

Miele

Gestern, heute, morgen: **Immer Besser.**

Nachhaltigkeit bei Miele: Einblicke 2025/2026



S. 3	Vorwort
S. 4–11	richtungsweisend
S. 12–23	verlässlich
S. 24–31	kundenorientiert
S. 32–41	gemeinsam
S. 42	Impressum

„Erfolg ist auf Dauer nur möglich, wenn man sich voll und ganz hinter die Qualität seiner Produkte stellen kann.“ Das war schon bei der Gründung unseres Unternehmens durch Carl Miele und Reinhard Zinkann im Jahr 1899 die feste Überzeugung. Damit wurde „Immer Besser“ zu unserer Unternehmensphilosophie.

Auch mehr als 125 Jahre später lenkt „Immer Besser“ unseren Blick auf die Fragen, die wirklich zählen: Was braucht ein Produkt, um dauerhaft zuverlässig zu bleiben, und welchen Umweltfußabdruck hinterlässt es in dieser Zeit? Welche Entscheidungen treffen wir, damit Nutzung, Pflege, Wartung und Reparatur über viele Jahre hinweg zusammenpassen? Und wie setzen wir Anforderungen an Funktion, Materialien und Energie schon in der Entwicklung und Herstellung unserer Geräte um?

Diese Broschüre zeigt, wie wir bei Miele Qualität und Nachhaltigkeit gemeinsam denken. Anhand ausgewählter Beispiele aus den Jahren 2025 und 2026 geben wir Einblicke

in unsere Arbeit und machen sichtbar, welchen Beitrag wir in Entwicklung, Produktion und Service leisten, um diesen Anspruch umzusetzen.



Die Geschäftsleitung der Miele & Cie. KG (von links): Dr. Markus Miele, Dr. Axel Kniehl, Rebecca Steinhage, Dr. Reinhard Zinkann, Dr. Stefan Breit und Stefan Koss



Weitere Hintergründe, Ziele und Kennzahlen finden Sie auf unserer Website unter miele.com/nachhaltigkeit.

• richtungsweisend



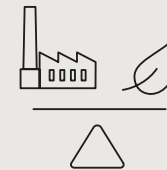
Was unser **Handeln** leitet



since 1899

Produkte und Beziehungen, die von Dauer sind – seit jeher legen wir darauf großen Wert. Unser Anspruch: Wir wollen Verantwortung übernehmen für unsere Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden, unsere Partner und unseren Planeten. „Immer Besser“ sorgt für hohe Erwartungen, die wir täglich erfüllen wollen.

Die drei zentralen Leitlinien unserer Nachhaltigkeitsstrategie:



Wie wir
arbeiten



Wie wir entwickeln
und gestalten



Wie wir
entscheiden

Qualität und Nachhaltigkeit denken wir bei Miele gemeinsam: als strategische Orientierungsmarken, die unseren Anspruch in konkretes Handeln übersetzen. Grundlage unserer Nachhaltigkeitsstrategie sind drei zentrale Leitlinien:

1. Wie wir arbeiten

Wir streben danach, Nachhaltigkeitsaspekte entlang unserer Geschäftsprozesse mitzudenken und die Umweltauswirkungen unserer Produktion und der Lieferkette kontinuierlich zu verringern.

2. Wie wir entwickeln und gestalten

Unser Anspruch ist es, innovative Produkte zu entwickeln, die unsere Kundinnen und Kunden lange begleiten. Außerdem arbeiten wir daran, unsere Produkte und Komponenten so zu gestalten, dass Materialien möglichst lange im Kreislauf bleiben können.

3. Wie wir entscheiden

Wir betrachten Nachhaltigkeit ganzheitlich und mit unternehmerischer Verantwortung. Neben wirtschaftlichen Aspekten beziehen wir ökologische und soziale Gesichtspunkte mit ein und berücksichtigen unterschiedliche

Perspektiven: von Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden sowie Partnern.

Alltagstaugliche Lösungen

Darüber hinaus zählt für uns: Gute Produkte zeigen ihren Wert im täglichen Gebrauch. Deshalb richten wir Entwicklung und Gestaltung konsequent daran aus. So entstehen Lösungen, die im Alltag überzeugen – zu Hause ebenso wie im professionellen Umfeld.



Miele wurde im Jahr 2026 mit der EcoVadis-Goldmedaille ausgezeichnet. Mit 84 von 100 Punkten gehörte Miele zu diesem Zeitpunkt zu den besten 2 % der weltweit von EcoVadis bewerteten Unternehmen.

Das EcoVadis-Ranking basiert auf standardisierten Kriterien in den Bereichen Umwelt, Arbeits- und Menschenrechte, Ethik sowie nachhaltige Beschaffung.

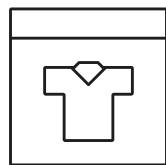


Scannen Sie diesen QR-Code oder klicken Sie ihn an, um weitere Details und Informationen zur EcoVadis-Bewertungsmethodik anzuzeigen. Beim EcoVadis-Ranking handelt es sich nicht um eine Zertifizierung oder ein Produktlabel.

Was für uns **zählt**

5.000

Waschgänge
liegen unserem Testprogramm
„Auf 20 Jahre Lebensdauer getestet“
bei unseren Waschmaschinen
zugrunde.*



Miele testet die meisten seiner
Haushaltsgeräte-Serien auf
eine Nutzungsdauer von

20

Jahren.**

Zu den getesteten Geräten gehören
Geschirrspüler, Kühlschränke, Wasch-
maschinen, Trockner und Wäschetrockner,
Backöfen und Staubsauger.



