

Vorsicht, Pfusch

Weil sich die PC-Marken in Komponenten und im Preis immer weniger voneinander unterscheiden, haben die Anbieter den Service als Verkaufsargument entdeckt. Was die vollmundigen Versprechen taugen, hat CHIP in einem Werkstatt-Test mit präparierten Rechnern untersucht.



Der Händler, dein Freund und Helfer: „Vor-Ort-Service innerhalb von 24 Stunden“, „Sofortreparatur: heute gebracht, morgen gemacht“, „Mit unserer Garantieverlängerung auf der sicheren Seite“ – mit diesen und ähnlichen Verkaufsargumenten werben PC-Hersteller und -Anbieter um das Vertrauen der Kundschaft. Versprechen kosten ja erst einmal nichts.

Um herauszufinden, wie die Realität in deutschen Computerwerkstätten aussieht, präparierte CHIP neun gekaufte PC (die in Ausgabe 3/96 getestet worden waren). Diese Rechner wurden im Testlabor mit fünf definierten Fehlern versehen und den Händlern zur Reparatur übergeben.

Die Ergebnisse unseres Werkstatt-Tests waren erschreckend: Schlampige Arbeit, mangelnde Termintreue und in-diskutabler Umgang mit dem Kunden zeigen die traurige Realität hinter dem schönen Bild, das die Händlerriege von sich selber zeichnet. Dreistigkeiten, Dramen, Dilettanten – was die CHIP-Tester erlebten, grenzte manchmal ans Absurde.

Dabei waren die eingebauten Fehler nicht mal gravierende, sondern eher praxisnahe Mängel. So lösten die Mitarbeiter des CHIP-Testlabors das Anschlußkabel des Diskettenlaufwerks, meldeten im Setup das Floppylaufwerk ab und deaktivierten den schnellen Zwischenspeicher, den sogenannten Cache.

Ein etwas tückischer Fehler, der im Alltagsbetrieb nicht auffällt. Ein Techniker freilich, der den Auftrag hat, das BIOS zu checken, sollte ihn finden. Ausdrücklich wiesen die CHIP-Tester deshalb bei der Reparaturannahme darauf hin, daß sie beim Versuch, im Setup das Floppylaufwerk anzumelden, eventuell noch mehr verstellt hatten. Alle Mitarbeiter waren gehalten, die Rolle von Laien zu spielen, die von Rechnern nicht viel mehr wissen, als in den Handbüchern zu finden ist.

...und dabei waren die Ansprüche gar nicht hoch

Das Testlabor hatte alle Prüflinge auf Standard-VGA-Auflösung getrimmt; das sind 640 x 480 Bildpunkte bei 16 Farben und 60 Hertz Bildwiederholrate. Bei dieser Frequenz nehmen fast alle Menschen ein lästiges Flimmern wahr, das die Augen unnötig anstrengt.

Grafikkarten- und Monitorhersteller haben ihre Produkte so verbessert, daß flimmerfreie Darstellungen mit satten Farbtönen heute selbstverständlich sind (siehe auch Special Grafikkarten im Heft 2/96). Einzige Voraussetzung: Die Parameter müssen eingestellt werden. Bei der

Reparaturannahme monierten die CHIP-Tester einen flimmernden Monitor, mit der ausdrücklichen Bitte um Abhilfe. Da es bei den drei auf den Rechnern aufgespielten Betriebssystemen – Windows 3.x, Windows 95 und OS/2 – unterschiedliche Möglichkeiten gibt, das zu tun, war CHIP schon zufrieden, wenn die Bildwiederholrate auf über 70 Hertz angehoben wurde.

Alle Grafikkartenhersteller liefern mit ihren Produkten Software für die optimale Signalaufbereitung, die sogenannten Treiber. Die sorgen nicht nur für hohe Auflösungen, satte Farben und ergonomische Bildwiederholraten, sondern beschleunigen auch die Bildaufbereitung.

Ein weiterer Hardwarefehler war ein Lautsprecherstecker, dessen Pins vertauscht wurden. Die Stecker sitzen mit weiteren Niederspannungsanschlüssen meist am rechten vorderen Rand der Mutterplatine und müssen bei Um- und Ausbauten öfter mal abgezogen werden.

Die Werkstatt, die alle Fehler behoben hatte, wurde beim abschließenden Check durch das Testlabor mit 30 Punkten belohnt. Für einen korrekt installierten Grafikkartentreiber konnten sich die Servicetechniker fünf Zusatzpunkte verdienen.

nen. Weitere Kategorien zur Bewertung der Werkstattleistung waren Pünktlichkeit (maximal 20 Punkte), prompte Bedienung (15 Punkte), Erreichbarkeit (20 Punkte) und Freundlichkeit (15 Punkte).

Und so haben die einzelnen Händler und Werkstätten beim CHIP-Werkstatttest abgeschnitten:

Computer Discount 2000 –
Lion AT 486DX4-120 PCI

Die Testkäuferin und der Servicetechniker von Computer Discount 2000 hatten vom ersten Augenblick an ein Kommunikationsproblem. Ihren Satz „Der Rechner piepst nicht nach dem Einschalten“ verwandelte er kurzerhand in „Der Rechner bootet nicht“ auf dem Reparaturauftrag. Nachdem der Irrtum aufgeklärt war, versprach er, sich um die Fehler zu kümmern und am nächsten Tag telefonisch Bescheid zu geben. Der Anruf kam vier Arbeitstage später.

