

# Smartphone- Reparatur- Studie 2019





# LIEBE LESERINNEN UND LESER,

für Verbraucher ist es wichtig, über ein funktionsfähiges und zuverlässiges Smartphone zu verfügen. Gleichzeitig steigen die gesellschaftlichen Anforderungen an Nachhaltigkeit. Mehr als ein Drittel aller Smartphones erleiden im Laufe ihrer Nutzungsdauer einen Defekt. In dieser Studie haben wir festgestellt, dass lediglich 15,4 Prozent der Besitzer ihren Smartphone-Schaden reparieren lassen. Vergleicht man diese beiden Zahlen, ist die Reparaturquote von Smartphones viel zu gering.

clickrepair, der Reparatur-Marktplatz von WERTGARANTIE, bietet mit seinem Reparatur-Check und der dazugehörigen Reparatur-Studie\* umfassende Informationen zur Schadenanfälligkeit ausgewählter Smartphones und Marken. Darüber hinaus präsentieren wir nutzerbasierte Erkenntnisse zur Schadenprävention, Wiederkaufwahrscheinlichkeit sowie Nutzungsverhalten unterschiedlicher Altersklassen.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen mit dieser Studie!

Marco Brandt  
Bereichsleiter Digital Business

\* Grundlage dieser Studie bildet eine in Zusammenarbeit mit Statista durchgeführte repräsentative Umfrage unter 5.126 Teilnehmern ab 18 Jahren. Der Erhebungszeitraum war vom 18.04. - 14.05.2019. Ihre Ergebnisse sowie die durch WERTGARANTIE versicherten Smartphones dienten als Datenbasis für den Reparatur-Check.

Inhalt und Vorwort	2
Reparatur-Check	3
Schadendaten	5
Schaden & Schutz	7
Reparaturverhalten	9
Wiederkauf- wahrscheinlichkeit und Nutzersicht	11
Im Fokus: Smartphone-Nutzer	13
Weitere WERTGARANTIE-Studien	15
Herausgeber	16

Reparatur-Check:

# Das Smartphone-Ranking

Sony ist in allen Bewertungskriterien Klassenbester - besondere Stärke der Smartphones ist die geringe Reparaturanfälligkeit. Der junge Smartphone-Hersteller Huawei liegt mit dem etablierten Hersteller Samsung in der Gesamtbetrachtung gleichauf.

Apples sehr hoher Reparaturaufwand verschlechtert die Gesamtnote des Reparatur-Checks. Besonders das iPhone X sticht sowohl mit dem letzten Platz beim Reparaturaufwand, als auch mit der sehr hohen Reparaturanfälligkeit im Reparatur-Check des Monats Oktober hervor. Das iPhone XR zeigt sich hingegen als besonders robust und belegt Platz 1 hinsichtlich der Anfälligkeit.

Der Reparatur-Check von clickrepair bewertet die Schadenanfälligkeit und die im Schadenfall entstandenen Reparaturkosten verschiedener technischer Geräte. Für dieses Smartphone-Ranking werden monatlich Schulnoten von 1,0 bis 4,0 vergeben. Grundlage bilden die bei WERTGARANTIE versicherten Geräte sowie eine aktuelle Umfrage unter mehr als 5.000 Nutzern ab 18 Jahren. Das Ranking wird jeden Monat aktualisiert, sodass die Zahlen online stets auf dem neuesten Stand sind.

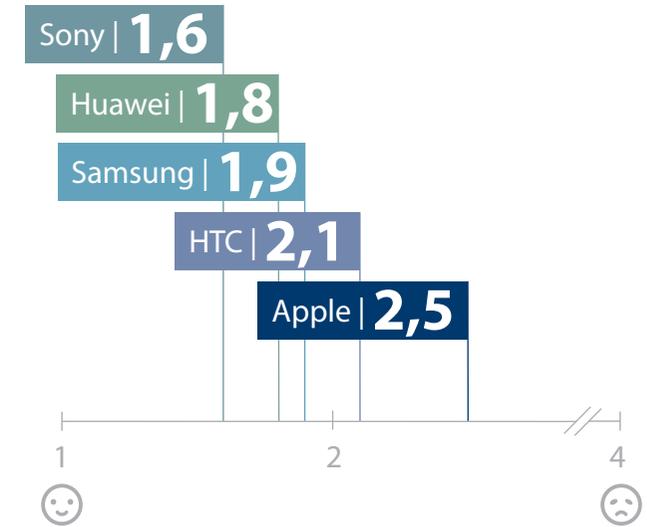
▶ Stand: 10/2019

▶ Smartphone-Jahrgänge von 2016 bis 2018

## Gesamtnote ausgewählter Hersteller Sony auf der Poleposition

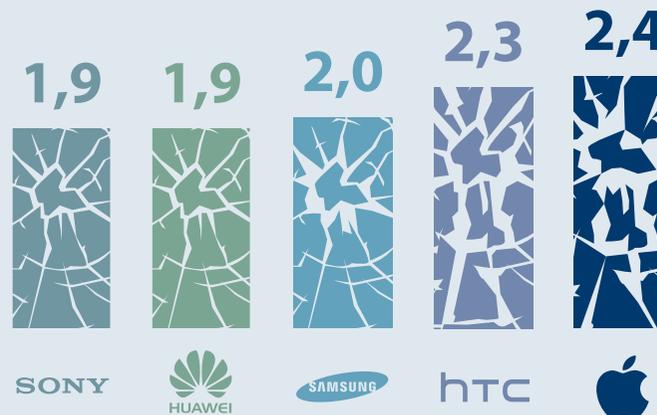
Mit einer Gesamtnote von 1,6 lässt Sony das Feld der Mitbewerber hinter sich - die Durchschnittsnote aller Hersteller liegt bei 2,0. Bitter: Apple muss sich mit einer Gesamtnote von 2,5 begnügen.

Gesamtnote  
im Schnitt:  
Ø 2,0



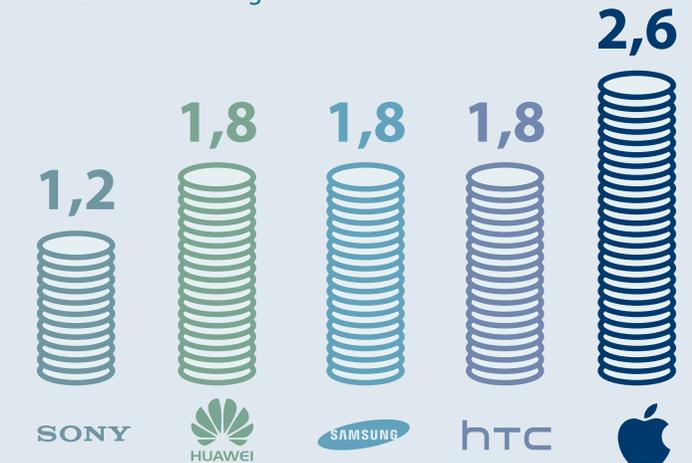
## Reparaturanfälligkeit ausgewählter Hersteller HTC und Apple bilden das Schlusslicht

Erneut kann Sony punkten: Ihre Smartphones sind besonders robust, während sich Apple und HTC als deutlich schadenanfälliger erweisen.



## Reparaturaufwand ausgewählter Hersteller Sony absoluter Spitzenreiter

Auch bei diesem Kriterium hat Sony eindeutig die Nase vorn, für Apple-Modelle hingegen werden Premium-Preise fällig.



Die Tops und Flops der Smartphones

## Sony behauptet Führungsposition

Das Xperia XZ1 Compact von Sony macht auch hier das Rennen. Bei den Flop 5 stehen Apple und Samsung mit jeweils zwei Modellen weniger gut da.

