

Presseinformation

Recht auf Reparatur: Hausgerätehersteller BSH begrüßt neues Warenreparaturrichtlinie-Umsetzungsgesetz (WaRUG)

- / Verpflichtungen aufgrund des WaRUG treten mit 1. Oktober 2026 in Kraft**
- / Verlängerung der Gewährleistung bei Reparaturen und neue Reparatur- und Informationspflichten für Hersteller**
- / BSH übertrifft gesetzliche Anforderungen schon heute signifikant und baut weiterhin auf Kundenservice als Wettbewerbsvorteil**

Wien, 15. Juli 2026. Der österreichische Nationalrat hat am 7. Juli 2026 das neue Warenreparaturrichtlinie-Umsetzungsgesetz (WaRUG) beschlossen. Es setzt die EU-Richtlinie zum „Recht auf Reparatur“ auf nationaler Ebene um und sieht vor, dass die neuen Reparaturverpflichtungen in Österreich am 1. Oktober 2026 in Kraft treten. Für die Hausgerätebranche bedeutet dieses Gesetz eine tiefgreifende Veränderung der Rahmenbedingungen. Die BSH Hausgeräte Gesellschaft mbH, Österreichs führender Hausgerätehersteller mit den Marken Bosch, Siemens, Gaggenau, Neff und Constructa, begrüßt die gesetzliche Initiative als wichtigen Impuls für nachhaltigen Konsum und die europäische Kreislaufwirtschaft. BSH positioniert sich dabei als klarer Vorreiter, deren hauseigenes Service- und Reparaturkonzept die neuen gesetzlichen Mindeststandards bereits vor Inkrafttreten in einigen Punkten übertrifft.

Das neue WaRUG: Die wesentlichen Änderungen für Österreich

Das WaRUG verfolgt das Ziel, Reparaturen für Verbraucher:innen attraktiver und leichter zugänglich zu machen und die Lebensdauer von Produkten zu verlängern. Die gesetzlichen Änderungen gliedern sich in zwei Kernbereiche: Informationspflichten und Verlängerung der Gewährleistungsfrist im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung für Käufe ab Inkrafttreten und Reparaturverpflichtung außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung auch für ältere Geräte, die vor Inkrafttreten gekauft wurden.

Ausweitung der Gewährleistung im Reparaturfall

Entscheiden sich Konsument:innen bei einem Defekt innerhalb der ersten 24 Monate nach Kauf für eine Reparatur anstelle eines Neugeräts, verlängert sich die gesetzliche Gewährleistung für das gesamte Gerät einmalig um 12 Monate. Händler sind künftig gesetzlich verpflichtet,

BSH Hausgeräte GmbH - Ein Unternehmen der Bosch Gruppe.

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: Andreas Diepold, 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.

Kund:innen vorab aktiv über das Wahlrecht zwischen Umtausch und Reparatur sowie die damit verbundene Verlängerung der Gewährleistung aufzuklären.

Freiwillige Garantieübernahme

Die mit dem WaRUG gesetzlich verankerte Gewährleistungsverlängerung von 12 Monaten bei einer Reparatur übernimmt die BSH für ihre Kund:innen ab Inkrafttreten freiwillig im Rahmen der eigenen Garantie. Das bedeutet, dass sich Konsument:innen auch direkt an die BSH wenden können und nicht den Weg über den Händler suchen müssen. „Damit wollen wir sowohl unseren Fachhandelspartnern als auch den Endkund:innen die Abwicklung erleichtern“, so Christian Berends, Head of Customer Service der BSH Österreich.

Reparaturpflicht für Hersteller

Weiters umfasst das neue Gesetz eine Reparaturpflicht für Hersteller: Für bestimmte, von der EU definierte Produktgruppen (darunter Waschmaschinen, Waschtrockner, Wäschetrockner, Kühl- und Gefriergeräte, Geschirrspüler und Staubsauger) sind Hersteller verpflichtet, Reparaturen für einen Zeitraum von bis zu 10 Jahren¹ nach dem Produktionsende eines Modells anzubieten. Dies gilt auch für ältere Geräte, die bereits vor Inkrafttreten des Gesetzes gekauft wurden. BSH bietet Reparaturen grundsätzlich für alle ihre Produktgruppen an, nicht nur für jene, die vom WaRUG umfasst sind. Der BSH Werkskundendienst repariert also auch beispielsweise Kaffeemaschinen, Backöfen, Mikrowellen, Wärme- und Vakuumierschubladen, Dunstabzüge, Kochfelder und zahlreiche Kleingeräte.