Der späte Anrufer versicherte, der Rechner würde wieder booten, er habe ein paar neue Treiber aufgespielt. Geduldig erläuterte die Testkäuferin, der Rechner sei immer gestartet, nur funktioniere das Diskettenlaufwerk nicht.

Nach einer kurzen Denkpause präsentierte der Techniker eine neue Story. Er erinnere sich jetzt, daß er die Treiber habe aufspielen wollen, das aber nicht funktioniert habe. Er versprach, sich sofort an die Arbeit und den Rechner bis zum Abend fertig zu machen. Beim Abholen funktionierte das Diskettenlaufwerk, aber der Monitor flimmerte immer noch. Gleich zwei Angestellte bemühten sich, der Testkäuferin klarzumachen, daß sie sich daran gewöhnen müsse. „Das liegt an den Spezifikationen des Herstellers. Der Monitor kann einfach keine höhere Hertzzahl, die das Flimmern beseitigen würde“, erklärten sie ihr. Dazu seien mindestens 72 Hertz Bildwiederholrate nötig. Zum Beweis zeigte einer der beiden auf ein Schild auf der Rückseite des Monitors. Dort steht zwischen anderen technischen Daten die Zahl 64. Allerdings lautet die Einheit kHz – und gemeint ist die Zeilenfrequenz!

Der Smile CA 1516 CL schafft mit seiner Horizontalfrequenz von 64 Kilohertz Bildwiederholraten von 72 Hertz und mehr, selbst noch bei Auflösungen von 1024 x 768 Bildpunkten und 256 Farben. Nicht aber dieses Exemplar. Bei mehr als 60 Hertz Bildwiederholfrequenz wird der Bildschirm dunkel, nur das kleine Bediendisplay zeigt die eingestellte Refreshrate an. Da wäre ein Monitoraustausch fällig gewesen. Den Fehler am Lautsprecherkabel fand der Mann vom

Kundendienst nicht, wohl aber den deaktivierten Cachespeicher, den er wieder ins System einband. Das abgerutschte Floppykabel und die entsprechende Abschaltung im Setup gaben ihm ebenfalls keine Rätsel auf. 23 von 35 Punkten für die Fehlerbeseitigung sind nicht übel. Aber die hanebüchene Geschichte vom 64-Hz-Monitor ist kaum zu entschuldigen.

Comtech –
Pacom 486DX4-100 PCI Green

Die zwei jungen Comtech-Verkäufer waren sehr hilfsbereit. Sie bauten den Rechner gleich auf dem nächsten freien Tisch auf. Als erstes rief einer der beiden das Setup auf und fand das deaktivierte Laufwerk. Als der PC die Diskette noch immer nicht erkennen wollte, schraubte er das Gehäuse auf, um der Testverkäuferin gleich darauf ein Schmunzeln zu schenken: „Tja, wenn Sie schon im Rechner rumfummeln, müssen Sie auch alles an den richtigen Platz zurückstecken.“

Soweit nicht übel, doch dann kam der erste Schnitzer. Der Verkäufer meinte, er könne den Lautsprecher mit Veränderungen im Setup wieder zum Leben erwecken. Als er keine entsprechende Einstellmöglichkeit fand, gab er die Schuld schnell weiter: Das Setup sei wahrscheinlich zu alt, das ginge nur bei neueren Versionen. „Damit müssen Sie sich abfinden, manche Rechner piepsen eben

nicht“, war der Abschlußkommentar. Das Monitorflimmern bemühte sich der Verkäufer zu beseitigen, indem er am Bildschirmtreiber verschiedene Auflösungen und Einstellungen probierte.

Dann rief er einen Kollegen zu Hilfe. Der fand nach kurzem Stöbern im Lager einen neuen Grafikkartentreiber. Als er feststellte, daß der PC kein CD-ROM-Laufwerk hatte, holte er eine Festplatte, auf der er den Treiber schon gespeichert hatte, und schloß sie an den Rechner an.

Nach eineinhalb Stunden war die Reparatur beendet, insgesamt drei Verkäufer hatten ihr Wissen eingebracht. Vier von fünf Fehlern gefunden, dazu den aktuellen Treiber aufgespielt und eine ergonomische Bildwiederholrate eingestellt, das kann sich sehen lassen.

29 von 35 Punkten sind der gerechte Lohn. Das bringt nicht nur in der Kategorie Fehlerbeseitigung einen zweiten Platz, sondern sorgt zusammen mit der prompten Erledigung und dem zuvorkommenden Umgang auch für einen zweiten Rang im Gesamtklassement.

Multicomp – 486/100 PCI

Voller Hoffnung betrat unser Tester das kleine Geschäft im Münchner Westend, war er doch beim Kauf hier kompetent bedient worden. Aber kein Mensch kümmerte sich um ihn oder den Kunden vor ihm. Erst nach etlichen Minuten tauchte

Wie Sie sich schützen

Tips vom Juristen Markus Pillok

§ Achten Sie bei der Aufnahme der Mängelliste darauf, daß wirklich alle Punkte *schriftlich* festgehalten werden.