TOP

SONY	Xperia XZ1 Compact	1,2
HUAWEI	P8 lite (2017)	1,3
HUAWEI	Y6 (2018)	1,4
SAMSUNG	Galaxy J6	1,4
NOKIA	3	1,4

FLOP

Apple	iPhone 8 Plus	3,3
G	Pixel 2	3,3
SAMSUNG	Galaxy Note8	3,4
SAMSUNG	Galaxy S8+	3,4
Apple	iPhone X	3,5

Stand: 10/2019

Tops und Flops: Reparuranfälligkeit

## Apple klarer Sieger nach Punkten

Das Apple iPhone XR glänzt mit der Bestnote, aber auch Sony überzeugt durch Robustheit und ist daher doppelt vertreten. In den Flop 5 finden sich gleich zwei Modelle von Apple, am anfälligsten zeigt sich das Google Pixel 2.

kaum anfällig

Apple	iPhone XR	1,1
SONY	Xperia XZ3	1,2
SONY	Xperia XZ1 Compact	1,3
HUAWEI	Y6 (2018)	1,3
HUAWEI	P smart 2019	1,3

anfällig

HUAWEI	Honor 8	3,0
SAMSUNG	Galaxy J7 (2017)	3,0
Apple	iPhone 8 Plus	3,0
Apple	iPhone X	3,0
G	Pixel 2	3,2

Tops und Flops: Reparaturaufwand

## Kopf-an-Kopf-Rennen von Huawei und Sony

Huawei P8 lite (2017) und Xperia XZ2 Compact erhalten beide eine glatte Eins. Für Apple und Samsung läuft es bei weitem nicht so gut: Jeweils zwei ihrer Modelle schneiden mit 4,0 ab.

einfach

HUAWEI	P8 lite (2017)	1,0
SONY	Xperia XZ2 Compact	1,0
SONY	Xperia XZ1 Compact	1,1
NOKIA	3	1,2
SAMSUNG	Galaxy J6	1,3

aufwendig

Apple	iPhone 7 Plus	3,7
Apple	iPhone XS Max	4,0
SAMSUNG	Galaxy Note8	4,0
SAMSUNG	Galaxy S8+	4,0
Apple	iPhone X	4,0

Schadendaten:

# Die häufigsten Schadenursachen

Hat das Smartphone einen Defekt, ist meist das Display betroffen. Dazu gehören nicht nur Kratzer oder Risse, sondern auch technische Störungen. Bei fast 70 Prozent der Smartphone-Nutzer ist somit das Display die größte Schwachstelle. Etwas weniger, aber dennoch 50 Prozent aller Smartphones haben Schäden am Gehäuse. Am robustesten sind hingegen die verbauten Kameras in den Handys mit einer Schadenquote von 7,9 Prozent.

Überdurchschnittlich häufig hat das Samsung Galaxy S6 edge Sturzschäden. Auch bei technischen Problemen belegt ein anderes Samsung Smartphone den schlechtesten Platz: das Galaxy S3 mini weist besonders viele Defekte auf. Unabhängig vom Gerät beklagen Nutzer unter allen technischen Defekten am häufigsten einen schwachen Akku.

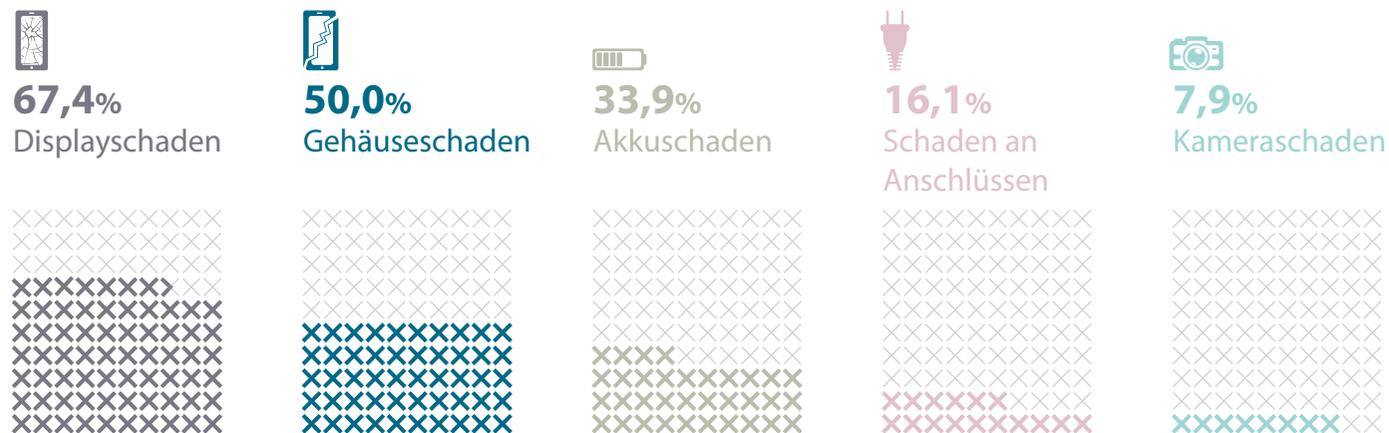
Smartphone-Jahrgänge ab 2010

Defekte Komponenten beim Smartphone

## Displays gehen am häufigsten kaputt

Mehr als zwei Drittel aller beschädigten Smartphones haben einen Displayschaden. Auch Gehäuseschäden sind bei jedem zweiten Smartphone vertreten.

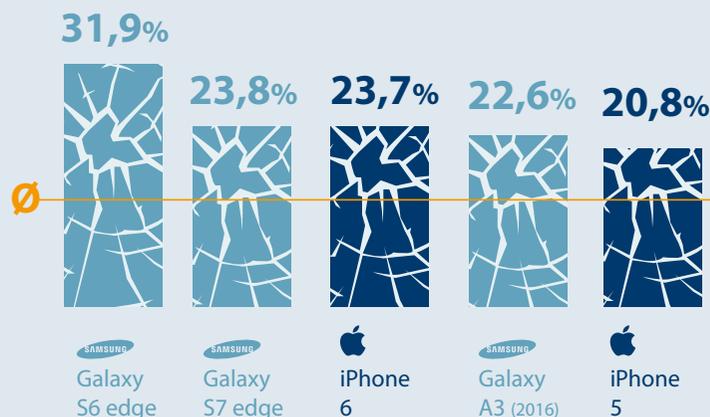
► Mehrfachnennung möglich



Flop 5 bei Sturzschäden

## Samsung und Apple besonders gefährdet

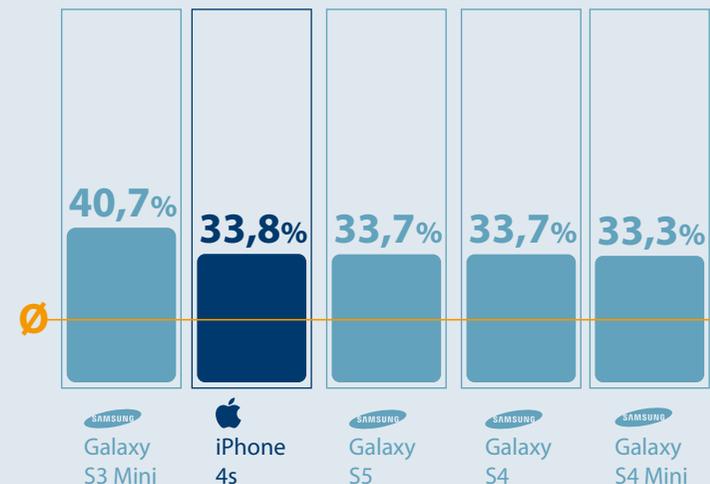
Nutzer des Galaxy S6 edge müssen bei fast einem Drittel der Geräte mit Sturzschäden rechnen, iPhone 6-User bei einem knappen Viertel.



Flop 5 bei technischen Problemen

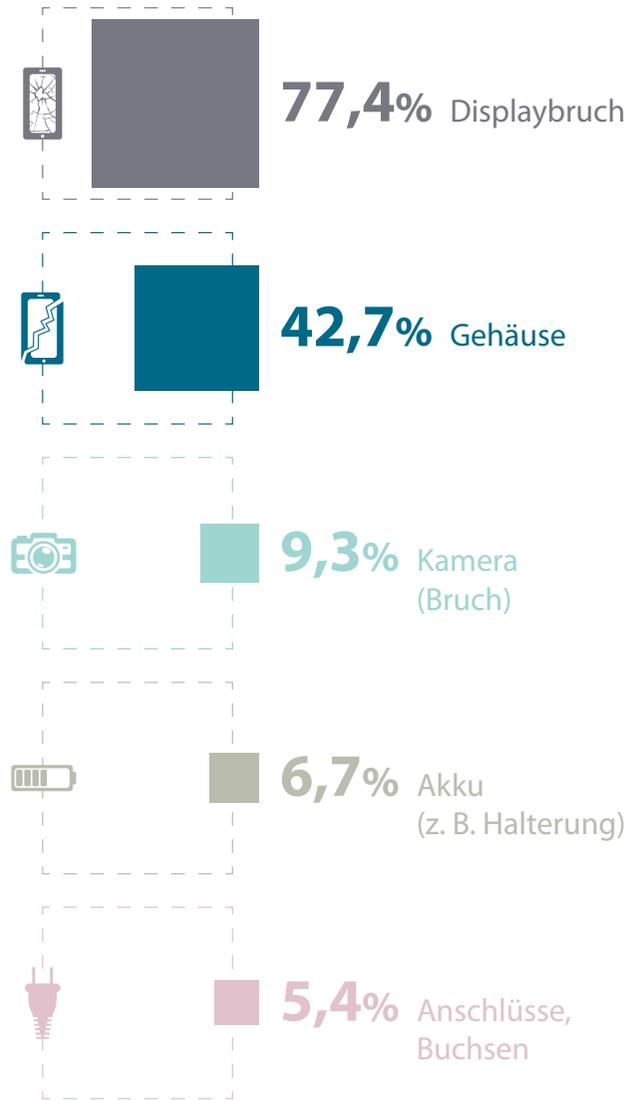
## Stark betroffen: Samsung Galaxy S3 mini

Die zweifelhafte Ehre der Flop 5 bei technischen Problemen teilen sich auch hier Samsung und Apple. Grund für den Defekt bei allen Geräten: ein schwacher Akku.



