

Internationaler Reparaturtag – Miele stärkt Hilfe zur Selbsthilfe

- ▶ Digitale Serviceangebote helfen, unnötige Technikerbesuche zu vermeiden
- ▶ Regelmäßige Software-Updates verlängern Lebensdauer von Geräten
- ▶ Geräte schneller, kostengünstiger, nachhaltiger reparieren

Gütersloh, 17. Oktober 2025 – Zum internationalen Reparaturtag der Organisation Open Repair Alliance am 18. Oktober stellt Miele seine digitalen Serviceangebote in den Mittelpunkt – und setzt damit ein klares Zeichen für nachhaltigen Kundenservice. Das Unternehmen zeigt insbesondere, wie regelmäßige Softwareaktualisierungen und online verfügbare Hilfe etwa in Form von Kurzvideos helfen können, die Lebensdauer von Haushaltsgeräten zu verlängern und unnötige Reparatureinsätze zu vermeiden.

Jedes Jahr entstehen Millionen Tonnen von Elektroschrott, weil Software-Updates eingestellt und Elektrogeräte wie Smartphones und Computer nach kurzer Nutzungszeit entsorgt werden. Der diesjährige Reparaturtag der in London ansässigen Organisation Open Repair Alliance fokussiert daher auf das Thema ‚software obsolescence‘ (deutsch: Software-Veralterung). Ziel ist es, Elektrogeräte länger am Leben zu halten. Diesen Ansatz teilt auch Miele. Darum erhalten vernetzte Miele-Geräte, die in der unternehmenseigenen App registriert sind, über einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren funktionswichtige Software-Updates.

Die Miele App spielt eine Schlüsselrolle. Sie vereint Diagnosefunktionen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und direkten Zugang zu Software-Updates – alles in einer benutzerfreundlichen Oberfläche. Gleichzeitig ist sie Voraussetzung für den sogenannten Remote Update Service, mit dem Miele seine Haushaltsgeräte automatisch mit aktueller Software versorgt, die wiederum neue Anwendungen ermöglicht und Sicherheitslösungen umfasst.

Seit Einführung des Remote Update Service 2019 haben Kundinnen und Kunden weltweit über zwei Millionen Software-Updates durchgeführt. Diese verbessern kontinuierlich die Funktionalität der Geräte und machen viele Serviceeinsätze überflüssig – ein klarer Vorteil für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie für die Umwelt. Darüber hinaus können sie zur Verlängerung der Produktlebensdauer beitragen.

Ein weiterer Schwerpunkt des Miele-Services sind Online-Angebote zur Selbsthilfe. „Unsere digitalen Lösungen ermöglichen es Nutzerinnen und Nutzern, gängige Fehler selbst zu beseitigen – ohne Wartezeit und ohne Technikerbesuch“, erklärt Axel Kruse, Senior Vice President Customer Service. Besonders beliebt sind Selbsthilfevideos auf YouTube, die praxisnahe Schritt-für-Schritt-Anleitungen bieten. Nachfolgend einige Beispiele:

1. Reinigung Siebe und Ablaufpumpe im Geschirrspüler (mehr als 1,2 Millionen Aufrufe)
2. Abpumpen Geschirrspüler (mehr als 1,1 Millionen Aufrufe)
3. Reinigung der Filter beim Wäschetrockner (mehr als 440.000 Aufrufe)
4. Waschmaschine: Wäsche bei Störung herausholen (mehr als 260.000 Aufrufe)
5. Installation der Waschmaschine W1 (mehr als 125.000 Aufrufe)

Insgesamt bietet Miele über 200 Selbsthilfevideos in mehr als 20 Sprachen an. Diese werden jährlich über fünf Millionen Mal aufgerufen. Zusätzlich stellt Miele eine Vielzahl von Ersatzteilen bereit, insgesamt rund 70.000. Davon sind aktuell knapp 500 sogenannte Self-Service-Ersatzteile im Onlineshop verfügbar. Hierbei handelt es sich um Ersatzteile, die Kundinnen und Kunden für kleinere Reparaturen problemlos und ohne Spezialwerkzeug verwenden können.

Über die Open Repair Alliance

Die [Open Repair Alliance](#) (ORA) ist eine international zusammenarbeitende Gemeinschaft von Community-Repair-Netzwerken. Sie wurde 2017 von Repair Café International und vier anderen Organisationen gegründet. Die ORA kombiniert von ihren Mitgliedern gesammelte Datensätze und zieht daraus Schlussfolgerungen zur Nachhaltigkeit und Reparierbarkeit von Produkten im Alltag. Seit Gründung wurden Hundertausende Gegenstände von Freiwilligen repariert und mehr als 200.000 Reparaturversuche im ORA-Datensatz festgehalten.

Weitere Informationen zu digitalen Lösungen und zum Remote Service von Miele finden Sie unter [Miele Service](#) und [Miele Service - YouTube](#).

Medienkontakte:

Irene Schwarze

Phone: +49 5241 89-1959

E-Mail: irene.schwarze@miele.com

Dirk Haushalter

Phone: +49 5241 89-1027

E-Mail: dirk.haushalter@miele.com

Über Miele: Seit mehr als 125 Jahren folgt Miele seinem Markenversprechen „Immer Besser“ in Bezug auf Qualität, Innovationskraft und zeitlose Eleganz. Das weltweit aufgestellte Unternehmen für Premium-Hausgeräte begeistert Kundinnen und Kunden mit wegweisenden Lösungen im vernetzten Zuhause. Hinzu kommen Maschinen, Anlagen und Services für den gewerblichen Einsatz etwa in Hotels oder Pflegeeinrichtungen sowie in der Medizintechnik. Mit langlebigen und energiesparenden Geräten unterstützt Miele seine Kundinnen und Kunden darin, ihren Alltag möglichst nachhaltig zu gestalten. Das Unternehmen ist seit 1899 im Besitz der beiden Gründerfamilien Miele und Zinkann. Im Geschäftsjahr 2024 erwirtschaftete Miele mit rund 23.500 Mitarbeitenden einen Umsatz von 5,04 Milliarden Euro. Das globale Netzwerk umfasst 19 Produktionsstandorte sowie rund 50 Service- und Vertriebsgesellschaften (Stand: Februar 2025). Hauptsitz ist Gütersloh in Nordrhein-Westfalen.

Zu diesem Text gibt es zwei Fotos



Foto 1: Software-Updates per Fingertipp: Mit dem Remote Update Service bleiben Haushaltsgeräte wie Waschmaschinen immer auf dem neuesten Stand – bequem über die Miele-App. (Foto: Miele)



Foto 2: Mit YouTube-Selbsthilfevideos zum Erfolg: Immer mehr Menschen lösen alltägliche Haushaltsprobleme – wie die Wartung ihres Trockners – eigenständig und effizient. (Foto: Miele)

Download Text und Fotos: www.miele-presse.de

Folgen Sie uns:

-  Miele.DE
-  miele
-  Miele