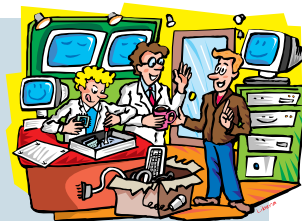
- Lassen Sie sich eine Kopie der Liste aushändigen. So können Sie im nachhinein beweisen, welche Mängel bei Abgabe gerügt wurden.
- Bestehen Sie auf einer schriftlichen *Fixierung des Abholtermins*. Wer das Gerät dringend benötigt und das beim Abliefern auch deutlich gesagt hat, hält sich so die Möglichkeit der *Schadenersatzforderung* offen. Dazu muß auf dem Reparaturauftrag „deutlich erkennbar sein“, daß die Reparatur zum festgehaltenen Datum beendet sein soll.
- Der Verkäufer hat grundsätzlich alle Reparaturkosten aufgrund eines *Ge-*

währleistungs-
anspruches zu tragen.

Freilich, für Mängel, die ein Dritter an dem Gerät verursacht hat, muß der Händler nicht eintreten.

○ Ein 24-Stunden-Service beginnt mit dem *Eingang der 1. Mängelmeldung* beim Händler. Er ist verpflichtet, innerhalb von 24 Stunden mit der Reparatur anzufangen. Hält er sich nicht daran, besteht möglicherweise *Schadenersatzanspruch*. Unter Umständen können Sie die Kosten für ein Leihgerät beim Händler geltend machen.

○ Machen Sie Ihre *Mängelmeldung schriftlich* (per Fax), dann läßt sich der Zeitpunkt im Streitfall nachweisen.



Hier gibt es Hilfe bei Ärger mit dem Händler: In den CHIP-Online-Foren (Zugänge s. Seite 3) finden Sie eine *Checkliste* für den sicheren Reparaturauftrag, die *Adressen der Verbraucherzentralen*, die *Hotline-Nummern* aller überregionalen Computerhändler, das *Muster eines Beschwerdebriefs* sowie die *Fallsammlung* „Probleme beim Computerkauf und wie man sie löst“. Wer nicht online ist, bekommt das Erste-Hilfe-Paket gegen einen frankierten Umschlag (DIN A5, 3 DM) vom CHIP-Leserdienst. (Ausführliche Informationen zum Thema „Ärger nach dem Kauf“ auf S. 216)



doch noch ein Verkäufer auf. Der lieferte schon während der Fehlerbeschreibungen recht plausible Mutmaßungen: „Da ist wohl das Floppykabel abgegangen“, oder: „Das liegt nicht am Monitor, sondern an der Grafikkarte!“ Das erweckte Vertrauen.

Zwei Arbeitstage später, an einem Montag, rief der CHIP-Tester erstmals bei Multicomp an. „Der Rechner ist noch nicht fertig, am Mittwoch aber dann.“ Am Mittwoch wurde er auf Freitag vertröstet. Am Freitag hieß es: „Ungefähr Mittwoch.“ An diesem Mittwoch dann eine sympathische Frauenstimme: „Ja, der PC ist fertig!“

Als der Abholer in den Laden kam, begann eine hektische, aber erfolglose Suche nach dem PC, bis sich herausstellte, daß er überhaupt noch nicht re-

möglich war. Der Anschluß stand demonstrativ falsch von der Platine ab.

Der abgeschaltete Cache entging der Aufmerksamkeit des Servicepersonals ebenso wie der fehlende Grafiktreiber und die VGA-Auflösung. Deren Änderung hatte der Kunde aber ausdrücklich verlangt. Sein Fazit: „Dauernd vertröstet, vergebens hingefahren, 50 Mark gebucht und die Fehler nicht beseitigt.“ Die Quittung des CHIP-Testlabors: 9 von 35 Punkten in der Fehlerbeseitigung und mit 28 Punkten in der Gesamtwertung ebenfalls der letzte Rang. So kann kein kleiner Laden gegen die Großen antreten.

PC-Spezialist – DX4-100

Gleich beim ersten Kontakt war zufällig der Servicetechniker am Telefon. Der kommentierte ganz spontan die vorgetragenen Probleme und meinte, das kriege er binnen zweier Arbeitstage locker hin. Per Ferndiagnose schränkte er das Flimmern auf die Konfiguration der Grafikkarte ein und meinte, den Mo-

ben Sie da eingestellt?“ herrschte er den Kunden an. Erst als der meinte, er sei eigentlich hergekommen, um Hilfe zu bekommen, und darauf bestand, sein Gegenüber möge einfach die Mängelliste aufnehmen, ging die Sache voran.

Zwei Arbeitstage später war der Rechner fertig und konnte abgeholt werden. Am Telefon war wieder der umgängliche Werkstattmensch. Ja, jetzt ginge alles wieder, aber komisch sei das schon, meinte der Meister. Da habe mit Sicherheit jemand an der Maschine herumgefummelt. Deshalb finde er es nur gerecht, wenn sich der Kunde an den Kosten beteilige.