Welche Komponenten sind bei Sturzschäden betroffen?  
**Besonders anfällig: Display und Gehäuse**

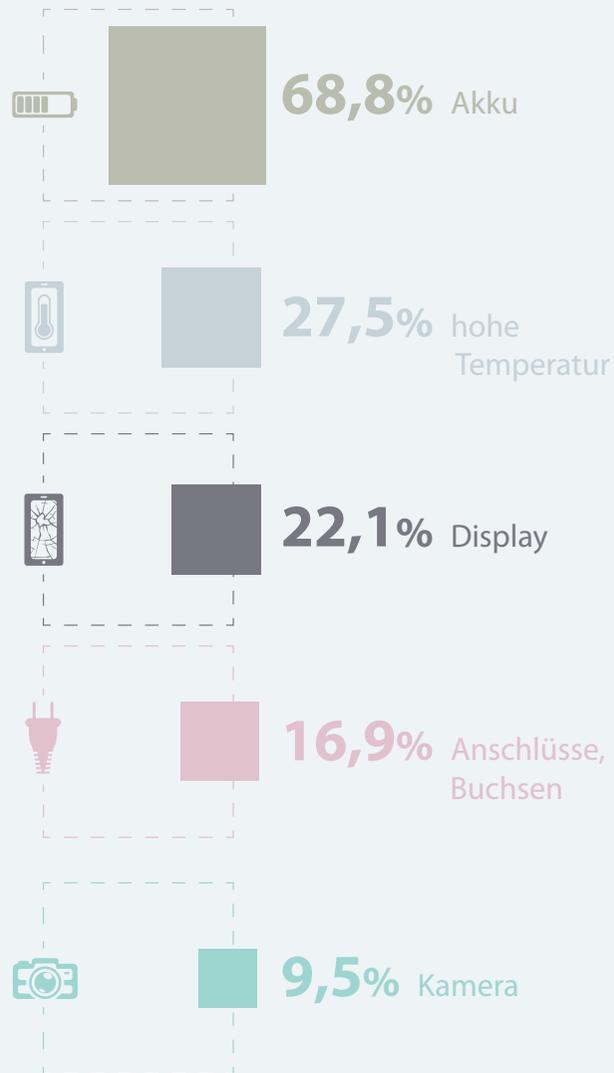
In drei von vier Fällen endet ein Sturz mit einem zersplitterten Display, gefolgt von Defekten am Gehäuse. Schäden an Kamera und Anschlüssen sind deutlich seltener.



▶ Mehrfachnennung möglich

Häufigkeit & Art technischer Defekte  
**Schwachstelle ist fast immer der Akku**

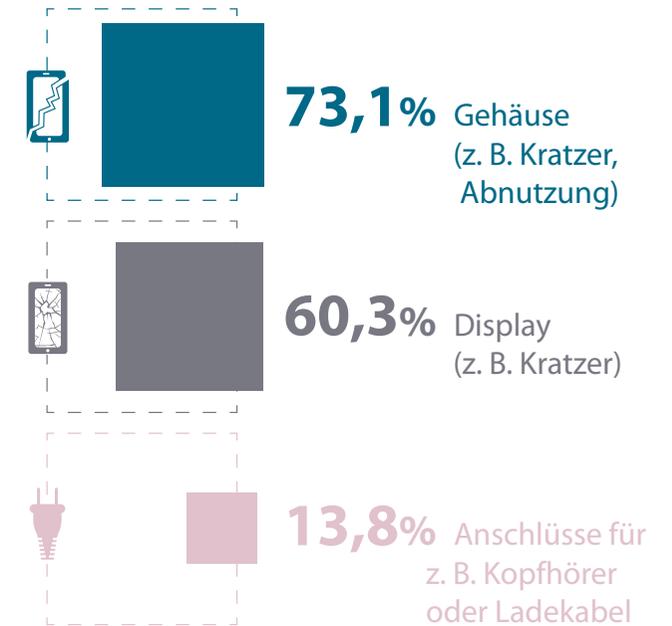
Der Akku liegt bei technischen Problemen mit Abstand ganz vorne, gefolgt von hoher Temperaturentwicklung und defekten Displays.



▶ Mehrfachnennung möglich

Defekte durch alltäglichen Gebrauch  
**Leidtragende sind Gehäuse und Display**

Der Alltag hinterlässt vor allem auf Gehäuse und Display seine (Kratz-)Spuren. Anschlüsse werden nur bei einem knappen Zehntel der Fälle beschädigt.



▶ Mehrfachnennung möglich

Schaden & Schutz:

# Schutzmaßnahmen im Vergleich

In diesem Kapitel untersuchen wir die Schadenhäufigkeit von Smartphones mit und ohne Schutzmaßnahmen. Nutzer, die entweder eine Schutzfolie oder Schutzhülle haben, verzeichnen weniger Sturzschäden an ihren Handys als User ohne einen physischen Schutz. Der größte Unterschied zeigt sich beim Hersteller Xiaomi. Bei Nutzern, die keine Schutzmaßnahme ergriffen haben, waren Sturzschäden fünfmal häufiger vertreten. Bei den Herstellern HTC und Nokia zeigen sich kaum Unterschiede beim Anteil der Sturzschäden zwischen den Nutzern mit und ohne Hülle/Folie.

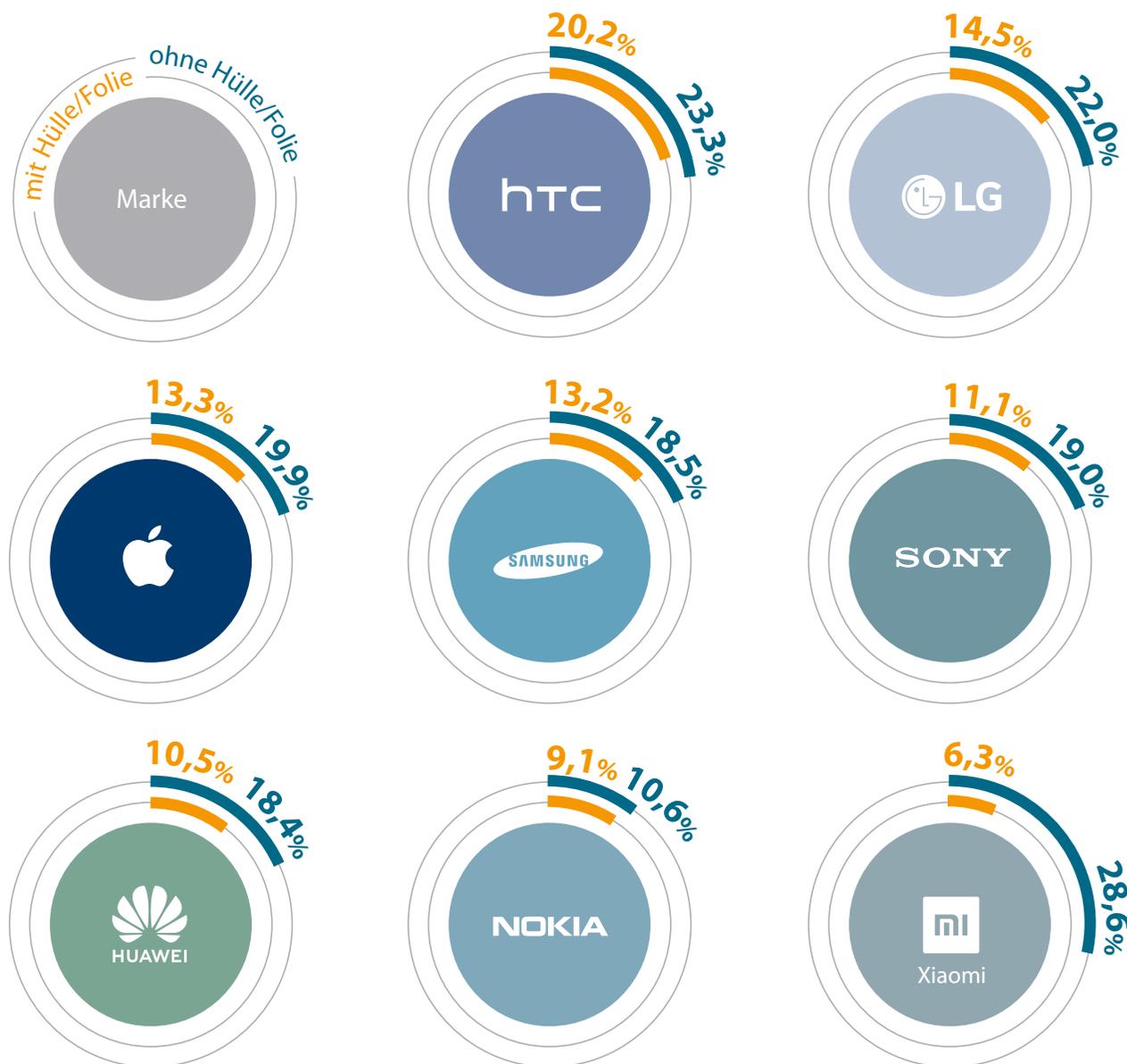
Während sich bei Nokia nur rund 70 Prozent der Nutzer für eine Schutzhülle und lediglich ein Drittel für eine Schutzfolie entscheiden, greifen beim Hersteller mit den am häufigsten geschützten Smartphones (Apple) mehr als die Hälfte aller User zur Schutzfolie. Mehr als 86 Prozent der iPhones werden sogar mit einer Hülle geschützt. Auch bei den Geräten des Herstellers Xiaomi wird mit 82,1 Prozent besonders häufig Wert auf Hüllen gelegt, ähnlich hoch bei den Smartphones der Hersteller Samsung (83,1%) und Huawei (83,7%). Schutzfolien werden mit 57,17 Prozent sogar am häufigsten von Xiaomi-Nutzern verwendet.

