



verbraucherzentrale

Thüringen

SACHBERICHT REPARATURBONUS THÜRINGEN

Pilotphase 2021

INHALT

1. Einleitung
2. Elektroschrott als Umweltproblem
3. Reparaturbonus: Vorbild Österreich
4. Umsetzung in Thüringen
5. Projektrahmen: Personal und Finanzen
6. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
7. Projektverlauf und Statistik
8. Herausforderungen der Pilotphase
9. Fazit und Erkenntnisse

Anlage: Statistik

1. Einleitung

Der Reparaturbonus Thüringen ist ein gemeinsames Projekt des Thüringer Ministeriums für Umwelt, Energie und Naturschutz (TMUEN) und der Verbraucherzentrale Thüringen (VZTH). Durch eine anteilige Erstattung von Reparaturkosten soll ein Anreiz gesetzt werden, defekte Elektrogeräte zu reparieren anstatt sie wegzuworfen. Damit wollen die Projektpartner dem steigenden Ressourcenverbrauch entgegenzutreten und einen Beitrag dazu leisten, das Elektroschrott-Aufkommen zu reduzieren. Zusätzlich zur Schonung der Umwelt erwarten die Projektpartner auch eine finanzielle Entlastung privater Haushalte sowie eine Steigerung der regionalen Wertschöpfung.

Der vorliegende Sachbericht fasst die Ergebnisse der Pilotphase des Reparaturbonus Thüringen im Jahr 2021 zusammen. Wie wurde das Projekt umgesetzt? Welche Ziele wurden erreicht? Welche Herausforderungen traten auf und welche Lösungen wurden gefunden? So soll dieser Sachbericht zugleich ein Leitfaden für alle sein, die ebenfalls die Umsetzung eines Reparaturbonus-Projektes planen.

2. Elektroschrott als Umweltproblem

Mehr als 20 Kilogramm Elektroschrott fallen in Deutschland pro Person im Jahr an.¹ Es handelt sich um eine der am schnellsten wachsenden Abfallarten in der Europäischen Union: Pro Jahr steigt das Aufkommen um 3 bis 5 Prozent.

Obwohl sich Verbraucher:innen zur Reparatur bekennen, werden nur 22 Prozent aller defekten Geräte tatsächlich repariert.² Denn in der Praxis gibt es viele Hürden: Die Kosten für die Reparatur sind zu hoch, ein Reparaturservice ist nicht erreichbar oder die Geräte lassen sich gar nicht reparieren. Als größte Hürde geben Verbraucher:innen in zahlreichen Umfragen die Kosten einer Reparatur an. Bereits im Jahr 2017 nannten in einer Befragung von Kantar Emnid im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes 74 Prozent der Befragten dies als Hinderungsgrund.³

Mit einer finanziellen Förderung für Reparaturen könnte die Reparaturquote erhöht werden. Die Produkte würden länger genutzt werden, wodurch Ressourcen und CO₂ eingespart werden könnten. Verbraucher:innen müssten nicht so oft neu kaufen und sparen Geld. In Österreich existiert seit 2017 eine solche Förderung unter dem Namen Reparaturbonus.

¹ Vgl. Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, <https://www.bmuv.de/pressemitteilung/abschied-nehmen-richtig-entsorgen-rohstoffe-sichern-mehr-verbraucher-sollen-elektroaltgeraete-abgeben>, Stand 29.06.2022.

² Verbraucherzentrale Bundesverband: Positionspapier Recht auf Reparatur, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2022-05/22-04-25_vzbv-Positionspapier_Recht-auf-Reparatur.pdf, Stand 26.06.2022.

³ Verbraucherzentrale Bundesverband: Elektroschrott verhindern - Reparaturen fördern, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/elektroschrott-verhindern-reparaturen-foerdern>, Stand 26.06.2022.

3. Reparaturbonus: Vorbild Österreich

Der Ursprung des Reparaturbonus liegt in Österreich. Ende 2017 führte die Stadt Graz eine *Förderung von Reparaturdienstleistungen an Elektrogeräten*⁴ ein. Pro Privathaushalt und Kalenderjahr wurden Einwohner:innen der Stadt 50 Prozent der Kosten einer Reparatur bis zu einem maximalen Förderbetrag von 100 Euro gewährt.

Im September 2018 folgte das Bundesland Oberösterreich mit dem Förderprogramm *Reparaturbonus – Reparaturdienstleistungen bei Elektrogeräten*. Es folgten die Bundesländer Steiermark, Kärnten und Salzburg. Der Ablauf war stets so, dass zuerst das defekte Gerät repariert wurde, die Verbraucher:innen dann die Reparaturrechnung bei der zuständigen Behörde einreichten und nach der Bearbeitung des Antrags die Hälfte der Bruttorechnungssumme erstattet bekamen.

Ein anderes Abrechnungsmodell wählte das Bundesland Wien. Hier konnten die Verbraucher:innen zuerst den Reparaturbonus auf der entsprechenden Internetseite beantragen und sich dann einen sogenannten Reparaturbon herunterladen. Dieser muss innerhalb einer bestimmten Frist bei einem der teilnehmenden Betriebe eingelöst werden. Die Bonsumme zog der Reparaturbetrieb von der Rechnungssumme ab, so dass die Verbraucher:innen nur noch den Restbetrag zahlen mussten.

Die Reparaturbonus-Modelle der meisten Bundesländer sahen vor, dass nur Reparaturen in Betrieben förderfähig sind, die in der öffentlichen Datenbank *Reparaturführer Österreich*⁵ gelistet sind. In dieser Datenbank können Verbraucher:innen geordnet nach Gerätekategorien eine geeignete Werkstatt suchen. Die Liste der gefundenen Betriebe lässt sich im nächsten Schritt dann noch geografisch auf einzelne Bezirke – vergleichbar mit den deutschen Landkreisen – eingrenzen. Die Plattform wird von verschiedenen Partnern in den jeweiligen Bundesländern getragen. Dies sind zumeist die Landesregierungen, die Wirtschaftskammern sowie Unternehmen der Abfallwirtschaft.

4. Umsetzung in Thüringen

Mit dem Reparaturbonus Thüringen wurde diese Förderung erstmals in Deutschland erprobt. Bei der konkreten Ausgestaltung orientierten sich die Projektpartner vor allem an den Modellen der Bundesländer Kärnten, Oberösterreich und Salzburg. Das Wiener Bon-Modell wurde als nicht geeignet angesehen, da die Erstellung einer Liste mit geeigneten Reparaturbetrieben einen beachtlichen zeitlichen Vorlauf benötigt hätte. Zudem hätte eine solche Liste mit dem Prinzip der Anbieterneutralität der VZTH kollidieren können.

Antragstellung

Im Zuwendungsvertrag vereinbarten die Projektpartner, dass die VZTH während der Projektlaufzeit eine Struktur zur digitalen Abwicklung der Kostenerstattung entwickelt. Die entspre-

⁴ Siehe <https://www.graz.at/cms/beitrag/10224804/7882683/>, Stand 26.06.2022.