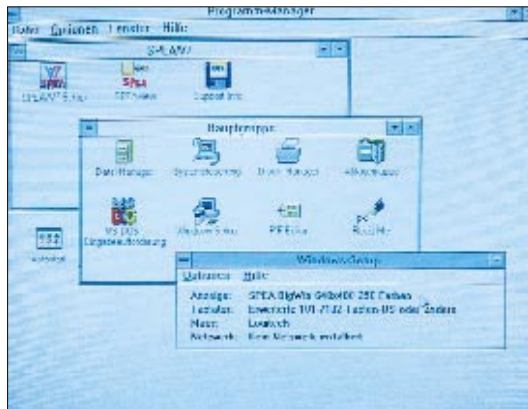
Beim Abholen machte der Tester Bekanntschaft mit einem dritten Mitarbeiter. Der war zwar nicht im Bilde, aber freundlich. Den Rechner fand er auf Anhieb, nicht aber den zugehörigen Monitor. Da sei doch auch keiner dabei gewesen, stellte er mit Blick auf den Auftragszettel fest, war aber bereit, auf die gegenteilige Versicherung des Kunden hin eine Suchaktion in der Werkstatt zu starten. Bis das Gerät aufgefunden war, verging eine runde halbe Stunde.

Der PC-Check im Testlabor verlief für die PC-Spezialisten glänzend. Als einziges Team im Test hatten sie alle Fehler gefunden und den spezifischen Grafiktreiber eingebunden. Mit ergonomischen 72 Hertz Bildwiederholrate hatten sie dem Monitor das Flimmern abgewöhnt und vernünftige 256 Farben bei 640 x 480 Bildpunkten eingestellt. Das bringt den Leuten um den umgänglichen Werkstattmeister die volle Punktzahl in der Sparte Fehlerbehebung. Weil sie ihre Arbeit innerhalb des abgemachten Zeitrahmens von zwei Arbeitstagen erledigten, geht auch der Gesamtsieg mit 79 Punkten an die PC-Spezialisten.

Pro Markt – Microspot 486 DX4-100

Im Kaufpreis aller Pro-Markt-Rechner ist ein einjähriger 24-Stunden-Vor-Ort-Service (VOS) ohne Aufpreis enthalten. Dazu benötigt der Kunde neben seiner Rechnung eine Servicekarte, die normalerweise dem PC beiliegt. Obwohl sie bei unserem Exemplar fehlte, funktionierte der Kundendienst letztlich doch.

Der Testkäufer rief beim Pro Markt an und erhielt ohne Zögern eine Hotline-Nummer, die werktags von 8 bis 18 Uhr immer besetzt wäre. Eine doppeldeutige Bezeichnung, wie sich zeigen sollte. Wer

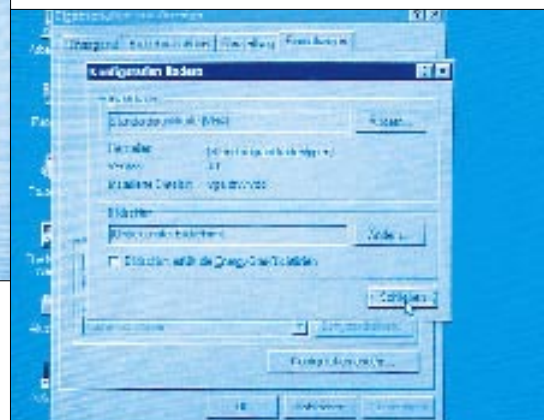


Mehr als Standard: Unter »Anzeige« sollte der spezifische Treiber des Grafikkartenherstellers auftauchen

pariert war. Auf das fällige Donnerwetter folgte einen Tag später die Meldung, nun sei es vollbracht. Der Anrufer hatte aber noch etwas in petto: „Sie haben am Setup rumgespielt! Das kostet 50 Mark!“ Unser „Kunde“ konnte schwerlich bestreiten, daß das stimmte.

Trotzdem ist die Forderung des Kleinunternehmers einigermaßen unverfroren, schließlich hatte er seinen Auftraggeber viermal vertröstet und einmal vergebens ins Geschäft kommen lassen.

Die Reparatur selbst war mehr als schlampig, das abgezogene Floppykabel so nachlässig aufgesteckt, daß es schon bei der nächsten Erschütterung erneut von der Leiste gerutscht wäre. Den falsch angeschlossenen Lautsprecherstecker hätte selbst ein Blinder finden müssen. Anders als bei den Konkurrenzprodukten wird der im Multicomp-PC von zwei anderen Steckern flankiert, so daß ein senkrecht Versetzen um einen Pin nicht



Gibt's auch in neu: Grafikkarten-Konfigurationsmenü unter Windows 95

monitor könne der Anrufer getrost daheim lassen. Er hatte aber auch nichts dagegen, die Einstellungen am Gesamtsystem vorzunehmen, und so trafen denn Anrufer, PC und Monitor am nächsten Tag im Laden ein.

Nach rund 15 Minuten erschien ein ungehaltener junger Mann hinter dem Tresen. Was das denn hieße, der Rechner gebe keinen Ton von sich? Schließlich habe das System keine Soundkarte, und ohne die gebe es eh keinen vernünftigen Klang. „Ja, aber vielleicht ein paar akustische Signale über den Betriebszustand“, wagte der Kunde einen schüchternen Einwand.

