und einer monatlichen Zahlweise wählen. Bei der monatlichen Zahlweise kann zusätzlich ein Diebstahlschutz mit erworben werden. Das TOSCiDO-Gerät wurde über MediaMarkt nicht verkauft.

¹² https://www.amazon.de/fire-hd-8-kids-dp-B09BG5XG95/dp/B09BG5XG95/ref=dp_ob_title_def
(abgerufen am 12.12.22)

Lediglich für das Fire HD 8 Kids von Amazon wurde auf keiner der betrachteten Webseiten ein kostenpflichtiges Garantieprodukt angeboten – auch nicht auf der Seite von Amazon selbst.

3.3 Garantiekosten und -leistung

Die längste **Garantielaufzeit, die angeboten wird**, liegt bei drei Jahren für die Geräte von Samsung, Apple und Lenovo. Bei dem Gerät von TOSCIDO ist zwei **Jahre das Maximum** und für das das Gerät von Amazon wird keine kostenpflichtige zusätzliche Garantie angeboten.

Die Preisspanne der Angebote ist unter den Tablets besonders beachtlich und kann für ein Jahr Garantieleistung zwischen zwei Prozent für das Apple iPad 9. Generation („36 Monate OTTO Langzeitgarantie“) und 21 Prozent für das Samsung Galaxy Tab A8 („Samsung Care+ mit Diebstahlschutz“) des jeweiligen Neukaufpreises liegen. **Im Durchschnitt zahlen Verbraucher:innen bei den untersuchten Tablets zehn Prozent des Neukaufpreises für ein Jahr Garantieleistung.**

Der im Vergleich zu den beiden anderen Produktgruppen doppelt so hohe Durchschnittspreis könnte mit den zusätzlichen Leistungen zusammenhängen, die für die untersuchten Garantieprodukte bei den Tablets angeboten werden. Diese erschweren auch den Kosten-Nutzen-Vergleich für die Garantieprodukte. So deckt die kosteneffizienteste „36 Monate OTTO Langzeitgarantie“ nur Mängel ab, die aufgrund von Herstellungs- oder Materialfehlern auftreten – Akku- und Softwareprobleme sind ausgenommen. Die von Otto angebotene 3-jährige Garantieleistung für das Apple iPad 9. Generation kostete zum Erhebungszeitpunkt 29,99 Euro, also zwei Prozent vom Kaufpreis auf der Otto Webseite (399,00 Euro) pro Jahr Garantieleistung.

Das **teuerste Garantieangebot**, „Samsung Care+ mit Diebstahlschutz“ für das **Samsung Galaxy Tab A8**, deckt dagegen auch Schäden bei Unfall und Diebstahl ab, allerdings mit einem Selbstbehalt von 30,00 Euro (bei einem Unfall) bzw. 50,00 Euro (bei einem Diebstahl). Die Kosten für eine Garantielaufzeit von einem Jahr liegen bei 40,00 Euro. Bei einem Kaufpreis von 193,00 € zum Erhebungszeitpunkt über die Webseite des Herstellers sind das **21 Prozent des Anschaffungspreises**. Für dasselbe Modell bietet MediaMarkt den „PlusSchutz“ der Zurich Insurance plc an. Ohne Selbstbehalt bei Schäden durch Unfall, Bruch, Sturz und Feuchtigkeit bezahlte man dort zum Erhebungszeitpunkt für eine dreijährige Police 54,99 €, das macht neun **Prozent des Anschaffungspreises** pro Jahr Garantieleistung bei einem Kaufpreis von 209,90 €.

Es gibt noch weitere unterschiedliche Details im Leistungsangebot der Versicherungen, so kann beispielsweise neben einem Selbstbehalt auch die Anzahl an Reparaturen begrenzt sein oder die Ersatzleistung, falls ein Gerät nicht mehr zu reparieren ist, variiert. Für Verbraucher:innen ist es daher mit hohem Zeitaufwand verbunden, einen Überblick über die angebotenen Garantiebedingungen zu erhalten und das beste Preis-Leistungsangebot zu identifizieren. Das Kundeninformationsblatt „Samsung Care+ mit Diebstahlschutz“ umfasst allein 32 Seiten¹³.

