

Jürgen Rink

Wenn der Kunde zweimal klingelt

Erfahrungen mit dem Notebook-Service

Vor dem Kauf umworben, danach lästiger Bittsteller – so fühlen sich Kunden, wenn sich der Hersteller vor seinen versprochenen Garantieleistungen drückt. c't fragte in einer Online-Erhebung bei den Notebook-Besitzern nach, wie zufrieden sie sind und welches Unternehmen den Service im Griff hat.



Wer bislang sorgenfrei mit seinem Laptop gearbeitet hat, misst dem Service vielleicht nicht allzu viel Bedeutung bei. Andere haben weniger Glück. Schon zwei Wochen nach dem Kauf musste Claus S. aus Wuppertal am Toshiba Satellite 5200 eine defekte Festplatte reklamieren. Er entschloss sich, gleichzeitig mit der Reparatur noch ein WLAN-Modul einbauen zu lassen. Die Rechnung erhielt er, doch WLAN funktionierte nicht. Ein anderer von Toshiba beauftragter Reparaturbetrieb, der hinzugezogen wurde, als der DVD-Brenner aussetzte, stellte fest, dass das WLAN-Modul überhaupt nicht eingebaut wurde.

Die Reparatur des optischen Laufwerks misslang, außer zwei Patches von Microsoft geschah innerhalb von zwei Wochen nichts. Das DVD-Laufwerk funktionierte danach überhaupt nicht mehr und nach erneutem Telefonat mit der Toshiba-Hotline sollte ein Chemnitzer Service-Partner den Reparaturauftrag bekommen, doch Toshiba schickte das Gerät anders als angekündigt zu einem Partner in Süddeutschland. Auch die Dortmunder durften danach noch einmal ran, nachdem das Notebook immer wieder aussetzte. Nach sieben Reparaturversuchen weiß Claus S. nicht mehr weiter, Toshiba offenbar auch nicht. Auf unsere Nachfrage hin räumte Toshiba Kommunikationsprobleme ein, verteidigte aber die dezentrale Service-Struktur, weil diese eine schnellere Reparatur ermögliche. Claus S. wurde inzwischen eine Wandlung angeboten, wahlweise eine verlängerte Garantie plus neuer Reparatur.

Immerhin kosteten Claus S. die vielen Reparaturen nichts, weil sie unter die Herstellergarantie fallen. Dem Kunden steht zwar auch die gesetzlich verbriefte Gewährleistung zur Verfügung, doch sie greift nur bei Mängeln, die schon beim Kauf bestanden. Obwohl die Gewährleistung zwei Jahre umfasst, gilt sie de facto nur die ersten sechs Monate lang, weil danach der Kunde nachweisen muss, dass der Defekt schon beim Kauf vorlag. Aller Erfahrung nach handhaben die Händler das sehr restriktiv. Selbst wenn die Sachlage klar für den Käufer spricht, schalten manche auf stur, und oft bliebe dann nur der Rechtsweg, sofern ein Anwalt für den

vergleichsweise geringen Streitwert überhaupt in Aktion tritt.

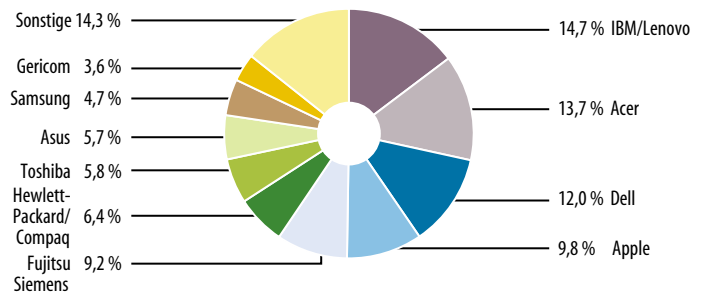
Wer die Garantie des Herstellers in Anspruch nimmt, fährt meist besser, besonders dann, wenn ein Verschleißschaden auftritt. Viele Hersteller holen das defekte Gerät ab („Pickup & Return“), ein Komfort, den die Händler meist nicht bieten. Im Unterschied zur Gewährleistung ist die Garantie eine freiwillige Maßnahme, entsprechend kann der Hersteller seine Bedingungen nach Belieben wählen und auch Komponenten von der Garantie ausschließen. Zum Beispiel gilt für die empfindlichen Lithiumionen-Akkus nur eine sehr kurze Garantiezeit. Sie altern unabhängig von der Nutzung, und mit der Qualität steht es nicht zum besten – allein in den letzten Monaten riefen Notebook-Firmen über 400 000 Akkus zurück. Sony, gleichzeitig Notebook- und Akku-Hersteller, nimmt den Lilon-Akku komplett aus der Garantie heraus, alle anderen befragten Hersteller gewähren sechs bis zwölf Monate (siehe Tabelle „Garantiebedingungen“).

Kostenfaktor Service

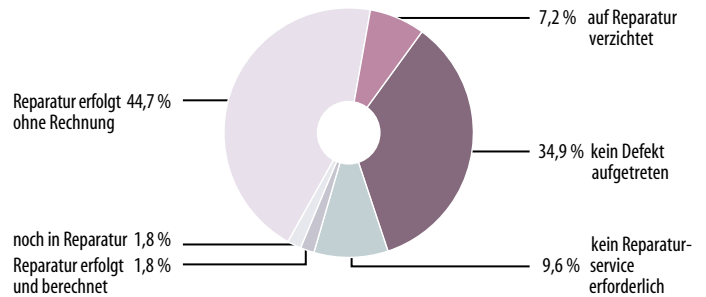
Angesichts der engen Margen und der sinkenden Notebook-Preise verwundert es nicht, wenn der Hersteller am Service sparen will – Call Center und Werkstatt kosten viel Geld, und Kundenzufriedenheit lässt sich anders als Verkaufszahlen nicht direkt messen. Vor ein paar Jahren waren noch drei Jahre üblich, mittlerweile begrenzen Dell, HP und Apple den Garantiezeitraum sogar auf ein Jahr, andere auf zwei Jahre. Für eine längere Garantiedauer oder ein Austauschgerät muss der Kunde zahlen.

Um das monetäre Verlustgeschäft der Abteilung Service und Support weiter zu begrenzen, kassieren manche bei der Telefon-Hotline ab: Apple erteilt nur in den ersten drei Monaten kostenlos Auskunft, Lenovo lässt sich Fragen zur Software schon einen Monat nach dem ThinkPad-Kauf mit 60 Euro honorieren. Sony bittet nach Ablauf der Garantiefrist mit 20 Euro pro Auskunft zur Kasse.

Ob mit oder ohne Gebühr, der Kunde erwartet einen kompetenten Ansprechpartner, der verlässlich hilft. Zahlreiche Zuschriften an die c't-Redaktion (vorsicht kunde@ctmagazin.de) berichten



Markenanteil 86 Prozent der Notebooks, über die Umfrageteilnehmer berichten, entfallen auf zehn Hersteller. Die Verteilung entspricht nicht den Verkaufszahlen in Deutschland, doch die wichtigsten Marken sind auch in der Umfrage prominent vertreten.

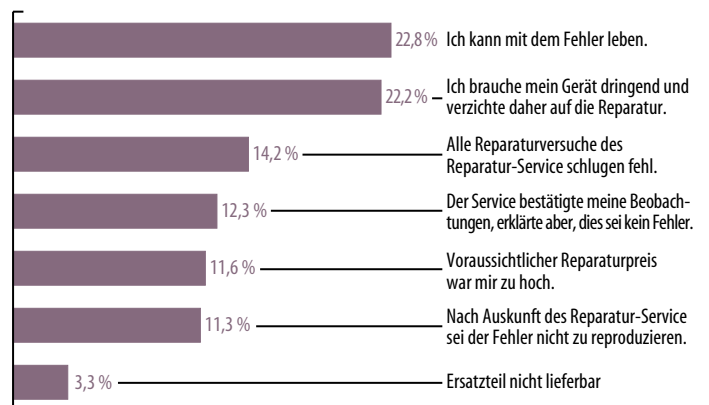


Reparaturstand Zwei Drittel der Umfrageteilnehmer beklagten einen Defekt, der überwiegende Teil davon musste repariert werden. Fast immer fiel die Reparatur unter die Garantie und war deshalb für die Kunden kostenlos – wohl auch, weil die Notebooks nicht älter als zwei Jahre waren.

