



Die Ombudsfrau der Berliner Zeitung hilft Leserinnen und Lesern, die Probleme mit Firmen oder Behörden haben und allein nicht weiterkommen. Das Wort Ombudsmann stammt aus dem



Karin Stemmler
hilft Ihnen weiter.

Schwedischen und steht dort für jemanden, der Rechte gegenüber Behörden wahrnimmt. Bitte vergessen Sie nicht, Ihre Telefonnummer anzugeben, wenn Sie der Berliner Zeitung schreiben. Die Adresse:

Redaktion Ombudsfrau/Leserbriefe
Karl-Liebknecht-Straße 29
10178 Berlin

Telefon: 030/23 27 58 60

Fax: 030/23 27 54 30

E-Mail: blz-ombudsfrau@berliner-zeitung.de
leserbriefe@berliner-zeitung.de



Fauler Apfel

Probleme mit Reparaturkosten bei Apple behoben

Der Apfel hat in vielen Kulturen eine symbolträchtige Rolle inne. Leben, Fruchtbarkeit und Erkenntnis, um nur einiges zu nennen. Begibt man sich in die Welt der Sprachen, hier ins Lateinische, so kann man „Malus“ einerseits mit „Apfel“, andererseits jedoch mit „schlecht“ übersetzen.

Schlecht behandelt fühlte sich auch unser Leser Jan Paul Heisig. Er erwarb im September 2010 einen Computer mit dem „Apfel“-Markenzeichen vom Typ iMac. Im Sommer des darauffolgenden Jahres musste Herr Heisig ein lautes Surren an dem Gerät feststellen. Daraufhin lieferte er es bei der Apple-Vertragswerkstatt ab. Dort fand man den Fehler jedoch nicht.

Nachdem sich das Problem im Sommer 2012 wieder enorm verstärkte, gab Jan Paul Heisig den Computer erneut zur Reparatur. Auch dieses Mal konnten die Experten den Fehler nicht ausfindig machen, und der Mann bekam das Gerät zurück.

Dann kam unser Leser auf die Idee, das Surren des iMac per Video zu dokumentieren. Dieses schickte er dann an einen Mitarbeiter der Vertragswerkstatt Gravis. Der empfahl ihm, den Computer wegen der hohen Auftragszahl erst einige Wochen später abzuliefern, damit dieser nicht zu lange in der Werkstatt liegen müsse.

Im Februar dieses Jahres reichte der Mann das Gerät nun zum dritten Mal bei Gravis ein. Bei Abgabe wies er darauf hin, dass doch vielleicht ein Austausch des Netzteils den Fehler beheben könnte. Das habe er bei seinen Recherchen im Internet erfahren. Drei Tage später teilte ihm dann ein Mitarbeiter mit, dass man tatsächlich einen Fehler am Netzteil festgestellt habe.



Dann kam der Hammer. Die Reparaturkosten sollten 212 Euro betragen. Da wurde Herr Heisig ziemlich sauer. Fakt war doch, dass er den Fehler zweimal innerhalb der Garantie- beziehungsweise Gewährleistungszeit der Vertragswerkstatt gemeldet hatte und dieser von den dortigen Spezialisten jedoch nicht gefunden werden konnte. Erst beim dritten Anlauf, und das nach einem Tipp des Kunden, kam der Erfolg. Heisig war nicht bereit, die Kosten für die Reparatur zu tragen. Sollte es doch den Gravis-Mitarbeitern auch möglich sein, den Fehler durch eine weiterbildende Internetrecherche ausfindig zu machen.

Ziemlich aufgebracht wandte sich der Mann dann sowohl an den Kundenservice von Apple als auch an den von Gravis. Während er von Letzterem keine Rückmeldung erhielt, vertrat man bei Apple den Standpunkt, dass es sich bei dem letzten Reparaturauftrag um einen neuen Fall handle, der nichts mit den Reparaturversuchen während der Garantiezeit zu tun habe. Eine Kostenübernahme sei deshalb ausgeschlossen.

Den „faulen Apfel“ übergab der empörte Mann dann der Ombudsredaktion der Berliner Zeitung, die sich des Falls auch gerne annahm. Nach deren Anfrage bei Apple meldete sich dann recht schnell ein Mitarbeiter telefonisch bei dem enttäuschten Kunden. Man könne gern einmal eine Ausnahme machen. Man gebe die Angelegenheit an Gravis weiter. Kurz darauf kam dann die Mail von der Vertragswerkstatt, in der es hieß, der Computer stehe zur Abholung bereit. Kosten entstünden natürlich nicht. Herr Heisig war erleichtert, dass der „faule Apfel“ nicht mehr „faul“ war. (xtri.)