

Ob Sie Fragen zur Ausstattung haben,
ob Ihnen der Computer Kopfzerbrechen macht, ein Händler oder
ein Hersteller Sie ärgert – wenden Sie sich an CHIP.
Wir haben für jedes Problem die richtige Anlaufstelle.

CHIP Redakteure be- antworten Ihre Fragen



Montag und Mittwoch 13 bis 14 Uhr

Wenn Sie Fragen zu einem Bericht in dieser Ausgabe haben, dann stehen die CHIP-Redakteure Rede und Antwort. Namen und Durchwahl erfahren Sie hier:

RATGEBER

Treiber-Titelgeschichte

Loys Nachtmann
(089) 746 42-438

Tips und Tricks

Besser surfen
Jörg Lorenz (089) 746 42-436

So läuft Linux
Organizer

Jan Kleinert (089) 746 42-433

CHIP hilft

Patricia Müller
(089) 746 42-437

WISSEN

So funktionieren Akkus

Jörg Lorenz
(089) 746 42-436

Unbekanntes Zahlenspiel

Joachim Pich
(089) 746 42-440

INTERNET

Netsurfing

Internet-ISDN

Billig telefonieren im Netz

Billig surfen im Internet

Joachim Pich
(089) 746 42-440

KAUFBERATER

Druckertest

Kjersten Waldheim
(089) 746 42-442

Hardware-Kurzttest

Werner Gaschar
(089) 746 42-428

Interessante Programme

Tilman Börner
(089) 746 42-424

Preiswerte Tools für

alle Bildprobleme
NT 4.0 – besser als Win 95?

Olaf Heß
(089) 746 42-432

Professionell rendern

Tilman Börner
(089) 746 42-424

MAGAZIN

Kampf um den Kunden

Dr. Karlhorst Klotz
(089) 746 42-434

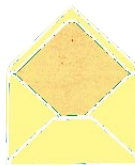
Mein Chef bin ich

Susanne Specht,
(089) 746 42-441

Simulierter Take-Off

Peter Diesler
(089) 746 42-425

CHIP Schreiben Sie uns, wenn Ihre Hardware spinnt



CHIP bietet Ihnen einen einmaligen Service: Wenn Sie einen Hardware-Bug haben, schreiben Sie uns. Das CHIP-Test-Center sucht die interessantesten Probleme heraus und geht dann den Fehlern auf den Grund.

Jeden Monat widmet sich CHIP besonders schweren Fällen: Wenn Sie sich einmal so richtig geärgert haben, schreiben Sie uns. Vielleicht hat Ihr Problem ja eine Chance. Dann nehmen wir uns Ihrer Sorge an. Ihre Briefe schicken Sie bitte an:

**Redaktion CHIP, Stichwort „Ärger“ oder „HW-Bug“
Poccistraße 11, 80336 München**

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

CHIP Die Verbraucherberaterin



Montag 17 bis 19 Uhr

Tel. (089) 747 08 81

Haben Sie Streit mit einem Händler? Werden Ihre Garantieansprüche nicht erfüllt? Fühlen Sie sich übers Ohr gehauen? Dann ist die Juristin Petra von Rhein genau die richtige Ansprechperson für Sie. Jede Woche sitzt sie am CHIP-Redaktionstelefon. Sie lesen in jeder Ausgabe, was Petra von Rhein unseren Lesern empfiehlt, um deren Probleme zu lösen.



**Petra von Rhein,
Verbraucherberaterin**

Sprechstunden mit der CHIP-Verbraucherberaterin

Die interessantesten Fragen und Antworten

Petra von Rhein arbeitet als Juristin in der Verbraucherzentrale München und hält im Auftrag der CHIP-Redaktion zusätzliche Beratungsstunden. Sie verrät kostenlos Tips und verteilt Ratschläge zum richtigen Umgang mit Herstellern und Händlern. Hier einige der interessantesten Fragen und Antworten aus den vergangenen Beratungsstunden.

Martin Lauinger: In der Zeitung habe ich von einem äußerst verlockenden Angebot gelesen: Eine Firma suchte per Annonce Software-Tester. Sie versprach 580 Mark Gage für jedes durchprobierte Programm. Doch die Sache stinkt meiner Meinung nach. Ich soll zunächst eine Schutzgebühr von 285 Mark vorstrecken. Erst dann will mir die Firma

das erste Programm zuschicken.

P. von Rhein: Diese Art von Angeboten kenne ich. Wenn Sie Ihren Testbericht wie vereinbart an den Anbieter schicken, erleben

**„Passen Sie auf!
Das Geld sehen Sie
unter Umständen
nicht wieder.“**

Sie unter Umständen eine unliebsame Überraschung: Sie erhalten die Unterlagen mit dem Vermerk „Empfänger unbekannt verzogen“ zurück. Die 285 Mark Schutzgebühr sehen Sie nicht wieder.

Lauinger: Wie kann ich denn erkennen, ob es sich in meinem Fall um ein seriöses Angebot handelt?

P. von Rhein: Es gibt einige Merkmale, die solche Betrugsgeschäfte gemeinsam haben. Wenn einer ▶

der folgenden Punkte auf Sie zutrifft, sollten Sie stutzig werden:

- Der Auftraggeber verlangt von Ihnen zunächst einen Geldbetrag und gibt erst dann weitere Informationen heraus.
- Der Anbieter gibt nur eine Telefonnummer oder Postfachadresse an, die manchmal sogar im Ausland liegt.
- Besonders verdächtig ist das Angebot, wenn der Verdienst übertrieben hoch sein soll und der künftige Arbeitgeber keinerlei Qualifikation von Ihnen verlangt.