⁵ Siehe www.reparaturfuehrer.at, Stand 26.06.2022.

chenden Mittel wurden im Rahmen der Sachkosten zur Verfügung gestellt. Die VZTH beauftragte einen externen Anbieter mit der Programmierung eines Online-Tools für die Antragstellung.

Bis zur Fertigstellung dieses Tools war als Zwischenlösung die digitale Antragstellung über eine Eingabemaske auf der Projektwebsite www.reparaturbonus-thueringen.de geplant. Hier sollten die Antragsteller:innen ihre Reparaturrechnung hochladen und die für die Erstattung relevanten Daten eingeben. Da die Daten aber per unverschlüsselter E-Mail von der Website an die VZTH gesendet worden wären, wurde dieses Modell von der VZTH aus Datenschutzgründen verworfen.

Zum Start des Pilotprojektes gab es damit nur die Möglichkeit, den Reparaturbonus-Antrag als PDF-Dokument von der Projektwebsite herunterzuladen und ausgefüllt zusammen mit Kopien der Reparaturrechnung und des Zahlungsbelegs postalisch an die VZTH zu senden.

Anträge, die per E-Mail gestellt wurden, wurden zwar auch bearbeitet. Diese Möglichkeit der Antragstellung wurde aber nicht publiziert. Bei Anfragen von Verbraucher:innen, ob Anträge per E-Mail möglich seien, riet die VZTH davon ab, persönliche Daten – vor allem die eigene Kontoverbindung – in einer ungesicherten E-Mail zu versenden.

Gestaltung der Förderbedingungen

Im Folgenden werden die im Antragsformular aufgeführten Förderbedingungen des Reparaturbonus Thüringen dargestellt und erläutert.

Gefördert wird die Reparatur haushaltsüblicher Elektrogeräte aus Küche, Bad, Wohnzimmer und Garten. Der Thüringer Reparaturbonus beträgt 50 Prozent der Brutto-Rechnungssumme, maximal 100 Euro pro Person und Jahr.

Diese Regelungen entsprechen dem österreichischen Vorbild. Die Förderung pro Person anstatt pro Haushalt wurde gewählt, da die Zuordnung der Antragsteller:innen zu einem Haushalt bei der Antragsbearbeitung nur schwer möglich ist. Ein zweiter Grund: Während die klassischen Haushaltsgeräte wie Kühlschränke und Waschmaschinen in der Regel nur einmal pro Haushalt vorkommen, sind Geräte wie Mobiltelefone oder Tablets meist mehrfach vorhanden. Bei einer dreiköpfigen Wohngemeinschaft beispielsweise hätte die Beschränkung auf 100 Euro pro Haushalt zu Ungerechtigkeiten geführt.

Den Reparaturbonus Thüringen können nur Privatpersonen ab 18 Jahre mit Hauptwohnsitz in Thüringen in Anspruch nehmen.

Der Reparaturbonus richtet sich an private Verbraucher:innen. Unternehmen, Vereine oder öffentliche Einrichtungen sind somit von der Förderung ausgeschlossen. Als Altersuntergrenze wurde das Erreichen der unbeschränkten Geschäftsfähigkeit gewählt. Als Landesprojekt wird die Förderung zudem auf Menschen mit Hauptwohnsitz in Thüringen beschränkt.

Der Rechnungsbetrag muss mindestens 50 Euro inklusive Mehrwertsteuer betragen (Bagatellgrenze). Reparaturen unter diesem Wert werden nicht gefördert.

Hier war der Gedanke, dass es bei kleinen Rechnungssummen keinen finanziellen Anreiz für eine Reparatur braucht. Zudem sollte die Bagatellgrenze den Aufwand der VZTH reduzieren, der durch das Überweisen von Kleinstbeträgen entsteht.

Die Rechnungen müssen spätestens 3 Monate nach Rechnungslegung eingereicht werden.

Der Reparaturbonus soll eine ökologische Lenkungswirkung entfalten. Bei der Bezuschussung von lange zurückliegenden Reparaturen wäre das nicht der Fall. Es wurde eine Kulanzfrist von drei Monaten gewählt.

Serviceleistungen wie Reinigungen, Softwareupdates, Wartungen etc. sind von der Förderung ausgenommen. Auch der Kauf von Ersatzteilen kann nicht gefördert werden.

Damit wurde die Förderung von Ersatzteilkäufen bei Reparaturen in Eigenregie ausgeschlossen. Die VZTH hätte bei der Antragsbearbeitung nicht nachvollziehen können, ob das gekaufte Ersatzteil tatsächlich für den angegebenen Zweck verwendet wurde oder weiterverkauft beziehungsweise retourniert wurde. Gegen diese Regelung gab es wenige, aber dafür sehr beharrliche Beschwerden von Bastlern.

Im Gegensatz zu den meisten österreichischen Reparaturbonus-Modellen wurde ein Akkutausch als förderfähige Reparatur anerkannt. Geräte mit nicht mehr leistungsfähigen Akkus sind zwar im engeren Sinne nicht defekt, aber dennoch nicht mehr alltagstauglich. Die Verlängerung der Lebensdauer eines Gerätes durch den Einbau eines neuen Akkus entspricht der Zielsetzung des Reparaturbonus.

Ergänzt wurden die Förderbedingungen durch folgenden Hinweis:

Der Reparaturbonus wird gewährt, solange der Verbraucherzentrale Thüringen Fördermittel zur Verfügung stehen. Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Auszahlung des Reparaturbonus.

Vor allem der Hinweis auf die begrenzten Fördermittel ist für die Außenkommunikation wichtig. Auch bedingt durch die vergleichsweise hohe Medienpräsenz des Reparaturbonus kann bei Verbraucher:innen der Eindruck entstehen, es handele sich um eine Dauerförderung. Um Enttäuschungen vorzubeugen, sollte daher der Projektcharakter des Reparaturbonus betont werden, das heißt: die Förderung hat ein Startdatum, aber auch ein Enddatum.

Förderfähige Geräte

Der Reparaturbonus sollte nach österreichischem Vorbild für haushaltsübliche Elektrogeräte gezahlt werden. Aufgrund des Pilotprojekt-Charakters sah die VZTH von einer abschließenden Liste förderfähiger Geräte ab. Stattdessen wurden Produktkategorien wie Küchengeräte, Unterhaltungselektronik oder Werkzeuge mit entsprechenden Beispielgeräten benannt.

Ausgeschlossen wurde die Förderung von Reparaturen an Haustechnik, also Heizungsanlagen, Solaranlagen, Hauswasserpumpen und ähnlichen Dingen. Ebenso wurden Fahrzeugreparaturen ausgeschlossen und damit auch Reparaturen an Elektrofahrrädern oder Elektroautos.

Mitunter gab es Nachfragen von Medien, ob die Reparatur sehr alter Geräte eigentlich umweltfreundlich sei. Schaut man nur auf den Stromverbrauch, kann es tatsächlich sinnvoll sein, einen alten, stromfressenden Kühlschrank gegen ein neues, energieeffizientes Modell auszutauschen. Betrachtet man aber den gesamten Ressourcenverbrauch, ist eine Reparatur fast immer die umweltfreundlichere Wahl.⁶ Deshalb verzichtete die VZTH auch darauf, bestimmte Altersgrenzen bei den reparierten Geräte zu benennen.