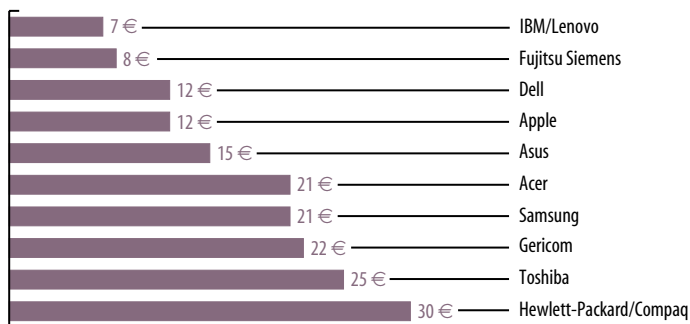
jedoch von haarsträubenden Schlamereien. Wir wollten deshalb von den heise-online-Lesern wissen, wie es wirklich um den Service und Support von Notebook-Unternehmen bestellt ist und was sie von diesen erwarten. Haben die Hersteller ihren Service im Griff und welche Defekte treten auf? Wir berücksichtigten Notebooks, die fast alle zwischen Januar 2003 und Dezember 2005 gekauft wurden. Insgesamt ga-

ben die Teilnehmer 1731 wertbare Datensätze ab.

Da die Teilnahme ausschließlich im Rahmen von heise online erfolgte, ist die Umfrage nicht repräsentativ. Doch zeigen die Ergebnisse im Vergleich zu der gleichartigen Vorjahresumfrage deutliche Trends, die uns die Hersteller und Kunden zum großen Teil bestätigen. Nach Marken aufgeteilt, entfallen 86 Prozent der Daten auf zehn Hersteller, darun-



Reparaturverzicht Trotz Schadens verzichteten elf Prozent der Teilnehmer auf die Reparatur. Die meisten von ihnen gaben an, das Notebook trotz des Fehlers benutzen zu können oder auf das Gerät angewiesen zu sein.



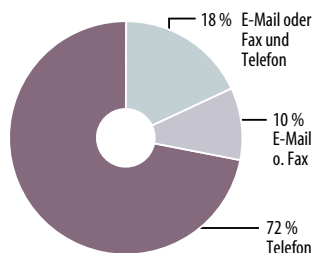
Kosten Auch wenn der Hersteller die Reparaturkosten übernimmt, entstehen den Kunden Unkosten, bei HP und Toshiba fast viermal so viel wie bei IBM/Lenovo und Fujitsu Siemens.

ter sind die Marktführer. Allerdings fällt auf, dass Apple überrepräsentiert ist und Medion mit nur drei Prozent in der Umfrage weiter hinten liegt als nach den Verkaufszahlen. Die zehn am häufigsten vertretenen Unternehmen haben wir namentlich ausgewertet, die übrigen fassen wir unter „Sonstige“ zusammen.

Glücksspiel

Die meisten Notebook-Besitzer müssen sich wegen eines Defekts nie an den Hersteller oder Händler wenden, nach Branchenangaben knapp 90 Prozent. Der Großteil der Umfrageteilnehmer gehört nicht zu dieser Personengruppe: Nur 35 Prozent von ihnen konnten sich auf ihr Notebook verlassen, der Großteil hatte jedoch mindestens einmal einen Defekt zu beklagen. Drei Viertel von ihnen nahmen einen Reparaturservice in Anspruch. Wegen unserer Beschränkung auf Notebooks ab 2003 fielen fast alle Reparaturen in die Garantiezeit oder der Hersteller ließ Kulanz walten.

Aber auch wenn die Reparatur gratis ist, entstehen Kosten, zum Beispiel für Anrufe, Fax oder Versand. IBM/Lenovo- und Fujitsu-Siemens-Kunden kommen mit weniger als 10 Euro davon, Toshi-



Hotline-Kontakt Wenn ein Schaden vorliegt, greifen fast drei Viertel zum Telefon.

ba- und HP-Kunden müssen im Schnitt 25 bis 30 Euro aufwenden.

Nicht jeder Defekt führt zwangsläufig zur Reparatur. Etwa 15 Prozent der Kunden konnten den Schaden in Eigenregie beheben, doch elf Prozent der Umfrageteilnehmer verzichteten trotz nicht behebbaren Defekts auf die Reparatur. Viele von ihnen haben sich mit dem Fehler arrangiert, andere brauchen das Gerät dringend und wollen es nicht aus der Hand geben. Wenn sich das mal nicht rächt – wer auf sein Gerät derart angewiesen ist, sollte lieber einen zusätzlichen Service-Vertrag abschließen, der ein Leihgerät umfasst. Wer einen Schaden nicht rechtzeitig meldet, verspielt außerdem die Garantieleistung.

Kein Anschluss ...

Wenn das Notebook nicht wie gewohnt funktioniert, greifen die meisten zum Telefon, um den Schaden zu melden, nur zehn Prozent verzichteten darauf und nutzten stattdessen Fax oder E-Mail. Insgesamt stellten die Betroffenen den Hotlines ein gutes Zeugnis aus, nur elf Prozent der Anrufer legten den Hörer enttäuscht auf die Gabel. Wenns per Telefon nicht klappt, kann man ja noch ein Fax schicken oder eine E-Mail senden, doch mit der Zahl der Kommunikationsmittel steigt der Frust: Von denen, die zusätzlich zum Telefongespräch eine E-Mail oder ein Fax schickten, war bereits ein Drittel unzufrieden.

Michael R. aus Bayerisch Gmain musste gegen den so genannten Service kämpfen, obwohl bei ihm gar kein Defekt vorlag. Er wollte für sein neues Acer-Notebook einen zusätzlichen Service-Vertrag abschließen und schickte deshalb wie gefordert die dafür notwendigen Unterlagen an die angegebene Adresse. Nach

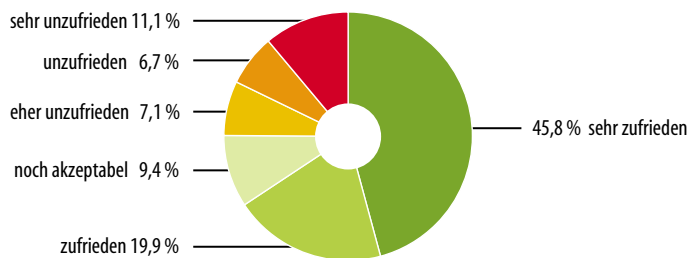
einem Monat Funkstille meldete sich Acer doch noch und mahnte an, dass zum Vertragsabschluss die Notebook-Rechnung fehlt – die hatte Michael R. jedoch mitgeschickt. Auf ein Fax reagierte der Hersteller nicht, und erst nach vielen Telefonaten und einigen von Acer übermittelten falschen Fax-Nummern erhielt Martin R. nach sechs Wochen endlich den schon längst bezahlten Service-Vertrag. Angesichts der Pannen hofft er jetzt, dass er den Acer-Service nie in Anspruch nehmen muss.

Karl-Heinz S. aus Bad König lernte ebenfalls mehr Acer-Mitarbeiter kennen, als ihm lieb war. Sein im Juli 2005 gekauftes Aspire 1691WLMi ließ sich auch nach dem dritten Reparaturversuch nicht mehr einschalten, und er bestand auf ein Austauschgerät, was ihm ein Mitarbeiter auch zusicherte, Acer aber nicht hielt. Es folgte ein Telefonmarathon, Karl-Heinz S. bemängelte dabei immer wieder die offensichtlich unterbesetzte Service-Abteilung. Zu guter

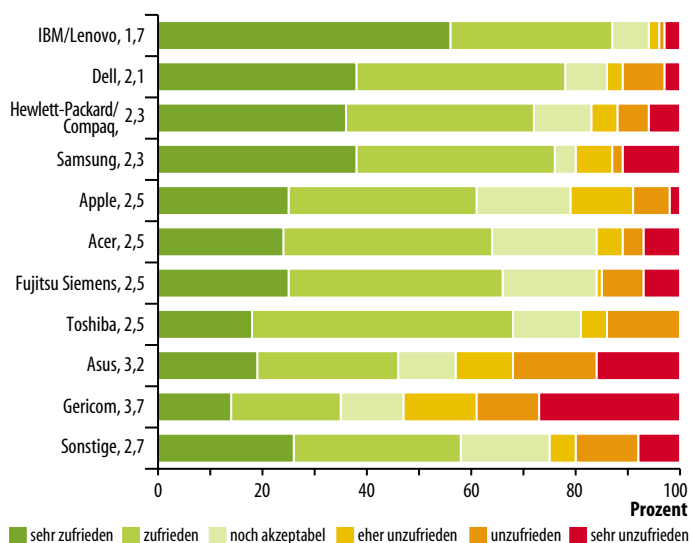
Letzt hat Karl-Heinz S. statt eines Notebooks den Zeitwert ersetzt bekommen. Auf unsere Nachfrage hin gab Acer zu, dass der Ablauf so nicht in Ordnung war, und versprach, sich beim Kunden zu melden. Allerdings behauptet Acer, anders als Michael R., dass man sofort reagiert hätte.

