

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 beantworten 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

Background
Jörg Lorenz
(089) 746 42-436
Backup Transport
Loys Nachtmann
(089) 746 42-438
Workshop Linux
Jan Kleinert (089) 746 42-433
CHIP hilft
Patricia Müller
(089) 746 42-437

WISSEN

Tintendrucker
Spracherkennung
Jan Kleinert
(089) 746 42-433

INTERNET

Web-Geflüster
Netsurfing
Netscape
Joachim Pich
(089) 746 42-440

KAUFBERATER

Top-Ten, Hardware-Kurztast
Werner Gaschar
(089) 746 42-428
So haben wir getestet
Albert Lauchner
(089) 746 42-435
PC-Test
Manfred Flohr
(089) 746 42-427
Java
Tilman Börner
(089) 746 42-424
Übersetzungsprogramme,
NC-Clones
Olaf Heß
(089) 746 42-432

MAGAZIN

Kirchen im Netz
Bit-Steuer
Peter Diesler
(089) 746 42-425
CHIP-Leserwahl
Ulrike Pfalzgraf
(089) 746 42-439
Umwelt und PC
Susanne Specht
(089) 746 42-441

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 Verbraucherreferentin

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 Redaktion zusätzliche Beratungsstunden. Am CHIP-Telefon (089) 747 08 81 gibt sie jeden Montag kostenlos von 17 bis 19 Uhr Tips und Ratschläge zu Verbrauchertemen und zum Umgang mit Herstellern und Händlern. Hier nun einige der interessantesten Fälle der vergangenen Beratungsstunden.

Stefan Steindorf: Ich habe vor einigen Wochen beim Computer-Versand Boch in Lindau etwas bestellt. Die Bestellung habe ich bis heute nicht erhalten, ans Telefon geht keiner, und auf meine Faxnachrichten antwortet niemand.

P. von Rhein: Wenn die Firma noch nicht Konkurs gegangen ist, dann sollten

Sie so schnell wie möglich ein Mahnschreiben verfassen. Setzen Sie dem Händler eine Frist von acht Tagen. Innerhalb dieser Frist soll er die Ware entweder liefern oder

„Setzen Sie dem Händler eine Frist von acht Tagen.“

Ihnen das Geld zurückerstatten. Schicken Sie den Brief als Einschreiben mit Rückschein ab. Dann haben Sie einen Absendebeleg in der Tasche.

Steindorf: Was soll ich machen, wenn er dann trotzdem nicht zahlt?

P. von Rhein: Sie können dann einen Mahnbescheid verwenden. Er wird als Formular in nahezu jedem Schreibwarengeschäft verkauft. Sie müssen ihn ausfüllen und können das Formular dann beim Amtsgericht abgeben. ►

Gleichzeitig sollten Sie Anzeige bei der Polizei oder der Staatsanwaltschaft beantragen.

Wenn Sie Probleme mit dem Ausfüllen des Mahnbescheides haben, dann können Sie sich bei einer Gerichtsstelle am Amtsgericht kostenlos beraten lassen.

Steindorf: Wo finde ich einen Staatsanwalt?

P. von Rhein: Die Adressen stehen im Telefonbuch.

Steindorf: Muß ich dem Staatsanwalt irgendwelche Gebühren zahlen?

P. von Rhein: Nein.

Wolfgang Stör: Ich habe eine Anzeige von einer Firma gesehen, die unglaublich günstige Angebote hatte. Wie kann ich überprüfen, ob die Firma seriös ist und ich meine bestellte Ware auch bekomme?

P. von Rhein: Es gibt ganz einfache Mittel, um zu überprüfen, ob eine Firma in Konkurs gegangen ist. Zunächst sollten Sie beim Gewerbeamt fragen, ob die Firma im Handelsregister steht.

„Es gibt ganz einfache Mittel, um zu überprüfen, ob eine Firma in Konkurs gegangen ist.“

Stör: Wenn sie in Konkurs wäre oder wenn es eine Betrugsfirma ist, dann steht sie nicht im Handelsregister?

P. von Rhein: Ich kann mir nicht vorstellen, daß sich eine Firma ins Handelsregister eintragen läßt, die ihr Geld mit Gaunereien verdient. Aber vielleicht ist sie inzwischen aufgrund ihrer supergünstigen Angebote in Konkurs gegangen. Sie erfahren das über das Han-

delsregister oder die Industrie- und Handelskammer. Dort wird Ihnen auch die Adresse der eingetragenen Firma genannt. Sie sollten stutzig werden, wenn für die Bestellung nur eine Postfachadresse angegeben wird.

