

„Mehr verklebt als verschraubt“

Reparaturen Verbraucheraktivist Sepp Eisenriegler wirft der Industrie vor, technische Geräte bewusst schlecht zu verarbeiten und die Kunden zu täuschen.



Eisenriegler, 63, arbeitete zunächst bei der Wiener Umweltberatung. Als vor fast 20 Jahren sein Geschirrspüler kaputtging und der Servicetechniker sagte, dass nichts mehr zu machen sei, gründete Eisenriegler ein Reparaturzentrum für Elektrogeräte im Westen der österreichischen Hauptstadt. Eisenriegler kämpft in Brüssel für mehr Nachhaltigkeit von Produkten.

SPIEGEL: Herr Eisenriegler, Sie beklagen in Ihrem Buch, dass Unternehmen vorsätzlich Sollbruchstellen in Geräte einbauen, sodass diese schnell kaputtgehen*. Mit welchen Tricks arbeiten die Hersteller?

Eisenriegler: Heute wird beispielsweise mehr verklebt als verschraubt. Akkus sind fest in Handys verbaut, ein Verschleißteil bestimmt also über die Nutzungsdauer

des Produkts. In Waschmaschinen werden billige Reibungsstoßdämpfer eingebaut, deren Wirkung auf zwei eingefetteten Schaumstoffstreifen beruht. Das sind eindeutige Sollbruchstellen. Kauft man Ersatzteile, sind diese meist nur im Verbund erhältlich – und Überraschung: Sie kosten mehr als ein neues Gerät.

SPIEGEL: Ist ein fünf Jahre alter Geschirrspüler Schrott?

Eisenriegler: Es kommt darauf, was man gekauft hat. Man muss beim Kauf immer nach der Ersatzteilverfügbarkeit fragen, dann merkt man schnell, wie lang die vom Hersteller vorgesehene Lebensdauer ist. Bei Waschmaschinen etwa gibt es nur wenige positive Ausnahmen. Dazu gehören zweifellos günstigere Miele-Geräte – aber nicht deren Flaggschiffe mit viel Elektronik. Eine gute Waschmaschine hält 20 Jahre. Wer nur 300 Euro ausgibt, braucht in diesem Zeitraum mehrere

Maschinen – und zahlt am Ende viel mehr.

SPIEGEL: Für eine vordergründig geplante Obsoleszenz, also das kalkulierte Kaputtgehen von Geräten, gibt es Experten zufolge keine Beweise. Können Sie eingebaute Sollbruchstellen wirklich belegen?

Eisenriegler: Bei defekten LCD-Fernsehgeräten finden sich in einer sehr großen Häufung geplatze Elektrolytkondensatoren als Fehlerquelle. Wir tauschen diese aus gegen widerstandsfähigere, und der Fernseher läuft dann oft zehn Jahre weiter. Würden die Hersteller von vornherein richtig dimensionierte Kondensatoren einbauen, würde sich der Preis nur um etwa 50 Cent erhöhen. Es wird also absichtlich und ohne Not ein falsches Bauteil gewählt. Das hat auch eine innere Logik. Wir leben in einem wachstumsgetriebenen Wirtschaftssystem mit gesättigten Märkten.

SPIEGEL: Ein Mobiltelefon ohne fest eingebauten Akku bekommt man gar nicht so einfach. Ist das ebenfalls Kalkül?

Eisenriegler: Natürlich. Wenn die Akkus unter 60 Prozent der Ladekapazität liegen, überlegen die Nutzer, ob sie nicht doch lieber ein neues Handy kaufen. Den Tausch eines festeingebauten Akkus lassen nur wenige machen.

SPIEGEL: Widerspricht das nicht Ihrer These, möglichst teuer zu kaufen? Ein iPhone kann mehr als 1100 Euro kosten.

Eisenriegler: Wer billig kauft, kauft teuer – dieser Spruch gilt für Geräte, die nicht als Statussymbole zu bezeichnen sind, etwa Kühlschränke und Waschmaschinen. Bei Handys oder Flatscreen-Fernsehern kann man mit Logik nicht argumentieren. Auch bei Haushaltskleingeräten wird es schwierig. Man bekommt einfach keine wirklich guten: Viele kann man gar nicht reparieren, weil man deren Gehäuse zerbrechen müsste, um an das Innenleben zu kommen. Ganz mies sind etwa Rührgeräte, die nur für einen Kurzzeitbetrieb vorgesehen sind.

SPIEGEL: Erklären Sie uns das.

