

Presseinformation

Mehr reparieren, länger nutzen: BSH Hausgeräte GmbH verlängert Ersatzteilverfügbarkeit auf bis zu 15 Jahre

/ Hohe Qualität und Langlebigkeit für nachhaltige Konsument:innenzufriedenheit

/ Weltweites Servicenetzwerk mit mehr als 12.000 Servicetechniker:innen und Servicepartner:innen für zügige Reparaturen auf dem Land und in der Stadt

/ In 83 Prozent der Fälle löst der BSH-Kundenservice das Problem beim Erstbesuch

/ Ständige Verfügbarkeit von 350.000 Original-Ersatzteilen

Die BSH Hausgeräte GmbH, einer der führenden Hausgerätehersteller weltweit, in Österreich vertreten mit den Marken Bosch, Siemens, Neff, Gaggenau und Constructa, weitet die Verfügbarkeit ihrer Ersatzteile für Großgeräte wie beispielsweise Waschmaschinen, Geschirrspüler und Herde von bislang zehn auf in der Regel 15 Jahre aus. Ersatzteile von Kleingeräten wie etwa Kaffeevollautomaten oder Staubsaugern werden künftig ebenfalls länger erhältlich sein – die BSH verlängert die Verfügbarkeit von bislang sieben auf in der Regel zehn Jahre. Dies bezieht sich auf alle funktionsrelevanten und lagerfähigen Teile für Geräte, die nach dem 1. Januar 2023 produziert wurden. Damit bekennt sich die BSH zum Anspruch, für Qualität und Langlebigkeit zu stehen.

„Wir wollen, dass alle Hausgeräte lange Freude bereiten und den Alltag der Menschen spürbar erleichtern“, erklärt Chief Operating Officer der BSH Lars Schubert. „Deshalb sind die BSH-Produkte grundsätzlich auf Langlebigkeit ausgelegt und erfüllen höchste Qualitätsstandards.“ Das spiegelt sich auch in den häufigen Auszeichnungen der BSH-Produkte durch Testinstitute, wie z.B. die deutsche Stiftung Warentest, wider. Nach Informationen der Europäischen Kommission sind Haushaltsgroßgeräte durchschnittlich

Hausgeräte unter den Marken



Postanschrift: BSH Hausgeräte Gesellschaft mbH, Postfach 122, 1101 Wien / Besucher: Quellenstraße 2a, 1100 Wien /
Vermittlung: +43 1 60575-0, Telefax (Zentrale): +43 1 60575-51444, www.bsh-group.com /
Geschäftsführung: Ulrike Pesta, Alexandra Dietmair /
Sitz: Wien, Registergericht: Handelsgericht Wien · FN: 117829 d · UID: ATU14661604 · DVR: 4014272 / Bankverbindung: Bank Austria · IBAN:
AT33110000711159400 · BIC: BKAUATWW

BOSCH und die Bildmarke sind registrierte Marken der Robert Bosch GmbH, Stuttgart.
Die BSH Gruppe ist eine Markenlizenznehmerin der Siemens AG.

zwischen zwölf und 16 Jahren im Einsatz¹. Viele Geräte funktionieren selbst dann noch – sie werden mitunter jedoch aufgrund von Umzügen, Upgrade-Wünschen oder einer geänderten Lebenssituation ersetzt, wie eine Studie des deutschen Umweltbundesamts ergab².

Aber natürlich können vereinzelte Defekte an Geräten nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden. „Eine Reparatur ist häufig nachhaltiger als die Beschaffung eines neuen Gerätes. Die Langlebigkeit unserer Geräte wird auch durch über 350.000 verfügbare Ersatzteile – häufig deutlich über den gesetzlichen Vorgaben – abgesichert“, so Schubert. Gelagert werden die Original-Ersatzteile weltweit in sieben Logistikzentren und 22 Regionallagern – das bedeutet kurze Lieferwege im Falle einer Reparatur. Dass die BSH die Ersatzteilverfügbarkeit nun noch weiter ausdehnt, ist ein klares Bekenntnis zur hohen Qualität und Langlebigkeit der BSH-Produkte.

Kundendienst im Fokus

„Mit diesem starken Fokus auf Qualität und Langlebigkeit kommt dem BSH-Kundenservice eine wichtige Rolle zu. Um im Fall der Fälle möglichst zügig und kompetent helfen zu können, setzt die BSH auch beim Kundenservice auf eine hohe Qualität. Alle Mitarbeitenden der BSH sind qualifiziert und bieten fachkundige Beratung. Das fängt bei der Servicehotline an, die in vielen Ländern, so auch in Österreich, täglich erreichbar ist. Oftmals lassen sich bereits durch Hinweise der Servicemitarbeitenden Probleme beheben, sodass ein Reparaturtermin nicht notwendig ist“, so Ulrike Pesta, Geschäftsführerin der BSH Österreich. Der Werkskundendienst der BSH nimmt außerdem am Reparaturbonus-Programm des Klimaschutzministeriums teil. Durch eine Förderung pro Reparatur in Höhe von 50% bzw. bis zu 200 Euro wird diese sogar noch attraktiver für Konsument:innen.