Stör: Was sollte ich bei den Zahlungsvereinbarungen beachten?

P. von Rhein: Ein Indiz für eine unseriöse Firma ist die Zahlung per Vorkasse. Sie müssen darauf nicht eingehen, da Sie immer das Recht haben, bei Lieferung zu bezahlen.

Hans-Jürgen Wagner: Ich habe mir über einen Händler eine Matrox-Grafikkarte bestellt. Jetzt habe ich festgestellt, daß die technischen Daten der gelieferten Karte nicht mit der Matrox-Werbung übereinstimmen. Ich finde das eine Frechheit, schließlich habe ich die Karte nur aufgrund der Werbung gekauft.

P. von Rhein: Wenn Ihnen versehentlich ein anderes Modell geliefert wurde, dann können Sie es doch einfach umtauschen.

Wagner: Nein, es ist das richtige Modell. Aber es hat eine andere technische Ausstattung, als es die Werbung anpreist. Mein Händler sagte mir, man nennt so etwas eine „Bulk-Version“.

P. von Rhein: Die Frage ist nun, ob die Werbeanzeige Vertragsbestandteil beim Kauf wurde. Haben Sie den Händler darauf hingewiesen, er soll ihnen genau diese Karte mit dieser technischen Ausstattung besorgen?

Wagner: Nein. Aber ich wäre nie auf die Idee gekommen, daß es zwei Versionen von diesem Modell gibt. Darauf wurde in der Werbung eben nicht hingewiesen. Die Firma

behauptet nun, das sei am Markt durchaus üblich.

P. von Rhein: Da wäre ich mir nicht sicher. Das ist so, als ob Sie auf der Anzeige ein Auto mit Sonderlackierung sehen, das zu einem bestimmten Preis angeboten wird. Wenn Sie es daraufhin bestellen, präsentiert Ihnen der Händler die genaue Rechnung.

Wagner: Eben. Jetzt möchte ich mich gegen diesen Gra-

„Erst nach der Bestellung präsentiert Ihnen der Händler die genaue Rechnung.“

fikkartenhersteller wehren und möchte die Karte geliefert bekommen, die in der Werbung beschrieben wurde.

P. von Rhein: Meiner Meinung nach erhalten Sie die beste Hilfe zum Thema „Unlauterer Wettbewerb“ im Verbraucherverein Berlin. Dort hat sich eine ganze Abteilung auf dieses Themengebiet spezialisiert. Sie können Ihre Unterlagen dorthin schicken und prüfen lassen, ob Matrox gegen das Prinzip der Prospektwahrheit verstößt.

Die Telefonnummer des Verbrauchervereins Berlin lautet (030) 21 48 50. Bevor Sie aber weiter etwas unternehmen, sollten Sie eine schriftliche Reaktion der Firma provozieren.



Petra von Rhein an der CHIP-Verbraucher-Hotline

Wagner: Warum?

P. von Rhein: Der Verbraucherberater muß gegen die Firma etwas in der Hand haben. Erst dann kann die Firma abgemahnt werden.

Norbert Währ: Ich habe mir vor kurzem einen Rechner und einen Taschencomputer gekauft. Kann ich beide Geräte innerhalb eines Jahres von der Steuer absetzen, obwohl Sie zusammen mehr als 800 Mark gekostet haben?

P. von Rhein: Sie können sogar die Kosten für die Speicherkarte und anderes Zubehör für Ihren Taschencomputer in Ihre Lohnsteuererklärung hineinschreiben. Das hat das Finanzgericht in Rheinland-Pfalz schon Ende letzten Jahres beschlossen. Allerdings sollte jede Rechnung nicht die 800-Mark-Grenze übersteigen, sonst müßten Sie die steuerliche Abschreibung auf mehrere Jahre verteilen.



Ein Verzeichnis aller deutscher Verbraucherzentralen finden Sie in den elektronischen Diensten der CHIP im Bereich Verbraucher. Die Adressen lauten:

Internet: <http://www.chip.de>
Compuserve: Go CHIP
AOL: CHIP Online
Fax-Abrufdienst: Tel. (0190) 51 15 36, 1,20 Mark/min.