Die Förderbedingungen inklusive der Geräteliste wurde zwischen den Projektpartnern nicht vertraglich geregelt, sondern im Einvernehmen auf Arbeitsebene abgestimmt. So konnten die Projektpartner auf unvorhergesehene Fälle rasch reagieren, was gerade bei einem Modellprojekt von Vorteil war. Generell war die vertrauensvolle und pragmatische Zusammenarbeit mit dem TMUEN einer der Erfolgsfaktoren für den Reparaturbonus.

Auf Basis der gewonnenen Erfahrungen wurden für die zweite Runde die Förderbedingungen sowie die Liste der förderfähigen Geräte überarbeitet und im Zuwendungsvertrag festgehalten. Insbesondere für die Kommunikation gegenüber den Antragsteller:innen ist eine vertragliche Festlegung der Förderbedingungen wünschenswert.

5. Projektrahmen: Personal und Finanzen

Zuwendungsvertrag

Laut Zuwendungsvertrag vom 14. Juni 2021 sollte das Modellprojekt Reparaturbonus Thüringen von Mitte Juni 2021 bis zum Jahresende 2022 laufen. Zur Finanzierung von Reparaturen war ein Budget von insgesamt 150.000 Euro vorgesehen, verteilt auf die Jahre 2021 (60.000 Euro) und 2022 (90.000 Euro).

Hinzu kamen 86.000 Euro für die Projektabwicklung durch die Verbraucherzentrale Thüringen. Diese Summe bestand aus den Personalkosten für beide Jahre (insgesamt 65.435 Euro) sowie Sachkosten in Höhe von 20.565 Euro. Die Personalkosten verteilten sich auf

- die Projektleitung mit 8 Wochenstunden sowie
- die Sachbearbeitung mit 16 Wochenstunden.

Der größte Teil der Sachkosten, nämlich 13.000 Euro, war für die Programmierung eines Online-Tools vorgesehen, mit dem spätestens 2022 die papierlose Antragstellung über die Projekt-Website möglich sein sollte.

⁶ Siehe Ökoinstitut, FAQ Langlebigkeit von Elektrogeräten im Haushalt, <https://www.oeko.de/fileadmin/oekodoc/FAQ-Langlebigkeit-elektronische-Produkte.pdf>, S. 6 bis 10, abgerufen am 30.6.2022. Siehe hierzu auch detaillierter: European Environmental Bureau: Cool products don't cost the earth, <https://eeb.org/wp-content/uploads/2019/09/Coolproducts-report.pdf>, abgerufen am 30.06.2022.

Änderungsverträge

Der unerwartet große Zuspruch nach der Reparaturbonus-Förderung machte mehrere Änderungsverträge nötig.

Mit dem **ersten Änderungsvertrag** Ende Juli 2021 zogen die Projektpartner die Projektmittel komplett in das Jahr 2021. Die Pilotphase war jetzt bis zum 31. Dezember 2021 befristet. Für die Personalkosten waren nun 47.265 Euro eingeplant, die sich wie folgt verteilen:

- Projektleitung 20 Wochenstunden
- Sachbearbeitung 24 Wochenstunden
- Mitarbeiter:in Posteingang 6 Wochenstunden.

Anfang August folgte der **zweite Änderungsvertrag**: Das TMUEN erhöhte das Budget für Reparaturkosten um 300.000 Euro auf nunmehr 450.000 Euro.

Mit dem **dritten Änderungsvertrag** im Dezember 2021 wurde das Budget für Reparaturkosten um weitere 50.000 Euro auf nun 500.000 Euro erhöht. Damit wurde sichergestellt, dass alle bis zum Stichtag 11. Oktober 2021 gestellten Anträge auch bedient werden können. Der Stellenplan wurde ebenfalls geringfügig angepasst:

- Projektleitung 20 Wochenstunden
- Sachbearbeitung 24 Wochenstunden
- Mitarbeiter:in Posteingang 12 Wochenstunden.

Die Fördermittel wurden von der VZTH in mehreren Tranchen abgerufen. Detaillierte Informationen hierzu finden sich im separaten Verwendungsnachweis.

Für die **zweite Förderrunde im Jahr 2022** plant die VZTH mit folgendem Personalbedarf:

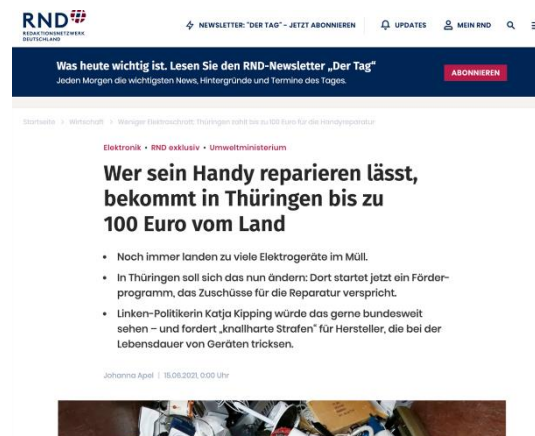
- Projektleitung 20 Wochenstunden
- Sachbearbeitung 40 Wochenstunden
- Mitarbeiter:in Haushalt 10 Wochenstunden.

Zur Personalplanung sei an dieser Stelle noch angemerkt, dass neben den eigentlichen Projektmitarbeiter:innen auch die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit (Medianfragen, Projekt-Website), Buchhaltung (Überweisungen) und die Service- und Empfangskräfte zumindest zeitweise einen erheblichen Mehraufwand hatten. Auch dies sollte bei der Planung von Reparaturbonus-Projekten berücksichtigt werden. Zudem sollten alle genannten Bereiche sowie die bzw. der Beauftragte für den Datenschutz möglichst frühzeitig in die Planung einbezogen werden.

6. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Der Reparaturbonus Thüringen wurde von Beginn an von einem großen Medieninteresse begleitet. Entsprechend hoch war die Einsatzzeit der VZTH-Pressesprecherin für das Projekt, die zudem auch die Projektwebsite www.reparaturbonus-thueringen.de erstellt und gepflegt hat.

Es gab zahlreiche Interviewanfragen regionaler und überregionaler Medien. Exemplarisch seien Interviews mit der taz, der Frankfurter Allgemeinen Zeitung, dem Deutschlandfunk, dem Redaktionsnetzwerk Deutschland und RTL genannt.



Wegen der großen Zahl der Antragsteller:innen sah die VZTH von einer weitergehenden aktiven Bewerbung des Reparaturbonus ab. Ebenso wurde in den knapp vier Monaten der Auszahlungsphase darauf verzichtet, Flyer, Plakate oder ähnliche Werbematerialien zu erstellen.