25 Jahre
Motorgarantie

Gilt seit dem 1. Oktober 2025
beim Kauf neuer Waschmaschinen,
Trockner und Wäschetrockner.**

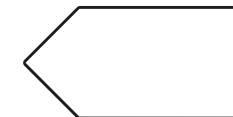
100 %

unseres weltweiten
Stromverbrauchs an den
Standorten stammen seit
2021 rechnerisch aus
erneuerbaren Energien.

Dafür nutzen wir Herkunftsnachweise. Sie
belegen, dass die durch uns verbrauchte
Menge Strom aus erneuerbaren Energie-
quellen erzeugt und ins öffentliche Stromnetz
eingespeist wurde. Bereits 17,4 GWh aus
erneuerbaren Energien konnten wir im Jahr
2025 selbst erzeugen.

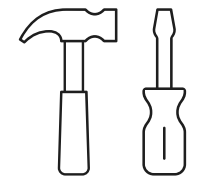
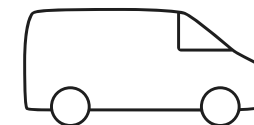
61 %

unserer abgesetzten Geschirrspüler
mit EU-Energielabel erreichten 2025
die Energieeffizienzklasse A.



87 %

der Serviceeinsätze weltweit
wurden 2025 beim ersten Besuch
erfolgreich abgeschlossen.



Wichtige Miele Original-
Ersatzteile sind mindestens

15 Jahre

nach dem Ende der Serien-
produktion verfügbar – in vielen
Fällen auch darüber hinaus.****

* Während der Entwicklungsphase der Waschmaschinen-
serien W1 und W2 hat Miele Modelle und Kernkomponenten
mit 5.000 Waschgängen (= fünf Waschküchläufe pro Woche
für 50 Wochen pro Jahr) in diversen Programmen getestet.
Mehr dazu unter miele.com/20years.

** Für den Umfang und die Voraussetzungen siehe Garantie-
bedingungen unter miele.de/25jahremotorgarantie.

*** Während der Entwicklungsphase der W1 und W2
Waschmaschinen, T1 und T2 Trockner, WT1 Wäschetrockner,
G 7000 und G 5000 Geschirrspüler, Blizzard CX1 und Guard
Bodenstaubsauger, H 7000 Backöfen, DG 7000 Dampfgarer
und KM/KMDA 7000 Kochfelder hat Miele die Funktionalität
der Kernkomponenten in Dauertests geprüft, die eine durch-
schnittliche Nutzung über 20 Jahre eines durchschnittlichen
Haushalts simulieren. Für die Haltbarkeit der Endprodukte
wird keine Garantie übernommen. Details zu Testaufbau und
Methodik unter miele.com/20years.

**** Abhängig vom jeweiligen Produkt und Markt.

Auf die **Nutzung** kommt es an

Energie und Wasser erzeugen jeden Tag Kosten, bei jedem einzelnen Programmdurchlauf. Das gilt für die Geschirrspüler im Haushalt ebenso wie für den schnellen Spülgang in der Restaurantküche. Entscheidend ist eine effiziente Nutzung.

Wir betrachten nicht nur spezielle Eco-Programme, sondern auch solche, die besonders häufig genutzt werden. Wie das Automatik-Programm: Es ist gezielt auf einen möglichst effizienten Wasserverbrauch ausgelegt. Denn genau dort entscheidet sich, wie sparsam ein Gerät über die Zeit hinweg arbeitet.

10 % unter dem Grenzwert der Klasse A

Die Geschirrspüler der Serie G 76XX unterschreiten den Grenzwert der Energieeffizienzklasse A (0,543 kWh) um 10 %. Damit stehen sie für besonders effizienten Ressourceneinsatz: Stromverbrauch, Laufzeit und Temperatur sind so aufeinander abgestimmt, dass unnötiger Energieeinsatz vermieden wird.

AutoOpen senkt den Energiebedarf

Die AutoOpen-Funktion unterstützt den Trocknungsprozess, indem sie am Ende des

Spülprogramms die Tür des Geschirrspülers automatisch öffnet. Die Luft zirkuliert gezielt und Restfeuchte entweicht. Dadurch kann die Heizphase früher abgeschaltet und der Energiebedarf reduziert werden.

Verbrauchswerte im Blick

Im Consumption Dashboard der Miele App lässt sich der Energie- und Wasserverbrauch des Geschirrspülers übersichtlich nachvollziehen – wöchentlich, monatlich oder jährlich – und im Vergleich zum Durchschnitt aller anderen Nutzerinnen und Nutzer. So regt sie spielerisch zu energieeffizientem Spülen an und unterstützt mit weiteren Tipps.

Komfort durch automatische Dosierung

Viele Geräte der Generation G 7000 verfügen über die automatische Dosierung AutoDos mit integrierter PowerDisk. Diese misst die benötigte Menge Pulvergranulat präzise ab, vermeidet Unter- und Überdosierung und sorgt so für konstant gute Reinigungsergebnisse.

Ein Blick in die Treibhausgasemissionen von Miele

83 % unserer Treibhausgasemissionen entstanden 2025 in der Nutzungsphase der verkauften Produkte. Genau deshalb spielt die Energieeffizienz unserer Produkte im Alltag eine zentrale Rolle für uns.*

* Scope 3.11. Weitere Informationen zur Treibhausgasbilanz und zur Methodik finden Sie im [Miele Nachhaltigkeitsbericht 2025](#).



verlässlich





Star auf der Festwiese

Wenn Rauch aus dem kleinen Schornstein aufsteigt, bleiben viele Gäste staunend stehen und schauen zu: Im niedersächsischen Burgdorf-Schillerslage macht eine historische Waschmaschine Technikgeschichte erlebbar.

