

18.10.24

Gerät kaputt – was tun?

Verbraucherzentrale NRW gibt Tipps rund um Reparaturen

Der Föhn pustet nur noch kalte Luft, die Kaffeemaschine streikt oder der Drucker druckt nicht mehr? Die meisten Geräte haben früher oder später einen Defekt. „Diesen einzugrenzen und möglichst zu identifizieren hilft bei der Entscheidung, ob sich eine Reparatur lohnt und welche Art der Reparatur gewählt werden sollte – etwa ob man sie selbst durchführen kann oder ob ein Repair-Café oder eine Fachwerkstatt gefragt sind“, sagt Philip Heldt, Experte für Ressourcenschutz der Verbraucherzentrale NRW. Mit den folgenden Tipps können Verbraucher:innen die Lebensdauer von Produkten durch Reparatur verlängern und damit zugleich Ressourcen und Geld sparen.

- **Defekt erkennen**

Komplexere Geräte wie moderne Drucker, Kaffeefullautomaten oder Computer zeigen auf dem Display oder dem Bildschirm Störungshinweise beziehungsweise Fehlercodes an oder haben Funktionslämpchen, die in einem speziellen Muster leuchten. In der Bedienungsanleitung sollten die Störungsmeldungen erklärt sein mitsamt Hinweisen, was zu tun ist. Bei weniger komplexen Geräten ist zu überlegen, welche Funktion oder welches Bauteil defekt sein könnte. Beim Föhn, der nicht mehr warm wird, ist wahrscheinlich der Heizdraht kaputt. Für viele Produkte sind die am häufigsten auftretenden Fehler bekannt und können durch einfache Suchanfragen im Internet recherchiert werden.

- **Gewährleistung nutzen**

Innerhalb der ersten zwei Jahre nach Kauf eines Neuprodukts gibt es einen gesetzlichen Anspruch auf kostenlose Reparatur oder Ersatz. Hierfür ist der Händler verantwortlich, bei dem das Produkt gekauft wurde. Das gilt auch für Online-Käufe. Kaufbelege sollten daher mindestens für die Zweijahresfrist aufbewahrt werden. Während der ersten zwölf Monate müssen Kund:innen lediglich den Defekt nachweisen, danach jedoch belegen, dass das Gerät oder Produkt von Anfang an kaputt war. Wenn der Hersteller eine Garantie ausgestellt hat, können sich Verbraucher:innen im Schadensfall direkt an ihn wenden. Im Garantieschein steht, wie lange und für was die Garantie gilt.

- **Eigenreparatur wagen**

Bei einem auftretenden Problem sollte zunächst geprüft werden, ob ein Bedienungsfehler vorliegt – ob also zum Beispiel der Stecker eingesteckt, die Sicherung drin oder die Wasserzufuhr geöffnet ist. Dann

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.
Verbraucherarbeit im Kreis Kleve
mobil & digital
Tel. (0211) 54 2222 11
service@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

sollten die in der Gebrauchsanleitung genannten Hinweise gelesen und umgesetzt werden. Bei einfachen Produkten können viele gängige Reparaturen selbst durchgeführt werden. Anleitungen gibt es in Ratgebern und im Internet. Ganz wichtig ist es, die jeweiligen Sicherheits- und Vorsichtshinweise genau zu lesen und zu beachten - beispielsweise Elektrogeräte vom Strom zu trennen, beim Umgang mit lösemittelhaltigen Klebern den Raum zu lüften oder beim Löten eine feuerfeste Unterlage zu verwenden.

- **Reparatur-Café besuchen**

Wer sich nicht zutraut, Geräte oder Gegenstände alleine zu reparieren, kann ein Repair-Café besuchen. Dort helfen ehrenamtliche und erfahrene Reparatur:innen dabei, Dinge wieder instand zu setzen. Meistens ist gewünscht, dass der Ratsuchende selbst mit Hand anlegt oder zumindest Interesse zeigt. Repair-Cafés haben viele Spezialwerkzeuge und Standardersatzteile vorrätig. Im Zweifelsfall lohnt es sich aber, vorher nachzufragen, ob das Produkt dort repariert werden kann. Eine Garantie für das Gelingen von Reparaturen gibt es nicht.

- **Fachwerkstatt hinzuziehen**

In Fachwerkstätten sind ausgebildete Handwerker:innen tätig. Sie sind meist auf bestimmte Produktgruppen spezialisiert und haben Ersatzteile und Reparaturanleitungen vorrätig. Bevor eine Reparatur bei den Profis in Auftrag gegeben wird, sollte man sich einen Kostenvoranschlag für die Reparatur geben lassen und auch einen Termin vereinbaren, zu dem das Gerät repariert ist. Wenn nach angeblich erfolgreicher Reparatur der Fehler nach kurzer Zeit erneut auftritt, können Kund:innen eine kostenlose Nachbesserung verlangen. Zu zahlen sind nur Reparaturen, die auch in Auftrag gegeben wurden. Wenn mit einem Kostenvoranschlag ausdrücklich ein Maximalpreis vereinbart wurde, müssen Verbraucher:innen auch nicht mehr als diesen Preis bezahlen. Betriebe dürfen jedoch auch eine erfolglose Fehlersuche in Rechnung stellen.

Weiterführende Infos und Links:

- Informationen zur Reparatur von Geräten unter: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/8197>
- Repair-Cafés und andere ehrenamtliche Reparatur-Initiativen sind zu finden unter <https://repaircafe.org/de/> sowie unter www.reparatur-initiativen.de
- Reparaturanleitungen gibt es im Internet beispielsweise unter www.ifixit.com, www.kaputt.de oder <https://forum.teamhack.de/>