7. Projektverlauf und Statistik

Der Startschuss für den Reparaturbonus Thüringen fiel am Dienstag, 15. Juni 2021. Das Angebot wurde von Beginn an sehr gut angenommen. Nach einer Woche waren bereits 266 Anträge eingegangen, nach drei Wochen Antrag Nummer 1000.



Im Bild: Anträge eines typischen Tages

Auch in den Ferienwochen im Juli und August nahm die Zahl der Anträge nicht spürbar ab.

Nach zweimaliger Aufstockung des Fördertopfes (siehe Abschnitt Projektrahmen) verkündeten die Projektpartner am Freitag, 8. Oktober 2021 den Antragsstopp zum Stichtag 11. Oktober. An diesem Tag kamen noch einmal rund 500 Anträge an.

Insgesamt erreichten die VZTH **6670 Anträge** auf den Reparaturbonus. Davon konnten **6438 Anträge** mit einer Gesamt-Bonussumme von **483.558,36 Euro** bewilligt werden. Die Reparaturrechnungen, die mit diesen Anträgen eingereicht wurden, summieren sich auf 1.131.851,62 Euro. Das heißt, durch den Reparaturbonus wurden Reparaturen im Gesamtwert von über einer Million Euro bezuschusst.

Im Durchschnitt wurden 75 Euro pro bewilligtem Antrag ausgezahlt. Die mit weitem Abstand am häufigsten ausgezahlte Bonussumme war 100 Euro – dies war bei 1946 Anträgen der Fall.

213 Anträge mussten abgelehnt werden. Der häufigste Ablehnungsgrund war, dass es sich bei dem reparierten Gerät nicht um ein Elektrogerät handelt. Meist waren dies Heizungsanlagen oder Benzinrasenmäher. Weitere häufige Ablehnungsgründe waren:

- es handelte sich um einen Ersatzteilkauf, nicht um eine Reparatur,
- die Reparaturrechnung war auf ein Unternehmen oder einen Verein ausgestellt,
- die Bruttorechnungssumme war geringer als 50 Euro.

Lediglich zwei Anträge mussten abgelehnt werden, weil die Antragsteller:innen nicht in Thüringen wohnen. In beiden Fällen lag der Wohnort im niedersächsischen Teil des Eichsfelds.

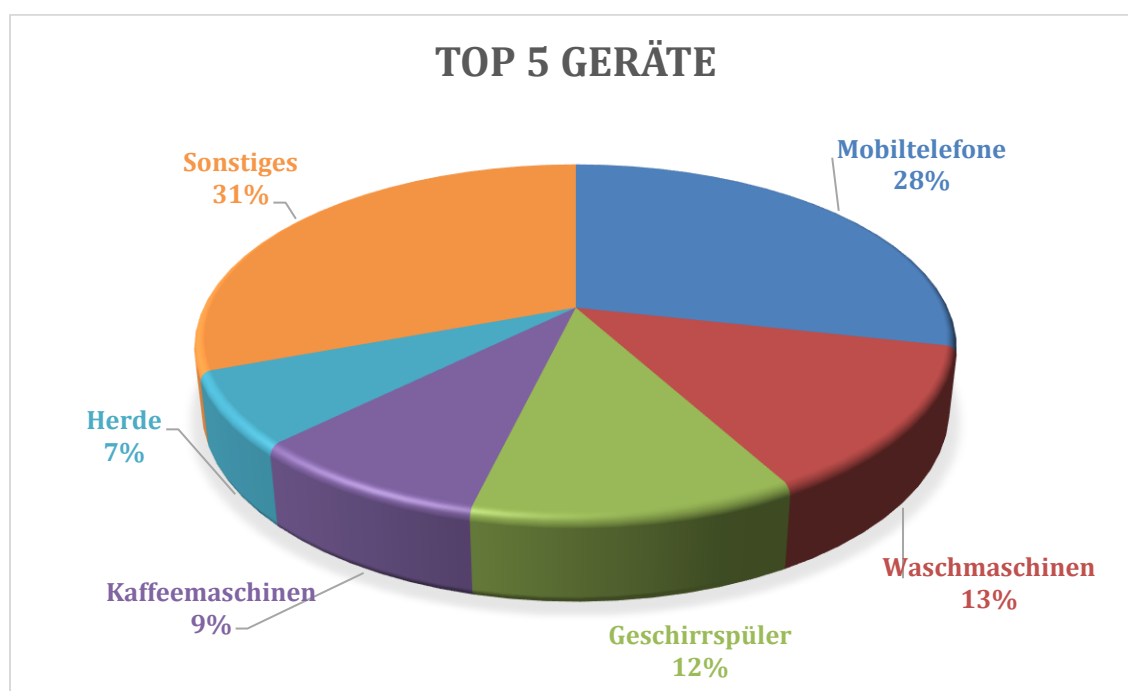
11 Anträge wurden doppelt eingereicht. 8 Anträge wurden von den Antragsteller:innen zurückgezogen, zumeist weil das reparierte Gerät erneut einen Defekt aufwies und die Reparaturkosten von der Werkstatt erstattet wurden.

In 74 Fällen konnte der Reparaturbonus nicht ausgezahlt werden, da die Anträge nicht vollständig oder die Kontonummern falsch waren und sich die Antragsteller:innen auf Nachfrage nicht gemeldet haben.

Hinzu kamen 374 nachgereichte Dokumente oder schriftliche Bitten um die Zusendung eines Antragsformulars, so dass insgesamt 7044 Einträge im Posteingangsbuch des Reparaturbonus notiert sind.

Reparierte Geräte

Am häufigsten wurden Reparaturrechnungen für Mobiltelefone eingereicht. Diese machten 28 Prozent aller bewilligten Anträge aus. In den allermeisten Fällen war der vorliegende Schaden ein Displaybruch. Mit deutlichem Abstand folgen Waschmaschinen, Geschirrspüler, Kaffeemaschinen (fast ausschließlich Kaffeevollautomaten) sowie Elektro-Herde. Eine vollständige Liste der reparierten Geräte findet sich am Ende des Sachberichts.