**Erst Wasser
einfüllen,
dann anheizen!**
Mielewerke AG · Gütersloh i.W.

Wolfgang Heldt bereitet den Publikums-
magneten auf seinen alljährlichen Auftritt vor:
Er legt Kohlen ein, heizt an – und die Trommel
setzt sich langsam in Bewegung. Die alte
Miele Waschmaschine, die hier als restaurier-
tes Einzelstück bei Vorführungen tatsächlich
für saubere Wäsche sorgt, ist fast 100 Jahre
alt und funktioniert noch immer zuverlässig.

Beim Dreschefest der Ortsfeuerwehr Burg-
dorf-Schillerslage ist die historische Trom-
melwaschmaschine längst eine Attraktion
mit Kultstatus. Jahr für Jahr versammeln sich
dort mehrere Tausend Interessierte aus dem
Umland von Hannover, um Landmaschinen

vergänger Jahrzehnte in Aktion zu erleben.
Doch kaum etwas zieht die Menschen so in
ihren Bann wie die alte Waschmaschine, die
treu ihren Dienst leistet.

Restauriert mit Geduld und Erfahrung

Dass die Maschine in ihrem stolzen Alter noch
funktioniert, ist vor allem Wolfgang Heldt zu
verdanken. Der gelernte Hufschmied und
ehemalige Vorsitzende des Fördervereins hat
das Modell mit viel Geduld und Liebe zum
Detail restauriert, nachdem es Anfang der
1990er Jahre als Geschenk nach Schillerslage
gekommen war. Rund 400 Kilogramm bringt
die Waschmaschine auf die Waage.



Haben die Waschmaschine mit viel Geduld und Liebe zum Detail restauriert (von links): Uwe Adlunger und Wolfgang Heldt mit Heiner Wehrs, Vorsitzender des Fördervereins Ortsfeuerwehr Schillerslage.



Wer sie bewegen will, braucht einen Gabelstapler. Für Heldt zählen aber vor allem ihre inneren Werte, also die Technik. „Sie ist mit Kohle ruckzuck angeheizt, schnell in Betrieb und dann so leise, dass man sich neben ihr problemlos unterhalten kann“, erzählt er begeistert.

Begegnung zwischen Vergangenheit und Gegenwart

Besonders gern beobachtet er die Reaktionen der Besucherinnen und Besucher. Viele könnten kaum glauben, dass die Maschine nach so vielen Jahrzehnten noch problemlos wäscht. „Einige sagen, das sei typisch Miele: So alt und läuft und läuft“, berichtet Heldt mit einem Schmunzeln.

Ein Fundstück mit überregionaler Aufmerksamkeit

Die außergewöhnliche Waschmaschine hat inzwischen sogar deutschlandweit für Aufmerksamkeit gesorgt: Bei einer Suche von Miele Professional nach der ältesten funktionstüchtigen gewerblichen Waschmaschine gewann das Schillerslager Schätzchen mit großem Abstand.

Ein Teil Unternehmensgeschichte

Bei der Übergabe der Siegerurkunde erinnerte Michael Arendes, Marketingmanager Professional Wäschereitechnik bei Miele Deutschland, daran, welche Bedeutung solche Geräte für die Unternehmensgeschichte haben: Die Maschine stamme aus einer der ersten Generationen gewerblicher Wäschereitechnik. Seit 1924 wurden ähnliche Modelle an Hotels, Krankenhäuser, Sanatorien und Wäschereien geliefert.

Und so bleibt ein Stückchen traditionsreiche Vergangenheit bis heute in Burgdorf-Schillerslage lebendig. Mit Kohlefeuer, Schornstein und frisch poliert wird das fast 100 Jahre alte Original auch beim nächsten Dreschefest seinen Auftritt haben und die Besucherinnen und Besucher faszinieren – wenn Wolfgang Heldt sie pünktlich zum Festtag zum Laufen bringt.





Ob Normenprüfung mit 100.000 Türöffnungszyklen (unten links), Auftragen der Emaille-Beschichtung (unten rechts) oder Härtetest auf Kratzbeständigkeit (oben): Jeder Schritt in der Herstellung und Qualitätskontrolle unserer Backöfen wird präzise umgesetzt und sorgfältig begleitet.



Getestet für den **Alltag**

Leckerer Duft strömt aus dem Backofen, das saubere Geschirr wird aus dem Geschirrspüler geräumt, Krümel verschwinden im Staubsauger und die Waschmaschine dreht Runde um Runde. Kleine Momente, die jeder kennt.

Haushalts- und Gewerbegeräte begleiten den Alltag oft über viele Jahre hinweg und sind fest in Routinen eingebunden. Genau daraus entsteht eine klare Erwartung: Sie sollen funktionieren. Tag für Tag.

Für uns beginnt Langlebigkeit bei der Produktentwicklung: von der Materialauswahl und Konstruktion bis hin zu internen Dauertests unter realistischen Alltagsbedingungen.

Wer einen Blick in unser Testlabor wirft, bekommt eine konkrete Vorstellung davon, was „auf bis zu 20 Jahre Lebensdauer getestet“* bedeutet: Geräte laufen im Dauerbetrieb, Programme starten immer wieder neu, Bauteile werden systematisch beansprucht.

