



## Vorsicht Stromschlag

Fehlfunktionen, die zu einem Stromschlag bei nicht geerdeten Steckdosen führen könnten, hat IBM bei den Monitoren der Serie 9527 festgestellt. Wer einen Monitor mit den Nummern 9527-002, -005, -012, -015, -T02 oder -T32 auf der Rückseite des Gehäuses besitzt, sollte sich an die IBM-Hotline wenden, Tel. (030) 93 89 73 33.

Bisher konnte der Stromschlag angeblich nur im Labor provoziert werden. „Die Monitore dieser Baureihe werden aber sicherheitshalber kostenlos vor Ort von den Technikern der Computer Service Partner (CPM) überprüft. Die Firma ist eine hundertprozentige Tochter der IBM“, so Michael Dietz, Leiter der Technischen Abteilung bei CPM.

## Garantie abgelehnt

Manfred Günther beendete sein Fax mit dem Satz: „Ich sitze jetzt auf meinem 1600 Dollar teuren defekten Notebook, ohne Perspektive. Was kann man machen?“ Die Vorgeschichte: Im April 95 kaufte sich Manfred Günther aus Büdingen in New York einen Epson Notebook Modell Action 4SLC/33.

Drei Monate später setzte er den tragbaren Rechner 14 Tage lang als Wettbewerbscomputer ein. In der Auswertphase verabschiedete sich der Bildschirm unter zweimaligem Piepsen ins Nirwana.

Seitdem lief nach dem Einschalten die Festplatte, aber der Bildschirm blieb dunkel. Im August wandte sich Günther an einen deutschen Händler, der das defekte Gerät an Epson Deutschland weiterleitete. Nach einer Woche kam der Notebook zurück. Auf dem Reparaturauftrag

entschuldigte sich der Techniker gleich zweimal: „Reparatur nicht möglich! Rep. leider nicht möglich“, stand auf dem Antwortbrief. Kein weiterer Kommentar.

Jedes Epson-Gerät wird mit einer zwölfmonatigen Garantie ausgeliefert, doch das schien schlichtweg ignoriert zu werden. Erst auf CHIP-Anfrage kam Bewegung in die Sache. In der Zentrale fühlte man sich auf einmal für den Fall doch zuständig.

Was war der Grund für die erste Ablehnung? Epson stellte in Deutschland Mitte 1992 den Verkauf von Notebooks ein. Die Serviceabteilung reparierte zwar noch die alten deutschen Notebooks, aber an die neuen Modelle aus den USA dachte niemand.

Die Amerikaner entwickelten die Reihe weiter und verkauften die Notebooks in ihrem Heimatland. „Von der anschließend aufgetretenen Problematik bei einer Epson-Garantieleistung im Ausland sind wir erst durch Ihr Schreiben in Kenntnis gesetzt worden“, schrieben Franz Rabins, Technischer Direktor und Raimund Kanow vom Service Managment an CHIP.

Sie baten Manfred Günther, das Gerät noch einmal einzusenden. Epson Deutschland werde den Versand und die Formalitäten übernehmen.

Patricia Müller

### Händler-Ärger

Haben Sie Ärger mit einem Händler oder einem Hersteller? Fühlen Sie sich übervorteilt? Dann schreiben Sie an den Leserservice unter dem Stichwort „Ärger“. Wir greifen die gravierendsten Fälle heraus und gehen der Sache auf den Grund.

# CHIP

## LESER-SERVICE



Elvira  
Kolb-Precht



Inka Sauerwein

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die Adresse eines Herstellers herauszufinden, oder Fragen zum aktuellen Heftinhalt von CHIP stellen möchten: Elvira Kolb-Precht und Inka Sauerwein helfen Ihnen gerne weiter. Ihre Briefe schicken Sie bitte an die folgende Adresse:

### Redaktion CHIP

Stichwort

„Leserservice“  
oder „Ärger“

Poccistraße 11  
80336 München  
Fax (089) 74 42 274

Jeden **Montag und Mittwoch von 10 bis 14 Uhr** ist der Leserservice auch telefonisch erreichbar:

▶ Tel. (089) 74 64 21 28

● Fax (089) 74 64 22 75

## CHIP-Hotline



Oliver Kluge

Bei technischen Problemen stehen Ihnen die Redaktions-Hotliner Martin Keyler und Fabian von Keudell unter der Leitung von Oliver Kluge zur Verfügung. Jeden **Dienstag und Donnerstag von 15 bis 17 Uhr** befaßt sich unser CHIP-Expertenteam mit Ihren Problemen. Wenn der Treiber die Zusammenarbeit verweigert oder der Bildschirm dunkel bleibt, dann rufen Sie uns an:

▶ Tel. (089) 74 64 22 45

Für CHIP-Abonnenten gibt es sogar einen ganz besonderen Dienst: Unter einer 0130er-Telefonnummer können Sie sich kostenlos Rat holen (siehe CHIP-Club-News).