



# Beantwortung **Anfrage Huskynarr**

## **Grundsätzliche Einordnung**

Neato Robotics war ein Unternehmen innerhalb der Vorwerk Gruppe, das 2023 den Betrieb eingestellt hat. Im Sinne der Kundinnen und Kunden und um eine möglichst reibungslose Nutzung ihrer Roboter zu ermöglichen hat sich Vorwerk damals entschieden, den Cloud-Service von Neato über das Ende des Unternehmens hinaus weiterzuführen.

Inzwischen haben sich die Rahmenbedingungen jedoch grundlegend verändert. Cybersicherheits- und Datenschutzerfordernungen sind deutlich strenger geworden, ebenso die regulatorischen Vorgaben und Compliance-Standards. Ein Weiterbetrieb der inzwischen veralteten Systeme würde heute Risiken für Datenschutz und Sicherheit mit sich bringen, die wir unseren Kundinnen und Kunden nicht zumuten möchten.

Aus diesem Grund wird der Cloud-Service schrittweise eingestellt. Diese Entscheidung wurde sorgfältig abgewogen und beruht auf Verantwortung und Kundenschutz. Die Roboter bleiben weiterhin nutzbar im manuellen Modus. Bestehende Garantieansprüche gelten unverändert, und der Kundenservice unterstützt aktiv beim Übergang. Diese Entscheidung betrifft ausschließlich Neato Robotics. Andere Produkte und Services der Vorwerk Gruppe sind nicht betroffen.

## **1. Offenlegung und Schnittstellen**

Vorwerk hat die Möglichkeit geprüft, Teile der Neato-Software als Open Source bereitzustellen oder offene Schnittstellen anzubieten. Der dafür notwendige Aufwand für die Entflechtung und Übertragung geistiger Eigentumsrechte, die Klärung rechtlicher Aspekte im Zusammenhang mit noch laufenden Garantieverpflichtungen sowie technologische Überschneidungen mit anderen Vorwerk-Applikationen machen diesen Ansatz derzeit nicht umsetzbar.

Auch wenn Vorwerk Open-Source-Engagements für die Zukunft grundsätzlich nicht ausschließt, wurde im Fall von Neato nach sorgfältiger Abwägung aller Vor- und Nachteile entschieden, diesen Weg nicht zu gehen. Ein lokaler, dokumentierter API-Zugang („local only“) ist daher derzeit nicht vorgesehen.

## **2. Cloud-Infrastruktur und Abschaltung**

Die Entscheidung, den Cloud-Service zu beenden, folgt klaren technischen Gründen. Das System von Neato basiert auf einer älteren Architektur, die heutigen Anforderungen an Datenschutz, IT-Sicherheit und Compliance nicht mehr gerecht wird. Ein Weiterbetrieb würde unverhältnismäßig hohe Risiken und Kosten verursachen, ohne den gewünschten Kundennutzen dauerhaft sicherstellen zu können.

## **3. Daten, Offline-Funktionen, Übergang und Kompensation**

Die Neato-Roboter bleiben weiterhin funktional im manuellen Betrieb und sind somit auch ohne Cloud nutzbar. Damit stellt Vorwerk sicher, dass bestehende Geräte auch künftig nicht funktionslos werden, sondern ihren Grundzweck erfüllen. Ein Export oder eine



Weiterverwendung gespeicherter Nutzerdaten ist technisch nicht sinnvoll umsetzbar, da diese Informationen eng an das geschlossene Cloud-System gebunden sind und in anderer Umgebung nicht verwendet werden können, ohne geschützte IP zu verletzen. Die Garantiebedingungen bleiben unverändert gültig. Der Kundenservice unterstützt Kundinnen und Kunden aktiv beim Übergang und stellt sicher, dass niemand mit der Veränderung allein gelassen wird.

Vorwerk versteht, dass einige Kundinnen und Kunden die Entscheidung von der Entscheidung enttäuscht sind. Wir möchten aber betonen, dass diese ausschließlich im Sinne der Sicherheit und des Schutzes unserer Kundinnen und Kunden getroffen wurde. Unser Ziel war und ist es, verantwortungsvoll zu handeln und die Nutzung der Geräte weiterhin zu ermöglichen. Bestehende Garantie- und Serviceverpflichtungen erfüllen wir selbstverständlich in vollem Umfang, und der manuelle Betrieb stellt sicher, dass die Roboter auch künftig eingesetzt werden können. Damit möchten wir eine Lösung bieten, die Sicherheit, Verlässlichkeit und Nutzbarkeit in Einklang bringt. Eine Kompensation ist in diesem Kontext nicht vorgesehen.

#### **4. Vertrauensschutz und Blick auf andere Produktlinien**

Neato und Vorwerk sind eigenständige Marken mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Während Neato als unabhängiges Unternehmen mit einem anderen Preispunkt und Produktfokus agierte, verfolgt Vorwerk bei seinen Kernmarken eine klare Philosophie: Langlebigkeit, Qualität und kontinuierliche Unterstützung.

#### **5. Developer-Programm und Community**

Ein offizielles Developer-Programm oder technische Kooperationen, etwa mit Home-Assistant-Entwicklerinnen und -Entwicklern, sind derzeit nicht geplant. Der Fokus liegt aktuell klar auf einem geordneten und sicheren Übergang für die bestehenden Nutzerinnen und Nutzer. Dabei steht im Vordergrund, den Abschaltprozess der Neato-Cloud transparent zu gestalten, Kundinnen und Kunden bestmöglich zu unterstützen und die weitere Nutzbarkeit der Geräte sicherzustellen.

Eine Öffnung der Software oder eine externe Entwicklungsumgebung ist mit technischen und rechtlichen Risiken verbunden, die sich nicht mit unserem verantwortungsvollen Umgang mit Daten und Systemen vereinbaren lassen. Zudem erfordern aktuelle Datenschutz- und Compliance-Standards ein besonders hohes Maß an Kontrolle über Datenflüsse und Softwarekomponenten.