Faire Bedingungen & Transparenz

Ersatzteile und Reparaturleistungen müssen zu angemessenen Preisen angeboten werden. Zudem müssen Hersteller online transparent über Reparaturmöglichkeiten informieren und Richtpreise veröffentlichen. „Die Infrastruktur und Prozesse für das neue Gesetz sind bei uns im Wesentlichen bereits vorhanden. Kleinere Anpassungen sind gerade noch in Arbeit, etwa was das Thema Preistransparenz betrifft. Hier nehmen wir das neue Gesetz als Anstoß für Verbesserungen und werden Preise für typische Reparaturen pro Gerät auf unseren Websites auflisten. Das setzen wir für alle Warengruppen um, nicht nur für jene, die das Gesetz vorgibt“, erklärt Berends.

Sogenannte „Reparatur-Sperren“ in Form von Hard- oder Software werden künftig verboten. Die BSH stellt schon heute auch für unternehmensfremde Werkstätten und Privatpersonen den Zugang zu Ersatzteilen sowie Selbsthilfe-Ressourcen zur Verfügung. „Bestimmte, nicht sicherheitsrelevante Reparaturen unserer Produkte können Konsument:innen selbst vornehmen, wofür wir entsprechende Anleitungen und Ersatzteile über unser Contact Center sowie über unsere Websites anbieten. Es gibt aber natürlich Maßnahmen, die aus Sicherheitsgründen nur Fachleute durchführen dürfen, etwa wenn in den Stromkreis eingegriffen wird oder bei Gasgeräten. Als Ergänzung zu unserem eigenen Techniker-Netzwerk schulen wir laufend externe

¹ Es gelten warengruppenspezifisch unterschiedliche Fristen.

Servicepartner, damit auch diese Reparaturen an unseren Geräten fachkundig durchführen können“, so Berends weiter.

BSH Österreich: Übererfüllung der Standards als Wettbewerbsvorteil

„Für uns ist Reparierbarkeit kein neuer Anspruch, den es zu erfüllen gilt, sondern seit jeher ein zentrales Element unseres Qualitätsversprechens. Dafür unternehmen wir große Anstrengungen, weil wir an einen hervorragenden Kundendienst als wesentlichen Baustein für die Kundenzufriedenheit glauben. Wir fördern die Reparierbarkeit unserer Produkte und schaffen dafür bereits in der Entwicklung die Voraussetzungen. Das ist nicht nur ein Beitrag zur Vermeidung von Elektroschrott, sondern auch zur Kundenzufriedenheit und für unsere Marken ein echter Wettbewerbsvorteil“, so Andreas Diepold, Geschäftsführer der BSH. „Wir hoffen, dass mit der gesetzlichen Initiative das Bewusstsein der Konsument:innen für Qualität, Langlebigkeit und erstklassigen Service beim Kauf eines Hausgerätes gestärkt wird.“

Die BSH blickt auf eine jahrzehntelange Tradition in puncto Reparierbarkeit und Werkskundendienst zurück. Das Unternehmen geht schon vor Inkrafttreten in entscheidenden Punkten freiwillig über die gesetzlichen Vorgaben des WaRUG hinaus: Ein Beispiel dafür ist die Ersatzteilverfügbarkeit. Dafür hält der Hersteller 350.000 Ersatzteile langfristig auf Lager – somit meist deutlich länger, als es die gesetzlichen Verordnungen vorschreiben. In der Regel sind Ersatzteile bis zu 15 Jahre nach Produktionsende² des jeweiligen Großgerätes verfügbar. Ersatzteile für kleine Hausgeräte werden in der Regel mindestens zehn Jahre lang vorgehalten.

Österreichweiter Werkskundendienst

Fast die Hälfte der Mitarbeitenden der BSH in Österreich arbeiten im Kundendienst. Insgesamt wickelt der BSH-Kundendienst in Österreich über 65.000 Reparaturen pro Jahr ab, den Großteil davon direkt in den Haushalten. Dazu ist ein Netzwerk von professionellen Technikern in allen Bundesländern im Einsatz. Am Unternehmensstandort in Wien betreibt die BSH eine eigene Reparatur-Werkstatt für Kleingeräte, in der jährlich knapp 10.000 Geräte instandgesetzt werden und einen Service-Shop. Ebenso in Wien befindet sich auch das hauseigene Contact Center für Kundendienstfälle, über das jährlich mehr als 300.000 persönliche Kundenkontakte erfolgen, großteils telefonisch. Email und Chat gewinnen als Kanäle zunehmend an Bedeutung. Knapp 85 Prozent aller Servicefälle im Außendienst werden bereits bei der ersten Anfahrt des Technikers erfolgreich gelöst. Dazu setzt die BSH unter anderem auf eine erfahrene Vorrüstung und aufwendige Logistik, die die Fahrzeuge der Techniker über Nacht mit Ersatzteilen beliefert. Mehr als zehn Prozent aller Kundenanfragen können zudem direkt am Telefon ohne weitere Kosten³ gelöst werden.