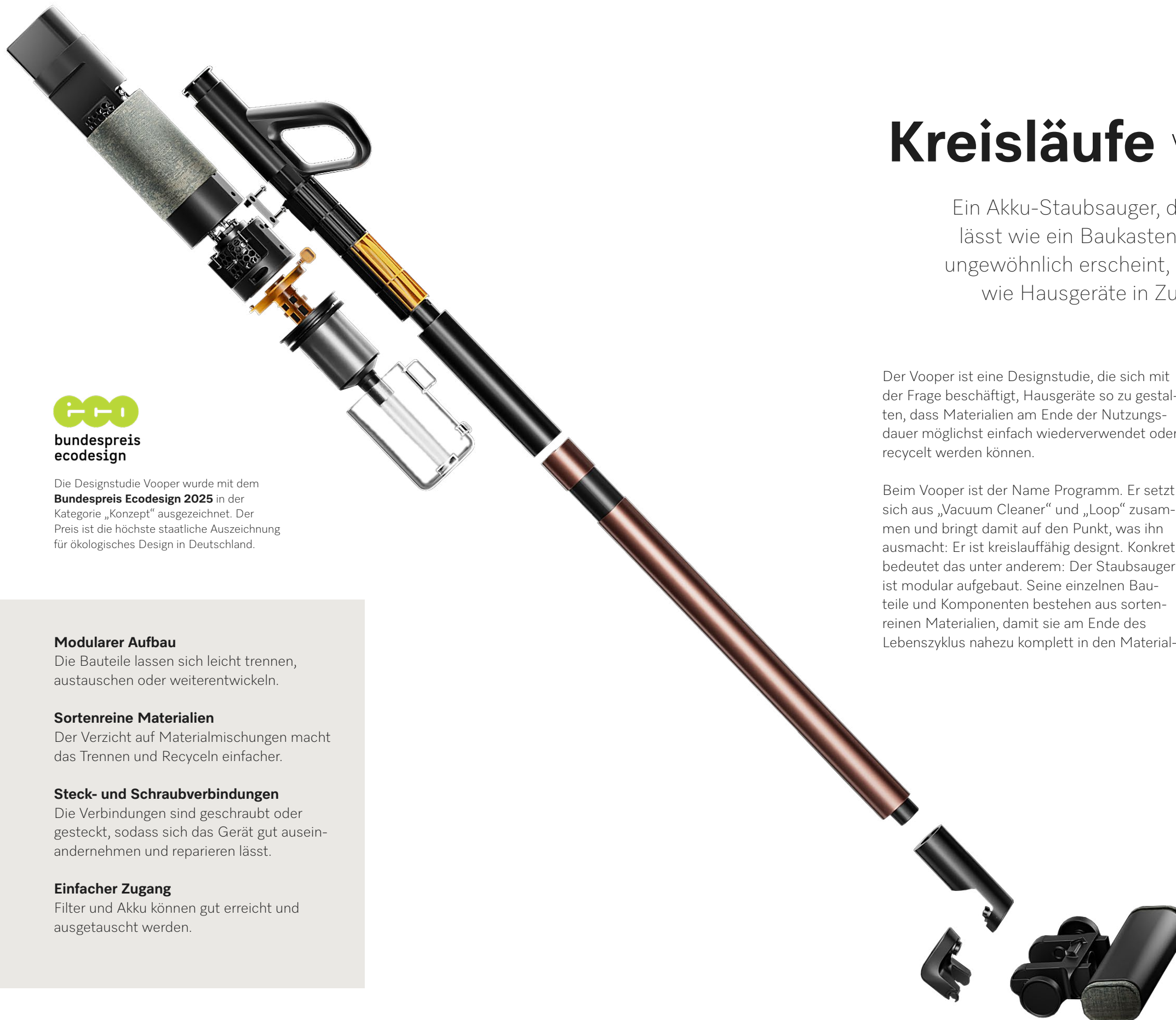
Die meisten unserer Haushaltsgeräte-Serien* müssen sich schon in der Entwicklungsphase in solchen Tests bewähren. Dabei simulieren wir die durchschnittliche Nutzung in einem Haushalt. Die Ergebnisse fließen in zentrale Entscheidungen ein: Wie konstruieren wir? Welches Material wählen wir aus? Welche Technik setzen wir ein?

Länger nutzen statt vorschnell austauschen

Auch aus ökologischer Perspektive kann es sinnvoll sein, Haushaltsgeräte möglichst lange zu nutzen. Das zeigt eine Studie** im Auftrag des Umweltbundesamts aus dem Jahr 2025: Bei einer durchschnittlichen Nutzung lohnt es sich laut der Studie häufig nicht, ältere Haushaltsgeräte allein wegen höherer Effizienz gegen neue, sparsamere auszutauschen. Der Grund: Ein neues Gerät verursacht nicht nur beim laufenden Betrieb Treibhausgasemissionen, sondern auch bei Herstellung, Transport und Entsorgung.

* Während der Entwicklungsphase der W1 und W2 Waschmaschinen, T1 und T2 Trockner, WT1 Waschtrockner, G7000 und G5000 Geschirrspüler, Blizzard CX1 und Guard Bodenstaubsauger, H7000 Backöfen, DG7000 Dampfgarer und KM/KMDA 7000 Kochfelder hat Miele die Funktionalität der Kernkomponenten in Dauertests geprüft, die eine durchschnittliche Nutzung über 20 Jahre eines durchschnittlichen Haushalts simulieren. Für die Haltbarkeit der Endprodukte wird keine Garantie übernommen. Details zu Testaufbau und Methodik unter miele.com/20years.

** Quelle: „Ökologische und ökonomische Vergleichsrechnung von Haushaltsgeräten“, Öko-Institut im Auftrag des Umweltbundesamts, April 2025.



bundespreis ecodesign

Die Designstudie Vooper wurde mit dem **Bundespreis Ecodesign 2025** in der Kategorie „Konzept“ ausgezeichnet. Der Preis ist die höchste staatliche Auszeichnung für ökologisches Design in Deutschland.