Hitliste

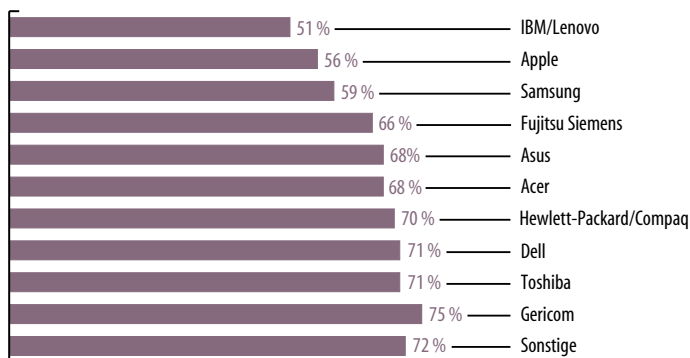
Besonders oft müssen Geräte von Gericom und Toshiba in die Werkstatt. Gericom unterstreicht damit die unserer Umfrage nach seit Jahren schlechte Qualität, aber die Defektanfälligkeit beim Notebook-Pionier Toshiba hat uns überrascht. Ein genauer Blick auf die Statistik zeigt, dass 60 Prozent der Toshiba-Kunden Consumer-Notebooks der Satellite-Serien nutzen, der überwiegende Rest entfällt auf Tecra- und Satellite-Pro-Geräte. Doch unabhängig von der Serie beklagten rund 70 Prozent der Toshiba-Kunden defekte Notebooks.



Unzufriedene Kunden Ein Viertel aller Reparaturen verliefen laut Umfrage nicht glatt, nur zwei Drittel waren mit dem Ergebnis zufrieden.



Hotline-Kompetenz IBM/Lenovo bietet seinen Kunden einen erstklassigen Support, auch die Hotline von Dell, HP und Samsung bekam gute Noten. Asus stürzt auf Gericom-Niveau ab und hinterlässt verärgerte Kunden.



Qualitätsunterschiede Notebooks von IBM/Lenovo, Apple und Samsung müssen selten in die Werkstatt, Dell-, Toshiba- und Gericom-Kunden beklagten besonders oft einen Schaden.

Fast genauso anfällig waren Notebooks von Dell und HP, dahinter folgen Asus und Acer. Die Entscheidung für eine bekannte Business-Marke ist unserer Umfrage nach also nicht gleichbedeutend mit einer guten Wahl. Am seltensten mussten IBM/Lenovo-Kunden einen Defekt beklagen, auch Apple- und Samsung-Käufer können sich auf ihr Gerät eher verlassen als Nutzer anderer Notebooks.

Wie unterschiedlich die Qualität ausfällt, stellte auch Stefan E. aus Münster im Lauf der Jahre fest. Er bestellte 2003 etwa zwanzig Acer TravelMate 800 und 801, von denen bis heute bereits die Hälfte defekt war, mit dabei Mainboard-Schäden, Laufwerk-Defekte und kaputte Scharniere. Würde diese Defektrate für alle Acer-Serien gelten, sähen die Quartalszahlen des Herstellers wohl anders aus. Mit der Qualität von mehr als einem Dutzend HP-Notebooks aus den Jahren 2001 und 2002 war Stefan E. wesentlich zufriedener, auch mit den IBM ThinkPad R51 und R52, die er nach den Acer-Notebooks letztes und vorletztes Jahr kaufte.

Wenn tatsächlich eine Reparatur ansteht, dann möchte man sich in guten Händen wissen. Wir baten die Umfrageteilnehmer deshalb, den Reparatur-Service zu bewerten. Insgesamt zwei Drittel aller Kunden waren mit der Reparatur zufrieden, ein Viertel sah Anlass zur Beschwerde, der Rest fand sie akzeptabel.

Zu den Unzufriedenen gehört Hanno Z. aus Berlin, der sein im Februar gekauftes W1943 wegen eines Hardware-Defekts zu Asus schickte – erst ließ sich Windows nicht mehr starten, dann lief der Rechner zu langsam. Als Hanno Z. sich nach seinem bereits eingeschickten Gerät erkundigte,

behauptete Asus, es sei verschollen, ein neues werde geschickt. Doch als Hanno Z. das vermeintlich neue Notebook bei seinem Händler abholen will, staunt er nicht schlecht, als er sein altes auspackt.

Sein an Asus getrennt abgeschickter Beschwerdebrief lag dem Paket bei – das Notebook muss also bei Asus angekommen sein. der Mitarbeiter der Asus-Service-Abteilung verspricht, das Gerät abholen zu lassen, doch nichts passiert und nach weiteren Anrufen bringt Hanno Z. das defekte Teil eigenhändig zum Paketdienst. Ein neues Paket trifft Mitte März ein – statt des Neugeräts hält er aber wieder sein altes Notebook in Händen. Hanno Z. hat genug und übergibt den Fall seinem Anwalt. Asus beharrt darauf, dass das Gerät nur ein einziges Mal beim Service war und dass ein Software-Fehler vorliege, was der Kunde aber vehement bestreitet.

Welcher Service?

Besser ergeht es den meisten Kunden von IBM/Lenovo, Dell und Samsung. Die drei haben den Service am besten im Griff, nur zehn bis zwölf Prozent der Teilnehmer bemängelten ihn. Apple hinterließ 20 Prozent unzufriedene Kunden.

Bei IBM/Lenovo, Samsung und Apple gehen Service und Produktqualität Hand in Hand. Ganz anders bei Dell: Die Inspiron- und Latitude-Geräte sollte man wegen ihrer Defektanfälligkeit sehr vorsichtig behandeln, aber der Service funktioniert. Die Reparaturabteilung hat ja auch genügend defekte Geräte zum Üben bekommen, darunter einige von Markus H. aus Detmold. Für seinen Arbeitgeber kaufte er zwischen März

und Oktober 2003 mehr als hundert Dell Latitude D600, von denen bereits ein Drittel zur Reparatur musste. Den Service lobt er in den höchsten Tönen, die Gerätequalität weniger.

Mit der Note 2,4 liegen Acer, HP und Toshiba im Mittelfeld. Sie führten die notwendigen Reparaturen für zwei Drittel der Teilnehmer reibungslos durch, doch ein Viertel war mit dem Service unzufrieden. Von den Fujitsu-Siemens-Kunden gaben bereits weniger als 60 Prozent an, dass der Service klappt – Note 2,6. Als großer Verlierer steht Asus da, der Spitzenreiter der Vorjahresumfrage. Gemäß dieser Umfrage stürzt dieser Notebook-Hersteller auf den vorletzten Platz ab. Asus konnte nur gut der Hälfte der Kunden, die sich wegen eines Defekts an ihren Hersteller wanden, kompetent helfen.

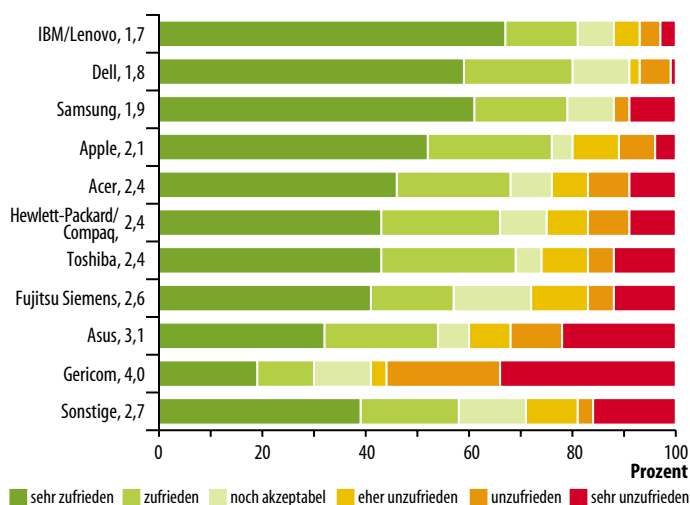
Leider Asus-Kunde

Zu den Leidtragenden gehört unter anderem Christopher S. aus Mannheim. Sein im April 2004 gekauftes Asus M6700N ließ sich nach einem halben Jahr nicht mehr starten. Es folgte eine Reparatur-Odyssee, mal wurde das Mainboard getauscht, mal die Festplatte, einmal bekam er das Gerät unrepariert zurück. Nachdem der Kunde auf einen Umtausch des Geräts bestand, ging Asus auf Tauchstation. Auch René W. aus Thüringen wird den Asus-Service nicht weiterempfehlen. Er meldete an seinem M2400N ein defektes optisches Laufwerk. An-

geblich erhielt er das Gerät mit neuem Laufwerk zurück, doch das alte steckte drin. Nach zwei weiteren Reparaturversuchen war hinterher mehr kaputt als vorher.