Der „Kundendienstler“ war aber noch nicht am Ende. „Wieso flimmert denn der Bildschirm, welche Auflösung ha-



die Nummer wählt, landet schließlich bei der Firma ASI in Sömmerda bei Erfurt.

Nach längerer Zeit in der Warteschleife erkundigte sich ein freundlicher Herr nach den Kundendaten und den Mängeln und sicherte zu, daß sich ein Techniker in den nächsten ein bis zwei Tagen melden würde. Er hätte auf alle Fälle ein neues Floppylaufwerk, eine neue Grafikkarte und einen neuen Monitor dabei, falls ein Austausch nötig

Fehlerbeseitigung. Die meisten Probleme bereitete dem Techniker die Grafikkarte. Erst nach längerem Suchen fand er das Konfigurationsmenü.

Die Auflösung von 800 x 600 Punkten stellte er auf nachdrückliches Bitten ein. 75 Hertz Bildwiederholrate und 256 Farben sind ergonomisch vernünftig. Nach etwa einer halben Stunde war alles vorbei und der Service-Report ausgefüllt.

Pro Markt – Tbird 586-90

Wer ständig auf seinen Rechner angewiesen ist, wird sich möglicherweise deshalb auf einen Hersteller mit Vor-Ort-Service (VOS) verlassen. Einen 24-Stunden-VOS sollte es auch bei dem Modell Tbird vom Pro Markt geben.

Ein erster Anruf verlief erfolglos. Eine Stunde später gelangte der Anrufer immerhin in die War-

Nummer der Einsatzzentrale in Frankfurt am Main. Hier erfuhr er, daß mögliche Ersatzteile bereits an den Techniker gegangen wären. Ein Rückruf sollte noch am gleichen Tag stattfinden.

Wieder geschah nichts, und am nächsten Tag teilte die neuerlich angerufene Zentrale mit, daß ein anderer Techniker die Aufgabe übernommen hätte und dieser sich demnächst melden würde. Resignation machte sich breit. Doch o Wunder: Genau zwei Wochen nach dem ersten Anruf nahm wirklich ein Servicetechniker Kontakt mit dem Tester auf und vereinbarte einen Besuchstermin für den übernächsten Tag.

Pünktlich kam er dann auch. Das „abgegangene“ Kabel des Diskettenlaufwerkes und die Deaktivierung im Setup waren kein Problem. Auf ausdrückliche Nachfrage, ob sich der Rechner beim Booten nicht akustisch melden müßte,

fand er das falsch aufgesteckte Lautsprecherkabel. Innerhalb von 30 Minuten war der PC voll funktionsfähig, und der Techniker konnte die Ersatzteile wieder mitnehmen.

Trotzdem: Wer seinen Computer jeden Tag benötigt, sollte auf einen PC mit diesem, immerhin mitbezahlten Vor-Ort-Service verzichten. Die Wartezeiten und die Scherereien sind unzumutbar.

Saturn Hansa –
Pea 5X86 Edition 8-630

Den CHIP-Testkäufer beschleicht das Gefühl, nicht richtig ernst genommen zu werden, als er ein Gerät zu Saturn hinbringt, statt eines mitzunehmen. Beim Kaufhaus mit dem Planeten ist alles aufs Verkaufen ausgerichtet. Selbst über dem Serviceschalter hinten im Laden prangt das Schild „PC-Upgrades“.

Volle 30 Minuten wartet der Tester, ehe ihm ein Saturn-Mitarbeiter Aufmerksamkeit schenkt. Alle vorangegangenen Versuche, einen der vorbeihuschenden jungen Männer mit Schildchen an der Brust zum Stehenbleiben zu bewegen, waren gescheitert. Unterdessen wächst die Zahl der mißmutig wartenden Kunden. Gesprächsthema Nummer eins sind schlechter Service und mangelnde Kompetenz des Personals.

Auch der Mitarbeiter, der den PC schließlich annimmt, ist offenbar nicht die richtige Adresse: Der Leiter der Technik – vage deutet ein Finger in den Verkaufsraum – sei noch mit einem Kunden beschäftigt. Der Statthalter schafft den PC schon mal ins Hinterzimmer, während der Tester noch beim Aufsagen der Mängelliste ist. Ob er das mit dem



Gefährliche Spielereien: Im Setup läßt sich die Hardware an- und abmelden

werden sollte. Außerdem würde er das System auf Funktion testen. Soweit alles recht erfreulich, bis auf die Telefonkosten: in der Warteschleife 48 Einheiten (oder 5,76 Mark), beim Ende des Gesprächs 73 Einheiten (oder 8,76 Mark).

Ein neuerlicher Anruf drei Tage später – der angekündigte Rückruf des Technikers war ausgeblieben – kostete gar 14,40 Mark (120 Einheiten). Jetzt erhielt der Tester eine Nummer in Frankfurt am Main. Dort sitzt die Firma Bitronic, die für den Pro Markt den Service erledigt. Die Hessen zeigten sich im Bilde, nur sei der zuständige Techniker gerade in Urlaub. Eine Vertretung würde in den nächsten Tagen anrufen. Als sich weitere vier Tage später immer noch niemand gerührt hatte, war der nächste Griff zum Telefonhörer fällig.