Modularer Aufbau

Die Bauteile lassen sich leicht trennen, austauschen oder weiterentwickeln.

Sortenreine Materialien

Der Verzicht auf Materialmischungen macht das Trennen und Recyceln einfacher.

Steck- und Schraubverbindungen

Die Verbindungen sind geschraubt oder gesteckt, sodass sich das Gerät gut auseinandernehmen und reparieren lässt.

Einfacher Zugang

Filter und Akku können gut erreicht und ausgetauscht werden.

Kreisläufe weiterdenken

Ein Akku-Staubsauger, der sich auseinandernehmen lässt wie ein Baukasten? Was auf den ersten Blick ungewöhnlich erscheint, ist ein Vorgeschmack darauf, wie Hausgeräte in Zukunft aussehen könnten.

Der Vooper ist eine Designstudie, die sich mit der Frage beschäftigt, Hausgeräte so zu gestalten, dass Materialien am Ende der Nutzungsdauer möglichst einfach wiederverwendet oder recycelt werden können.

Beim Vooper ist der Name Programm. Er setzt sich aus „Vacuum Cleaner“ und „Loop“ zusammen und bringt damit auf den Punkt, was ihn ausmacht: Er ist kreislauffähig designt. Konkret bedeutet das unter anderem: Der Staubsauger ist modular aufgebaut. Seine einzelnen Bauteile und Komponenten bestehen aus sortenreinen Materialien, damit sie am Ende des Lebenszyklus nahezu komplett in den Material-

kreislauf zurückgeführt werden können. Filter und Akku sind zudem leicht zugänglich und können von Verbraucherinnen und Verbrauchern selbst ausgetauscht werden.

Als Designstudie ist der Vooper kein Serienprodukt. Vielmehr ist er ein Testfeld, um konstruktive Ansätze zu erproben, Herausforderungen zu identifizieren und zu untersuchen, welche Prinzipien sich künftig auf andere Produktbereiche übertragen lassen.

Die Studie macht deutlich: Kreislauffähigkeit ist nicht erst am Ende eines Produktlebens ein Thema, sondern von Anfang an.

of Intelligent Cookware.
s. Hobs that listen.
des Kochens.
die kommunizieren.



Nothing turns or boils over
Ever with the Hobs
Hobs that listen
Hobs that communicate

Miele

The new era of intelligent
Cookware that talks. Hobs that
listen. Hobs that communicate.
Eine neue Generation des Kochens.
Hobs, die hören. Hobs, die kommunizieren.

Nicht nur Produkte, auch ihre Präsentation kann modular gedacht werden. Ein Beispiel dafür ist unser **Messekonzept zur IFA 2025**. Einzelne Standelemente lassen sich immer wieder neu zusammensetzen, anpassen und an verschiedenen Orten arrangieren. So muss nicht für jede Messe alles neu gebaut werden.

kundenorientiert





Mit dem **Service-techniker** unterwegs

Ein kühler Wintermorgen in den englischen Midlands: Servicetechniker Wayne Smith fährt durch die Vororte von Wolverhampton. Sein erster Termin führt ihn aufs Land.



Auf den schmalen, von Hecken gesäumten Landstraßen muss Wayne Smith immer wieder den Gegenverkehr abwarten. Die Kundin wohnt in einem Haus auf einem ehemaligen Gutshof. Freundlich winkend steht sie in der Haustür. Kaum hat der Techniker die Überzieher über die Schuhe gestreift und das Haus betreten, bietet sie ihm einen Tee an: englische Gastfreundschaft, wie sie im Buche steht.

Zügig widmet sich der Fachmann seinem Auftrag: Die Waschmaschine funktioniert nicht mehr. Bei der letzten Wäsche habe sie nicht geschleudert und jetzt stehe sie still, erklärt die Kundin. Wayne Smith schraubt die obere Abdeckung der Maschine auf. Seine Vermutung bestätigt sich: Der Einspülkasten ist nicht ganz dicht. Ein Leck? Die Kundin ist überrascht,

dass ihre Waschküche nicht unter Wasser steht. Es sei nur ein kleines Leck, erklärt der Servicetechniker. „Aber Miele Waschmaschinen sind so gebaut, dass sie auch bei kleinen Undichtheiten sofort stoppen, damit eben kein Wasserschaden entsteht.“

Reparatur und Wartung in einem

Er holt das Ersatzteil, das über Nacht aus dem Lager in Abingdon geliefert und im Fahrzeug bereitgelegt wurde, aus seinem Bulli. Mit wenigen Handgriffen ist das defekte Teil ausgewechselt. Vorher putzt Wayne Smith das Innere der Maschine. „Wenn sie schon mal offen ist, lohnt es sich, einmal drüberzusehen. Denn Ablagerungen und Schmutz können undichte Stellen verursachen.“ Reparatur und Wartung gehen Hand in Hand.

Wayne Smith arbeitet seit mehr als 20 Jahren als Techniker, zehn davon bei Miele. Er ist ein Allrounder: Von Wasch- über Spül- und Kaffeemaschinen bis hin zu Trocknern, Backöfen, Mikrowellen und Kühlschränken kennt er sich mit allen Miele Hausgeräten aus. Das aktuelle Exemplar befindet sich gerade im Schleudergang – der Gerätetest gehört zu jedem Service dazu.

Bei seinen Einsätzen steht Wayne Smith im direkten Austausch mit Kundinnen und Kunden. „Viele Menschen erzählen mir ihr Leben und ich höre dann einfach zu“, berichtet er. Er habe über die Jahre gelernt, Menschen einzuschätzen. Empathisch sein, diskret die professionelle Distanz wahren, auch angesichts kurioser Situationen. „Mich überrascht nichts mehr“, sagt er dazu schmunzelnd.