Weil sich so viele frustrierte Asus-Kunden an c't wanden, fragten wir schon Mitte letzten Jahres beim Technical Service Manager von Asus Deutschland Uwe von der Weyden nach, warum der Service nicht stimmt. Der Asus-Manager widersprach: Alle dargelegten Fälle seien mittlerweile zur vollen Zufriedenheit der betroffenen Kunden gelöst worden. Support-Probleme und Mehrfachreparaturen seien aufgetreten, weil Asus seinen Service in Europa im ersten Quartal 2005 zentralisiert habe. Alle Reparaturen werden nun im deutlich vergrößerten Service-Center in Holland durchgeführt und mittlerweile habe sich die Situation deutlich gebessert.

Doch die Flut an Beschwerden reißt nicht ab, auch in den Wochen vor Redaktionsschluss bekamen wir Zuschriften von Kunden, die nicht mehr weiter wissen. Noch Anfang 2005 war Florian R. vom Asus-Service, der ein heruntergefallenes Gerät innerhalb von einer Woche wieder in Stand gesetzt hatte, begeistert. Ganz anders seine Erfahrung Anfang diesen Jahres. Das Gerät musste wegen Probleme mit dem gleichzeitigen Betrieb von Sound und WLAN zur Reparatur. Aus der versprochenen Bearbeitungszeit von fünf Tagen plus Versand wurden 30 Tage. Viele vergebliche Versuche, bei Asus



Reparaturerfolg nach Hersteller Gericom und Asus gelang es am wenigsten, die Geräte zur Zufriedenheit der Kunden zu reparieren. IBM/Lenovo und Dell wissen dagegen, wie man Notebooks wieder in Gang setzt.

überhaupt jemanden zu erreichen, hinterließen einen enttäuschten Kunden. Auf unsere erneute Nachfrage hin gab von der Weyden Service-Probleme zu. Weil die Zahl der verkauften Notebooks stark gestiegen sei und qualifiziertes Personal für die Kundenbetreuung fehle, habe der Service in einigen Fällen nicht reibungslos funktioniert.

Kurz vor Redaktionsschluss hat Florian R. sein Notebook endlich erhalten, doch er musste eine abgebrochene Notebook-Blende vorne feststellen und die Lautstärketaste vorne funktionierte nicht mehr. Einen Transportschaden schließt R. nicht aus, doch muss er sich wohl oder übel nochmal an Asus wenden.

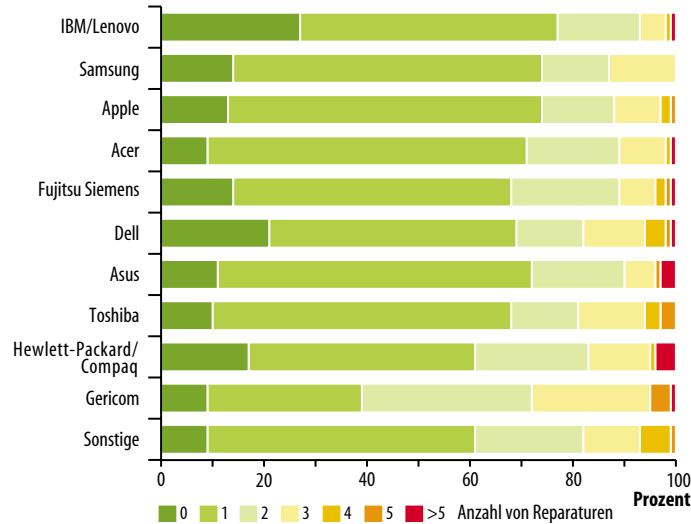
Wie sich strukturelle Veränderungen im Service negativ auswirken, erfuhr auch Thomas D. aus Werther. An seinem im September 2005 gekauften HP-Notebook trat im November ein Wackelkontakt an der USB-Buchse auf. Das Notebook wurde Ende November abgeholt und danach hörte Thomas D. nichts mehr von HP: Versprochene Rückrufe blieben aus, eine schriftliche Terminsetzung blieb folgenlos.

Auf der HP-Statusseite im Internet galt ab Anfang Dezember der Fall bereits als abgeschlossen, während Thomas D. weiterhin vergeblich auf sein Notebook wartete. Am 23. Dezember meldete sich die Firma Teleplan, das Gerät sei noch nicht eingetroffen, werde aber

bald repariert. Thomas D. schickte danach verzweifelt Schreiben, E-Mail und Fax zu HP, eine Antwort blieb aus. Erst einem hinzugezogenen Rechtsanwalt gelang es Mitte Januar, das Notebook von HP loszueisen.

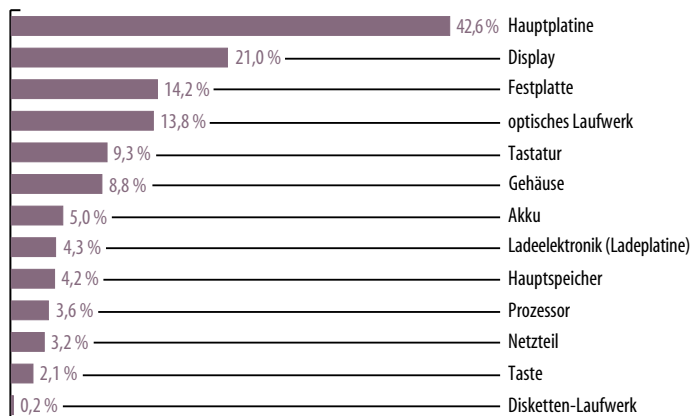
Die Buchse war repariert, dafür hatte das Gerät nun einen anderen Defekt. Zum Redaktionsschluss war das Notebook des-

Einmal ist keinmal Etwa ein Drittel aller Geräte musste mehrfach zum Reparatur-Service. Nach zwei Versuchen laufen bei den besten fünf 90 Prozent der Notebooks wieder, doch Dell, HP und Toshiba erreichen dieses Niveau nicht, von Gericom ganz zu schweigen.



wegen wieder in Reparatur, den neuerlichen Telefonmarathon findet Thomas D. auch dieses Mal nicht lustig. Wir fragten bei HP nach: Der Service bei den Consumer-Notebook hat sich geändert und da gab es Umstellungsprobleme. Man habe die Repairline bei Notebooks gewechselt. HP entschuldigte sich und versprach, den Kunden zu entschädigen. Auf die Verlagerung eines Callcenters von Wilhelmshaven nach Polen ging HP uns gegenüber nicht weiter ein.

Gericom gelang es als einzigem Unternehmen, mehr unzufriedene als zufriedene Kunden zu hinterlassen. Die katastrophalen Zustände sprechen sich offenbar herum, die Zahl der verkauften



Ersetzte Komponenten Statt Fehlersuche zu betreiben, ersetzt die Service-Abteilung das Mainboard komplett. Display, Festplatte und optisches Laufwerk stehen ebenfalls weit oben auf der Ersatzteilliste.

ten Gericom-Notebooks geht von Jahr für Jahr zurück.

Gut Ding will Weile haben

Ab und an klagen die Hersteller über völlig überzogene Erwartungen der Kunden, die ihr Gerät am liebsten schon am nächsten Tag repariert zurückhaben wollen. Dem widersprechen die Teilnehmer unserer Umfrage, denn sie akzeptieren erstaunlich lange Reparaturzeiten. Diejenigen, die dem Service die Note 1 oder 2 gaben, warteten im Schnitt elf Tage auf ihr repariertes Gerät. Selbst wenn der Besitzer eines defekten Notebooks drei bis vier Wochen auf seinen mobilen Begleiter verzichten musste, vergab er im Schnitt dafür noch keine schlechte Note – erst nach knapp sechs Wochen folgt die Quittung in Form der Note 5 oder 6.

Die meisten Geräte kamen nach der Reparatur auskuriert bei ihren Besitzern an, lediglich Gericom versaut den Schnitt mit einer nur 39-prozentigen Wahrscheinlichkeit dafür, dass das Notebook höchstens einmal in die Werkstatt muss. Gemäß dem Motto, wenn was schief geht, dann aber richtig, mussten durchschnittlich 32 Prozent aller Teilnehmer das gute Stück mehr als einmal zur Reparatur geben.

Ob der Service eine gehörige Portion Schuld am Reparatur-Marathon hat oder ob der Hersteller den Defekt bereits kennt, ist oft schwer zu entscheiden, liegt manchmal aber klar auf der Hand: Magnus S. kaufte im Mai 2003 ein Apple iBook, das er neun Monate später wegen einer defekten Anzeige reklamieren musste. Nach kurzer

Recherche erfuhr er, dass die Symptome denen entsprachen, die Apple als Serienfehler zugibt (www.apple.com/de/support/ibook/faq/). Doch statt eines Austauschgeräts musste Magnus S. sein Gerät insgesamt fünfmal zur Reparatur geben, ohne dass der Defekt behoben werden konnte. Erst nach Intervention von c't schickte Apple

ein Ersatzgerät und entschuldigte sich beim Kunden.

