

## Elektromarkt Service-Check – Kundenservice & Umweltschutz

### Informationen über und Rücknahme von LED- und Energiesparlampen

#### 1. Informationsstellen (schriftliche Informationen)

- Informationen am Verkaufsregal
- Informationen im Eingangsbereich
- Informationen an allen Verkaufsstellen (z.B. in der Elektroabteilung, an Sonderpostenpaletten und im Kassenbereich)

SCHLECHT		GUT
Keine Information	Informationen nur im Eingangsbereich oder nur am Verkaufsregal oder nur an einer von mehreren Verkaufsstellen	Informationen im Eingangsbereich und an allen Verkaufsstellen

#### 2. Informationsqualität der schriftlichen Informationen

- Gute Anbringung sowie gute Sichtbarkeit und Lesbarkeit (Schild-, Textgröße, Textlänge)
- Einsatz verschiedener Kommunikationsmittel (Schild, Wobbler, Flyer, Regalstopper, Regalschienenbilder etc.)

SCHLECHT		GUT
Verstecktes und schlecht lesbares Informationsschild	Einsatz eines gut sichtbaren und lesbaren Informationsschildes	Einsatz mehrerer gut sichtbarer und lesbarer Informationsmaterialien

### 3. Informationsgehalt der schriftlichen Informationen

- Informationen zur getrennten Sammlung (Hinweis ausgediente LED- und Energiesparlampen nicht im Hausmüll zu entsorgen, sondern getrennt zu sammeln, sowie konkreter Hinweis wo alte LED- und Energiesparlampen aus Haushalten abgegeben werden können)
- Korrekte Informationen zum Umgang bei Lampenbruch (d.h. Hinweis was zu tun ist, wenn eine Energiesparlampe im Haushalt zerbricht)
- Allgemeine Informationen zum Thema energieeffiziente Beleuchtung (d.h. Informationen zum Glühlampenausstieg, zu energieeffizienten Alternativen von Glühlampen und Energieeinsparpotenzialen von Energiesparlampen)

SCHLECHT	GUT	
Keine Information zur Getrenntsammlung, Lampenbruch und energieeffizienten Beleuchtung	Einzelne Informationen zur Getrenntsammlung, Lampenbruch und energieeffizienten Beleuchtung	Informationen zur Getrenntsammlung, Lampenbruch und energieeffizienten Beleuchtung

### 4. Mündliche Information zu LED- und Energiesparlampen (Beratung)

- Qualität der Produktberatung beim Neukauf (d.h. korrekte Beratung über einen geeigneten Ersatz für alte Glühlampen unter Berücksichtigung der jeweiligen Vor- und Nachteile einzelner Lampentechnologien)
- Hinweis auf getrennte Sammlung (d.h. dass LED- und Gasentladungslampen – und darunter auch Energiesparlampen – nicht mit dem Restmüll entsorgt werden dürfen, sondern getrennt gesammelt werden müssen)
- Hinweis auf Rückgabemöglichkeiten alter LED- und Energiesparlampen (je nach lokalen Gegebenheiten, z.B. beim Wertstoffhof, Schadstoffhof, Schadstoffmobil und/ oder im Geschäft)
- Korrekte Beratung zum Umgang bei Lampenbruch (d.h. Hinweis was zu tun ist, wenn eine Energiesparlampe im Haushalt zerbricht)

SCHLECHT	GUT	
Keine Informationen	Beratung nur zu einzelnen Bereichen und nur auf direkte Nachfrage	Beratung zu allen Themen

## 5. Rücknahme gebrauchter LED- und Energiesparlampen

- Rücknahme in einem geeigneten Sammelbehälter (d.h. bruchsicheres Einlegen, klare Kennzeichnung, sichtbar aufgestellt)
- Händische Rücknahme (z.B. im Infobereich, an der Servicetheke oder an der Kasse) und eindeutige Hinweise, dass Energiesparlampen im Geschäft zurückgenommen werden (z.B. mit schriftlichen Hinweisen am Verkaufsregal und/oder im Eingangs- und Servicebereich)

SCHLECHT		GUT
Keine oder beschränkte Rücknahme gebrauchter Energiesparlampen	Händische Rücknahme von Energiesparlampen auf Nachfrage	Rücknahme gebrauchter Energiesparlampen in geeigneten Sammelbehältern