Erkennbar am roten Bus

Bei der nächsten Kundin, diesmal in einer Neubausiedlung, funktioniert ein Waschtrockner nicht wie erwartet. Schnell stellt Wayne Smith fest: Das Gerät ist nicht defekt. Wahrscheinlich war es zu schwer beladen. Ein Blick in die Maschine zeigt zudem, dass ein Rohr verstopft ist. Nach 17 Jahren in Betrieb und mit einem Hund im Haushalt ist das nicht überraschend. Er reinigt das Rohr und erklärt, was das Problem beim Schleudergang war. Danach baut er die Maschine wieder zusammen und säubert seinen Arbeitsplatz.

Wayne Smith ist einer von weltweit rund 2.400 Servicetechnikerinnen und -technikern, die in etwa 50 Ländern für Miele tätig sind. Die meisten von ihnen sind mit dem schon fast ikonischen roten Bus ausgestattet. Er ist Transportmittel und Lager in einem, gefüllt mit Werkzeug, Messgeräten und Ersatzteilen für die verschiedensten Geräte. Damit werden oft weite Strecken überbrückt, auch in entlegene Gebiete.

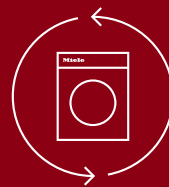
Markenbotschafter im Einsatz

„Unsere Kundinnen und Kunden haben hohe Erwartungen an die Zuverlässigkeit und Langlebigkeit ihrer Geräte“, sagt Axel Kruse, Senior Vice President Customer Service der Miele Gruppe. „Umso wichtiger ist es – gerade im Fall eines Defekts –, eine überzeugende Serviceleistung zu bringen.“ Alle Kolleginnen und Kollegen im Service sind wichtige Markenbotschafter von Miele, denn sie sind ebenfalls Ausdruck des Qualitätsversprechens und können – als direkter Kontakt zur Kundschaft – maßgeblich zu ihrer Zufriedenheit beitragen. Gegründet wurde der mobile Werkkundendienst Ende der 1950er Jahre, denn die Einführung des Waschkullautomaten erforderte spezifische Fachkenntnisse für die Reparatur. Anfang der 1980er Jahre wurde die Spezialisierung des Servicepersonals forciert, wodurch Aufträge fortan schneller ausgeführt werden konnten.

Das Beste sind zufriedene Kundinnen und Kunden

Wayne Smith schätzt die Herausforderungen, die eine defekte Maschine an ihn stellt, und die Genugtuung der erfolgreichen Reparatur. Das Beste aber seien zufriedene Kundinnen und Kunden, betont er. Zum Schluss erzählt er von einem besonders schönen Erlebnis: „Bei einer älteren Frau ist kurz vor Weihnachten der Backofen kaputtgegangen. Sie war verzweifelt.“ Die Ersatzteile seien rechtzeitig angekommen, sodass er das Gerät noch am Morgen des 24. Dezembers reparieren konnte. „Die Frau war überglücklich, dass sie an Heiligabend ein Essen aufstischen konnte. Ihre Dankbarkeit war für mich ein Weihnachtsgeschenk.“





Miele punktet bei **Stiftung Warentest**: Die Jury bewertete die Reparierbarkeit der Miele Waschmaschine WWB 380 WPS 125 Edition im Test 11/2025 mit **„Gut“ (1,9)**.^{*} Als einziger Hersteller erhielt Miele in dieser Auswertung zudem die Note **„Sehr Gut“** für die Reparaturunterstützung.

* Die Stiftung Warentest untersuchte die Reparierbarkeit von insgesamt zwölf Waschmaschinen verschiedener Hersteller u. a. anhand von Fehleranzeige, Ersatzteilverfügbarkeit, Kosten sowie bereitgestellten Reparaturunterlagen. Miele überzeugte mit einer Ersatzteillieferung innerhalb von zwei Tagen und umfangreichen Unterlagen auch für freie Werkstätten.



Gut vorbereitet für Wartung, Reparatur und Updates

Rund 2.400 Servicetechnikerinnen und Servicetechniker sorgen weltweit dafür, dass unsere Geräte über möglichst viele Jahre hinweg zuverlässig genutzt werden können.

Sie sind im Einsatz, wenn Reparaturen oder Wartungen erforderlich sind – sowohl in privaten Haushalten als auch im gewerblichen Umfeld. Digitale Lösungen wie Remote Assist für schnelle Unterstützung per Ferndiagnose, AI Diagnostics und Anleitungen zur Selbsthilfe gehören ebenso zum Service.

Unser Lager umfasst rund 70.000 Original-Ersatzteile, die wir mindestens 15 Jahre nach Serienauslauf weltweit ausliefern. Dazu gehören mehr als 500 Ersatzteile, mit denen Kundinnen und Kunden kleinere Reparaturen selbst durchführen können.

In einem Projekt bereiten wir Elektroniken auf und führen sie zurück in den Produktionskreislauf. Die Bauteile stammen aus Retouren sowie aus Rücklieferungen unserer Werke und unseres Kundendienstes. Nach einer sorgfältigen Fehleranalyse entscheiden wir, welche Elektroniken sich für das Programm eignen, reparieren sie und testen sie anschließend wie eine neu produzierte Elektronik. Unter anderem über das Miele Refurbished Parts Programm gehen sie anschließend europaweit zurück an unsere Kundinnen und Kunden.