¹³ https://images.samsung.com/is/content/samsung/assets/de/mobile/samsungcareplus_assurant_allgemeineversicherungsbedingungen_produkthinformationsblatt.pdf (abgerufen am 30.11.2022)

IV. BEWERTUNG

Ein Wettbewerb um längere Garantiezeiten ist derzeit bei den untersuchten Produkten auf dem Markt nicht zu beobachten. **Herstellergarantien**, die Verbraucher:innen **kostenlos angeboten werden**, gehen bei den untersuchten Produkten **nicht über die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren hinaus**.¹⁴ Nur für die Motoren bei Waschmaschinen gibt es bei einigen Herstellern längere Zeiträume – dieses Bauteil spielt aber bei Ausfällen eine eher untergeordnete Rolle.¹⁵

Versicherungen – wenig sinnvoll

Zwei der untersuchten Plattformen bieten Versicherungspolicen an, die über sogenannte „Partner-Versicherungen“ angeboten werden: So vertreibt Amazon unter anderem Versicherungen über Assurant Europe Insurance N.V., Accelerant Insurance Europe SA. und AIG Europe S.A., während MediaMarkt in allen Fällen Garantieprodukte über die Zurich Insurance plc anbietet. Auch wenn bei der „OTTO Langzeitgarantie“ (Vertragspartner Otto GmbH & CO KG) im Hintergrund keine Versicherung agiert, sind die Konditionen für die Verbraucher:innen dieselben wie bei einer Versicherung: Das Ausfallrisiko wird berechnet und bekommt einen Preis, der an Verbraucher:innen weitergeben wird.

Zudem ist das Ausfallrisiko vor allem bei Waschmaschinen gerade in den ersten Jahren als eher gering einzuschätzen.¹⁶ Verbraucher:innen laufen somit Gefahr für ein Risiko zu bezahlen, das eher als klein zu bewerten ist.

Hinzu kommt, dass die durchschnittlich tatsächlich erreichte Nutzungsdauer über den angebotenen Garantiezeiten liegt. Eine Studie aus Österreich ermittelte als durchschnittliche Nutzungszeit 8,3 Jahre für Waschmaschinen und sechs Jahre für Staubsauger.¹⁷ Die maximal mögliche Garantieabdeckung aller hier betrachteten Waschmaschinen lag dagegen bei nur fünf Jahren – lediglich bei dem Modell von Miele sind bis zu zehn Jahre möglich.

Mismatch - Gewünschte Nutzungsdauer und angebotene Garantien

Die von Verbraucher:innen gewünschte und auch unter Ressourcenschutzgesichtspunkten notwendige längere Nutzungsdauer liegt noch einmal weit über den Laufzeiten der betrachteten Garantieangebote und den derzeitigen tatsächlichen durchschnittlichen Nutzungsdauern. Der vzbv hat 2022 dazu Verbraucher:innen befragt: Bei Waschmaschinen liegt die gewünschte Nutzungsdauer im Mittel bei 12 Jahren.¹⁸ Eine Umfrage der Stiftung Warentest unter deren Leser:innen aus dem Jahr 2020 hatte sogar

¹⁴ Bei einem der betrachteten Hersteller (Philips) war über eine Aktion zum Erhebungszeitpunkt eine längere Herstellergarantie für ausgewählte Produkte möglich. Es ließ sich im Rahmen der Untersuchung jedoch nicht eindeutig klären, ob das betrachtete Produkt (Staubsauger) als aktionsberechtigt galt.

¹⁵ <https://www.test.de/Defekte-Haushaltsgeraete-Wann-sich-eine-Reparatur-lohnt-5157064-5157089/> (abgerufen am 6.11.2022)

¹⁶ Kaputt, heißt oft: das wars, 4/2020 test, S. 73

¹⁷ Nina Tröger und Gerhard Paulinger, Haushaltsgroßgeräte – Ausstattung, Nutzung, Eigenschaften und Unterstützung konsumpolitischer Maßnahmen österreichischer Haushalte hinsichtlich Langlebigkeit und Reparierbarkeit, AK Wien, 2021, S. 22

¹⁸ Verbraucherzentrale Bundesverband, Verbraucherbereitschaft zu klimaschonendem Konsum und Einstellungen zu wahren Preisen, 2022, Folie 30, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2022-11/22-11-24_Umfrage%20Charts%20final_Ver%C3%B6ffentlichung.pdf

eine gewünschte Nutzungsdauer von durchschnittlich 17 Jahren ermittelt.¹⁹ Nun kann man bei der Reichweite der Stiftung Warentest eher von Verbraucher:innen ausgehen, denen Qualität besonders wichtig ist.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei Staubsaugern und Tablets: Die Umfrage des vzbv ergab bei Staubsaugern eine gewünschte Nutzungsdauer von durchschnittlich zehn Jahren und bei Tablets von durchschnittlich 6 Jahren. Die maximal erreichbare Garantieabdeckung liegt für die untersuchten Produkte für Staubsaugern bei fünf Jahren und für Tablets bei drei Jahren. Somit decken die Garantieangebote bei den untersuchten Produkten derzeit maximal die Hälfte der erwünschten Nutzungsdauern ab.