Bei IBM/Lenovo, Samsung, Apple, Acer, Fujitsu Siemens Asus sind bei 90 Prozent der Geräte nicht mehr als zwei Reparaturen notwendig. Dell, HP und Toshiba erreichen dieses Niveau nicht ganz, weit dahinter folgt Gericom.

Die Fehlersuche am Notebook dauert oft lange und verursacht Kosten. Deshalb tauscht der Reparatur-Service ohne langes Hin und Her in 43 Prozent der Fälle das Mainboard komplett aus. Das Display gehört ebenfalls zu den anfälligen Komponenten, danach folgen Festplatte, optisches Laufwerk, Tastatur und Gehäuse. Das Verschleißteil Lithium-Ionen-Akku wurde in nur fünf Prozent der Fälle ersetzt. Dieser Anteil liegt deshalb so niedrig, weil an dieser Umfrage nur relativ neue Notebooks berücksichtigt wurden.

Häufig tritt ein Tastaturdefekt deshalb auf, weil eine Taste abbricht. Streng genommen könnte der Hersteller in diesem Fall fast immer Fremdverschulden

geltend machen, denn schließlich hat der Anwender die mechanisch empfindliche Tastatur benutzt. Die Hersteller behandeln das sehr unterschiedlich. Sven B. reklamierte bei Dell eine defekte Tastatur. Nach einer E-Mail und zwei Tagen Wartezeit bekam er von Dell unbürokratisch Ersatz, ohne sein Notebook einschicken zu müssen.

Derart reibungslos verlief die Kommunikation zwischen Samsung und Johannes H. nicht. Beim Reinigen der Tastatur brach die Esc-Taste ab. Das Notebook landete bei Samsung zunächst wegen eines defekten optischen Laufwerks. Dies stellte sich jedoch als Irrtum heraus. Johannes H. erkundigte sich, was der Einbau der Tastatur kostet. Da er eigenes Verschulden zugab, wollte Samsung 150 Euro für die komplette Reparatur. Das war Johannes H. zu teuer und er verlangte das Gerät zurück. Als er das Notebook auspackte, fehlte die F1-Taste. Samsung meint, die Tastatur sei in dem Zustand zurückgeschickt worden, wie sie angekommen sei. Der Kunde behauptet

Garantie-Feinheiten

Die Garantie ist eine freiwillige Leistung des Herstellers. Mit dem Kauf erhält man meist eine Zwei-Jahres-Frist, für das empfindliche Display gilt fast immer dieselbe Garantiedauer, nicht jedoch für den Akku, den der Hersteller bereits nach sechs oder zwölf Monaten aus der Garantie herausnimmt.

Jeder Hersteller formuliert sein Kleingedrucktes anders, doch aller Erfahrung nach lassen viele Kulanz walten, entsprechendes Auftreten des Kunden vorausgesetzt. Statt gleich mit der juristischen Keule oder mit Öffentlichkeit zu drohen, sollte man das konstruktive Gespräch suchen. Letzten Endes sitzt der Hersteller am längeren Hebel, denn ein Rechtsstreit dauert lange, das Notebook bleibt defekt. Agiert der Gegenpart aber allzu uneinsichtig oder gar nicht, bleibt in manchen Fällen tatsächlich nur der Anwalt.

Die Garantie ist nicht nur dafür da, um im Schadensfall die Kosten im Zaum zu halten, sondern auch, um die Notebook-lose Zeit zu überbrücken. Vor allem

die großen der Branche bieten umfangreiche Erweiterungen an, vom Vor-Ort-Service innerhalb von 24 Stunden über internationale Garantie bis zur Verlängerung auf fünf Jahre. Zwischen 100 und 300 Euro muss man für eine Erweiterung rechnen. Wer unbedingt auf das Notebook angewiesen ist, sollte nicht auf sein Glück hoffen, sondern vorbeugen und einen Service-Vertrag so abschließen, dass die Ausfallzeit nicht allzu sehr schmerzt. Auch unsere Umfrage kann bei der Entscheidung helfen: Dell-Käufer sollten wegen der Ausfallwahrscheinlichkeit eine lange Garantiedauer kaufen, Lenovo-Kunden können sich eher auf ihr Gerät verlassen.

Bei Problemen wie fehlerhafter Reparatur oder Schlampe sollte man nur noch schriftlich mit dem Hersteller in Kontakt treten, eine E-Mail gilt nicht als Beweismittel. Ein Blick in NotebookForen und eine Internet-Recherche kann hilfreich sein, um herauszufinden, ob andere Kunden das gleiche Problem haben, wo-

möglich liegt ein Serienfehler vor, der vertuscht werden soll. Das Wissen darüber, dass andere das gleiche Problem haben, kann die Verhandlungsposition außerdem deutlich stärken.

Wie oft der Hersteller reparieren darf, ist gesetzlich nicht geregelt. Wenn die Reparatur im Rahmen der Gewährleistung erfolgt, dann stehen dem Support zwei Nachbesserungen zu, bei technisch komplizierten Geräten wie Notebooks auch drei. Handelt es sich um den gleichen Fehler, kann der Kunde auf Wandlung bestehen. Der Service hat das Gerät außerdem in einer angemessenen Frist zu reparieren, worunter ein bis zwei Wochen sicher fallen. Ganz anders die Lage, wenn die Notebook-Reparatur unter die Garantie fällt, denn dann besteht das Recht auf Wandlung nicht. Wenn die Reparatur zu lange dauert oder unverhältnismäßig oft repariert werden musste – wobei die Anzahl nicht geregelt ist – dann steht dem Kunden nur Schadenersatz in Höhe des Zeitwerts zu.

Unabhängige Reparaturwerkstätten und Selbsthilfe

Wenn die Notebook-Reparatur nicht unter die Garantie fällt, wird es oft teuer und schnell übersteigen die Reparaturkosten den Zeitwert des Geräts. Doch bevor man das gute Stück zum alten Eisen zählt, lohnt eine Anfrage

bei unabhängigen Reparaturwerkstätten.

Eine Auswahl von Werkstätten haben wir in der Tabelle zusammengestellt. Etwa ein Drittel von ihnen erstellt einen Kosten-

voranschlag gratis, die übrigen verlangen für den ersten Check zwischen dreißig und sechzig Euro. Kommt es zum Reparaturauftrag, dann werden diese Kosten fast immer voll angerechnet. Oft klärt schon vorher ein Tele-

fongespräch, ob das Einsenden des Notebooks lohnt. Das Gerät sollte man für den Transport zur Werkstatt versichern und möglichst in der Originalverpackung schicken.

Wunder darf man von den Unabhängigen nicht erwarten. Sie kochen auch nur mit Wasser und müssen rentabel arbeiten. Die Kosten mögen zwanzig bis dreißig Prozent niedriger liegen als beim Notebook-Hersteller, viel mehr aber auch nicht. In Einzelfällen jedoch, wenn zum Beispiel die Werkstatt ein einzelnes Display-Scharnier organisieren kann, der Notebook-Hersteller aber den kompletten Deckel austauschen will, spart man einen ganzen Batzen.

Die Ersatzteilbeschaffung fällt den unabhängigen Werkstätten jedoch schwerer als den Herstellern. Letztere können große Stückzahlen zu günstigen Preisen ordern, die Werkstatt um die Ecke muss für das Teil erstmal einen Lieferanten finden. Einige von ihnen haben sich deshalb zusammengeschlossen, um sich gegenseitig zu helfen.

Selbsthilfe

Nur versierte Bastler mit Uhrmacher-Fähigkeiten sollten ihr Notebook selbst reparieren. Innen erwarten sie winzige Schrauben, filigrane Käbelchen und empfindliche Folienstecker. Trotz mit Warnaufkleber versiegelter Schraube: Wer nur den Speicher erweitert oder austauscht, hat nach wie vor Anspruch auf Gewährleistung. Beim Ausbau von

tet dagegen, die F1-Taste war in Ordnung. Den anschließenden Schlagabtausch hätte Samsung mit etwas mehr Großzügigkeit verhindern können.

Auch Markus U. musste sich wegen eines Tastaturschadens an den Support wenden. Er beklagt an seinem HP Compaq nx8220, dass nur zwei gleichzeitig gedrückte Tasten erkannt werden, eine dritte nicht, wenn sie zum alphanumerischen Block gehört. Beim schnellen Tippen und beim Spielen behindert ihn das. HP will davon nichts wissen, bestreitet einen Schaden und teilt mit, dass die Tastatur so

funktioniert, wie es sich gehört. Als er sich von der Hotline nicht weiter abspeisen lässt, wird Markus U. mit seiner Beschwerde an das „Customer Relation Team“ verwiesen. Seine Eingaben dort verhalten ungehört.

