

Apple Computer
Dornacher Straße 3d
85622 Feldkirchen

Göttingen, 10. 9. 2002

Betr.: **Apple Kundendienst**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einigen Wochen schickte ich mein Powerbook wegen einiger kleiner Probleme in die Reparatur und mußte leider feststellen, daß der Kundendienst ihrer Firma sehr enttäuschend ist. Ich möchte daher darstellen, zu welch langwieriger ‚Odyssee‘ das Beheben dieser Probleme führte.

Ich habe mein Powerbook G4 im Juli 2001 gekauft und es seitdem regelmäßig genutzt. Abgesehen von einigen Kleinigkeiten, wie dem Abnutzen des Lacks an der *Innenseite* des Geräts während des Transports, war ich auch zufrieden mit dem Gerät. Im Frühjahr traten dann zwei Probleme mit der Hintergrundbeleuchtung des Bildschirms auf: Zum einen ging diese gelegentlich aus, bzw. nicht wieder an, nachdem ich das Powerbook aus dem Ruhezustand wieder einschaltete. Dieses Problem ließ sich durch ein leichtes Ändern des Bildschirmwinkels meist beheben – es wirkte wie ein Wackelkontakt. Zum anderen trat in den höheren Helligkeitseinstellungen für die Hintergrundbeleuchtung ein leichtes Surregeräusch auf, das mit einem Flimmern der Beleuchtung einherging. Ein Herunterregeln der Bildschirmhelligkeit vermied zwar dieses Problem – allerdings auf Kosten der Lesbarkeit des Bildschirms. Dieses Problem trat insbesondere an warmen Tagen und im Batteriebetrieb auf.

Da ich nicht wollte, daß das Gerät ganz ausfällt, sprach ich mit ihrem Kundendienst, der auch freundlich meine Probleme aufnahm und nach einigen Versuchen, mich das Problem durch Änderungen an Einstellungen selbst beheben zu lassen, entschied, ich solle es einschicken (Bearbeitungs-Nr. 2262645). Ich wies die Dame am Telefon darauf hin, daß das Problem eventuell nicht sofort zu reproduzieren ist, da das erste Problem etwa einmal täglich und das zweite nur bei längerem Betrieb oder an warmen Tagen auftrat. Außerdem wurde aufgenommen, daß das Gerät im Vergleich zum Auslieferungszustand zusätzlich 256MB Arbeitsspeicher und eine leise 40GB IBM Festplatte enthielt.

Da ich einige vertrauliche Daten auf der Festplatte hatte, schlug ich weiterhin vor, die Festplatte auszubauen, wie es im Handbuch für genau diesen Fall beschrieben ist. Die Dame am Telefon sagte mir aber, es müsse eine Festplatte in dem Gerät bleiben. Folglich mußte ich ein zusätzliches Backup anfertigen und die vertraulichen Daten von der Festplatte entfernen.

Dem Anruf folgend erhielt ich einen leeren Karton, in dem das Powerbook zur Reparatur geschickt wurde. Bis hierhin hatte ich einen guten Eindruck von ihrem Kundendienst. Als das Gerät nach immerhin einer Woche Wartezeit wiederkam begannen die Probleme leider erst: Es befand sich eine andere Festplatte in dem Gerät. Diese war zum einen mit 10GB kleiner als die von mir eingeschickte 40GB Festplatte und zum anderen befand sich auf dieser Festplatte veraltete Software (MacOS X.0.3), was hieß, daß ich, um zumindest vorübergehend damit arbeiten zu können nicht nur die Teile meiner Daten, die auf die kleinere Festplatte paßten, zurückspielen mußte, sondern zunächst auch etliche, zeitaufwendige Updates der Systemsoftware durchführen mußte, da es mit MacOS X nicht möglich zu sein scheint, ein vollständiges Backup des Betriebssystems zu machen.