Paul Junkers: Ich habe mir das Programm Office 7.0 gekauft. Als es nicht mit meiner Datenbank funktionierte, rief ich bei der Hotline an. Dort wurde mir geraten, zur Fehlerbeseitigung das Update 7.0a zu erwerben. Damit das Office-Programm richtig funktioniert, mußte ich nochmal 49 Mark hinblättern.

P. von Rhein: Viele Firmen lassen sich ihre Updates bezahlen, obwohl diese Programme eher aus Bugfixes (Fehlerbereinigungen) bestehen. Dafür auch noch Geld zu verlangen ist in manchen Fällen unzulässig. Ein Update hat kostenlos zu erfolgen, wenn nur geringfügige Änderungen in dem neuen Programm enthalten sind. Dies ist bei einem Bugfix der Fall. Dafür Geld zu verlangen ist nicht haltbar.

Junkers: Dieses Fehlerbehebungsprogramm muß also kostenlos sein?

P. von Rhein: Ja. Aber Unternehmen erkennen längst nicht jeden Fehler an. Die Software muß laut mancher Lizenzverträge nur brauchbar sein und muß nicht den Anforderungen oder Zwecken des Erwerbers

genügen oder mit anderen, von ihm ausgewählten Programmen zusammenarbeiten. Ein Fehler liegt dann vor, wenn diese speziellen Anforderungen durch eine ausdrückliche Vereinbarung zum Vertragsinhalt zählen.

Ulricke Schneid: Ich habe ein ziemlich kompliziertes Problem mit einem Händler. Können Sie mir die Rechtslage erklären?

P. von Rhein: Wenn Sie denken, der Fall ist zu komplex, um ihn am Telefon zu erläutern, dann kommen Sie in der Verbraucherzentrale vorbei. Wir sehen uns die Sache in aller Ruhe an und geben Ihnen dann Tips. Wir können Ihnen zum Beispiel raten, wie Sie weiter vorgehen sollen, oder sagen Ihnen, ob Sie beim einen Gerichtsprozeß eine reale Chance hätten; denn schlimmstenfalls können Sie Ihre Forderungen nur mit Hilfe eines Gerichtsurteils durchsetzen.

„Die Verbraucherzentralen verlangen im Schnitt zwischen 5 und 20 Mark für die Beratung.“

Schneid: Was kostet diese Rechtsberatung bei Ihnen?

P. von Rhein: Die Beratung während der CHIP-Hotline ist kostenlos. Wenn Sie mit dem Fall in die Verbraucherzentrale vorbeikommen, dann kommt es auf die Schwere des Falles an. Wir berechnen zwischen 5 und 20 Mark.

Peter Kriwi: Ich kaufte mir einen Rechner und bezahlte ihn gleich. Als ich ihn dann abholen wollte, behauptete der Händler, ich hätte meine Rechnung nicht beglichen.



Petra von Rhein an der CHIP-Verbraucher-Hotline

P. von Rhein: Haben Sie einen Zeugen dabeigeht oder wenigstens die Quittung aufgehoben?

Kriwi: Ich habe weder eine Quittung noch einen Zeugen.

P. von Rhein: Versuchen Sie mit dem Händler, in Ruhe zu reden. Eine Inventur würde den Fall vielleicht klären.

„Sie können es gestrost wagen, mit diesem Fall vor Gericht zu gehen.“

Kriwi: Darauf geht er leider nicht ein.

P. von Rhein: Sie können es wagen, mit dem Fall vor Gericht zu gehen. Sie haben vielleicht Glück; wenn der Händler die Ladung zum Gerichtstermin bekommt, lenkt er vielleicht ein.

Kriwi: Ist ein Prozeß nicht unheimlich teuer?

P. von Rhein: Die Gerichtskosten richten sich nach dem Streitwert. Die Gebührentabelle dazu steht im Anhang vom BGB (Bürgerlichen Gesetzbuch). Bei einem Streitwert von 1800 Mark müssen Sie mit ungefähr 60 Mark Gerichtskosten rechnen.

Kriwi: Da kommen aber noch die Anwaltskosten hinzu!

P. von Rhein: Nein, nicht unbedingt. Amtsgerichte verhandeln Prozesse, in denen es um einen Streitwert bis zu 10 000 Mark geht, ohne Anwaltszwang.

Stephan Schwarz: Die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungspflicht beträgt ein halbes Jahr, oder?

P. von Rhein: Ja.

Schwarz: Ich habe das Programm Wordperfect gekauft. Im Lizenzvertrag steht: Die Gewährleistungspflicht beträgt 90 Tage. Ich habe dort angerufen, und mir wurde erklärt: „Ob wir Ihnen helfen, hängt vom Fall und Fehler ab.“

P. von Rhein: Ein Lizenzvertrag ist im Grunde ein Kaufvertrag. Die Firmen versuchen, Kaufverträge in Lizenzverträge umzuwandeln. Das geht aber nicht.

Schwarz: Das, was im Lizenzvertrag steht, hat für den Käufer keine Bedeutung?

P. von Rhein: Entscheidend ist der Vertragspartner. Wenn Sie beim Hersteller einkaufen, gelten die Lizenzbedingungen für Sie. Wenn Sie die Software bei einem Händler kaufen, gelten die Lizenzbedingungen des Herstellers für Sie nicht; es sei denn, der Händler hat die Lizenzbedingungen des Herstellers für Sie zum Vertragsbestandteil gemacht.

Schwarz: Darf der Händler eine Gewährleistungspflicht anbieten, die kürzer als ein halbes Jahr ist?

P. von Rhein: Laut AGB-Gesetz (Allgemeine Geschäftsbedingungen) ist es verboten, Gewährleistungsansprüche ganz zu streichen oder durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen herabzusetzen. (pm) □