Eisenriegler: Da ist dann ein Aufdruck auf dem Gehäuse, es steht beispielsweise KB 5 darauf. Kein Mensch weiß, was gemeint ist. Schaltet man so einen Mixer nicht nach fünf Minuten aus und gibt er dann blitzend-rauchend den Geist auf, hat man das Gewährleistungsrecht verloren. In der Bedienungsanleitung steht das zwar, aber die lesen nur acht Prozent der Konsumenten.

SPIEGEL: Wie merkt der Hersteller, dass ich länger als fünf Minuten gerührt habe?

* Sepp Eisenriegler: „Konsumtrottel. Wie uns die Elektro-Multis abzocken und wie wir uns wehren“, edition a; 192 Seiten; 21,90 Euro.

Eisenriegler: Der behauptet es einfach. Nach sechs Monaten tritt ohnehin eine Beweislastumkehr ein. Man kann schwerlich das Gegenteil beweisen. Handyhersteller legen Teststreifen in Geräte, um nachzuweisen, dass es feucht geworden ist. Die verfärben sich aber schon, wenn man beim Telefonieren nur schwitzt. Die behaupten dann, das Handy habe einen Näscheschaden. Eine reine Killerphrase.

SPIEGEL: Wie ist es um die Qualität der Reparaturbetriebe bestellt?

Eisenriegler: Wenn heute ein Kundendienstmitarbeiter zu Ihnen nach Hause kommt, sagt er gern, ohne das Gerät zu berühren: „Das lohnt sich nicht mehr.“ So ein mündlicher Kostenvoranschlag schlägt schon oft mit 120 Euro zu Buche. Der Techniker sagt dann nebenbei, dass man genau diese Summe abziehen würde, wenn Sie bei seiner Firma ein Neugerät kaufen würden. Servicetechniker agieren also als verlängertes Arm der Verkaufsabteilung.

SPIEGEL: In Ihrem Buch schreiben Sie von Kaffeemaschinen, deren Brühsystem nicht für Hitze ausgelegt ist. Was kann man dagegen tun?

Eisenriegler: Man sollte den Herstellern überlassen, wie lang eine verpflichtende Garantiezeit dauert. Das kann auch null sein, aber Miele etwa könnte fünf Jahre Vollgarantie geben. Dann wüssten die Kunden vorab, was die Ware taugt.

SPIEGEL: Welche Rolle spielen die Händler?

Eisenriegler: Ein Hersteller hat mir mal auf die Frage, für wie viele Jahre sein Produkt ausgelegt ist, eine Liste der Branchenlobby der Elektrohändler zugesandt und gesagt, dass man sich genau danach richten würde. In Wahrheit gibt der Elektrohandel den Herstellern vor, für welche Lebensdauer Produkte ausgelegt sein sollen. Das hat mich umgehauen. Die sagen dann, dass es keine geplante Obsoleszenz gibt, sondern nur eine optimierte Gebrauchsdauer. Die Kunden der Gerätehersteller sind nicht wir Konsumtrottel, sondern die Elektrohändler.

SPIEGEL: Wie könnte ein alternatives Konsummodell aussehen?

Eisenriegler: Man kann doch Waschmaschinen mieten für vielleicht 18 Euro im Monat. Man überträgt die Probleme auf den Vermieter. Das wird das Geschäftsmodell der Zukunft werden, auch für die Hersteller. Die haben als Vermieter ein Interesse daran, dass die Geräte halten.

SPIEGEL: Sind es am Ende nicht die Konsumenten selbst und ihre Scheu vor Technik, dass Hersteller mit ihren Tricks durchkommen?

Eisenriegler: Ganz genau. Manche Reklame und Marketingaussage ist so hanebüchen, dass man schon ein Desinteresse voraussetzen muss, wenn man glaubt, damit durchzukommen.

Interview: Martin U. Müller

Mail: martin.mueller@spiegel.de, Twitter: @MartinUMueller

SPIEGEL-Gespräche live im Thalia Theater – Auftakt mit Martin Schulz und Timothy Garton Ash



Dietmar Butzmann

Sue Taylor

Michael B. Rehders/DER SPIEGEL

Hass im Internet – wo sind die Grenzen der Meinungsfreiheit?
Populismus, Brexit, soziale Ungleichheiten erschüttern Europa.
Welche Rolle spielen die sozialen Netzwerke?

EU-Parlamentspräsident Martin Schulz und der britische
Intellektuelle und Autor Timothy Garton Ash diskutieren mit
SPIEGEL-Chefredakteur Klaus Brinkbäumer.

Donnerstag, 27. Oktober 2016, 20.00 Uhr

Thalia Theater, Alstertor, 20095 Hamburg

Karten im Vorverkauf, an der Abendkasse und unter thalia-theater.de.

Eintritt: 9 bis 18 Euro, zzgl. Gebühren. Einlass ab 19 Uhr. Änderungen vorbehalten.



DER SPIEGEL live