Auch auf unsere Nachfrage hin behauptet HP, die Tastatur würde alle Befehle ausführen, die in typischen Business-Anwendungen zum Einsatz kommen. Das Notebook sei eben kein Spiele-Gerät. Auf den Hinweis von Markus U., dass sich der Defekt auch beim schnellen Tippen bemerkbar macht, geht HP genauso wenig ein wie auf den Einwurf, wofür

man denn eine leistungsstarken Grafikchip im Notebook braucht, wenn nicht zum Spielen – Business-Anwendungen kommen schließlich ohne 3D-Power aus. Immerhin gibt HP eine Einschränkung im Gebrauch des Notebooks zu. Statt den Mangel beheben zu können, fiel HP jedoch nur ein, dem Kunden den Gebrauch einer externen Tastatur vorzuschlagen. Das machte sogar uns sprachlos. Kurz vor Redaktionsschluss hat sich ein weiterer Kunde mit dem Problem an uns gewandt und uns liegen auch Hinweise vor, dass auch andere Business-Serien von HP dieses Eingab-

problem haben. HP sollte seine Reaktion vielleicht überdenken.

Wie Kulanz aussehen kann, zeigte dagegen Toshiba bei einem Umfrageteilnehmer, bei dem in staubiger Umgebung der Lüfter versagte. Der Kunde betonte am Telefon gegenüber Toshiba, dass er das selbst nicht als Garantiefall sieht, trotzdem bekam er acht Tage später sein Notebook kostenlos in Stand gesetzt wieder.

Konsequenzen

Welche Konsequenzen ziehen die Umfrageteilnehmer aus ihren Erfahrungen? Wer sein Note-

Unabhängige Reparaturwerkstätten für Notebooks (Auswahl)

Firma	Ort	URL	Telefon	Preis für Kostenvoranschlag ¹
Audio-Video-Service Siegfried Fischer	Krustetten (A)	www.krustetten.at/avs.fischer	+ 43 (0) 27 39/25 05	44 €
Bartonneck Reparatur-Service	Ratingen	www.bartonneck.de	0 21 02/3 53 14	55 €
CSS – Computer Service Streiff	Braunschweig	www.css-bs.de	05 31/8 01 08 22	kostenlos
Dalton-IT-Services	Augsburg	www.dalton-it-services.de	08 21/80 89 76 32	58 €
Eichenseher-Elektronik	Kösching	www.eichenseher.de	0 84 56/96 76 17	29 €
Elektro Company Nord	Kiel	www.elecom.de	04 31/2 47 82 20	35 €
Andreas Richter	Schwaförden	www.notebook-klinik.de	0 42 77/9 64 01 29	kostenlos
Elektronik-Service Vieth	Karben	www.radio-vieth.de	0 60 39/77 71	50 €
Fernsehtechnik Fuchs + Laptoklinik.com	Baunatal	www.laptoklinik.com	05 61/5 79 80 50	kostenlos
Forster & Ludwig	Bonn	www.forster-ludwig.de	02 28/66 36 33	40 €
HiFi TV Video im Werkhof	Bremen	www.gerold-harms.de	04 21/50 05 73	40 €
Himmelsbach Computer	Seelbach	www.ipc-computer.de	0 78 23/96 00-26	40 €
Jursitzky	Ebreichsdorf (A)	www.jursitzky.com	+43 (0) 22 54/7 24 19	33 €
Karlsruher Computerservice	Karlsruhe	www.ka-com.de	07 21/9 66 32 50	59,30 €
Kordewich Monitor + Notebookservice	Reichenbach	www.it-reparaturen.de	0 71 53/99 00 06	48 €
Linden Mediatechnik	Saarbrücken	www.linden-media.de	06 81/81 42 48	37 €
Lynxx	Würzburg	www.lynxx-it.de	09 31/2 07 51 30	50 €
M+RService Lesky	Leipzig	www.laptoklinik.de	0 18 05/0 60 34 63 33 92	kostenlos
Mediencenter Matthias Sparborth	Hannover	www.mediocenter-hannover.de	05 11/58 46 46	kostenlos
Meisterbetrieb Fischer	Ottensheim (A)	www.lor.at	+43 (0) 72 34/8 25 23	verschieden
Mh SERVICE	Eggenstein	www.mh-service.de	07 21/8 31 73 30	25 €
Monitor Service Wohlfarth	Unna	www.monitor-service-wohlfarth.de	0 23 03/95 21 48	kostenlos
Monitorprofis	Mannheim	www.monitor-profis.de	0 18 05/0 02 88 94	kostenlos
Monitor-Service Werrelmann	Ermke	www.werrelmann.de	0 44 75/94 78 58	46,40 €
Notebook4all	Stuttgart	www.notebook4all.de	07 11/7 07 20 82	34,50 €
Notebook-Service NordWest	Varel	www.notebookservice-nordwest.de	0 44 51/24 56	52 €
Ra & Ge Fernsehreparaturdienst	Düsseldorf	www.notebook-reparaturdienst.de	02 11/44 44 40	kostenlos
Reiner Abert Reparaturservice	Michelstadt	www.abert.de	0 60 61/7 13 01	kostenlos
Rudelt Service	Wiesbaden	www.rudelt-service.de	06 11/30 27 67	45 €
Sabel Notebook Service, Waldhüttelbrunn	Waldhüttelbrunn	www.polaris-sabel.de	09 31/40 55 54	kostenlos
Salfer-Elektronik	Neuburg	www.salfer-elektronik.de	0 84 31/86 02	45 €
SCS Computer	Hannover	www.salbachcomputer.de	05 11/2 33 00 17	0–50 € ²
VIA Service & Solutions	Köln	www.viacomputer.de	02 21/92 59 51-0	65 €
Vilotec	Würzburg	www.vilotec.de	09 31/35 96 53	49 €
Zentral-Service	Freiburg	www.zentral-service.de	07 61/44 34 44	29 €

¹ entfällt in der Regel bei Auftragserteilung ² je nach Zustand und Aufwand

Bezugsquellen Notebook-Ersatzteile (Auswahl)

Unternehmen	URL	Produkte
Akku-Doktor	www.akku-doktor.de	Akku
AkkuMarkt.de	www.akkumarkt.de	Akku
Akkutheke.de	www.akkutheke.de	Akku
Alternate	www.alternate.de	Akku, Speicher, Festplatte
Battiv	www.battiv.de	Akku
Bertram	www.notebook-vermietung.com	Notebook-Leihe
Büroaktiv	www.bueroaktiv.de	Akku, Netzteil, Speicher, Adapter
CompuRAM	www.compuram.de	Speicher
erento	berlin.erento.com	Notebook-Leihe
Geosoft	www.computermiete.de	Notebook-Leihe
GNLA Shop	www.notebook-center.com	Akku, Netzteil, Speicher
Hantz + Partner	www.batterybiz.de	Akku, Speicher, Festplatte
Home of Hardware	www.hoh.de	optisches Laufwerk, Adapter, Speicher
Indusys GmbH	www.notebook-speicher.de	Akku, Speicher, Netzteile
Maerz Netshop	www.batteries.de	Akku
Notebookladen	www.notebook-laden.de	Akku, Netzteil, BIOS-Batterie, Speicher, Festplatte, optische Laufwerke
Priwall	www.mietpc.de	Notebook-Leihe
SR Electronic	www.sr-electronic-gmbh.de	Akku-Zelltausch
Sabel	www.polaris-sabel.de	Akku, Netzteil, BIOS-Batterie, optische Laufwerke, Gehäuseteile, Display
TDComponents	www.tdcomponents.com	Display
ute GmbH	www.ute.de	Akku, Adapter
Weltweit-Akku	www.weltweit-akku.de/	Akku

Tastatur, Gehäuseteilen oder gar des Mainboards kann der Händler jedoch mit dem Hinweis auf eine mögliche Beschädigung die kostenlose Reparatur verweigern.

Nur wenige Hersteller veröffentlichten wie Dell und IBM detaillierte Beschreibungen. Ein Linux-Händler (<http://tuxmobil.de>) hat aus der Not eine Tugend gemacht und auf <http://repair4lap.top.org> Verweise zu Reparaturanleitungen und Bastelprojekte gesammelt. Zurzeit besteht die Sammlung aus etwa 600 Hinweisen zu Reparatur- und Upgrade-Berichten für Notebooks, geordnet nach Herstellern und Bau-

gruppen. Tipps für weitere Links sind willkommen.