168 Stunden nach der Fehlermeldung nahm der zuständige Techniker erstmals Kontakt mit dem Kunden auf. Weitere 72 Stunden später rief er ein zweites Mal an, um mitzuteilen, daß er in einer „halben Stunde“ vorbeikäme. Reiner Zufall, daß er jemanden zu Hause antraf.

Zielsicher fand er die auffälligsten Fehler, sparte sich aber einen Rundum-Check des Rechners. Das CHIP-Testlabor meint, daß er das besser getan hätte. Dann wäre ihm womöglich der abgeschaltete Cache auch noch aufgefallen. So gibt es nur 29 von 35 Punkten bei der



Power lahmgelegt: Der schönste Cache nutzt nichts, wenn er abgemeldet ist

teschleife. Nach 59 Einheiten oder 7,08 Mark nahm ein Hotliner die Probleme des Anrufers auf und versprach, ein Techniker würde sich in zwei oder drei Arbeitstagen wegen eines Termins melden.

Am vierten Tag startete unser Tester einen zweiten Versuch. Die Telekom freute sich: Fast 100 Einheiten waren verbraucht, bevor sich jemand meldete. Die Kosten des Gesprächs hatten sich bis zu diesem Zeitpunkt auf 12,12 Mark summiert. Der Hotline-Mitarbeiter versprach, sich des Problems anzunehmen.

Prompt meldete er sich am Nachmittag des gleichen Tages. Der Techniker sei krank geworden, die Vertretung würde noch heute einspringen. Doch der Rest des Tages und der nächste Tag vergingen, ohne daß sich jemand rührte.

Drei Tage nach dem zweiten Anruf versuchte unser Mann zum dritten Mal sein Glück bei der Störungsannahme. Nach 57 Einheiten oder 6,84 Mark war das Gespräch beendet, und er hatte die



Lautsprecher überhaupt mitbekommen hat? Notiert hat er jedenfalls nichts.

Es folgen weitere ereignislose 20 Minuten. Jedenfalls bleibt unser Mann völlig im Ungewissen, niemand informiert ihn über das weitere Vorgehen, auch eine Auftragsbestätigung hält er nicht in Händen. So ist er zum Abwarten verurteilt.

Dann erscheint der Technikchef, erkundigt sich nach dem Anliegen – und verschwindet im Hinterzimmer. Es stellt sich heraus, daß seine Kollegen den PC aufgeschraubt haben, um an Ort und Stelle die Mängel zu beheben. Fünf Minuten später wuchtet der Meister den PC auf den Tresen: „Jetzt geht er wieder!“

Daß auch Monitor und Verpackung mitgebracht worden waren, muß dem Mann erst gesagt werden. Ob er sich den Monitor überhaupt angeschaut habe? Es sei ganz normal, daß der Monitor flimmere, läßt der daraufhin wissen. Wenn 800 x 600 Bildpunkte eingestellt seien, dann flimmere er. Bei 640 x 480 nicht mehr. Das sei bei jedem Monitor so, sogar beim teureren Compaq.

„Und was ist mit den fehlenden Tönen?“ Also beim Einschalten habe er gepiepst, das habe der Techniker gehört. „Wenn Sie besseren Klang wollen, Musik und so, brauchen Sie eine Soundkarte.“ Tatsächlich zeigt die Überprüfung im Testlabor, daß der Rechner nach wie vor stumm ist. Außer dem losen Floppykabel und dem deaktivierten Laufwerk haben die Saturn-Techniker keinen der Fehler gefunden, geschweige denn behoben.

Der Pea 5X86 besitzt eine Miro-Grafikkarte vom Typ Crystal 12 SD, die ohne weiteres für 100 Hertz Bildwiederholrate bei 800 x 600 Bildpunkten und 256 Farben gut ist. Das ist für den mitgelieferten Capetronic-Monitor mit seinen 51 Kilohertz Zeilenfrequenz in der Tat zu viel. Aber ergonomisch ausreichende 72 Hertz schafft dieser Bildschirm allemal.

Die Unfähigkeit der Saturn-Techniker drückt sich auch in der Bewertung aus: 12 von 35 Punkten in der Kategorie Fehlerbeseitigung und gerade mal 40 Punkte in der Gesamtwertung sind für ein Technik-Kaufhaus ein Armutszeugnis.

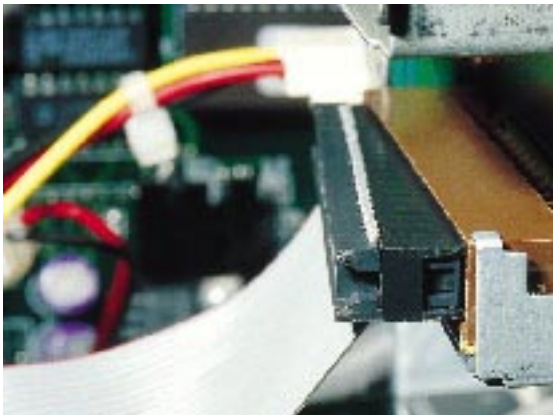
Schadt – Power BIT Pentium 75

Beim Schadt-Rechner hatte CHIP am ehesten mit Schwierigkeiten bezüglich der Garantie gerechnet. Der Filialist versieht sein Gehäuse mit einem Siegel, das beim Öffnen bricht. Für den Techniker ist

damit offensichtlich, daß sich jemand im Rechner zu schaffen gemacht hat.