Langlebigkeits-Hacks für den Alltag

Zu den Serviceleistungen der BSH zählt auch Wissensvermittlung zur richtigen Reinigung, Wartung und Pflege der Hausgeräte. Gewusst wie, können Konsument:innen die Lebensdauer eines Geräts damit positiv beeinflussen und auch Schäden am Gerät vermeiden. „Mit

² gilt für funktionsrelevanten und lagerfähige Ersatzteilen für alle nach dem 1. Januar 2023 produzierten Geräte

³ Service-Telefon von Montag bis Sonntag erreichbar, Telefongebühr österreichweit 3-7 Cent pro Minute

Informationsmaterial dazu, beispielsweise über unsere Websites, YouTube oder im persönlichen Gespräch versuchen wir frühestmöglich, Konsument:innen hinsichtlich der Langlebigkeit und der dauerhaften Leistungsfähigkeit ihrer Geräte zu unterstützen“, so Berends abschließend.

Bildmaterial:

Bild 1 und 2: v.l.n.r. Andreas Diepold, Geschäftsführer, und Christian Berends, Leitung Kundendienst der BSH Österreich © Sabine Klimpt,

Bild 3 und 4: © BSH

Tipps für möglichst lange Lebensdauer**GESCHIRRSPÜLER****▪ Geräteinstallation / Erstinbetriebnahme**

- mit Home Connect verbinden
- Wasserhärte richtig einstellen

▪ Passende Spülchemie

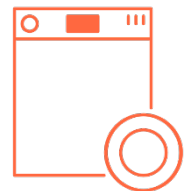
- Multi-Tabs (3in1, All in one,...) bis maximal 21°dH verwendbar, darüber auf richtige Salzzugabe achten
- Salz bei Bedarf nachfüllen, nach dem Nachfüllen direkt einschalten

▪ Richtige Programmwahl

- Nicht ausschließlich das Eco-Programm verwenden – regelmäßiger Spülgang über 60°C reinigt Innenraum, entfernt größtenteils Keime, Bakterien und Fettablagerungen in Schläuchen und Leitung
- Dauerhafte Verwendung von Kurzprogrammen und Zeitverkürzungen vermeiden

▪ Regelmäßige Reinigung

- Grobe Verschmutzung und Speisereste entfernen – Geschirrspüler ist kein Müllschlucker
- Sieb regelmäßig reinigen und richtig einsetzen
- Pflege- und Reinigungsmittel regelmäßig verwenden
- Vorsicht: „Hausmittel“ wie Essig oder Zitronensäure können durch hohe Säurekonzentration empfindliche Teile wie Dichtungen, Schläuche und Metallteile angreifen



WASCHMASCHINEN

▪ Geräteinstallation

- Transportsicherungen entfernen
- mit Home Connect verbinden



▪ Passende Waschchemie

- Flüssigwaschmittel bei Kurzprogrammen, Vollwaschmittel bei 60+ Temperaturen
- Richtige Dosierung von Waschmittel – zu viel kann zu Ablagerungen führen

▪ Richtige Programmwahl

- Mindestens 1x im Monat mit Temperaturen $\geq 60^{\circ}\text{C}$ waschen

▪ Regelmäßige Reinigung und Entkalkung

- Einspülschale und Kammer reinigen und nach der Nutzung offenhalten
- Manschette abwischen
- Tür sauber halten
- Entkalkungs- und Reinigungsmittel verwenden
- Entkalkungsbedarf abhängig von Nutzung und Wasserhärte, durchschnittlich alle 3 Monate
- Vorsicht: „Hausmittel“ wie Essig oder Zitronensäure können durch hohe Säurekonzentration empfindliche Teile wie Dichtungen, Schläuche und Metallteile angreifen

Kontakt für Journalistenfragen:

BSH Österreich

Lisa Vockenhuber, PR & Unternehmenskommunikation

E-Mail: vie-presse.bsh@bshg.com

Weitere Informationen



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



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



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



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

Über die BSH

Die BSH Hausgeräte GmbH ist mit einem Umsatz von rund 15 Mrd. Euro im Jahr 2025 und mehr als 56.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein weltweit führendes Unternehmen der Hausgerätebranche. Zum Markenportfolio des Konzerns gehören neben globalen Hausgerätemarken wie Bosch, Siemens und Gaggenau auch regionale Marken wie Neff und Thermador. Die BSH produziert in 37 Fabriken und ist in rund 50 Ländern vertreten.

Die BSH ist ein Unternehmen der Bosch-Gruppe.