\* Basis dieser Untersuchung bilden alle Smartphones der jeweiligen Hersteller.

Häufigkeit von Sturzschäden mit und ohne Schutzmaßnahmen\*

## Schutzwirkung herstellerabhängig

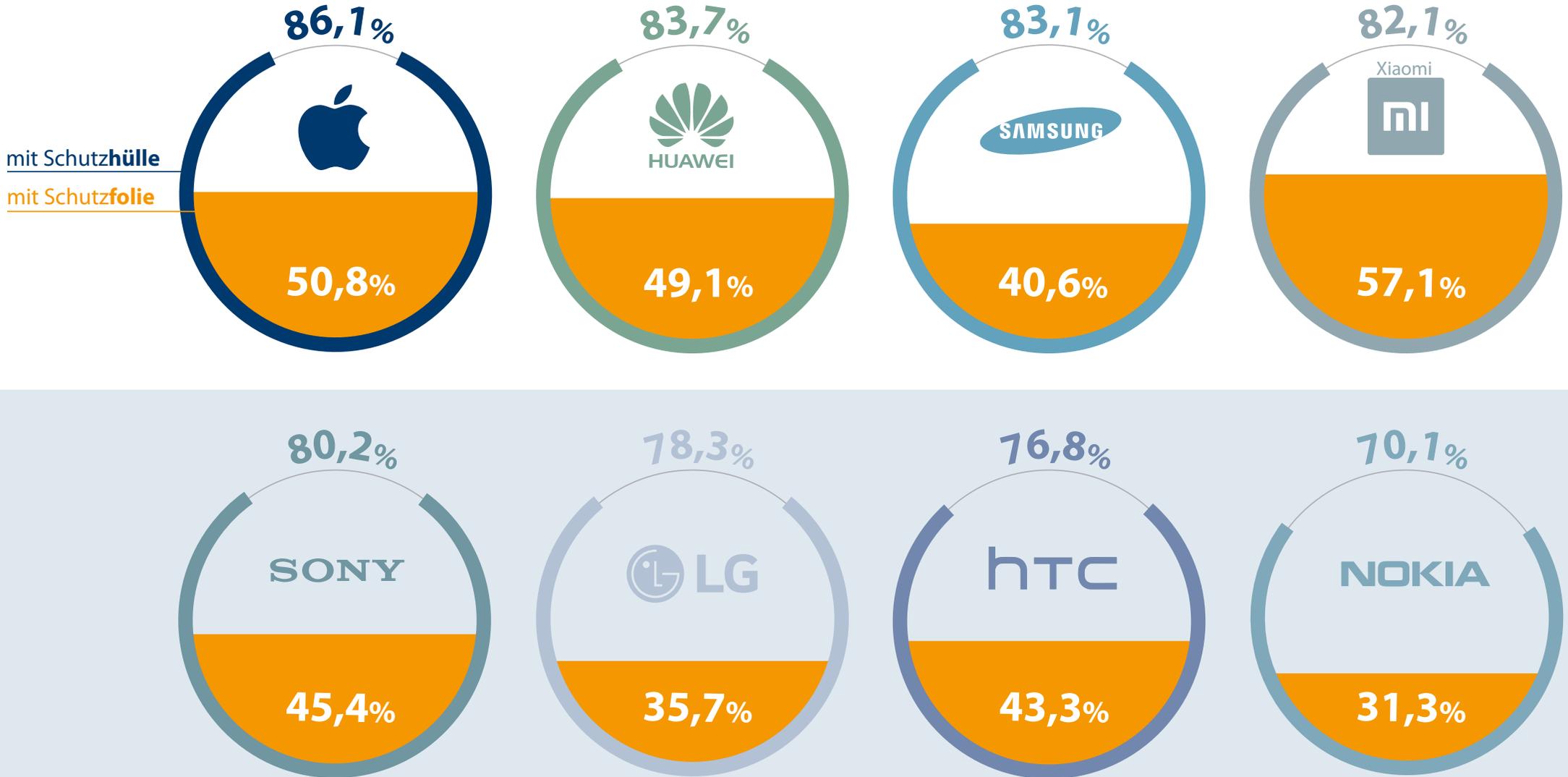
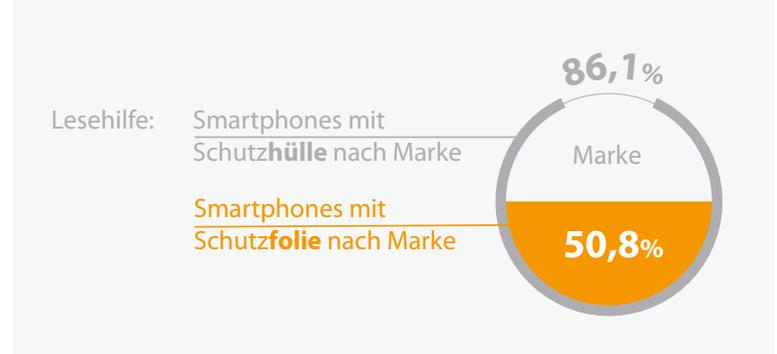
Bei Xiaomi sind Sturzschäden mit Schutzhülle und -folie deutlich geringer vertreten als ohne. Bei HTC sind Sturzschäden mit und ohne Schutzmaßnahmen gleich häufig vertreten.



### Schutzmaßnahmen nach Marke

## Nokia am häufigsten ungeschützt

Der Trend geht zur Schutzhülle, insbesondere bei Apple-Nutzern. Schutzfolien werden vermehrt bei Xiaomi eingesetzt.



Reparaturverhalten:

# Die Gründe für eine Reparatur

Apple-Nutzer entscheiden sich im Schadenfall häufiger für eine Reparatur als Nutzer der Konkurrenz-Smartphones: Jedes fünfte iPhone wird repariert. Smartphones des Herstellers Huawei werden nur in 1 von 10 Schadenfällen repariert. Auffällig sind die drastischen Unterschiede zwischen dem Wunsch einer Reparatur im Schadenfall und die deutlich geringere Anzahl der tatsächlich reparierten Smartphones.

Herstellerübergreifend ist der finanzielle Aspekt der am häufigsten genannte (49,1%), dicht gefolgt von ökologischen Gründen (42,5%).

Mehr als jeder zehnte Nutzer eines Apple- oder Huawei-Smartphones gibt eine emotionale Bindung als Grund für eine Reparatur an - bei Samsung trifft das nur auf einen von hundert Nutzern zu.

