

Warnung vor dem Händler

Man kann sein Geld zum Fenster hinauswerfen oder, falls das zu einfach erscheint, einen PC kaufen. CHIP-Leser Frank Gareis zog letztere Möglichkeit vor: Er erwarb Ende Dezember für 3700 Mark einen PC und machte dabei innerhalb eines Tages 700 Mark Verlust.

Behilflich war ihm eine Computerfirma. Sie hatte einen Pentium-133 mit 36 Monaten Garantie und Abhol-Reparaturservice angepriesen. Ein attraktives Angebot. Gareis schlug zu.

Das Schicksal auch. Zu Hause stellte der neugebackene Pentium-Besitzer fest, daß die serielle Schnittstelle defekt war. Er schickte den PC deshalb am nächsten Tag zurück. Ein Austausch war fällig.

Wieder daheim angelangt schaltete Gareis den Rechner ein: Die Karte war wieder defekt. „Der Fehler ist wahrscheinlich beim Transport entstanden“, mutmaßte der Techniker. Als Gareis beim nächsten Mal den Rechner selbst abholte und ihn sofort überprüfte, war er wieder defekt.

„Klare Rechtslage“, meinte der Leidgeprüfte. Irrtum. Die Firma lehnte zunächst eine Rückzahlung ab. Die Techniker empfahlen Gareis, Software zu benutzen, bei der dieser Hardwarefehler nicht auftrete. Danach bot man einen Preisnachlaß von zehn Prozent an. Im Fall einer Rückzahlung wollte der Verkäufer ihm zehn Prozent für Unkosten abziehen.

Gareis gab den Rechner zurück. Erst nach Androhung eines Gerichtsverfahrens bekam er 3000 Mark als Vorauszahlung. Die Unterlagen waren angeblich beim Steuerberater der Firma. Den Scheck überreichte ihm ein Mitarbeiter mit der Bemerkung „Den Rest machen mir später.“ Es geschah nichts. Ein Einschreiben mit einer Zahlungsauffor-



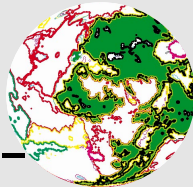
CHIP-Hotline

Bei technischen Problemen befassen sich unsere CHIP-Experten Martin Keyler, Fabian von Keudell und Valentin Pletzer mit Ihren Problemen.

Dienstag und Donnerstag 15–17 Uhr

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).



CHIP-Online-Zug

Internet-Zugang:
<http://www.chip.de>

Mailbox München:
Sammelnummern für
26 Zugänge:
Modem V.34
(maximal 28.800 bps)
(089) 4 48 17 60
ISDN-Nummer
(X.75, V.110)
(089) 44 71 73 00

Mailbox Berlin:
Sammelnummern für 17 Zugänge:
Modem V.34
(maximal 28.800 bps)
(030) 8 73 05 51
ISDN (X.75, V.110)
(030) 86 40 92 86

America Online:
Keyword: CHIP
CompuServe: GO CHIP
T-Online: *CHIP#

derung und einer gesetzten Frist blieb unbeantwortet.

Gareis schaltete eine Rechtsanwältin ein. Nachdem sie der Firma einen Brief geschickt hatte, erhielt er eine Antwort vom gegnerischen Anwalt. Darin stand: Herr Gareis hat auf die 700 Mark freiwillig verzichtet. Zwei Mitarbeiter stünden als Zeugen bereit.

„Mein Mandant und ich sehen den Abzug als übertrieben an“, so Rechtsanwältin Susann Markwald. Die Nutzensentschädigung ist nicht im Gesetz geregelt: Sie wird nur

in den Gesetzeskommentaren erwähnt. Dem Verkäufer steht demzufolge eine Nutzensentschädigung zu, wenn der Käufer die Vorteile der Sache nutzen konnte.

Allerdings war der PC nur 21 Stunden im Besitz des Kunden. „Eine Nutzensentschädigung sehe ich ab einer Woche als angemessen an“, so die Anwältin. Eine Rechenformel für die Nutzensentschädigung verwenden die Gerichte für Autos. Bei PC kommt es darauf an, was der Richter entscheidet.

Patricia Müller



Elvira Kolb-Precht

Patricia Müller Inka Sauerwein

CHIP-Leserservice

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, eine Herstelleradresse finden wollen oder Fragen zum aktuellen Heftinhalt von CHIP stellen möchten: Elvira Kolb-Precht und Inka Sauerwein versuchen, Ihnen zusammen mit der Service-Redakteurin Patricia Müller weiterzuhelfen. Ihre Briefe schicken Sie bitte an:

Redaktion CHIP
Stichwörter „Service“, „Ärger“ oder „HW-Bug“
Poccistraße 11, 80336 München

Montag und Mittwoch 10–14 Uhr

Tel. (089) 74 64 21 28

Der Abo-Service ist unter der folgenden Nummer zu erreichen: Tel. (0931) 418 25 26

Wenn Sie Ärger haben

Versucht ein Hersteller oder ein Händler, Sie über den Tisch zu ziehen? Fühlen Sie sich ungerecht behandelt? Hat Ihre Hard- oder Software unerklärliche Macken?

Für solche Fälle bietet CHIP ihren Lesern einen einmaligen Service: Beim Händlerrager setzt sich CHIP für Sie ein.

Wenn Sie einen HW-Bug haben, nimmt unser Testlabor Ihren PC unter die Lupe und sagt Ihnen, wo der Fehler liegt. Die Transportkosten zahlt CHIP.

Jeden Monat suchen Mitarbeiter des Testlabors interessante Einsendungen heraus, setzen sich mit dem Einsender in Verbindung und gehen dem Problem auf den Grund.

Leider kann nicht jede Einsendung beantwortet werden. Wenden Sie sich in diesem Fall an die CHIP-Hotline, einen Hersteller oder einen Händler.