

PRESSEINFORMATION

Wenig Transparenz in der Handyreparaturlandschaft – Samsung legt Karten offen, Apple pokert noch?

Hannover, 27. Juni 2017 – Apple steht unter Zugzwang: Kunden müssen teilweise lange auf ihr repariertes Smartphone warten, weil Apple die Reparaturen derzeit noch selbst durchführt. Eigenverschuldete Displayschäden werden dabei nicht über die Garantie des Herstellers abgedeckt und können für ihre Besitzer teuer werden. Was heißt das für Verbraucher?

Soll der Garantieanspruch für die restlichen Teile eines Gerätes nicht verloren gehen, ist eine Reparatur über den jeweiligen Hersteller oder eine zertifizierte Handywerkstatt unabdingbar. iPhone-Nutzer haben derzeit keine Wahl, sie können lediglich über Apple ihr Gerät reparieren lassen, da es in Deutschland noch keine zertifizierten Handywerkstätten für iPhone-Reparaturen gibt – dies ist mit langen Wartezeiten verbunden. Wer bei Apple das kaputte Gerät dann letztlich repariert, weiß der Kunde nicht. Der Markt für zertifizierte Reparaturen ist für einen Normalverbraucher sehr undurchsichtig. Sie müssen hartnäckig recherchieren, um herstellerunabhängige Handywerkstätten zu finden, die ohne Garantieverlust das Smartphone reparieren können. Dies gilt selbst für größere Hersteller wie HTC, LG, Sony und Co. – wer lange sucht, findet manchmal vereinzelt Werkstätten, die eine garantierhaltende Reparatur versprechen. Anders sieht es bei Samsung aus. Der südkoreanische Hersteller gibt auf seiner deutschen Webseite zehn zertifizierte Handywerkstätten an, bei denen Smartphone-Nutzer ihr kaputtes Gerät reparieren lassen können, ohne die Herstellergarantie zu verlieren.

Ist die Garantie des Smartphones bereits verfallen, ist die Zertifizierung jedoch meist zweitrangig. Viele Betroffene auf der Suche nach einer Displayreparatur wissen nicht, ob ein Original-Ersatzteil verbaut wurde oder nicht. Dies ist für einen Kunden oftmals nicht direkt einsehbar und lässt sich meist nur anhand der Kosten erahnen. Herstellerunabhängige Werkstätten bekommen zum Beispiel keine originalen Apple-Ersatzteile. Besserung scheint aber in Sicht: Apple will 400 autorisierte Handywerkstätten für künftige Displayreparaturen ohne Garantieverlust ausstatten. Wie viele davon in Deutschland sein werden, ist ungewiss.

Für mehr Transparenz bei verwendeten Ersatzteilen und Co. bietet clickrepair seit Mai 2017 auf seinem Portal die Kennzeichnung der [Ersatzteil-Qualitäten](#) an, die Handywerkstätten bei den Reparaturen verbauen. Die Qualität der Ersatzteile ist



dabei unterteilt in A+ bis C. Bei einer A+ Reparatur werden ausschließlich Original-Ersatzteile des jeweiligen Smartphone-Herstellers verbaut, ohne dass ein Garantieverlust des Gerätes befürchtet werden muss. Denn diese werden über clickrepair von zertifizierten Handywerkstätten angeboten. Wählt der Kunde die C-Qualität, bekommt er demzufolge kein Original-Ersatzteil. „Mit der Einführung der Kennzeichnung der Ersatzteil-Qualitäten schaffen wir mehr Transparenz für die Kunden. So können sie entscheiden, ob sie lieber ein Original-Ersatzteil möchten oder ein Gleichwertiges, aber zu einem geringeren Preis.“, sagt clickrepair-Geschäftsführer Marco Brandt.

Über clickrepair.de

clickrepair.de ist der Online-Reparatur-Marktplatz für Handys und Smartphones. Mit mehr als 450 Handywerkstätten bundesweit ist clickrepair führender Reparatur-Marktplatz im Bereich von Handys und Smartphones. Der Marktplatz bietet Nutzern die größte Vergleichbarkeit und Transparenz bei der Auftragsabwicklung. Von Displayschäden über Akkudefekte bis hin zu Anschlussproblemen finden Handy-Besitzer das optimale Reparaturangebot, entweder vor Ort oder als Versandreparatur. Den Auftrag können Smartphone-Besitzer auf der Suche nach einer Reparaturmöglichkeit bequem über das clickrepair-Portal erteilen und erhalten so zusätzliche Sicherheit. Smartphone-Nutzer, die ihr kaputtes Gerät über clickrepair.de reparieren lassen, können es im gleichen Zug vor zukünftigen Defekten mit dem Premium Reparaturschutz absichern. clickrepair wird von der Valuecare24 GmbH betrieben.