Natürlich fragte ich sofort beim Kundendienst nach, was mit der Festplatte passiert sei (Bearbeitungs-Nr. 2291906). Man sagte mir, sie sei defekt und versehentlich sei nicht das korrekte Modell einer funktionierenden Festplatte wieder eingebaut worden. Leider erhielt ich nicht innerhalb kurzer Zeit die korrekte Festplatte, sondern wurde von Ihren Mitarbeitern mehrfach vertröstet. Kurz: Ich mußte unzählige Male bei ihrem Kundendienst anrufen. Der Status über den Verbleib meiner Festplatte änderte sich hierbei von ‚defekt‘ zu ‚verloren‘ zu ‚wiedergefunden und in der Post‘ zu ‚verloren‘. Es dürfte offensichtlich sein, daß ich spätestens jetzt den Eindruck hatte, daß ihr Kundendienst mich anlügt oder inkompetent ist – beides Eigenschaften, die ich nicht sehr schätze.

Bevor ich Ersatz für meine Originalfestplatte erhielt vergingen über vier Wochen, wobei ich gegen Ende der Zeit täglich bei Ihrem Kundendienst anrufen mußte – um einen Fehler Ihrer Firma zu beheben wohlgermt. Die Festplatte, die ich schließlich als Ersatz erhielt war zwar mit 48GB etwas größer als das von Ihren Technikern verlorene Modell, ist aber wesentlich lauter – mithin ein minderwertiger Ersatz.

Ein weiterer Umstand verursachte nach dem Rückerhalt des Gerätes Probleme: Wie ich später erfuhr besagten die kryptischen Abkürzungen (MLB400MHZ) auf dem Reparaturzettel, daß aus meinem Powerbook zur Behebung der Probleme mit der Hintergrundbeleuchtung unter anderem die Hauptplatine ausgetauscht wurde, was dazu führte, daß das Gerät nun eine andere ‚Hardwareadresse‘ des Netzwerkanschlusses hat. Ein Umstand, der für längere Verwirrung sorgte, weil ich nicht mehr auf das Netzwerk zugreifen konnte, das nur Geräte mit registrierten Hardwareadressen zuläßt. Eine angemessene, verständliche Dokumentation der vorgenommenen Veränderungen an dem Gerät und der damit verbundenen Konsequenzen hätte hier viel Zeit gespart.

Neben diesen ‚Nebenwirkungen‘ des Einschickens, mußte ich mittlerweile leider feststellen, daß nur das erstgenannte Problem behoben wurde, die Hintergrundbeleuchtung aber immer noch gelegentlich flimmert und Surrgeräusche von sich gibt. Allerdings benötigte ich das Gerät in den darauffolgenden Wochen und konnte mir die vielen Stunden erneuter Backups, Updates sowie eingeschränkter Nutzung des Geräts nicht erlauben, so daß ein abermaliges Einschicken mir nicht sinnvoll erschien.

Zusammengefaßt war mein Aufwand für die Behebung eines Problems mit der Hintergrundbeleuchtung also:

- eine Woche ohne das Gerät
- nur eingeschränkte Nutzbarkeit des Geräts für über einen Monat

- Wiederherstellen des Netzwerkzugangs mit neuer Hardwareadresse
- Zeit und Downloads für notwendige Updates mit der zwischenzeitlich genutzten 10GB Festplatte
- Kosten und Zeit für etliche Anrufe bei Ihrem Kundendienst
- Zeit und Downloads für eine komplette Neuinstallation der Software auf die nachgelieferte leere Festplatte (d.h. Installation von MacOS 9, MacOS X.0.3, Update auf MacOS X.1 plus etliche weitere Updates bis zur Version X.1.5)
- höherer Geräuschpegel durch Ersatzfestplatte

Welches Verhalten würden Sie mir nach diesen Erfahrungen empfehlen? Meinen Sie, daß ich Ihre Produkte weiterhin Freunden empfehlen sollte?

Mit freundlichen Grüßen

Sven-S. Porst