Insofern laufen **Verbraucher:innen Gefahr nutzlose Garantien zu erwerben**, insbesondere wenn ein fortgeschrittener Nutzungszeitraum, auf den es im Streitfall ankommen dürfte, gar nicht mehr von der Garantie umfasst sein dürfte.

Überblick und Vergleiche kaum möglich

Die Konditionen und Preise der angebotenen Garantieprodukte sind für Verbraucher:innen schwer zu vergleichen: Genaue Informationen zu den Garantieleistungen sind teilweise gar nicht oder nur schwer auffindbar oder verstecken sich in PDF-Dateien, die erst heruntergeladen werden müssen. Bei Gorenje kommt man beispielsweise nur an Informationen zu der beworbenen 10-Jahres-Garantie auf den Motor, wenn man sein zuvor erworbenes Gerät registriert. Und bei Philips wurde zum Erhebungszeitpunkt über eine zeitlich begrenzte Aktion eine kostenfreie Garantieverlängerung für ein Jahr angeboten, bei der ohne Anmeldung für Verbraucher:innen nicht ersichtlich war, ob das betreffende Produkt überhaupt aktionsberechtigt war.

Geringe Nachfrage

Insgesamt ist es daher kaum verwunderlich, dass relativ wenige zusätzliche Garantieprodukte bei Neukauf abgeschlossen werden. In der oben genannten Studie aus Österreich lag die Abschlussrate bei Neukauf für Waschmaschinen mit 13 Prozent noch relativ weit vorne. Zu Tablets und Staubsaugern liegen keine Zahlen vor, lediglich bei Staubsaugrobotern lag sie bei 6 Prozent. Hier sind die Kaufpreise aber noch deutlich höher als bei herkömmlichen Staubsaugern, sodass zu vermuten ist, dass die Quote der abgeschlossenen Garantieprodukte darunterliegt.²⁰

FAZIT

Die Einführung einer Garantieaussagepflicht wird aus Sicht des vzbv nicht dazu führen, dass Hersteller ihre Produkte langlebiger designen. Bei kostenlosen Garantien besteht kaum Wettbewerb, sie gehen nicht über die gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren hinaus. Längere Garantiezeiten werden über kostenpflichtige Versicherungen abgewickelt. Zahlen Verbraucher:innen für das Risiko eines Geräteausfalls, besteht für Hersteller keine Veranlassung das Design ihrer Produkte zu verbessern. Optimierungen im Produktdesign, die eine längere Haltbarkeit gewährleisten würden, sind daher eher unwahrscheinlich.

¹⁹ Stiftung Warentest: Ergebnisse Reparatur-Umfrage: Erfahrungen von 10 000 Teilnehmern ausgewertet. In: test 2020 (472020), S. 72–75. Online verfügbar unter <https://www.test.de/Ergebnisse-Reparatur-Umfrage-Erfahrungen-von-10000-Teilnehmern-ausgewertet-5587855-0/> (abgerufen am 27.7.2022); Die gewünschten Nutzungszeiten wurden nicht veröffentlicht, liegen dem vzbv aber vor.

²⁰ Nina Tröger und Gerhard Paulinger, Haushaltsgroßgeräte – Ausstattung, Nutzung, Eigenschaften und Unterstützung konsumpolitischer Maßnahmen österreichischer Haushalte hinsichtlich Langlebigkeit und Reparierbarkeit, AK Wien, 2021, S. 17

Der vzbv sieht in einer für Hersteller verpflichtenden Angabe zur Lebensdauer ihrer Produkte, die an eine längere Gewährleistung gekoppelt ist, eine wirkungsvolle Alternative.²¹ Damit würde der Wettbewerb zugunsten länger haltbarer Produkte im Interesse eines nachhaltigeren Konsums gestärkt.

²¹ Siehe hierzu die Veröffentlichung „Grün waschen grünwaschen“ des vzbv vom 16. August 2022; online verfügbar unter: <https://www.vzbv.de/publikationen/gruen-waschen-statt-gruenwaschen>, abgerufen am 22.02.23