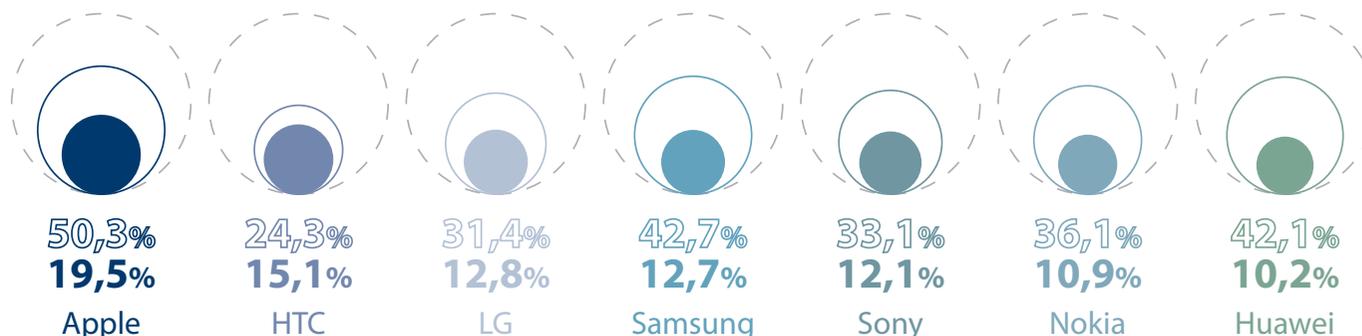
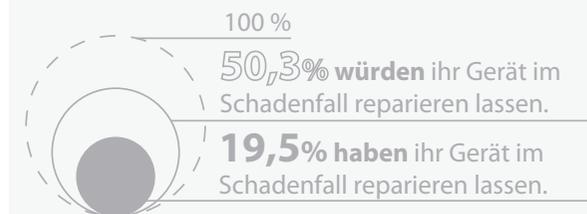
▶ Smartphone-Jahrgänge ab 2010

Wunsch nach Wiederherstellung

## Apple-Nutzer bauen auf Reparatur

Über die Hälfte aller Apple-User möchte das Smartphone instand setzen lassen, ein knappes Fünftel lässt es tatsächlich reparieren. Huawei-Besitzer sind am wenigsten reparaturfreudig.

Lesehilfe:



Gründe für Smartphone-Reparatur

## Finanzieller Aspekt als Hauptmotiv

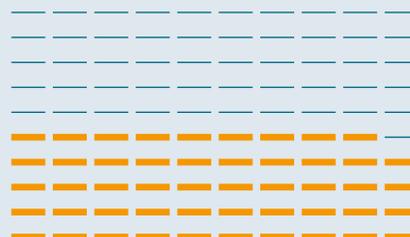
Fast die Hälfte aller Smartphone-Besitzer hat ihr Gerät aus Kostengründen reparieren lassen, viele denken dabei aber auch an die Umwelt.

- ▶ Mehrfachnennung möglich
- ▶ Datenbasis: alle Hersteller



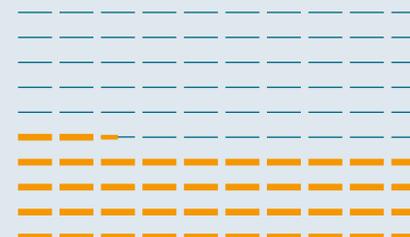
49,1%

Reparatur ist günstiger als Neukauf



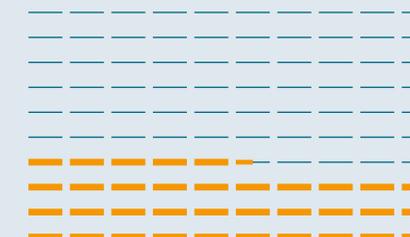
42,5%

Reparatur ist ökologisch sinnvoll



35,7%

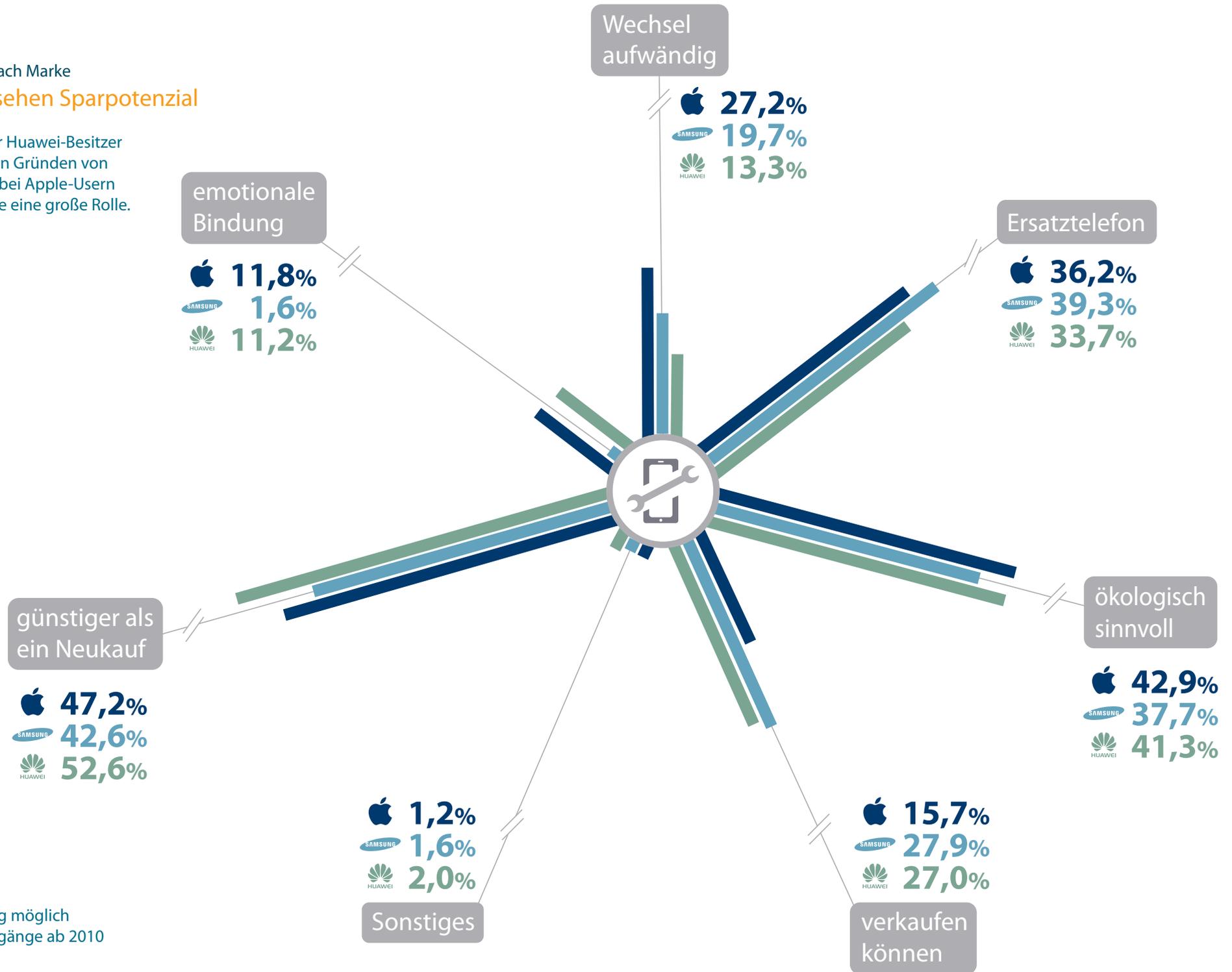
Dient als Ersatztelefon



Reparaturgründe nach Marke

Huawei-User sehen Sparpotenzial

Über die Hälfte aller Huawei-Besitzer sieht aus finanziellen Gründen von einem Neukauf ab, bei Apple-Usern spielt auch Ökologie eine große Rolle.