In der zuständigen Filiale beanstandete niemand das gebrochene Siegel; der Reparaturversuch war umsonst. Leider auch vergebens: Außer dem losen Floppykabel und der Deaktivierung im Setup blieben die Mängel unbehoben – eine Entwicklung, die sich schon bei der Anlieferung abgezeichnet hatte. Der Tester betete zweimal seine Mängelliste herunter, allein der Mann hinter dem Schalter notierte lediglich das Bildschirmflimmern und den Laufwerksfehler.

Statt dessen begann er ein Streitgespräch über das zugehörige Betriebssystem. Laut Rechnung kommt der Power



Schieflage: Nachlässig aufgesteckte Steckleisten bewirken Kontaktfehler

BIT mit einem OS/2 Warp Connect 3.0. Auf der Festplatte unseres Modells befindet sich aber nur ein rudimentäres OS/2. Mit der Begründung, das sei eine kostenlose Dreingabe, lehnte der Verkäufer jede Gewährleistung ab und verwies auf den Betriebssystemhersteller IBM.

Ähnlich motiviert ging er an die Konfiguration der Grafik. Er installierte zwar den richtigen Treiber, vergaß aber, ihn zu aktivieren. So läßt sich das Flimmern nicht beseitigen. Trotzdem: Drei Punkte war der Versuch wert.

Weil auch am Lautsprecherkabel nichts gemacht wurde, sammelt der Schadt-Service lediglich 15 Punkte in der Sparte Fehlerbehebung. Der drittletzte Platz in dieser Kategorie entspricht auch dem Gesamtergebnis. In Sachen Pünktlichkeit vermochte die Filiale beim Münchner Hauptbahnhof ebenfalls nicht zu überzeugen: Der erste Termin verstrich.

Beim zweiten, sieben Tage später, war der Rechner noch nicht angesehen, und erst der dritte Termin wurde eingehalten. Immerhin, beim Abholen trug ein Mitarbeiter das Gerät bis zum Auto. Ein

weiteres Schmankehl entdeckte unser Testlabor: Als einzige der getesteten Werkstätten hatte die Schadt-Filiale den Laufwerksstecker mit Heißkleber vor neuerlichem „Herunterfallen“ geschützt.

Vobis – Minitower DX4-100 PCI

Der Vobis Superstore ist ziemlich geräumig. Mit einem Türmchen defekter Hardware auf einer Sackkarre steuerte der Testkäufer die Reparaturannahme an. Die ist der Essensausgabe einer Großküche nicht unähnlich. Nachdem der Vordermann bedient war, schob das Gegenüber auf der anderen Seite der Essensausgabe ein Formular über den Tresen, auf dem die Probleme ausführlich niederzuschreiben waren.

Dann kam es zum Termingespräch. „Wann ist er denn fertig?“ beehrte der Testkäufer zu wissen. „Am Dienstag haben wir geschlossen!“ lautete die Antwort. „Was sagt mir das?“ „Daß er Montag oder Mittwoch fertig ist.“ „Aha.“

Bis Donnerstag hatte noch niemand von Vobis angerufen, also rief der Tester an – und wurde überrascht: Der PC war repariert und konnte abgeholt werden. Auf dem Service-Auftrag hatte der Techniker eingetragen: „Diskettenlaufwerk im BIOS eingestellt – BIOS neu eingestellt.“ So weit, so gut. Doch dann weiter: „Monitor für VGA-Karte etwas zu schwach. Empfehlen 1575P gegen Aufpreis. Ansonsten Austausch.“

Das wirft Fragen auf. Entweder hat der Monitor nicht die Spezifikationen für eine ergonomische Bildwiederholrate, dann nützt der Austausch nichts, oder das spezielle Exemplar hat eine Macke, dann gehört es auf jeden Fall ausgetauscht. So werden Kunden verunsichert. Damit die sich aber nicht alleingelassen fühlen, empfiehlt der Vobis-Mann gleich mal das nächstteuere Modell.

Dabei ist der mitgelieferte Tatumg TM 4422 durchaus in der Lage, die Signale der Trident-Grafikkarte mit ergonomischen Bildwiederholraten darzustellen. Freilich hätten dazu die kartenspezifischen Treiber geladen werden müssen. Das Grafikproblem hat der Techniker gar nicht erst angepackt. Genauso wie unser Testlabor ihn konfiguriert hatte, kam der PC ins Haus zurück.