Vernetzt und up to date

Viele unserer Geräte sind heute vernetzungs- und updatefähig. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die Miele App. Ihre Funktion AI Diagnostics erkennt Gerätestörungen automatisch und schlägt basierend auf Wahrscheinlichkeiten passende Lösungen vor. Dazu leitet sie unsere Kundinnen und Kunden Schritt für Schritt an, sodass sie die meisten Probleme selbst beheben können. Das spart Zeit, reduziert Kundendienstbesuche und unterstützt die Pflege der Geräte.

Die Miele App bietet auch Zugang zu verfügbaren Softwareupdates. Neue Funktionen und Verbesserungen können so aufgespielt werden – und der technische Stand eines Geräts endet nicht mit dem Zeitpunkt des Kaufs.

Im professionellen Umfeld bieten wir die Plattform Miele MOVE Connect an. Sie vernetzt Miele Professional Maschinen, ermöglicht den direkten Kontakt zum Service und bereitet Verbrauchsdaten zu Wasser und Energie auf.

gemeinsam

春節) Chinese New Year

Candice, Guang & Aoxi

好
haow

Happy

CTOUCH



Fælledby zeigt **heute**, wie wir **morgen** wohnen

In Kopenhagen entsteht ein Stadtteil,
der ganz bewusst neue Wege gehen will.

Direkt neben einem großen Naturschutzgebiet wächst das Wohnprojekt „Fælledby“ – übersetzt heißt das: Gemeinschaftsstadt. Ein Ort, an dem Menschen gemeinsam erproben, wie zukunftsfähiges Wohnen aussehen kann. Mittendrin: Miele.

Schon beim ersten Blick auf die Pläne wird klar, dass es hier um mehr geht, als Wohnraum zu schaffen. Zwischen Stadtzentrum und Natur soll ein echtes Zuhause entstehen, in dem die Bewohnerinnen und Bewohner über viele Jahre gut leben können. Diese Perspektive prägt das gesamte Projekt – von der Quartiersplanung bis zur Ausstattung der einzelnen Wohnungen.

Hier kommt Miele ins Spiel. In Dänemark ist es üblich, dass Wohnungen bereits beim Einzug über eine voll eingerichtete Küche und Hausgeräte verfügen. Gemeinsam mit den Projektpartnern – darunter PensionDanmark als Bauherr und die Kopenhagener Stadtentwicklungsgesellschaft By & Havn – hat Miele deshalb einen Ansatz entwickelt, der diese Hausgeräte in den Zukunftsgedanken von Fælledby einbindet.

Zuhause mit Weitblick

„Langlebigkeit und der verantwortungsvolle Umgang mit Materialien und Produkten stehen im Zentrum des Projekts“, sagt Dorte Andersen, Project Account Manager bei Miele Dänemark. „Genau dafür wurde Miele ausgewählt.“ Ein weiterer Grund sei die Bereitschaft, gemeinsam neue Wege zu gehen. Denn das Konzept verlangt langfristiges Denken, innovative Prozesse und eine enge Zusammenarbeit.

Das zeigt sich in jeder einzelnen Wohnung. Hier stehen künftig sechs Modelle aus der Discovery-Serie: Backofen, Kochfeld, Geschirrspüler, Kühl-Gefrierkombination, Waschmaschine und Trockner. So weit nicht ungewöhnlich. Spannend wird es, wenn eines davon irgendwann nicht mehr repariert werden kann und der Rücknahmemodus greift, den die Bewohnerinnen und Bewohner als separate Serviceleistung buchen können. Statt die Geräte zu entsorgen, sollen sie in einer Miele Werkstatt geprüft und – wenn möglich – wiederaufbereitet werden. Geplant ist, dass dafür neben neuen Ersatzteilen auch Bauteile aus anderen zurückgegebenen Geräten genutzt werden.

Was sich nicht mehr verwenden lässt, wird zerlegt und recycelt, die gewonnenen Materialien und Komponenten finden ihren Weg zurück in die Materialkreisläufe. So soll nach und nach ein System entstehen, das Produkte möglichst lange im Umlauf hält.

Kreislaufwirtschaft im Alltagstest

„Mit diesem Projekt entwickeln wir gemeinsam ein Konzept, das zeigt, wie Kreislaufdenken im Alltag funktionieren kann“, sagt Dorte Andersen. „Mit Geräten, die lange genutzt und repariert werden können. Die nicht einfach aus dem System verschwinden sollen, sobald etwas nicht mehr funktioniert.“

Zusätzlicher Bonus für die ersten Wohnungen: Sie werden mit WLAN-fähigen Geräten ausgestattet. Möglich macht dies ein Miele interner Nachhaltigkeitszuschuss, den Miele Dänemark für das Projekt erhalten hat. Dadurch können die Modelle mit den Systemen von Fælledby vernetzt werden. Die gewonnenen Daten liefern Einblicke in Nutzungsverhalten, Energie- und Wasserverbrauch sowie Produktlebensdauer. Wertvolle Erkenntnisse, die zukünftig in das Entwickeln neuer, innovativer Lösungen einfließen können.

Zukunft erleben

Fælledby macht Kreislaufwirtschaft damit greifbar. Nicht als abstrakte Vision, sondern direkt im Alltag der Menschen. Zwischen Waschmaschine, Geschirrspüler und Kühlschrank entsteht ein neues Verständnis dafür, wie Produkte genutzt, repariert und weiterverwendet werden können. Und vielleicht auch davon, wie nachhaltigeres Wohnen und Leben künftig aussehen kann.



Visualisierungen: 3D Vizual / Fælledby

Initiativen weltweit

Was uns verbindet, geht weit über unsere tägliche Arbeit hinaus. Vielfalt wird bei Miele nicht nur während der Diversity Week sichtbar, sondern ist Teil unseres gelebten Miteinanders. Zum Beispiel, wenn wir bei Miele X in Amsterdam das Chinese New Year oder an verschiedenen Standorten den Pride Month feiern. Aber auch, wenn wir über Ländergrenzen hinweg unser Wissen teilen, voneinander lernen und uns gemeinsam weiterentwickeln – in Trainings, Workshops und im direkten Austausch. Denn Lernen ist bei uns fester Bestandteil unseres Arbeitsalltags.