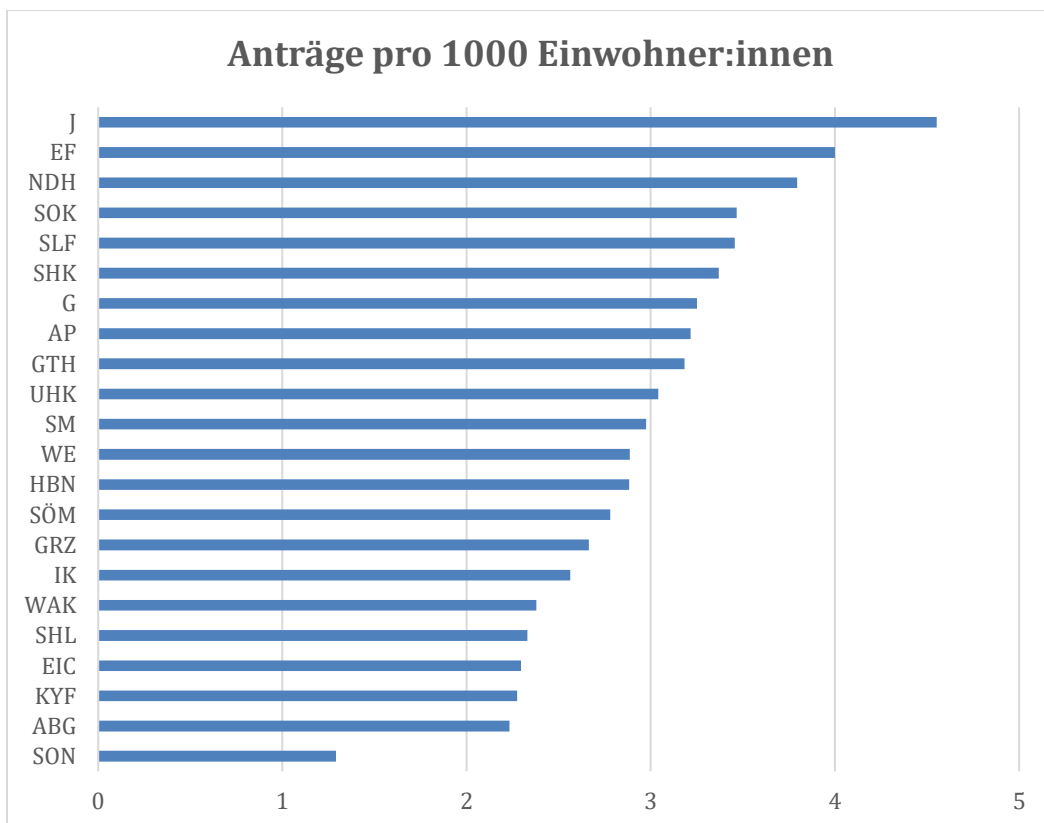
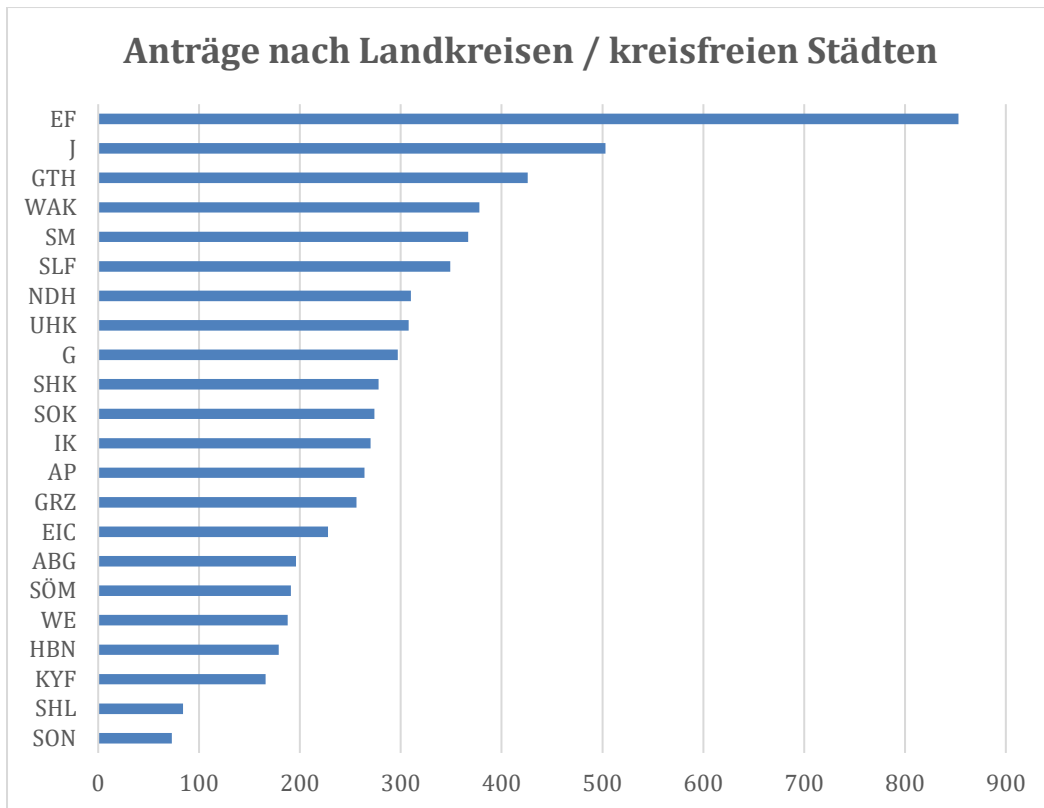


Regionale Verteilung

Die meisten Anträge kamen aus Erfurt, nämlich 853. Mit Abstand folgen Jena, der Landkreis Gotha, der Wartburgkreis inklusive Eisenach⁷ sowie der Landkreis Schmalkalden-Meiningen. Die wenigsten Anträge kamen aus Sonneberg.

Berücksichtigt man die Einwohnerzahlen der Landkreise und kreisfreien Städte, ergibt sich ein etwas anderes Bild. Hier liegt Jena mit 4,5 Anträgen pro 1000 Einwohner:innen an der Spitze, gefolgt von Erfurt. Es folgen der Landkreis Nordhausen, der Saale-Orla-Kreis sowie der Landkreis Saalfeld-Rudolstadt. Die Statistik schließt wiederum der Landkreis Sonneberg mit 1,3 Anträgen pro 1000 Einwohner:innen ab.

⁷ Zum 1. Juli 2021 fusionierte die bis dahin kreisfreie Stadt Eisenach mit dem Wartburgkreis.

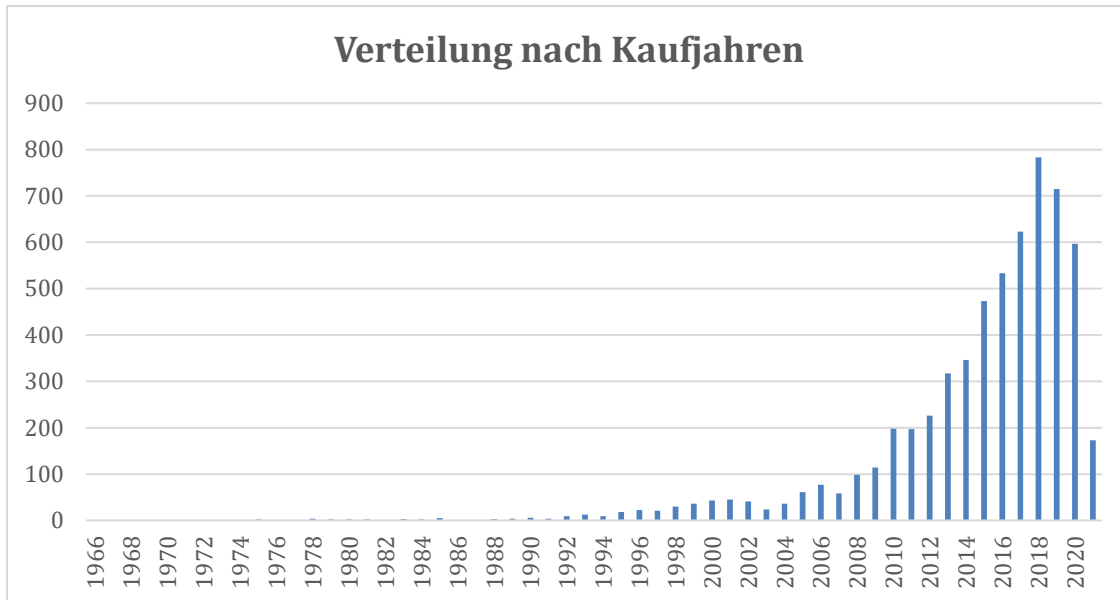


Die detaillierten Zahlen und die Erklärung der Abkürzungen finden sich am Ende des Sachberichts.