- ▶ Mehrfachnennung möglich
- ▶ Smartphone-Jahrgänge ab 2010

Wiederkaufwahrscheinlichkeit:

# Die Treue der Nutzer

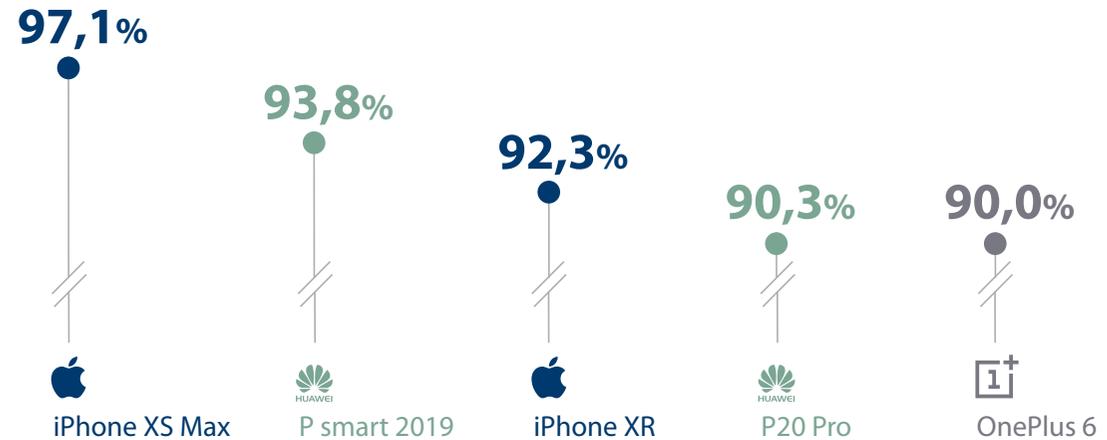
Anhand der Wiederkaufwahrscheinlichkeit lässt sich die Zufriedenheit der Nutzer mit ihrem Smartphone gut feststellen. Hier schneidet das iPhone XS Max mit Abstand am besten ab, gefolgt von dem Huawei P smart 2019. Auch die Plätze drei und vier sind von einem Apple- beziehungsweise Huawei-Gerät besetzt. Die Ausnahme ist das OnePlus 6 auf Platz 5.

Dies spiegelt sich genauso in der Betrachtung der Ergebnisse bei der Wiederkaufwahrscheinlichkeit nach Hersteller wieder. Apple liegt auf Platz 1, dicht gefolgt von Huawei. Das Schlusslicht bildet Nokia mit 59 Prozent Wiederkaufwahrscheinlichkeit.

Wiederkaufwahrscheinlichkeit nach Gerät

## Apple iPhone XS Max überzeugt fast immer

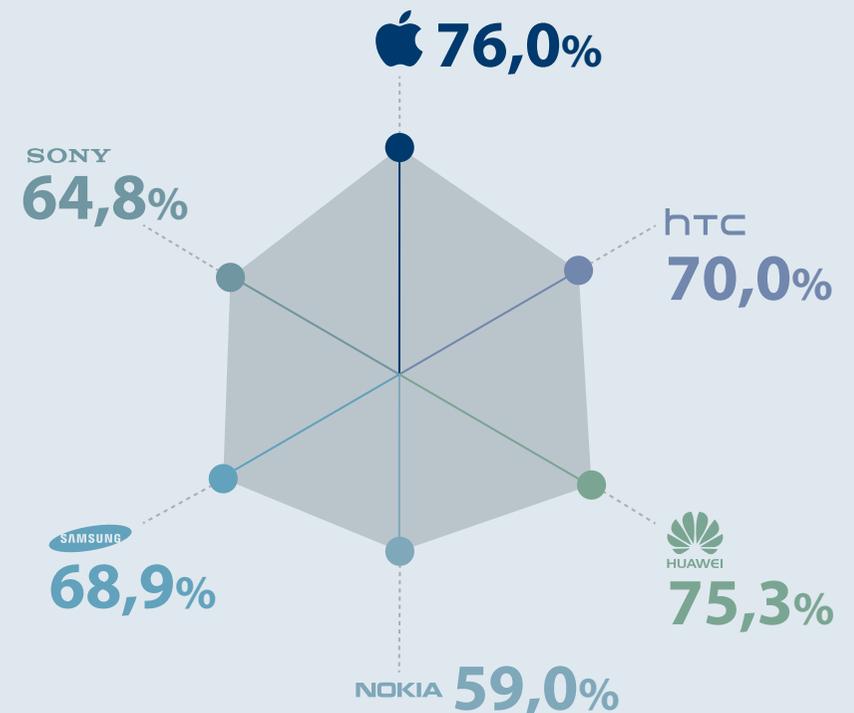
Klare Zahlen: Die geschätzte Wiederkaufwahrscheinlichkeit des Apple iPhone XS Max ist enorm hoch.



Wiederkaufwahrscheinlichkeit nach Hersteller

## Apple und Huawei obenauf

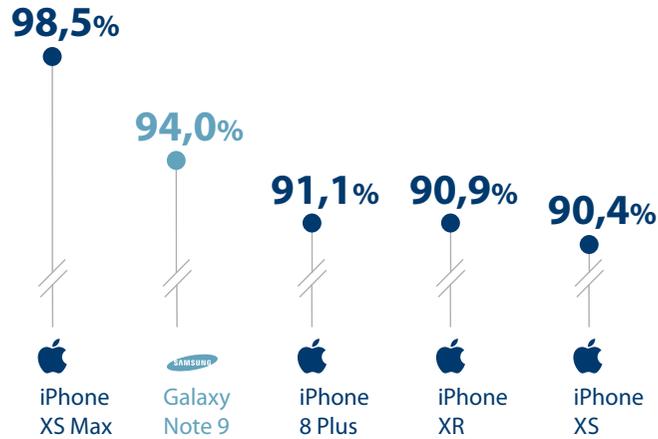
Etwa drei Viertel der Apple- und Huawei-Nutzer würden sich wahrscheinlich wieder für dieselbe Marke entscheiden.



### Verarbeitungsqualität nach Gerät

## Apple herausragend hochwertig

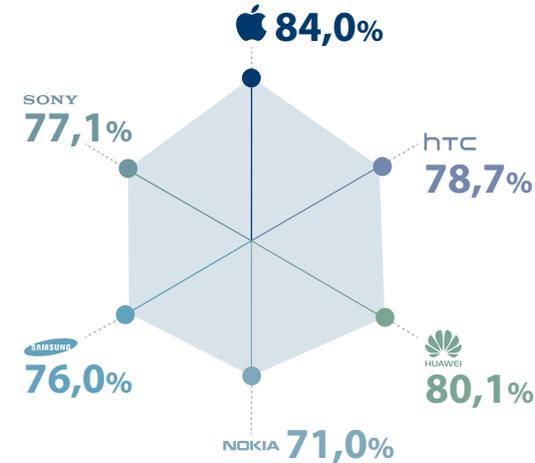
Apple-User schätzen ihre Geräte als besonders hochwertig ein, dem iPhone XS Max wird fast einstimmig höchste Qualität zugeschrieben.



### Verarbeitungsqualität nach Hersteller

## Apple dicht gefolgt von Huawei

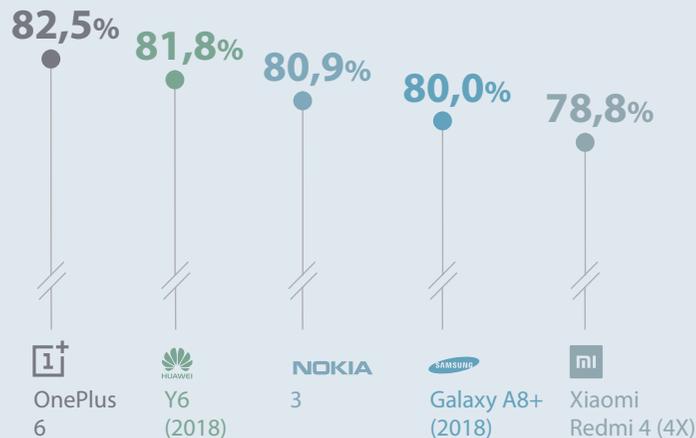
Die Marke Apple wird am stärksten als Qualitätsgarant eingeschätzt, Huawei liegt in der Verbrauchergunst auf Platz zwei.



### Schadenanfälligkeit nach Gerät

## OnePlus 6 besonders stabil

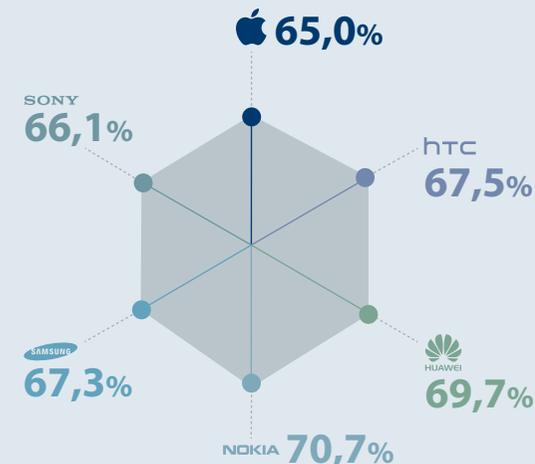
Unter den Top 5 der als besonders robust wahrgenommenen Smartphones weisen acht von zehn keinerlei Anfälligkeit für physikalische Schäden auf.



