

Interview: Absicht oder Zufall? Wenn Geräte nicht lange funktionieren.

Interview mit Elisabeth Vogt, Xerox GmbH

|Anmoderationsvorschlag:|

Wer von uns kennt das nicht: Fernseher kaputt, Staubsauger kaputt und die Handykamera ist auch bald hin. Am besten alles auf einmal und kurz nach Ablauf der Garantie. Da drängt sich so manches Mal die Frage auf: Ist das jetzt wirklich einfach nur Pech? Eher nicht, finden Einige und sehen darin einen klaren Fall von geplanter Obsoleszenz. Ich spreche dazu mit Elisabeth Vogt von Xerox:

|Begrüßung Moderator/in:|

Hallo Frau Vogt, ich grüße Sie.

|Begrüßung Elisabeth Vogt, Xerox GmbH:|

0:01“

Hallo, schönen guten Tag!

1. Frage: Was bedeutet geplante Obsoleszenz?

0:26“

Geplante Obsoleszenz bedeutet, dass Geräte und andere Produkte so hergestellt werden, dass sie nur eine begrenzte Haltbarkeit haben. Die Geräte werden so gebaut, dass sie nach einer vergleichsweise kurzen Zeit kaputtgehen, ohne dass dies jetzt technisch unbedingt notwendig ist. Wenn zum Beispiel der Controller vom Notebook schon nach kürzester Zeit den Geist aufgibt oder die Handykamera sehr früh nicht mehr einwandfrei funktioniert, dann ist das im Normalfall eigentlich nicht zu rechtfertigen.

2. Frage: Welche Varianten der Obsoleszenz gibt es?

0:19“

Da gibt es zum Beispiel die technische Obsoleszenz. Das bedeutet, dass die Lebenszeit eines Geräts durch den Ausfall eines Bauteils begrenzt ist. Und es gibt die funktionale Obsoleszenz. Da können eigentlich noch funktionsfähige Geräte nicht mehr genutzt werden, da neue Anforderungen, zum Beispiel neue Software, dies verhindert.

3. Frage: Welche weiteren Varianten der Obsoleszenz gibt es?

0:26“

Es gibt auch eine psychologische Obsoleszenz. Hier ersetzen die Verbraucher aufgrund von Mode- oder Technikrends ihre voll funktionsfähigen Geräte durch neue, angesagte Modelle. Und es gibt die ökonomische Obsoleszenz, das ist eine Kosten- Nutzenabwägung. Das heißt, hier müssen die Verbraucher abwägen, ob sich die Reparatur ihres Gerätes lohnt oder ob sie es für preisgünstiger halten, direkt ein neues Modell zu wählen.

4. Frage: Was bedeutet geplante Obsoleszenz für den Verbraucher?

0:20“

Geplante Obsoleszenz bedeutet für den Verbraucher, dass er von den Herstellern viel zu früh zur Anschaffung eines neuen Gerätes genötigt wird – auf jeden Fall fühlt es sich für ihn so an. Der Hersteller gerät also unter Verdacht, rein umsatz- und nicht kundenorientiert zu denken. Ob diese Vermutungen wirklich zutreffen ist im Einzelfall jedoch nicht abschließend zu klären.

5. Frage: Welche Möglichkeiten hat der Verbraucher nachhaltige Qualität zu erkennen?

0:24“

Meistens können wir ja nicht unmittelbar in die Geräte hineinschauen und deswegen ist es wichtig, bereits im Vorfeld entsprechende Fragen zu klären, um keine bösen Überraschungen zu erleben. Also, wie sehen die Garantieleistungen aus, gibt es eine Bedienungsanleitung, sind Ersatzteile über einen längeren Zeitraum hinweg erhältlich und legt der Hersteller nachweislich Wert auf einen guten Service. Und ganz entscheidend ist natürlich die Frage nach der Lebensdauer des Produkts.

6. Frage: Welche Lösungen für eine nachhaltige Qualität bietet Xerox seinen Kunden?

0:33“

Neben den ‚Basics‘, wie Bedienungsanleitungen, Ersatzteile und vor allen Dingen guten Service, bieten wir für professionelle Farbdrucker und Multifunktionssysteme eine jährlich verlängerbare Gewährleistung an. Das bedeutet: Wenn Sie übliche Verbrauchsmaterialien, wie zum Beispiel Toner, bei einem unserer Fachhandelspartner erhalten, bekommen Sie für das betreffende Jahr einen kostenlosen Vor-Ort-Service. Diese Gewährleistung gilt lebenslang, also bis zum Ende des Produktlebenszyklus, wenn Sie die Verbrauchsmaterialien bis 60 Tage vor Ablauf der regulären Garantie erworben haben.

7. Frage: Welche Druckersysteme umfasst die Aktion der ‚lebenslangen Gewährleistung‘ von Xerox?

0:18“

Die Aktion umfasst viele verschiedene Xerox-Systeme in quasi allen Konfigurationen. Welche Geräte genau das hier sind erfahren Sie auf unserer Internetseite xerox.de/endkundenkampagnen. Die Option zur jährlichen Garantieverlängerung ist ab sofort in 15 europäischen Ländern verfügbar.

|Verabschiedung Moderator/in:|

Frau Vogt, haben Sie vielen Dank für das Gespräch.

|Verabschiedung Elisabeth Vogt, Xerox GmbH:|

0:01“

Ich danke Ihnen auch, tschüß.