



Teil 2: Reklamation von Hardware

UMTAUSCH AUSGESCHLOSSEN?

Bildfehler bei der Grafikkarte, defektes Mausrad, den falschen RAM-Riegel gekauft: Wie reagieren Hardware-Händler, wenn Kunden ihr Geld zurück verlangen? Wir haben es für Sie herausgefunden.

UMTAUSCH AUSGESCHLOSSEN?

Ausgabe	Thema
09/2004	Reklamation von PC-Spielen
10/2004	Reklamation von Hardware

Der ultimative Horror für PC-Spieler, gegen den selbst **Doom 3** wie ein Kindergeburtstag wirkt: Nur noch wenige Schritte bis zum Endgegner, und plötzlich verabschiedet sich die Grafikkarte – der Bildschirm wird schwarz! Nur einer kann uns von diesem Grauen erlösen: ein freundlicher Händler, der die defekte Grafikkarte möglichst schnell und unbürokratisch ersetzt.

Für den zweiten Teil unserer Report-Serie »Umtausch ausgeschlossen?« sind wir in Hardware-Geschäfte marschiert, um defekte Mäuse, fehlerhafte Grafikkarten und sogar irrtümlich gekaufte RAM-Riegel zu reklamieren.

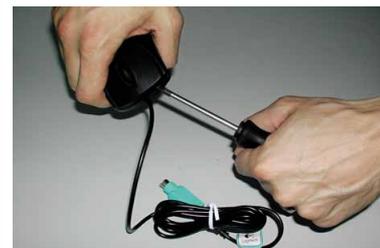
Gewalt an Mäusen

Unsere sechs als »normale Kunden« getarnten Umtausch-Agenten besuchten vier Geschäfte: einen Media Markt und eine Vobis-Filiale in Kiel, den Elektronik-Fachmarkt Conrad sowie den kleinen Hardware-Händler NB Computer in München. Die Mäuse beschädigen wir mit einem Schraubenzieher und etwas roher Gewalt. Bei den Grafikkarten behaupten wir, dass sie nach einer Weile Bildfehler produzieren und schließlich abstürzen. Laut § 437 des BGB können wir Nacherfüllung verlangen oder vom Kaufvertrag zurücktreten, sobald wir Mängel an der Sache feststellen. Die defekten Mäuse und Grafikkarten müssen die Händler demnach umtauschen. Anders liegt der Fall beim RAM-Riegel: Hier geben wir zu, dass wir versehentlich den falschen Speichertyp gekauft haben. Das Gesetz bezeichnet dies als Eigenver-

schulden des Kunden, die Händler können die Reklamation verweigern.

Media Markt: Marathon

In Kiel verlaufen unsere Reklamationen durchweg erfolgreich, erfordern allerdings unterschiedlich viel Aufwand. So kostet uns der Grafikkarten-Umtausch im Media Markt geschlagene 50 Minuten. Der Angestellte an der Information schickt uns zum Verkäufer, der schiebt



Mit ein wenig Gewalt und einem Schraubenzieher präparieren wir die Mäuse für den Test.



Kurz vor der Reklamation: An der Tür des Hardware-Fachhändlers NB Computer in München übt GameStar-Redakteur Heiko Klinge schon mal den Blick des verärgerten Kunden.

uns wiederum ab Richtung Reparatur-Abteilung. Die lässt uns ein halbe Stunde lang anstehen, sendet uns dann mit einem Umtauschbeleg zurück zum Verkäufer, der uns schließlich zur Kasse beordert – alles andere als kundenfreundlich! RAM- und Maus-Umtausch funktionieren allerdings deutlich zügiger.

Vobis: Geld statt Ersatzgerät

Keinerlei Wartezeiten gibt's bei Vobis: Da der Verkäufer weder bei der Maus noch bei der Grafikkarte ein identisches Exemplar auf Lager hat, bietet er uns jeweils ein anderes Gerät an. Der Käufer ist grundsätzlich nicht verpflichtet, solch ein Ersatzgeschäft anzunehmen. Auch wir lehnen ab und bekommen daraufhin – wie es sich gehört – unser Geld.

NB Computer: Erwischt!

Unseren einzigen Misserfolg erleben wir in München beim kleinen Hardware-Fachgeschäft NB Computer. Wir müssen die angeblich defekte Grafikkarte zur Funktionsprüfung und eventuellen Reparatur dort lassen. Da die Werkstatt (natürlich) keinen Fehler findet, verweigert der Verkäufer am folgenden Tag den Umtausch. Rechtlich gesehen ist dieses Verhalten korrekt, denn die Beweispflicht für den Sachmangel liegt laut Gesetz beim Käufer. Fair: NB Computer bietet eine kostenlose Überprüfung unseres kompletten Rechners an, um den Fehler doch noch zu finden. In einem normalen Umtauschfall mit einer tatsächlich defekten Grafikkarte wäre für den Kunden dennoch ein unbürokratischer Umtausch ohne zeitaufwändige Tests die angenehmere Lösung. Spei-

cher und Maus bekommen wir vom Personal dagegen binnen Sekunden ersetzt.