Viele von uns engagieren sich darüber hinaus ehrenamtlich im sozialen Umfeld. So unterstützen wir beispielsweise lokale Initiativen, organisieren Aktionen oder setzen uns gemeinsam für gesellschaftliche Anliegen ein.

Auch kleine Schritte für den Umweltschutz zählen: mit dem Rad zur Arbeit fahren, Bäume pflanzen, Müll sammeln.

Ob durch soziales Engagement, Aktionen für die Umwelt, den Austausch unterschiedlicher Perspektiven und gemeinsames Lernen: Unsere Kolleginnen und Kollegen bringen sich aktiv ein und gestalten unsere Unternehmenskultur jeden Tag mit.



- 1 Kolleginnen und Kollegen bei Miele X in Amsterdam treffen sich zum Chinese New Year.
- 2 Öffnete 2026 in Lehrte seine Tore: das neue Schulungszentrum für unseren Professional Kundendienst.
- 3 Kräftig in die Pedale treten bei „Rad statt Auto“- und „Bike to work“-Aktionen zum Beispiel in Deutschland, den Niederlanden (Bild) und Norwegen.
- 4 Grüner Daumen von Vorteil: Pflanzaktionen in Kanada (Bild) und China.
- 5 Spannender Austausch zur Strategie und Anwendung von Künstlicher Intelligenz bei Miele beim unternehmensweiten Data and AI Summit in Gütersloh.
- 6 Regelmäßig gibt es Aufrufe zur Blutspende und Stammzelltypisierung an verschiedenen Standorten, wie hier in Euskirchen.
- 7 Miele feiert Vielfalt: unter anderem mit Aktionen, Mitarbeitenden-Communitys und Initiativen zu Allyship.
- 8 Mit Sammelbeutel, Zange und guter Laune unterwegs: „Clean up“-Tage in Großbritannien (Bild), der Türkei und den Niederlanden.

Wie wir **erneuerbare Energien** nutzen

Seit 2021 decken wir unseren weltweiten Stromverbrauch an den Standorten rechnerisch vollständig mit erneuerbaren Energien ab.

Herkunftsnachweise bestätigen, dass für unseren Stromverbrauch die gleiche Menge Energie aus regenerativen Quellen erzeugt und in das öffentliche Stromnetz eingespeist wird.

An mehreren Standorten erzeugen wir selbst Energie: zum Beispiel mit Photovoltaikanlagen. Der Strom deckt einen Teil des dortigen Energiebedarfs. In Deutschland betreiben wir Photovoltaikanlagen in Arnsberg, Euskirchen, Gütersloh, Lehrte und Warendorf – weitere Standorte sind in Vorbereitung – und international in Belgien (Pelt), China (Dongguan), Italien (Riese Pio X), Polen (Ksawerów) und Rumänien (Braşov). Hinzu kommen Anlagen in einigen unserer Vertriebsgesellschaften wie Belgien (Mollem), Niederlande (Vianen), Österreich (Wien), Schweiz (Spreitenbach, Crissier) und Südafrika (Bryanston).

In Euskirchen, Gütersloh, Ksawerów und Oslo (Vertriebsgesellschaft Norwegen) kommt außerdem Erdwärme als Energiequelle zum Einsatz.

Insgesamt haben wir Ende 2025 Photovoltaikanlagen mit einer installierten Gesamtleistung von rund 13,5 MWp betrieben, das entspricht rechnerisch der installierten Leistung von etwa 1.350 Anlagen auf Einfamilienhäusern (Annahme: Anlagen mit 10 kWp pro Hausdach).

Einen Gesamtüberblick über unseren Energiemix und -verbrauch liefert unser [Nachhaltigkeitsbericht 2025](#).

Impressum

Herausgeber

Miele & Cie. KG
Carl-Miele-Straße 29
33332 Gütersloh
Telefon: +49 5241 89-0
info@miele.de
[miele.de](https://www.miele.de)

Verantwortlich

Martin Wielgus, Corporate Communications
Christoph Wendker, Corporate Sustainability
and Public Affairs

Fotos

Miele

Projektleitung

Miele & Cie. KG
Christina Tenambergen, Claudia Mai,
Max Wagner, Jana Barton

Konzept und Realisierung

Forvis Mazars ESG GmbH & Co. KG,
Hamburg

Gestaltung/Layout

unclassic GbR, Hamburg

Druck

Fromm + Rasch GmbH & Co. KG, Osnabrück

Redaktionsschluss

1. Juni 2026

Die Broschüre und ihr Inhalt wurden unter größter Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Druckfehler oder Irrtümer nicht vollständig ausgeschlossen werden. Herausgeber sowie Autorinnen und Autoren übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit oder Vollständigkeit. Zukunftsgerichtete Aussagen wurden auf Basis der zum Erstellungszeitpunkt vorliegenden Informationen getroffen; tatsächliche Entwicklungen können davon abweichen.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, einschließlich elektronischer oder sonstiger Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und/oder öffentlicher Zugänglichmachung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Herausgebers.

Die Broschüre ist auch in englischer Sprache verfügbar. Allen Mitarbeitenden sowie allen weiteren Beteiligten, die an der Erstellung dieses Berichts mitgewirkt haben, dankt Miele für ihre Unterstützung.

© 2026 Miele & Cie. KG

Miele. Immer Besser.