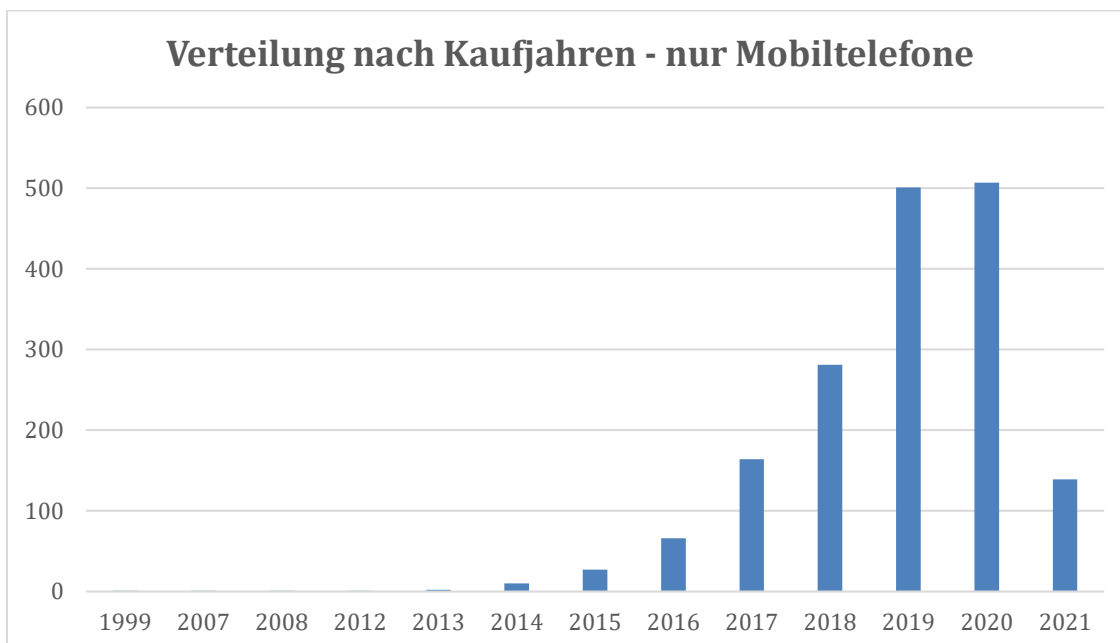
Betrachtet man die einzelnen Landkreise, wohnen die Antragsteller:innen nicht nur in den größeren Städten, sondern auch die ländlichen Gemeinden sind gut vertreten.

Alter der reparierten Geräte

Das häufigste Kaufjahr der reparierten Geräte ist 2018. Eine statistische Häufung gibt es bei den Jahren 2015 bis 2020. In nicht allen Fällen wurde das Kaufjahr durch die Antragsteller:innen angegeben. Von den Geräten mit bekanntem Kaufjahr war das älteste ein Radio aus dem Jahr 1966.



Die Mobiltelefone waren deutlich jünger als die übrigen Geräte. Sie wurden meist in den Jahren 2019 oder 2020 gekauft.



Wo wurde repariert?

Rund 40 Prozent der Geräte wurden durch einen **Fachhändler** repariert, 34 Prozent in einer **Werkstatt**. Als Werkstatt werden dabei Betriebe definiert, deren Hauptgeschäft die Reparatur und nicht der Verkauf von Neugeräten ist. Hier macht sich die hohe Zahl an Mobiltelefonen bemerkbar, die zumeist in spezialisierten Handy-Werkstätten repariert wurden.

16 Prozent der Reparaturen wurden durch **Elektronikfachmärkte** wie MediaMarkt und Saturn oder auch kleinere Ketten wie Expert, Euronics und Electronic Partner durchgeführt. In 9 Prozent der Fälle beauftragten die Verbraucher:innen den **Kundendienst** des Herstellers mit der Reparatur. Ein Gerät – ein Rasenmäher – wurde durch einen Baumarkt repariert.

Weitere demografische Daten der Antragsteller:innen (Alter, Geschlecht) wurden nicht erhoben. Eine Stichprobe von 200 Antragsteller:innen ergibt anhand der Vornamen eine Verteilung von 115 Männern (57,5 Prozent) und 85 Frauen (42,5 Prozent). Aus E-Mails und Briefen sowie bei zahlreichen Telefonaten mit Verbraucher:innen war festzustellen, dass alle Altersgruppen vertreten waren. Für die zweite Förderrunde wurde die Frage nach dem Alter der Antragsteller:innen in das Online-Formular aufgenommen.

8. Herausforderungen der Pilotphase

Lange Bearbeitungszeit

Die große Nachfrage nach dem Reparaturbonus sorgte in Kombination mit dem Bearbeitungsaufwand der Papier-Formulare für eine lange Bearbeitungszeit, die sich im Laufe der Monate zudem weiter verlängerte. Die Reparaturboni für die letzten im Oktober gestellten Anträge konnten beispielsweise erst Anfang Januar 2022 ausgezahlt werden.

Erschwerend kam hinzu, dass der Versand von Empfangsbestätigungen zeitlich und personell durch die VZTH aufgrund der Masse der eingegangenen Anträge nicht leistbar war. Für die Antragsteller:innen vergingen also mehrere Monate ohne eine Rückmeldung zu ihren Anträgen. Dies sorgte nicht nur für zahlreiche Nachfragen, sondern auch für verständlichen Frust und doppelt gestellte Anträge. Auch die händische Erfassung des Namens, der IBAN und der Bonussumme in einer Excel-Tabelle für die Überweisung war äußerst zeitintensiv. Gleiches trifft für die Erstellung der Statistik zu.

Fehleranfälligkeit des Antragsprozesses

Die postalische Antragstellung bedeutete eine erhöhte Fehleranfälligkeit im Vergleich zur Online-Antragstellung. Das betraf vor allem vergessene Unterlagen, fehlende Unterschriften oder Zahlendreher bei der IBAN. Diese mussten nachgefordert beziehungsweise korrigiert werden.

Rückblickend muss festgestellt werden, dass das Antragsformular daran einen erheblichen Anteil hatte, da es viel zu umständlich und zu wenig anwenderfreundlich gestaltet war. Neben einer Unterschrift unter dem eigentlichen Antrag waren auch Unterschriften unter den Förderbedingungen sowie unter der Datenschutzerklärung nötig.

