

Abgestreift

Schlechter Service bei sporadischen Bildstörungen



Wenn ein Notebook immer wieder kurzzeitige Ausfälle in Form bunter Streifen auf dem Display zeigt, kommt man als Kunde auch in der Gewährleistungszeit ins Schwitzen. Besonders dann, wenn Hersteller und Verkäufer den Fehler nicht erkennen wollen.

Von Tim Gerber

Ende März 2019 kaufte sich Christiane B. bei notebooksbilliger.de ein 13-Zoll-Notebook vom Typ Asus UX331UAL für 800 Euro. Eine ganze Zeit lang war sie damit zufrieden. Doch im Sommer dieses Jahres begann der Rechner, sporadisch bunte Streifen von ein bis zwei Zentimetern Breite auf seinem Display zu zeigen. Mitte Juli reklamierte sie den Fehler bei notebooksbilliger.de und sandte das Gerät wie vom Händler gewünscht Ende Juli diesem zu.

Mitte September, also mehr als einen Monat später, erhielt sie ihr Notebook kommentarlos vom Händler zurück. Das Betriebssystem war offenbar neu aufgespielt worden. Doch nachdem sie den Rechner wiederhergestellt und in Betrieb genommen hatte, zeigten sich erneut die

bunten Streifen auf dem Display. Auch wenn diese stets nur kurz auftraten, erzeugte das bei der Kundin ein ungutes Gefühl. Schließlich sind solche Aussetzer oftmals nur die Vorboten eines späteren Komplettausfalls. Deshalb wollte Christiane B. die Sache keinesfalls auf sich beruhen lassen und wandte sich am 17. September erneut an den Support von notebooksbilliger.de.

Gleich am selben Tag erhielt sie eine Antwort: Der Reparaturbericht der Fachwerkstatt liege leider noch nicht vor, man gehe aber davon aus, dass der Fehler bei der Überprüfung nicht reproduzierbar war. Sie müsse deshalb eine erneute Reklamation starten. Sie solle doch Fotos des Fehlers übermitteln und mitteilen, wie häufig er in etwa auftrete. Das tat die Kun-