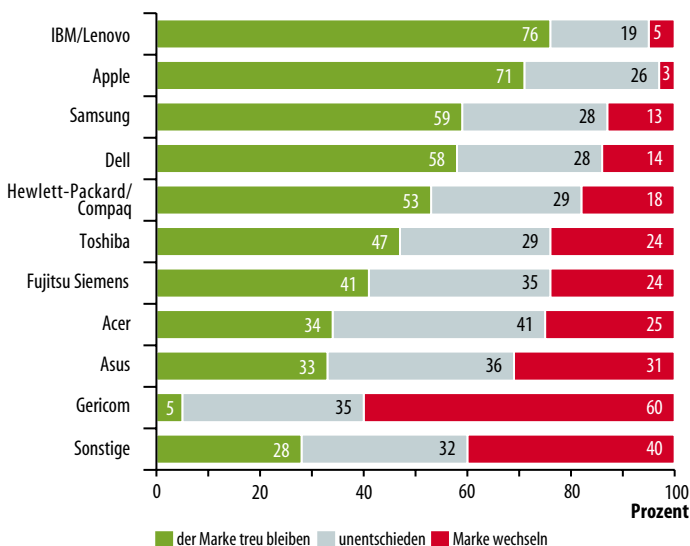
Festplatten, Speicher, Akkus, Netzteile und optische Laufwerke verkaufen Händler auch an Privatkunden (siehe Tabelle), aber schon das Finden einer Ersatztastatur fällt schwer. Bei professionellen Ersatzteilbörsen wie Powersourceonline.com dürfen zwar Privatkunden nicht kaufen, für den Bastler sind solche Adressen trotzdem interessant, weil sie Ersatzteillisten und Explosionszeichnungen enthalten. Manchmal lohnt auch der Anruf beim Hersteller, ob der nicht das Ersatzteil gegen Rechnung schickt.

book zur Reparatur geben musste, wechselt beim nächsten Kauf nicht automatisch die Marke: Nur 21 Prozent wollen zur Konkurrenz, nahezu die Hälfte bleibt der bisherigen Marke treu, die restlichen 30 Prozent haben sich noch nicht entschieden.

Weniger der Reparaturfall führt dazu, dass der Kunde einem Unternehmen den Rücken kehrt, als eher der dilettantische Service. Direktverkäufer Dell profitiert von diesem Verhalten, denn die Kunden müssen relativ oft einen Defekt beklagen, doch weil der Service stimmt, bleiben 58 Prozent dem

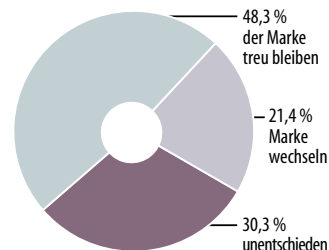
Unternehmen treu, nur 14 Prozent wollen wechseln.

Ganz anders bei Sony, nach der Anzahl der Umfrageteilnehmer auf Platz 12 und deshalb nur an dieser Stelle namentlich genannt: Sony-Notebooks weisen selten einen Defekt auf, doch wenn der Schadensfall eintritt, dann läuft unserer Umfrage nach nicht alles glatt: Die Hälfte derer, die einen Schaden meldeten, waren mit der Service-Abteilung unzufrieden. Die Strafe folgt auf dem Fuß, nur 36 Prozent wollen sich wieder ein Sony-Notebook kaufen, wesentlich mehr sehen sich das nächste Mal woanders um.



Guter Service wird belohnt Trotz anfälliger Notebooks wollen die meisten Dell-Kunden bei diesem Hersteller bleiben, weil der Service stimmt. Nur ein Drittel der Acer- und Asus-Kunden wollen der Marke treu bleiben.

Dem kann Johannes O. aus Frankfurt nur zustimmen, bei dessen Arbeitgeber Sony- und Dell-Geräte eingesetzt werden. Bei den Dell-Notebooks bemängelt er die Qualität, zeigt sich aber vom exzellent organisierten Service beeindruckt. Die Sony-Notebooks weisen dagegen kaum Schäden auf, aber wenn, dann beginnt die Odyssee mit Telefonanrufen ins Ausland und nicht verfügbaren oder an die falsche Adresse versandte Ersatzteilen. Johannes O. wünscht sich eine Symbiose aus beiden Unternehmen: Qualität von Sony, Support von Dell.



Konsequenzen Die Hälfte der Umfrageteilnehmer will beim nächsten Notebook-Kauf der Marke treu bleiben, die andere Hälfte will wechseln oder hat sich noch nicht entschieden.

Langzeitversuch

Zwischen Oktober 2003 und Januar 2006 baten wir die Notebook-Nutzer insgesamt dreimal, an einer Umfrage teilzunehmen und uns von ihren Service-Erfahrungen zu berichten. Bleiben Qualität und Service im schnelllebigen Notebook-Markt auf der Strecke?

Zwischen Oktober 2003 und Januar 2006 baten wir die Notebook-Nutzer insgesamt dreimal, an einer Umfrage teilzunehmen und uns von ihren Service-Erfahrungen zu berichten. Bleiben Qualität und Service im schnelllebigen Notebook-Markt auf der Strecke?

Asus galt bis 2005 als ein Hersteller, der robuste Notebooks

Garantiebedingungen der Notebook-Hersteller ²

Hersteller	URL	Modelle	Garantiedauer Gerät und Display	Garantie-dauer Akku	Art	Gebiet	Garantie-Erweiterung (Auswahl)	Art
Acer	www.acer.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland ⁹	3 Jahre	Bring-in (in D Pickup)
Alienware	www.alienware.de	alle	1 Jahr	1 Jahr	Pickup & Return	EU	2 oder 3 Jahre	Pickup & Return
Apple	www.apple.de	alle	1 Jahr	1 Jahr	Bring-in	international	3 Jahre	verschieden
Asus	www.asus.de	alle	2 Jahre ¹	1 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	3 Jahre	Pickup & Return
Averatec	www.averatec.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	EU	-	-
Benq	www.benq.de	alle	2 Jahre	1 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	1 Jahr	Pickup & Return
Bullman	www.bullman.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	3-5 Jahre (je nach Modell)	Pickup & Return
Bullman							3-5 Jahre (je nach Modell)	Pickup & Return, Leihgerät
Cebop	www.cebop.com	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	D, A	-	-
Dell	www.dell.de	Inspiron	1 Jahr	1 Jahr	Pickup & Return	international	3 Jahre	Pickup & Return
Dell		Latitude (ohne D510)	3 Jahre	k. A.	Vor-Ort-Service ⁴	international	4 Jahre	Vor-Ort-Service ⁴
Faet	www.faet.de	alle	2 Jahre (Display 1 Jahr)	1/2 Jahr	Bring-in	EU	3 oder 4 Jahre	Pickup & Return, Leihgerät
Fujitsu Siemens	www.fujitsu-siemens.de	Amilo	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	EMEA	3 Jahre	Pickup & Return
Fujitsu Siemens		Lifebook-C-Serie	2 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in	international	5 Jahre	verschieden
Fujitsu Siemens		Lifebook-E- und S-Serie	3 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in ⁸	international	5 Jahre	verschieden
HP	www.hp.com/country/de/de	HP Compaq ⁷	1 Jahr	1 Jahr	Pickup & Return	D	3 Jahre	Pickup & Return
HP							3 Jahre	Vor-Ort-Service ⁴
HP		Pavilion	2 Jahre	1 Jahr	Pickup & Return	EU	3 Jahre	Pickup & Return
Issam/Smartbook	www.smartbook.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in	international	3 Jahre	Bring-in
Lenovo	www.lenovo.com/de/de	(verschieden)	1-4 Jahre ³	k. A.	Bring-in	k. A.	(abhängig von Modell)	Vor-Ort-Service, Pickup & Return
LG Electronics	www.lge.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	3, 4, 5 Jahre	Pickup & Return
Maxdata	www.maxdata.de	Pro-Serien	3 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in, im 1. Jahr Pickup	D, A, CH, B, E, F, I, P	2 oder 3 Jahre	Pickup & Return
Maxdata		Eco-Serien	2 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in, im 1. Jahr Pickup	D, A, CH, B, E, F, I, P	2 Jahre	Pickup & Return
MSI	www.msi-technology.de	alle	2 Jahre	1 Jahr	Pickup & Return	EU	-	-
Packard-Bell	www.packardbell.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	3 Jahre	Pickup & Return
Panasonic	www.panasonic.de	alle	3 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	EU	-	-
Samsung	www.samsung.de	alle	2 Jahre	1 Jahr	Pickup & Return	EU, CH	3 Jahre	Pickup & Return
Sony	www.sony.de	alle	2 Jahre	keine Garantie	Bring-in	EU	3 Jahre	24h-vor-Ort-Service
Sony							3 Jahre	Bring-in
Sony							4 Jahre	Bring-in
Targa	www.targa.de	Visionary, Traveller	3 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	(auf Anfrage möglich)	Pickup & Return
Targa		Targa Companion	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	Deutschland	(auf Anfrage möglich)	Pickup & Return
Toshiba	www.toshiba.de	unterschiedlich	2-3 Jahre	1 Jahr	Bring-in ⁵	international	3-4 Jahre	Bring-in ⁵
Toshiba							2-3 Jahre	Vor-Ort-Service ⁴
Wortmann	www.wortmann.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	D, A, CH	4 Jahre, 5 Jahre	Pickup & Return
Yakumo	www.yakumo.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Pickup & Return	k. A.	-	-
Xeron	www.xeron.de	alle	2 Jahre	1/2 Jahr	Bring-in	Deutschland	3 Jahre	Bring-in