Die Erfahrungen zeigen, dass der Ablauf der Antragstellung intuitiver gestaltet und auf dem Formular deutlicher erklärt werden muss.

Diese Erkenntnisse wurden für die Gestaltung der Eingabemaske des Online-Tools und des neuen Papier-Antragsformulars genutzt. Wichtig war dabei auch, den gesamten Antragsprozess möglichst von mehreren am Projekt unbeteiligten Personen intensiv auf Verständlichkeit und mögliche Fehlerquellen testen zu lassen.

Für die zweite Projektrunde des Reparaturbonus im Jahr 2022 steht der VZTH nun das neu erstellte Online-Antragsportal zur Verfügung. Postalische Anträge sind dann die absolute Ausnahme für Menschen ohne Zugang zum Internet. Auch wenn sich die eigentliche Bearbeitungszeit (Prüfen und Bewilligen bzw. Ablehnen) eines Antrags zwischen Digital- und Papier-Variante nicht signifikant unterscheidet, fällt die händische Erfassung der Daten weg, was eine erhebliche Zeitersparnis bedeutet. Auch hinsichtlich des Platzverbrauchs ist die digitale Antragstellung der postalischen Variante vorzuziehen, da die Anträge zehn Jahre aufbewahrt werden müssen und die Ordner mit den Papier-Anträgen aus der Pilotphase inzwischen mehrere Regalmeter in der VZTH-Geschäftsstelle füllen.

Zeitpunkt für Antragsstopp

Eine Herausforderung zum Ende des Förderzeitraumes war, den richtigen Zeitpunkt für den Antragsstopp zu finden. Dem TMUEN und der VZTH war wichtig, bei der Verkündung des Antragsstopps den Antragsteller:innen zusichern zu können, dass alle fristgerecht eingegangenen Anträge aus den vorhandenen Mitteln auch bedient werden können. Zugleich sollten am Ende nicht zu viele Fördermittel ungenutzt im Fördertopf bleiben. Erschwerend kam hinzu, dass zum avisierten Zeitpunkt Anfang Oktober erst ungefähr die Hälfte der Anträge bearbeitet war und die genaue Zahl der bislang eingegangenen Anträge wegen des großen Rückstaus noch unbekannt war.

Trotz der bewusst knapp gewählten Vorwarnzeit – der Antragsstopp wurde per Pressemitteilung am Freitag 8. Oktober für den folgenden Montag, 11. Oktober verkündet – erreichten die VZTH allein am letzten Tag noch einmal rund 500 Anträge.

Als die Gesamtzahl der eingegangenen Anträge feststand, wurde auf Basis der konservativen Annahme, dass für jeden fristgerecht eingegangenen Antrag die durchschnittliche Summe von 75 Euro ausgezahlt wird, ein Mehrbedarf von 50.000 Euro errechnet. Im dritten Änderungsvertrag wurde der Fördertopf durch das TMUEN um diese Summe auf dann 500.000 Euro erhöht.

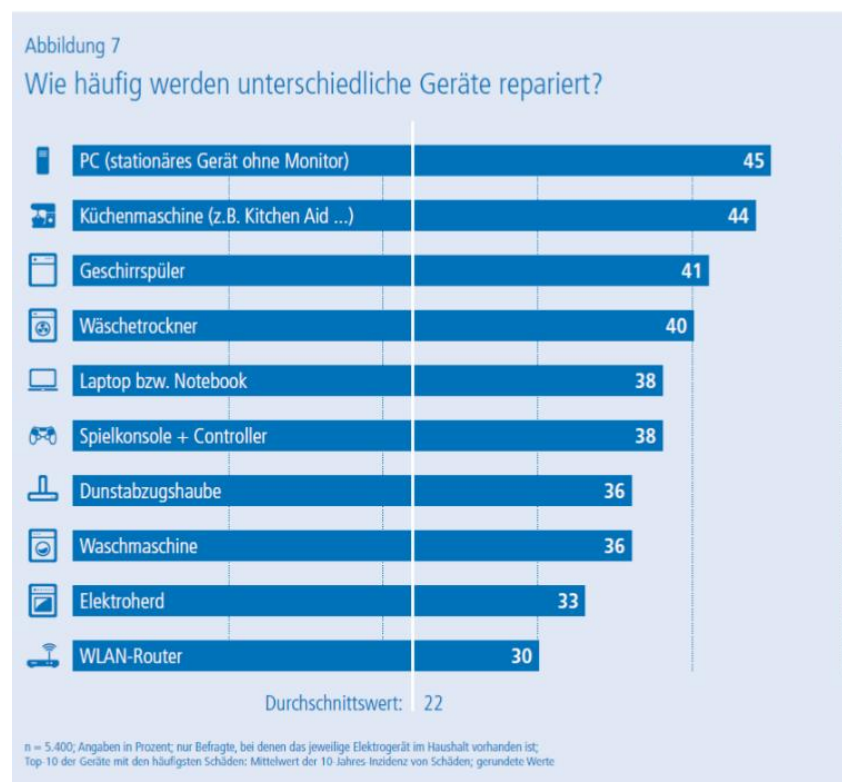
9. Fazit und Erkenntnisse

Welchen Effekt hat der Reparaturbonus Thüringen gehabt? War der Bonus tatsächlich ein Anreiz zum Reparieren oder gab es nur einen Mitnahmeeffekt bei Geräten, die auch ohne Förderung repariert worden wären?

In zahlreichen Telefonaten und E-Mails wurde von Verbraucher:innen geäußert: „Die Reparatur lohnt sich nur mit Bonus, sonst kaufe ich ein neues Gerät“. Vor allem Handy-Reparaturwerkstätten berichteten, dass der Reparaturbonus für eine große Nachfrage gesorgt habe. Eine Erfurter Handy-Werkstatt bat die VZTH gar darum, rechtzeitig vor dem Neustart im Jahr 2022 gewarnt zu werden, um Personal und IT auf den neuerlichen Ansturm vorzubereiten.

Auch quantitativ lässt sich dieser Effekt erkennen. Eine Studie im Auftrag des Spezialversicherers Wertgarantie hat 2021 die Reparaturhäufigkeit bestimmter Elektrogeräte – ohne Reparaturförderung – untersucht.⁸ Tritt ein Defekt auf, der zur Funktionsunfähigkeit eines Gerätes führt, entscheiden sich demnach Verbraucher:innen durchschnittlich in 78 Prozent der Fälle gegen eine Reparatur. In 22 Prozent der Fälle werden Reparaturen durchgeführt.

Am häufigsten lassen Verbraucher:innen defekte PCs und Küchenmaschinen reparieren, nämlich in 45 beziehungsweise 44 Prozent der Fälle. Mobiltelefone – als besonders schadensanfällige Geräte – rangieren hier im Vergleich zu anderen Geräten mit einer Reparaturhäufigkeit von 27 Prozent im Mittelfeld.⁹



Bildquelle: Studie
„Reparieren statt
wegwerfen“

⁸ „Reparieren statt Wegwerfen“. Eine Studie im Auftrag der Wertgarantie SE zur Entstehung von Elektroschrott, https://reparieren-statt-wegwerfen.de/rsw_studie_2020.pdf, abgerufen am 26. Juni 2022.