Starkes Netzwerk, flächendeckend

Im Fall der Fälle sorgt ein extensives Servicenetzwerk mit weltweit rund 12.000 BSH-Servicetechnikern und -partnern dafür, dass zeitnah eine Reparatur durchgeführt wird, ganz gleich ob in der Großstadt oder auf dem Land. Gemessen an der Zahl der Mitarbeitenden ist der Kundendienst die größte Abteilung der BSH in Österreich. Dazu zählen neben dem eigenen Contact Center, dem Service Shop, der Werkstatt und weiteren Mitarbeitenden am Standort in Wien auch die Kundendiensttechniker-Teams, die in allen Bundesländern im Einsatz sind. „In rund 83 Prozent der Fälle reicht der Erstbesuch, um das Problem zu lösen“, erläutert Denise Mücke, Head of Customer Service der BSH Österreich. „Im Vorfeld wird viel Wert auf eine Ferndiagnose gelegt, um beispielsweise schon vor der ersten Anfahrt zu wissen, welches Ersatzteil benötigt wird. Unser fachkundiges Kundendienst-Team berät zudem gerne, was die richtige Pflege, Bedienung und Wartung der jeweiligen Hausgeräte

¹ Europäische Kommission – JRC Publications Repository:
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC108583> (Waschen);
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130716> (Kochen).

² Umweltbundesamt - Einfluss der Nutzungsdauer von Produkten auf ihre Umweltwirkung:
https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/medien/378/publikationen/texte_11_2016_einfluss_der_nutzungsdauer_von_produkten_obsoleszenz.pdf

betrifft, z.B. für die Reinigung oder das regelmäßige Entkalken. Auch damit kann ein wesentlicher Beitrag zur Lebensdauer eines Geräts geleistet werden.“

Kundenservice am Puls der Zeit

Die Anforderungen an einen digitalen Kundenservice erfüllt die BSH unter anderem mit einem Live-Chat, wo Anfragen sofort geklärt werden können oder über die Online-Technikerbuchung, wo Kund:innen individuell Termine wählen können. Das Service-Team ist somit auf zahlreichen Kanälen sieben Tage die Woche erreichbar und hilft Fragen auf schnellem Weg zu beantworten.

Ausgezeichneter Kundendienst

Der Erfolg des Kundendienstes lässt sich auch an regelmäßigen Auszeichnungen ablesen. In Österreich gingen die Marken Bosch und Siemens beim erlebten Kundenservice in 2022 zum wiederholten Mal als die besten ihrer Branche bei den Erhebungen unabhängiger, externer Institutionen hervor.³

Hilfe zur Selbsthilfe

Manche Probleme sind - gewusst wie - auch ganz einfach selbst zu beheben. Dazu stellt die BSH ihren Endkund:innen eine umfangreiche Sammlung von Informationen und Anleitungen zur Fehlerbehebung sowie zur richtigen Pflege und Wartung ihrer Geräte zur Verfügung. Dazu gibt der Hersteller auch Tipps, wie die Geräte sparsamer, energieeffizienter und umweltfreundlicher genutzt werden können, beispielsweise durch eine regelmäßige Wartung und Reinigung oder Einsatz von umweltfreundlichen Reinigungsmitteln. Denn die BSH ist grundsätzlich über alle Gerätekategorien hinweg bestrebt, den Nutzer:innen die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um sowohl von der optimalen Funktion der Geräte zu profitieren, als auch gleichzeitig die Umwelt zu schützen. Eine längere Produktnutzung schont wertvolle Ressourcen und verringert Elektroschrott. So können Konsument:innen bewusst einen Beitrag leisten.

Weiterführende Links:

- [Hilfe zur Selbsthilfe - Beispiel Bosch Hausgeräte](#)
- [Hilfe zur Selbsthilfe - Beispiel Siemens Hausgeräte](#)

Bildmaterial: © BSH Hausgeräte, Abdruck honorarfrei.

Bildunterschriften:

01: BSH-Techniker in der Kleingerätewerkstatt repariert einen Bosch Akku-Staubsauger

02: BSH-Techniker bei der Reparatur einer Waschmaschine

03: BSH-Techniker bei der Reparatur eines Siemens-Backofens

04: Ulrike Pesta, Geschäftsführerin und Denise Mücke, Head of Customer Service der BSH Österreich

³ Quelle: u.a. zuletzt „Branchen Champion 2022“ für Bosch im größten Service-Ranking Österreichs „Service-Champions Österreich 2022“ von Service Value in Kooperation mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main sowie die Auszeichnungen lt. Branchenmonitor 2023 der ÖGVS (Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien) für Siemens als Nummer Eins in den drei Kategorien Kühlschrank-, Kaffeemaschinen und Waschmaschinen-Hersteller

Über die BSH

Die BSH Hausgeräte GmbH ist mit einem Umsatz von rund 15,9 Mrd. Euro im Jahr 2022 und 63.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein weltweit führendes Unternehmen der Hausgerätebranche. Zum Markenportfolio des Konzerns gehören neben zwölf bekannten Hausgerätemarken wie Bosch, Siemens, Gaggenau und Neff auch die Ökosystemmarke Home Connect sowie verschiedene Servicemarken, darunter Kitchen Stories. Die BSH produziert in 39 Fabriken und ist in rund 50 Ländern vertreten. Die BSH ist ein Unternehmen der Bosch-Gruppe.

Weitere Informationen



Website: <https://www.bsh-group.com/at/>



Pressematerialien: <https://www.bsh-group.com/at/presse/pressemitteilungen>



Unternehmens-Blog "Stories": https://stories.bsh-group.com/de_DE



Facebook: <https://www.facebook.com/bshgroup.DE>



LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bsh-home-appliances-group/>

Kontakt für Journalistenfragen (Österreich):

Lisa Vockenhuber

PR & Corporate Communications, BSH Hausgeräte Gesellschaft mbH

vie-presse.bsh@bshg.com, +43 676 8760 49155