

Recht auf Reparatur bei Miele:

Die wichtigsten Fragen und Antworten

Was bedeutet das Recht auf Reparatur konkret für mich?

Das Recht auf Reparatur soll Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zu Reparaturen erleichtern und dazu beitragen, Produkte länger zu nutzen. Ziel ist es, Reparaturen transparenter und wirtschaftlicher zu machen. Dazu gehören insbesondere ein verbesserter Zugang zu Reparaturinformationen, Original-Ersatzteilen und qualifizierten Reparaturservices.

Was ändert sich für die Garantie und Lebensdauer meiner Geräte?

Die hohen Qualitäts- und Langlebigkeitsstandards von Miele bleiben unverändert. Auch die bestehenden Garantiebedingungen gelten weiterhin.

Wird innerhalb der gesetzlichen Gewährleistung eine Reparatur durchgeführt, verlängert sich die Gewährleistungsfrist für das betroffene Produkt um weitere zwölf Monate. In Deutschland bedeutet dies eine Verlängerung von zwei auf drei Jahre. Da die gesetzlichen Gewährleistungsfristen international unterschiedlich geregelt sind, können die konkreten Zeiträume je nach Land variieren.

Kann ich mein Gerät auch von einer freien Werkstatt reparieren lassen?

Ja. Kundinnen und Kunden können ihren Reparaturdienstleister grundsätzlich frei wählen. Unabhängige Reparaturbetriebe haben zudem die Möglichkeit, sich bei Miele als „Professional Repairer“ zu registrieren. Sie erhalten dadurch Zugang zu technischen Reparaturinformationen sowie zu Miele Original-Ersatzteilen.

Während der gesetzlichen Gewährleistung sind Ansprüche grundsätzlich gegenüber dem Verkäufer geltend zu machen. Unabhängig davon können sich Kundinnen und Kunden jederzeit an den Miele Werkkundendienst oder an autorisierte Miele Servicepartner wenden. Im Rahmen der Miele Gerätegarantie ist der Miele Werkkundendienst beziehungsweise ein autorisierter Servicepartner der richtige Ansprechpartner.

Warum sind Reparaturen oft teuer?

Die Kosten einer Reparatur setzen sich aus verschiedenen Faktoren zusammen. Dazu gehören Anfahrt, Arbeitszeit und die benötigten Ersatzteile.

Bei Miele spiegeln die Reparaturkosten darüber hinaus die Investitionen in ein flächendeckendes Servicenetz, die kontinuierliche Qualifizierung der Servicetechnikerinnen und Servicetechniker sowie die langfristige Bevorratung von Original-Ersatzteilen wider. So stellen wir sicher, dass unsere Kundinnen und Kunden im Servicefall schnell, zuverlässig und mit der gewohnt hohen Qualität unterstützt werden.

Was kostet eine Reparatur und wann ist sie kostenlos?

Reparaturen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung oder der Miele Gerätegarantie sind für Kundinnen und Kunden kostenfrei. Voraussetzung ist, dass der festgestellte Mangel von der gesetzlichen Gewährleistung oder den Bedingungen der Miele Gerätegarantie erfasst wird. Ausgenommen sind Schäden, die beispielsweise durch unsachgemäße Nutzung oder Eigenverschulden entstanden sind.

Bei kostenpflichtigen Reparaturen richten sich die Kosten nach dem jeweiligen Gerät und dem Umfang der Reparatur. Sie setzen sich in der Regel aus Anfahrt, Arbeitszeit und den benötigten Ersatzteilen zusammen. Informationen zu den Kosten gängiger Reparaturen finden Kundinnen und Kunden auf der Miele Website unter: <https://www.miele.de/c/reparatur-26.htm>

Darüber hinaus bietet Miele in vielen Ländern die Möglichkeit, die Gerätegarantie auf bis zu zehn Jahre zu verlängern.

Sind aufbereitete Ersatzteile genauso sicher und hochwertig wie neue?

Miele bereitet ausgewählte Ersatzteile, beispielsweise Elektronik, professionell auf und setzt sie als „refurbished spare parts“ bei Reparaturen ein. Auf diese Weise werden jedes Jahr rund 10.000 Elektronikkomponenten wiederaufbereitet.

Alle aufbereiteten Ersatzteile werden umfassend geprüft und erfüllen dieselben Qualitäts- und Sicherheitsstandards wie Neuteile. Gleichzeitig tragen sie zur Ressourcenschonung bei und bieten Kundinnen und Kunden eine kostengünstige Alternative. Je nach Ersatzteil können die Kosten gegenüber einem Neuteil um bis zu 30 Prozent niedriger ausfallen.

Wie beauftrage ich eine Reparatur?

Ist eine Reparatur vor Ort erforderlich, können Kundinnen und Kunden schnell und unkompliziert online oder telefonisch einen Servicetermin vereinbaren. Weitere Informationen sowie die Möglichkeit zur Terminvereinbarung unter: <https://www.miele.de/c/reparatur-26.htm>

Für weitere Fragen und Antworten zum Recht auf Reparatur bei Miele melden Sie sich jederzeit gerne. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

Medienkontakt

Irene Schwarze

Phone: +49 5241 89-1959

E-Mail: irene.schwarze@miele.com