### Schadenanfälligkeit nach Hersteller

## Nokia an der Spitze, Apple abgeschlagen

Hier holt sich Finnland den ersten Platz: Nokia gilt als ausgesprochen haltbar. Sony und Apple sind in diesem Fall lediglich die Nachzügler.



Im Fokus:

# Die Smartphone-Nutzer

Die Betrachtung demografischer Aspekte gibt interessante Rückschlüsse auf Smartphone-Besitzer. Diese umfassen Alter, Geschlecht und Wohnort.

Je nach Altersgruppe entscheiden sich User für einen Hersteller, der am besten ihre Bedürfnisse abdeckt. Jüngere User bevorzugen dabei klar Xiaomi, Best Ager nutzen aktuell bevorzugt Nokia und LG.

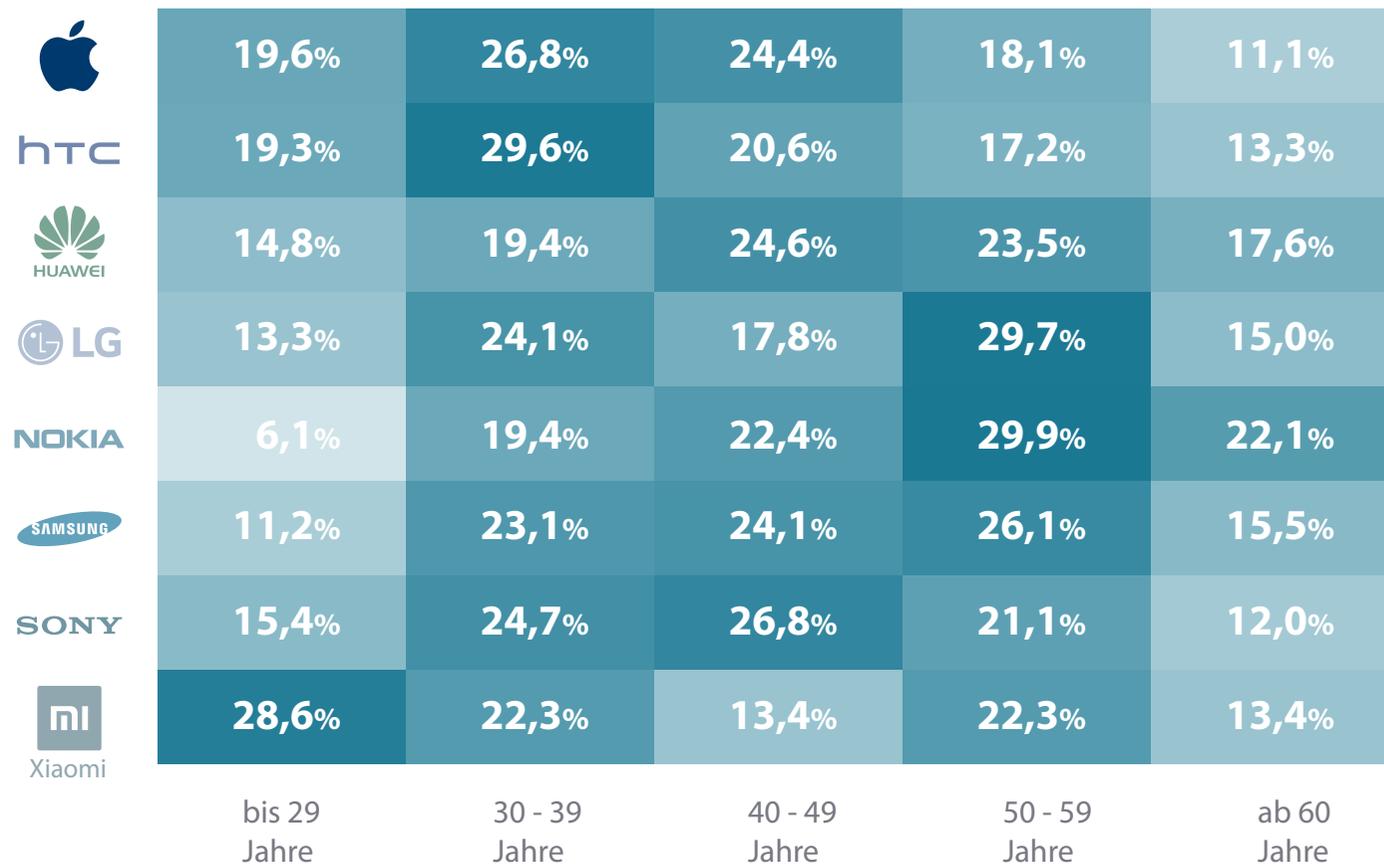
Auch wenn fast alle Smartphone-Besitzer über einen Schutz verfügen, ist die Anzahl geschützter Geräte bei Frauen etwas höher. Andersherum verhält es sich bei Reparaturaufträgen: Hier sind es eher Männer, die ihr Handy im Schadenfall einer Reparaturwerkstatt übergeben.

Hamburgs Einwohner scheinen vorsichtiger mit ihren Smartphones umzugehen, denn die Geräte haben eine Schadenhäufigkeit von 45 Prozent, während das Bundesland Hessen mit 59 Prozent die meisten Schadenfälle aufweist.

Altersspezifische Präferenzen

## Xiaomi für Jüngere, Best Ager bevorzugen Nokia

Fast ein Drittel der Xiaomi-Besitzer ist jünger als 30. Apple, HTC und Sony liegen im Mittelfeld, ältere Generationen wählen gerne Nokia.

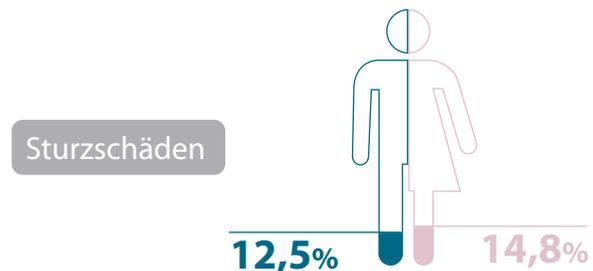
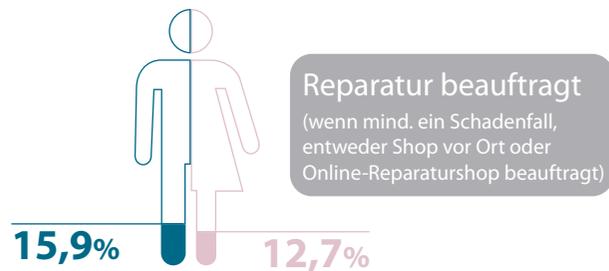
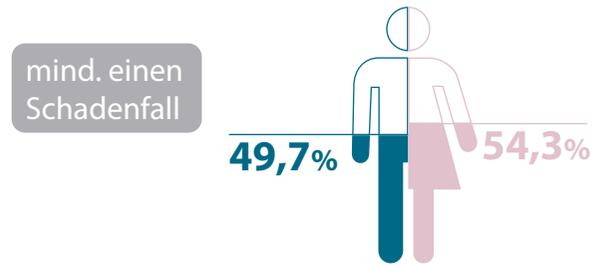
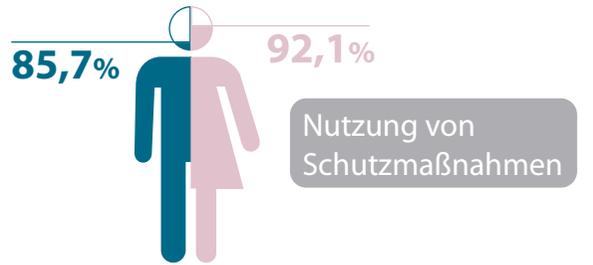


100% 0%

▶ Je dunkler ein Feld, desto mehr Umfrageteilnehmer besitzen ein Smartphone der entsprechenden Marke in der angegebenen Altersgruppe.

## Frauen und Männer im Vergleich Schutz versus Reparatur

Frauen ergreifen häufiger Schutzmaßnahmen, Männer lassen ihr Smartphone öfter reparieren. In puncto Schadenhäufigkeit liegen Frauen vorn.

