



Die Tücken des Dekoders

Mitte Juni 1995 bestellte Karlheinz Lorenz einen Btx-Dekoder beim Versender 1&1. Am 24. Juli 1995 wurde der Dekoder geliefert. Dann ging der Ärger los. Hier ein gekürzter Auszug des anschließenden Briefwechsels.

18. 9. 1995: Karlheinz Lorenz stellt fest, daß alle Zahlungen wegen eines Programmfehlers zurückgebucht werden. Er beschwert sich nicht nur darüber, sondern auch über den Imageverlust, den er gegenüber den Zahlungsempfängern erlitten hat.

Eine Kostenfrage

Er will die Kosten ersetzt haben, die ihm durch diesen Fehler entstanden sind. Laut Lorenz war 1&1 der Programmfehler bekannt und durch die Übersendung einer neuen Version behebbar.

Mehrere Telefonate mit 1&1 verliefen erfolglos. Jetzt fragt Lorenz schriftlich nach, ob er Schadensersatz bekäme. Wenn ja, würde er die Kosten genau auflisten; andernfalls sähe er sich gezwungen, die Angelegenheit einem Anwalt zu übergeben.

27. 9. 1995: Eine Mitarbeiterin der Service-Abteilung verspricht telefonisch die Zusendung einer neuen Version.

29. 9. 1995: Eine Mitarbeiterin von 1&1 erklärt, der Umfang der Gewährleistungspflicht ergebe sich aus Ziffer 3 des Lizenzvertrags. Die Firma werde, soweit ein Gewährleistungsfall vorliege, den Verpflichtungen selbstverständ-

lich im festgelegten Umfang nachkommen. Sie bittet Lorenz, ihr die Originaldisketten zuzusenden, und beruft sich dabei auf Ziffer 3.1, Satz 6 des Lizenzvertrags. Weitergehende Ansprüche auf Schadensersatz habe er nicht.

Entschieden weist die Mitarbeiterin den Vorwurf zurück, die Ware sei trotz Kenntnis der Fehler ausgeliefert worden. Sie versichert, daß es sich 1&1 wegen der großen Stückzahlen nicht leisten könne, mangelhafte Ware zu liefern.

30. 9. 1995: Karlheinz Lorenz empfindet das Schreiben als Frechheit. In einem Telefonat am 18. 9. 1995 seien ihm und seiner Bank von einem Techniker der Hotline ein Softwarefehler bestätigt worden, der in den ersten Dekodern eingebaut gewesen sei.

Der Kundenservice hatte sogar versprochen, am gleichen Tag eine neue Version loszuschicken, da das automatische Versions-Update bei der Auswahl von T-Online dem Hotliner zufolge noch nicht freigeschaltet war. Im Widerspruch dazu wurde die Auslieferung einer mangelhaften Ware im Brief vom 29. 9. 1995 als unwahr zurückgewiesen.

Geduld am Ende

Dafür bringt Lorenz jetzt kein Verständnis mehr auf. Wegen des vorangegangenen Ärgers will er auf eine weitere Zusammenarbeit verzichten. Er schickt deshalb die Originaldisketten zurück, bittet um die Erstattung des Kaufpreises und verlangt 100 Mark Schadensersatz.

1. 11. 1995: Lorenz hat keine Antwort bekommen und fragt deshalb nach, ob man die Angelegenheit auszusitzen beabsichtige.

28. 11. 1995: Er setzt eine letzte Frist und droht mit seinem Rechtsanwalt.

4. 12. 1995: Eine Mitarbeiterin von 1&1 bittet um Verständnis, hat aber dem letzten Schreiben nichts hinzuzufügen.



Elvira Kolb-Precht



Inka Sauerwein



Oliver Kluge

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 64 22 74

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

Hotline

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-Experten-Team mit Ihren Problemen.

☎ 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).

15. 1. 1996: Nach CHIP-Anfrage weigert sich 1&1, eine Stellungnahme abzugeben, da die Sache einem Anwalt übergeben worden sei. Selbstverständlich sei Kundenzufriedenheit ein vorrangiges Ziel. Daher bedauere man, den selbstgesetzten Qualitätsstandard nicht eingehalten zu haben und daß der Vorgang eskaliert sei.

19. 1. 1996: Lorenz hat bis jetzt keine rechtlichen Schritte unternommen, sondern nur damit gedroht. Die Behauptung, wegen des angeblich schwebenden Verfahrens nicht antworten zu können, wertet er als Versuch, die Angelegenheit weiter zu verschleiern und zu verzögern.

8. 2. 1996: Ein Mitarbeiter von 1&1 schreibt: Da Herr Lorenz in seinem Schreiben vom 28. 11. 1995 mit einem Anwalt gedroht habe, konnte der Brief nur in der Form wie am 15. 1. 1996 erfolgt beantwortet werden. Dies habe weder etwas mit Verschleiern noch mit Verzögern zu tun.

Um aber den Fall nicht weiter eskalieren zu lassen, er-

klärt 1&1 seine Sicht des Vorgangs. In den Schreiben vom 18. 9. 1995 und vom 30. 9. 1995 habe Lorenz das Unternehmen 1&1 aufgefordert, für Folgeschäden zu haften, die aufgrund der Benutzung des von 1&1 gelieferten Btx-Dekoders entstanden sind.

Eine Haftung für Folgeschäden werde aber durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens unter Punkt 8 ausgeschlossen. Diese Geschäftsbedingungen seien dem Besteller bei der Lieferung zugegangen. Durch das Öffnen der Verpackung seien sie akzeptiert worden.

Bereits mit dem Schreiben vom 29. 9. 1995 hatte 1&1 Ansprüche auf Schadensersatz für Folgeschäden zurückgewiesen. Im Rahmen der Gewährleistung wurde der Btx-Dekoder durch eine neue Version ersetzt. 1&1 bot Lorenz an, gegen Rückgabe der Originaldisketten des Btx-Dekoders den Kaufpreis zu erstatten. Ansprüche auf Schadensersatz könne 1&1 nicht akzeptieren. **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.