Conrad: Gang zum Chef

Fast schon langweilig verlaufen unsere Tests bei Conrad: Dreimal erläutern wir unser Problem, dreimal bekommen wir ohne weitere Diskussionen Ersatz. Etwas umständlich: Da die Grafikkarte mehr als 100 Euro kostet, müssen wir uns eine zusätzliche Unterschrift im Büro des Marktleiters besorgen. Zeitaufwand dafür: rund zehn Minuten.

Garantie statt Gewährleistung

Wie auch bei Computerspielen dürfen Händler bei Hardware-Reklamationen nicht an die Hersteller verweisen und

müssen laut Gesetz dafür sorgen, dass das Gerät zwei Jahre lang einwandfrei funktioniert. Dennoch ist die direkte Reklamation beim Hersteller häufig der bessere Weg. So geben die meisten Firmen eine freiwillige Garantie auf ihre Geräte, die länger gilt als die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungsfrist der Händler. AMD gewährt etwa drei Jahre Garantie, Festplatten-Fabrikant Seagate fünf und Boxen-Bauer Teufel sogar zwölf Jahre. Da vor allem größere Ketten wie Media Markt defekte Geräte ohnehin zur Reparatur zurück an die Hersteller schicken, läuft die direkte Reklamation meistens wesentlich fixer. Einige Firmen wie Yamaha, Toshiba oder Dell bieten sogar einen kostenlosen Abholservice. Generell sollten Sie sich deshalb über die Service-Leistungen der jeweiligen Hersteller informieren.

Spezialfall Online-Bestellung

Wer seine Hardware bei Online-Händlern kauft, genießt ein Sonderrecht: den so genannten Widerruf. Das bedeutet, Sie können ungeöffnete Ware ohne Angabe von Gründen zurückschicken und die Erstattung des Kaufpreises verlangen. Diese Möglichkeit sollten Sie etwa nutzen, wenn Sie das gekaufte Produkt woanders billiger entdecken oder versehentlich einen falschen Speicherriegel geordert haben. Wenn Sie nach dem Öffnen der Packung einen Sachmangel feststellen, haben Sie wie beim Ladenkauf das Recht auf Reklamation.

Ein weiterer Sonderfall sind TFT-Monitore. Aus produktionstechnischen Gründen können die Hersteller Pixelfehler grundsätzlich nicht vermeiden. Ein internationaler Qualitätsstandard (ISO-



Eine spezielle Norm regelt, ab wie vielen Pixelfehlern Sie einen TFT-Monitor reklamieren dürfen.

DIE GAMESTAR-UMTAUSCHAKTIONEN

 MEDIA MARKT, KIEL	 VOBIS, KIEL	 CONRAD, MÜNCHEN	 NB COMPUTER, MÜNCHEN
<p>Bildfehler</p>  <p>Der Service-Mitarbeiter schickt uns zur Reparatur-Abteilung. Dort warten wir 25 Minuten, bis wir an der Reihe sind. Wir bekommen einen Umtauschbeleg, mit dem wir an der Kasse unser Geld erhalten. 👍</p>	<p>Wir versichern dem Verkäufer, dass wir den aktuellsten Kartentreiber nutzen. Er holt den Filialeiter, der uns ein anderes Modell anbietet. Wir verlangen stattdessen unser Geld – kein Problem. 👍</p>	<p>Wir erklären dem Verkäufer den Fehler und verlangen unser Geld zurück. Wegen der hohen Summe müssen wir uns dafür beim Filialeiter eine Unterschrift abholen – das kostet rund zehn Minuten. 👍</p>	<p>Wir müssen die Karte zum Funktions-Check da lassen. Weil im Test (natürlich) kein Fehler auftritt, verweigert der Verkäufer den Umtausch, bietet uns aber eine kostenlose Rechner-Überprüfung an. 👍</p>
<p>defekt</p>  <p>Wir erklären dem freundlichen Verkäufer das Problem. Er überprüft, ob alles in der Packung liegt, verzichtet jedoch auf einen Funktions-Check der Maus. Insgesamt problemlos und schnell. 👍</p>	<p>Der Verkäufer überprüft im Reparaturbereich den Defekt. Da er die gleiche Maus nicht mehr auf Lager hat, bietet er ein Ersatzmodell an. Wir lehnen ab und erhalten unser Kaufpreis zurück. 👍</p>	<p>Der freundliche Verkäufer nimmt die defekte Maus entgegen, kann uns jedoch nur ein anderes Modell als Ersatz anbieten. Wir lehnen das Angebot ab und bekommen zügig das Geld zurück. 👍</p>	<p>Der Verkäufer überzeugt sich vom Defekt. Er holt ein Ersatzexemplar und prüft mit uns gemeinsam, ob die neue Maus einwandfrei funktioniert. Schneller und unkomplizierter Umtausch. 👍</p>
<p>Kunden-Irrtum</p>  <p>Ein freundlicher Verkäufer fragt uns nach unserem Mainboard, damit er uns den richtigen Speicher geben kann. Wir stellen uns dumm und bekommen daraufhin problemlos unser Geld. 👍</p>	<p>Keine Diskussion, keine Wartezeit: Wir geben den Speicher zurück und erklären unseren Irrtum. Da wir kein anderes Modell wollen, zahlt man uns nach Vorlage der Quittung das Geld aus. 👍</p>	<p>Wir behaupten, dass unser Mainboard daheim nur SD-RAM trägt. Ohne Diskussion tauscht der freundliche Verkäufer den RAM-Riegel aus, an der Kasse erhalten wir den Differenzbetrag. 👍</p>	<p>Wir erklären unseren Irrtum: wir brauchen DDR2- statt DDR1-RAM. Da dieser Speicher teurer ist als DDR1, verlangen wir den Umtausch gegen einen kleineren Riegel. Der Verkäufer erfüllt unseren Wunsch. 👍</p>