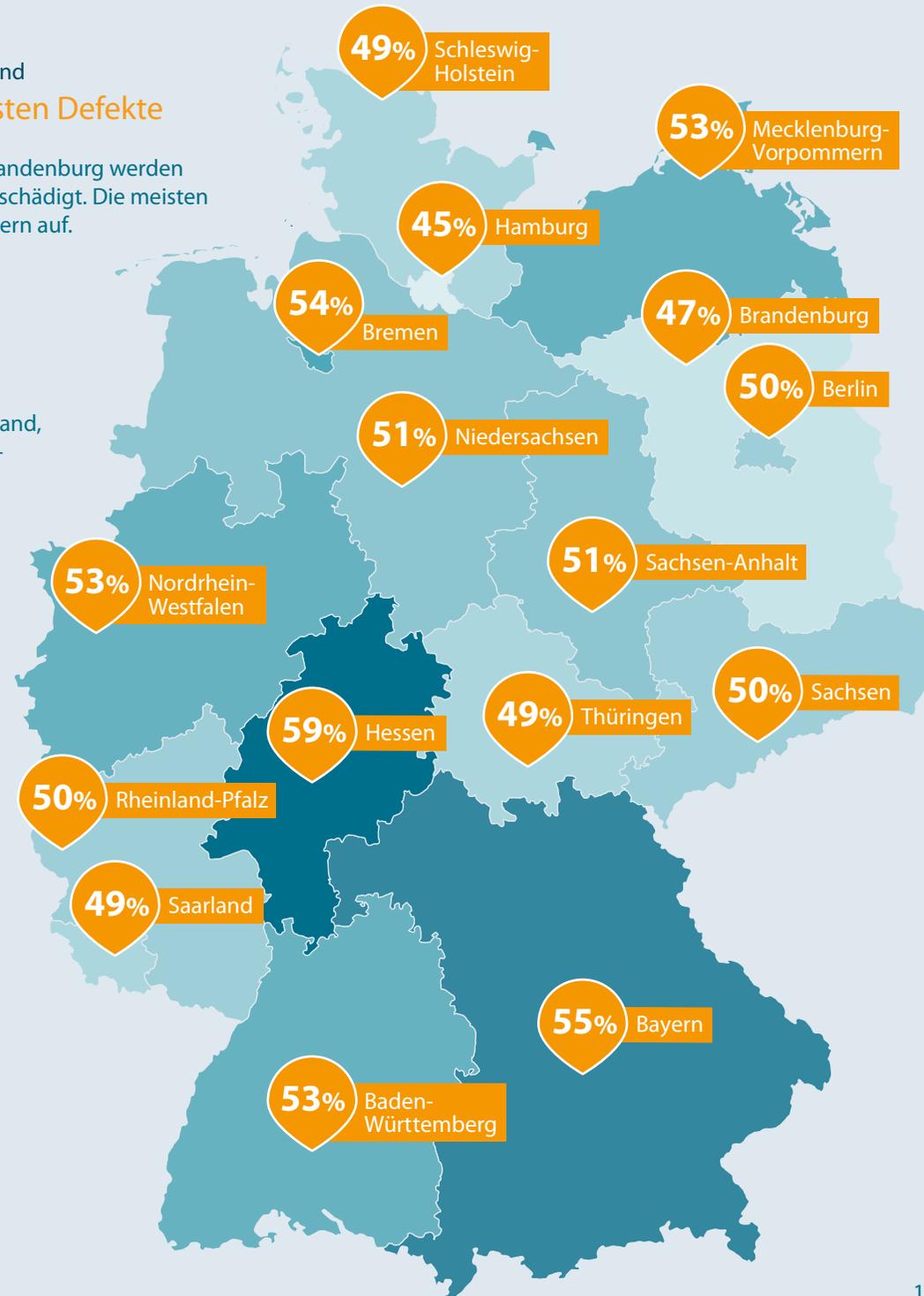


## Schadenhäufigkeit nach Bundesland Hamburg hat die wenigsten Defekte

Sowohl in Hamburg als auch in Brandenburg werden Smartphones deutlich seltener beschädigt. Die meisten Schäden treten in Hessen und Bayern auf.

**100%**

▶ Je dunkler ein Bundesland, desto mehr Umfrageteilnehmer haben einen Smartphone-Schaden.



Gut zu wissen:

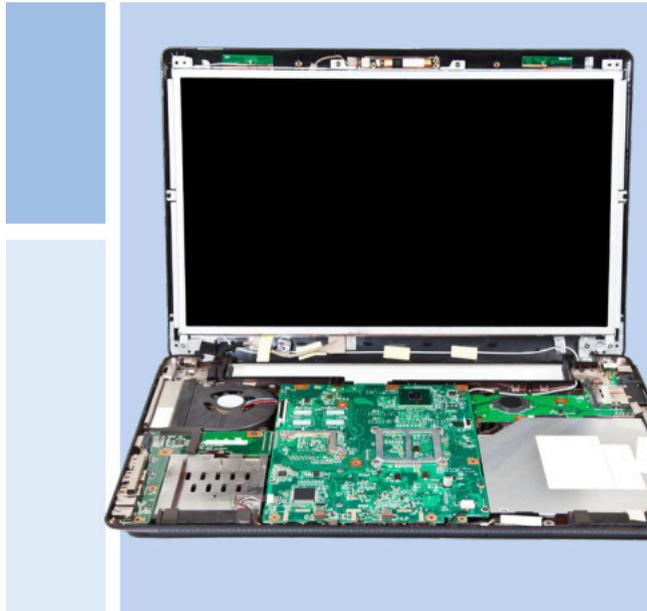
# Weitere WERTGARANTIE-Studien

Laptops im Fokus

## Laptop-Reparatur-Studie 2018

WERTGARANTIE schafft mit dem Laptop-Reparatur-Index und der dazugehörigen Studie einen umfassenden Überblick hinsichtlich der Robustheit und Langlebigkeit einzelner Laptop-Modelle. Für die Studie wurde eine repräsentative Umfrage unter 11.140 Nutzern durchgeführt.

➔ [Klicken Sie hier zur Studie.](#)



Tablets im Fokus

## Tablet-Reparatur-Studie 2018

WERTGARANTIE zeigt mithilfe des Reparatur-Index auf, wie langlebig und robust einzelne Tablets sind. Zudem beleuchtet die Studie, welche Tablets besonders häufig kaputtgehen und welche Modelle hohe Kosten bei einer Reparatur verursachen.

➔ [Klicken Sie hier zur Studie.](#)

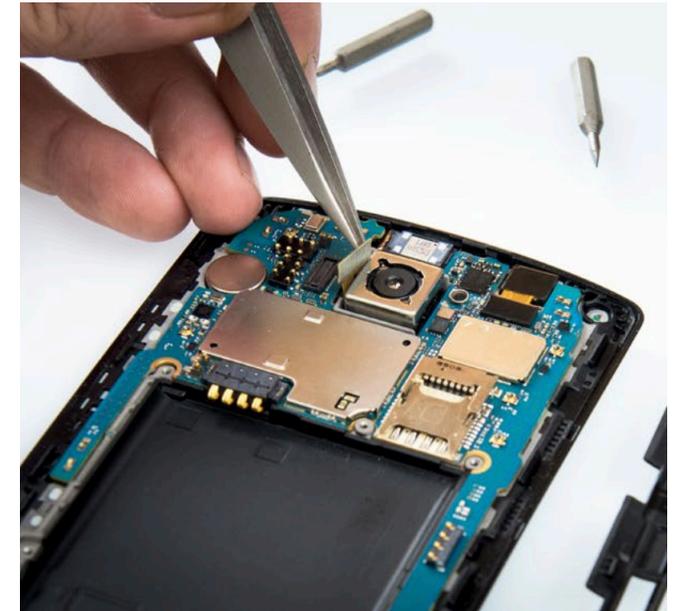


Smartphones im Fokus

## Smartphone-Studie 2017

clickrepair bietet einen Überblick über die Robustheit von aktuellen und älteren Smartphone-Modellen. Die Studie zeigt, welche Hersteller die robustesten Geräte bauen, welche besonderen Schwachstellen Smartphones aufweisen und mehr.

➔ [Klicken Sie hier zur Studie.](#)



Ansprechpartner

Gina Schneider  
Referentin für Public Relations & Marketing  
☎ 0511 71280-648  
✉ [g.schneider@wertgarantie.de](mailto:g.schneider@wertgarantie.de)

Mathias Thiemann  
Projektleitung Reparatur-Studien  
☎ 0511 71280-651  
✉ [m.thiemann@wertgarantie.de](mailto:m.thiemann@wertgarantie.de)

Diese Studie gibt lediglich einen Auszug der erhobenen beziehungsweise ausgewerteten Ergebnisse wieder. Sprechen Sie uns gerne an, wenn Sie weitergehende Informationen wünschen!

Herausgeber

WERTGARANTIE  
Beteiligungen GmbH

Breite Straße 6  
30159 Hannover

Fotonachweis: WERTGARANTIE

Infografiken: HCG corporate designs