⁹ Ebd., S. 13.

Vergleicht man diese Zahlen mit der Statistik des Reparaturbonus, zeigt sich eine deutliche Verschiebung bei den reparierten Geräten. Das legt die Vermutung nahe, dass der Reparaturbonus vor allem bei Mobiltelefonen dafür gesorgt hat, dass diese repariert und eben nicht verschrottet werden.

Zusammengefasst brachte die Pilotphase des Reparaturbonus Thüringen folgende Erkenntnisse:

Die Verbraucher:innen wollen reparieren. Die Reparatur scheitert nicht an fehlenden Reparaturbetrieben. Auch im ländlichen Raum wurde der Reparaturbonus rege genutzt. Der entscheidende Hebel sind die Kosten der Reparatur im Vergleich zu einer Neuanschaffung.

Der Reparaturbonus bewirkt, dass Geräte repariert werden, die ohne die Förderung nicht repariert worden wären. Dieser Effekt ist bei Mobiltelefonen besonders ausgeprägt.

Der Reparaturbonus ist ein Förderprogramm, das potenziell von allen volljährigen Einwohner:innen Thüringens genutzt werden kann und das nicht auf eine bestimmte Bevölkerungsgruppe beschränkt ist. Dementsprechend waren auch alle Altersgruppen und alle Regionen des Freistaats vertreten.

Auch vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Diskussion um Klimaschutz und Nachhaltigkeit hat der Reparaturbonus einen Nerv getroffen.

Aufgrund der zu erwartenden hohen Nachfrage seitens der Antragsteller:innen sollten künftige Reparaturbonus-Projekte auf ein Online-Antragsverfahren setzen. Hierfür bedarf es einer Vorlaufzeit für die Programmierung.

Ist genügend Vorlaufzeit vorhanden, bietet sich gerade bei einem Projekt auf kommunaler Ebene auch das österreichische Bon-Modell als Alternative an.

Die Planung und Durchführung eines solchen Projektes ist zeit- und arbeitsintensiv. Die Personalressourcen sollten dementsprechend geplant werden.

Wünschenswert wäre zudem eine wissenschaftliche Begleitung des Reparaturbonus Thüringen und hoffentlich folgender Projekte in anderen Bundesländern. Es wäre wichtig, die erzielten Effekte auf wissenschaftlicher Basis mit konkreten Einsparsummen zu Elektroschrott und CO₂-Äquivalenten verbinden zu können.

Anlage: Statistik

Übersicht der reparierten Geräte

Akku-Schrauber	6
Allesschneider	2
Antennenanlage / Sat-Anlage	9
Audiocenter	1
AV-Receiver	16
Beamer	3
Bluetooth-Musikbox	1
Bohrgerät	8
Bügeleisen / Bügelstation	14
Camcorder	1
CD-Spieler	11
Dampfgarer	6
Drohne	5
Drucker	43
Dunstabzugshaube	17
DVD-Spieler	15
E-Book-Reader	4
Elektrobürste	1
E-Piano	1
Fensterwischer	1
Fernseher	313
Festnetztelefon	1
Festplattengehäuse / Heim-Server	2
Fitnessarmband	2
Fotoapparat	26
Funkgerät	2
Gartenpumpe	1
Geschirrspüler	756
Häcksler	4
Heckenschere	7
Heimkinoanlage	2
Herd / Backofen	432
HiFi-Anlage / Stereo-Anlage	14
Hobel	1
Hochdruckreiniger	30
Holzspalter	1
Hörgerät	3
Kaffeemaschine / Kaffeevollautomat	569
Kassettenrekorder	4
Küchenmaschine (Thermomix etc.)	21

Kühlschrank / Gefrierschrank	191
Ladegerät	3
Lampe	7
Laptop	326
Lautsprecher	5
LED-Bar	1
Markise	4
Meißelhammer	2
Microwelle	33
Mixer	1
Mobiltelefon	1833
Monitor	3
Nähmaschine	46
Navigationsgerät	3
PC	83
Plattenspieler	4
Poolreiniger	2
Projektor	1
Radio	33
Raffstore	1
Rasenmäher	35
Rasentrimmer	1
Rasentrimmer	4
Rasierer	5
Rollo	2
Säge	2
Scanner	1
Smartwatch	24
Soundbar	12
Soundsystem	4
Spielkonsole	18
Staubsauger	104
Stemmhammer	1
Subwoofer	4
Tablet	121
Toaster	1
Tonbandgerät	1
Tuner	1
Uhr	1
Unterhaltungselektronik allgemein	27
Ventilator	1
Verstärker	8
Videorekorder	4
Videosprechanlage	1

Walkman	1
Wäschetrockner	219
Waschmaschine	871
WC-Aufsatz	1
Werkzeug allgemein	21
Wetterstation	1
Winkelschleifer	3
Summe	6438

Wohnort der Antragsteller:innen nach Landkreisen und kreisfreien Städten:

Thüringen	2 108 863		
Gebietskörperschaft	Zahl EW	Anträge	pro 1000 EW
Erfurt, Stadt	213227	853	4,000431465
Gera, Stadt	91368	297	3,250591017
Jena, Stadt	110502	503	4,551953811
Suhl, Stadt	36054	84	2,329838575
Weimar, Stadt	65138	188	2,88618011
Landkreis Eichsfeld	99324	228	2,2955177
Landkreis Nordhausen	81687	310	3,794973496
Landkreis Wartburgkreis	158900	378	2,378854626
Landkreis Unstrut-Hainich-Kreis	101269	308	3,041404576
Landkreis Kyffhäuserkreis	72964	166	2,275094567
Landkreis Schmalkalden-Meiningen	123404	367	2,97397167
Landkreis Gotha	133825	426	3,183261722
Landkreis Sömmerda	68717	191	2,779515986
Landkreis Hildburghausen	62089	179	2,882958334
Landkreis Ilm-Kreis	105367	270	2,562472121
Landkreis Weimarer Land	82103	264	3,215473247
Landkreis Sonneberg	56504	73	1,291943933
Landkreis Saalfeld-Rudolstadt	100969	349	3,456506452
Landkreis Saale-Holzland-Kreis	82513	278	3,369166071
Landkreis Saale-Orla-Kreis	79030	274	3,467037834
Landkreis Greiz	96102	256	2,663836341
Landkreis Altenburger Land	87807	196	2,232168278
Summe		6438	

Stand: 30. Juni 2022

Autor: Stefan Eisentraut M.A.
Projektleiter Reparaturbonus Thüringen (2021)

E-Mail: s.eisentraut@vzth.de

www.reparaturbonus-thueringen.de

verbraucherzentrale

Thüringen

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt

Telefon: 0361 555 14-0
Fax: 0361 555 14-40
E-Mail: info@vzth.de

www.vzth.de