Immerhin: Die Cache-Abschaltung im BIOS war erkannt und der Zwischenspeicher wieder aktiviert worden. Dafür blieb der falsch angeschlossene Lautsprecher unentdeckt. Alles in allem erreichte Vobis 18 von 35 möglichen Punkten in der Sparte Fehlerbeseitigung und 58 von 100 Punkten in der Gesamtwertung. Das ist in jeder Beziehung mittelmäßig. ○



Service

| Kategorie | Computer Discount 2000 | Com-tech | Multi-comp | PC-Spezialist | Pro Markt Microspot | Pro Markt Tbird | Saturn Hansa | Schadt | Vobis |
|----------------|------------------------|----------|------------|---------------|---------------------|-----------------|--------------|--------|-------|
| Pünktlichkeit | | | | | | | | | |
| Wartezeiten | | | | | | | | | |
| Erreichbarkeit | | | | | | | | | |
| Freundlichkeit | | | | | | | | | |
| Gesamt | 39 | 39 | 19 | 44 | 21 | 36 | 28 | 34 | 40 |

= sehr gut
 = durchschnittlich
 = schlecht

Fehlerbeseitigung

| Kategorie | Computer Discount 2000 | Com-tech | Multi-comp | PC-Spezialist | Pro Markt Microspot | Pro Markt Tbird | Saturn Hansa | Schadt | Vobis |
|---------------------|------------------------|----------|------------|---------------|---------------------|-----------------|--------------|--------|-------|
| Laufwerkskabel | | | | | | | | | |
| Setup-Abschaltung | | | | | | | | | |
| Cache-Abschaltung | | | | | | | | | |
| Lautsprecherkabel | | | | | | | | | |
| Bildwiederholrate | | | | | | | | | |
| Treiber eingebunden | | | | | | | | | |
| Gesamt | 23 | 29 | 9 | 35 | 29 | 29 | 12 | 15 | 18 |

= sehr gut
 = durchschnittlich
 = schlecht



„Da hat einer gefummelt“

Neun Werkstätten im Test, und nur eine behebt alle Fehler. Drei weitere finden immerhin vier von fünf Mängeln, und eine schafft drei von fünf. Der Rest ist klar unter dem Schnitt. Das kann kaum befriedigen, zumal die eingebauten Schnitzer relativ einfach zu finden und leicht zu beheben waren.

Der Test bestätigt die Leserzuschriften, die sich über mangelhaften Service beschwerten. Fast noch ärgerlicher als die schlampige Arbeit ist aber die Behandlung der Kunden durch das Personal. Da werden Leute ohne Information einfach stehengelassen. Anderen bindet man hanebüchene Lügengeschichten auf, und wieder andere werden so oft vertröstet, daß sie schließlich jede Hoffnung auf Hilfe fahren lassen.

Das Spektrum der getesteten Läden erstreckt sich vom **Super-Filialisten** (Vobis) über **Elektromärkte** (Saturn) bis zum kleinen **Einzelhandelsgeschäft** (Microspot). Während die Filialgeschäfte mit PC-Spezialist und Comtech die Plätze eins und zwei abräumen, verblüfft der letzte Platz des Einzelhänd-

lers. Gerade in der Kundennähe und dem damit verbundenen Service liegen die Chancen der Einzelkämpfer gegen die Marktmacht der Discounter. Das scheint zumindest die Firma **Multi-comp** nicht verstanden zu haben.

Auch bei den **Serviceformen** gab es Unterschiede. Normal war das sogenannte **Bring-In**. Der Kunde ruft an, vereinbart einen Termin und schafft den Rechner auf eigenes Risiko ins Geschäft. Dort wird ein Reparaturauftrag aufgenommen und ein Abholtermin vereinbart. Ein weiterer Anruf klärt das Einhalten des Termins, und der Kunde macht sich auf den Weg, um seine Maschine abzuholen. Bis zu viermal wurden die Tester bei **Schadt** und **Multi-comp** vertröstet. Vorbildlich dagegen die Unternehmen **PC-Spezialist** und **Vobis**. Pünktlich zum abgemachten Datum waren die Geräte fertig.

Bei **Saturn Hansa** und **Comtech** ergab sich spontan die Variante der **Sofortreparatur**. Offenbar weil gerade genügend Zeit war, griffen die Techniker beherzt zu und versuchten, die Fehler auf der Stelle zu beseitigen. Bei Sa-

turn vergaßen sie zu fragen, ob der Kunde überhaupt damit einverstanden sei, und bei **Comtech** dauerte die Angelegenheit geschlagene eineinhalb Stunden. Der durchschnittlich gestreßte Berufstätige dürfte an einem normalen Werktag kaum soviel Zeit aufbringen.

Bei den beiden **Pro-Markt**-Geräten schließlich ergab sich Gelegenheit, Bekanntschaft mit dem **Vor-Ort-Service** (VOS) zu schließen. Obwohl das Unternehmen sogar mit einem 24-Stunden-VOS wirbt, dauerte es im günstigen Fall zehn, im ungünstigeren 14 Tage, bis der Servicetechniker auftauchte.

Sämtliche Geräte waren zum Testzeitpunkt keine drei Monate alt, also **Garantiefälle**. Sieben der neun Händler traten wie selbstverständlich in ihre Gewährleistungspflicht ein und reparierten **unentgeltlich**. Ausgerechnet der Einzelhändler **Multicomp**, der am längsten hingehalten und am wenigsten repariert hatte, verlangte 50 Mark. Außer ihm hatte auch der **PC-Spezialist** eine Forderung: 59 Mark Testkostenpauschale hielt der Meister für angebracht. Begründung: „Solche Kisten gehen bei mir nicht aus dem Haus. Da hat einer dran gefummelt.“ **Josef Beck**