Norm 13406-2) legt deshalb fest, ab wie vielen Pixelfehlern die Kunden reklamieren dürfen. Unter anderem hängt dies ab von der Fehlerart und der vom Hersteller definierten Monitorklasse. So darf ein TFT-Bildschirm der Klasse 2 maximal zwei ständig dunkle oder helle Pixel aufweisen. Eine verständlich formulierte Variante dieser Norm finden Sie auf der Homepage von Samsung
 ► WWW.GAMESTAR.DE QUICKLINK: [H66](#).

Kunde ist König

Auch beim zweiten Teil des GameStar-Reklamationstests können wir ein erfreuliches Fazit ziehen: Bei elf unserer zwölf Umtausch-Aktionen waren wir erfolgreich. Selbst für den RAM-Riegel haben wir unser Geld zurück bekommen, obwohl der Fehler eindeutig bei uns lag.

Wer Original-Verpackung und Kaufbeleg aufbewahrt, den Reklamationsgrund beschreiben kann und höflich

auftritt, hat also allerbeste Chancen, den Alptraum einer defekten Spielmaschine schnell wieder zu beenden. HK

FIRMA AM PRANGER

Ein Fachgeschäft verweigert die Rücknahme einer defekten Maus? Der Hersteller reagiert nicht auf Ihre Beschwerden über eine fehlerhafte Grafikkarte? Ein Online-Versandhaus hat Sie abgezockt? Lassen Sie sich das nicht gefallen und schildern Sie uns Ihren Fall in einer E-Mail mit dem Betreff »Firma am Pranger« an brief@gamestar.de.

INTERVIEW: BJÖRN BARTSCH, PRESSESPRECHER DES HARDWARE-VERSANDHAUSES ALTERNATE



Björn Bartsch (32) ist Pressesprecher bei Alternate, einem der größten deutschen Hardware-Versandhäuser.

GameStar Welche Rechte hat ein Kunde generell bei der Reklamation von Hardware?
BJÖRN BARTSCH Gemäß der gesetzlichen Bestimmungen haben alle Kunden von Hardware-Versandhäusern ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Nach Ablauf dieser Frist hat der Händler zweimal die Möglichkeit, Mängel auszubessern. Sollte dies nicht

erfolgreich sein, kann der Kunde sein Geld zurückverlangen.

GameStar Wann sollte ich beim Händler reklamieren, wann direkt beim Hersteller?

BJÖRN BARTSCH Sofern der Hersteller einen Endkundenservice anbietet, ist eine direkte Abwicklung durchaus sinnvoll. Teilweise können wir die Ware leider nicht ab Lager tauschen und müssen zeitraubend auf Vorlieferanten zurückgreifen. Viele Hersteller bieten hier einen schnelleren Kunden-Support an. Plextor und Yamaha holen

zum Beispiel defekte Geräte daheim beim Endkunden ab.

GameStar Worauf sollten Kunden beim Reklamieren besonders achten?

BJÖRN BARTSCH Zwingend notwendig sind eine Rechnungskopie und der Packschein. Außerdem sollte der Kunde die Ware gut verpacken und unbedingt in der originalen Box mit vollständigem Zubehör einschicken. Ein Rücksendebegleitschreiben inklusive genauer Fehlererläuterung erleichtert die technische Überprüfung des

Herstellers und beschleunigt den Reklamations-Prozess.

GameStar Welche Produkte werden bei Ihnen am häufigsten zurückgeschickt, und wie behandeln Sie unberechtigte Reklamationen?

BJÖRN BARTSCH Die meisten Beschwerden betreffen Mainboards, Speicher und Festplatten. Bei einer unberechtigten Reklamation senden wir die Ware zurück, der Kunde muss die Versandkosten tragen. Die technische Prüfung der reklamierten Ware ist dagegen kostenfrei.