¹ zusätzlich 30 Tage Garantie auf helle Pixelfehler

² Pickup nach Meldung eines Service-Falls über die Toshiba-Hotline

³ für in Deutschland gekaufte Notebooks

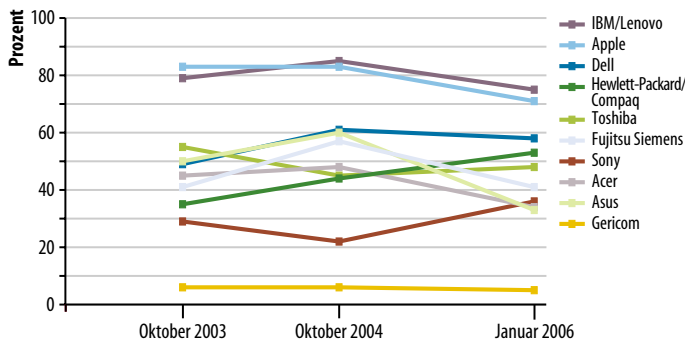
⁴ incl. jährliche Wartung

⁵ bei Modellen derselben Serie unterschiedliche Garantiedauern

⁶ bei einigen Modellen 3 Jahre Garantie

⁷ am nächsten Arbeitstag

⁸ für Tablet PCs gilt Pickup & Return



Markentreue nimmt ab Im Vergleich zum letzten Jahr wollen mehr Kunden beim nächsten Kauf die Marke wechseln. HP kann gegen den Trend immer mehr Kunden binden, auch Sony legt zu.

baut und im Service-Fall spurt. Innerhalb eines Jahres hat der Notebook-Hersteller diesen Kredit verspielt, weil der Service viele Kunden im Schadensfall gegen die Wand laufen ließ.

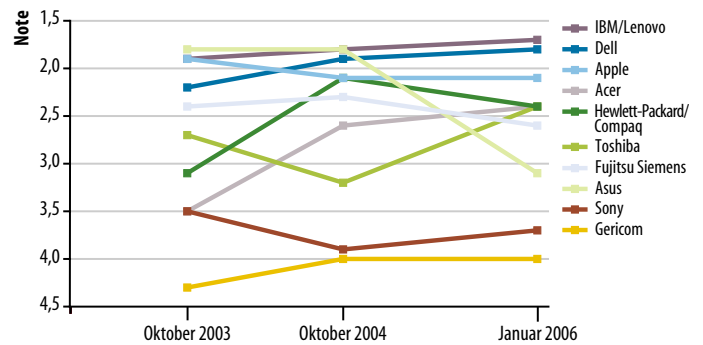
Auch der Anteil an defekten Fujitsu-Siemens- und Toshiba-Notebooks liegt jetzt deutlich höher als früher, zudem liegen die Service-Noten nur im unteren Mittelfeld.

Allen Widrigkeiten des Marktes zum Trotz bleiben Apple- und IBM-Kunden ihrer Marke über Jahre treu. Bei Apple verwundert das kaum, denn eine Alternative zum mobilen Mac-OS-Gerät gibt es nicht.

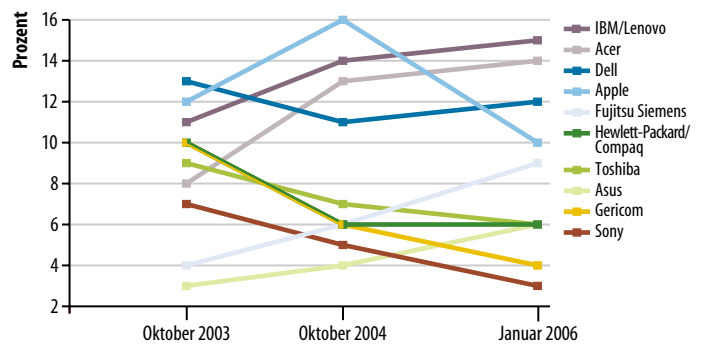
Fazit

Nach wie vor sind zwei Drittel aller Umfrageteilnehmer mit dem Notebook-Service zufrieden. Sie verwenden ihr Notebook überwiegend in Gebäuden und meist sowohl privat als auch beruflich – durchaus typisch also. Bei einem Schadensfall akzeptieren unserer Umfrage nach die Kunden fast alle Service-Kapriolen, auch eine lange Reparaturzeit, nur eines verzeihen sie nicht: Wenn die Kommunikation mit der Service-Abteilung nicht klappt, die Hotline nicht erreichbar ist oder Fax, Brief und E-Mail zu keiner Reaktion führen.

Den einen Vorzeigehersteller, der stabile Notebooks baut, einen erstklassigen Service hat und Kulanz walten lässt, gibt es in dem wechselhaften Notebook-Markt nicht oder zumindest nicht lange: Ob der bisherige Spitzenreiter IBM unter der Lenovo-Fahne den hohen Qualitäts- und Service-Standard halten kann, ist genauso ungewiss wie beim zweitplatzierten Unternehmen Apple, das mitten im Übergang zur Intel-Hardware steckt. Wie schnell ein Unternehmen das Vertrauen verspielt, zeigt Asus. Seit dem Umzug in die Niederlande funk-



Reparaturerfolg IBM und Dell bieten seit Jahren einen guten Reparatur-Service, Asus bekommt die Quittung für schlechten Service.



Markenanteil im Lauf der Zeit In den letzten drei Umfragen zum Notebook-Service ging der Anteil von Gericom und Sony ständig zurück, Acer, IBM und Fujitsu Siemens konnten ihren Anteil ausbauen.

tioniert der Service nicht, was die Asus-Kunden unter den Umfrageteilnehmern mit katastrophalen Noten für den Service bestrafte. Diejenigen, die sich an den Service wenden mussten, sind nach derzeitigem Stand mit IBM/Lenovo, Dell und Samsung am zufriedensten.

Schlechte Erfahrungen mit dem Service und Support vergisst ein Kunde nicht, er wird wahrscheinlich Freunden und Bekannten davon erzählen, zu Notebook-Foren beitragen – unzufriedene Kunden werden so zu Multiplikatoren. Der überwiegende Teil der Rat- oder Reparatursuchenden wählt das Telefon als Kommunikationsmittel der Wahl, E-Mail und Fax spielen kaum eine Rolle. Vor diesem Hintergrund sollten sich manche Hersteller überlegen, ob sie weiterhin beim Telefon-Support zulangem wollen. Mit Kosten ähnlich denen der Telefonsex-Branche hält man keine Kunden, sondern treibt sie geradewegs in die Arme der Konkurrenz. (jr)

Weiterführende Literatur

- [1] Jörg Wirtgen, Frischzellenkur, Moderne Hardware bringt alte Notebooks auf Trab, c't 20/04, S. 166
- [2] Stefan Jaeger, Teilweise Ärger, Anspruch auf Ersatzteilversorgung, c't 25/03, S. 162
- [3] Bernd Behr, Johannes Endres, Sichern und Versichern, Rundumschutz für stationäre und mobile Computer, c't 16/04, S. 127
- [4] Jörg Wester, Das große Wechseln, Erfahrungen mit dem Reparaturservice für Mobil-Rechner, c't 02/05, S. 110
- [5] Jörg Wester, Kunde ärgere dich nicht, Dem Notebook-Service auf die Finger gesehen, c't 25/03, S. 150
- [6] Jürgen Rink, Hilfe zur Selbsthilfe, Preiswerte Notebook-Ersatzteile, www.heise.de/mobil/artikel/51924
- [7] Katharina Nyenhuis, Kundenrechte, Antworten auf die häufigsten Fragen, c't 15/05, S. 186
- [8] Jürgen Rink, Georg Schnurer, Kaputtrepariert, Asus-Kunden klagen über verschlechterten Service, c't 14/05, S. 82