

# 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-

din und am 20. September ging ihr Notebook erneut auf die Reise zum Verkäufer und von dort in eine Vertragswerkstatt.

### Kostenfalle

Am 19. Oktober erhielt Christiane B. eine Nachricht von [notebooksbilliger.de](http://notebooksbilliger.de), die ihr den Atem stocken ließ: Man habe ihr Gerät unter Berücksichtigung der angegebenen Fehlerbeschreibung zur Überprüfung an eine vom Hersteller autorisierte Servicewerkstatt weitergeleitet. Eine Garantieleistung sei jedoch abgelehnt worden, weil der angegebene Fehler nicht nachvollzogen werden konnte.

Der am Gerät bemängelte Defekt sei leider nicht durch die Herstellergarantie abgedeckt. Auch die Verantwortung im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung durch den Verkäufer wies [notebooksbilliger.de](http://notebooksbilliger.de) von sich. Die Kundin solle das überprüfte Gerät „ohne weitere Bearbeitung und unter Berechnung von 50,65 Euro (inkl. MwSt.) für die Überprüfung“ zurückerhalten.

Entrüstet schrieb Christiane B. am 20. Oktober an den Verkäufer und fragte, ob sie das alles richtig verstanden habe, dass der Fehler bei zweimaliger Prüfung und trotz ihrer deutlichen Fotos nicht habe nachvollzogen werden können und sie am Ende dafür auch noch draufzahlen solle? Zugleich wandte sie sich mit ihrer Geschichte an die c't-Redaktion.

Immerhin ließ der Händler daraufhin die Forderung der Überprüfungspauschale fallen. Wie es mit ihrem Notebook weitergehen sollte, blieb aber unklar. Wir fragten deshalb am 29. Oktober bei [notebooksbilliger.de](http://notebooksbilliger.de) an und wollten wissen, was genau man unternommen habe, um den exakt beschriebenen und mit Fotos belegten Fehler an dem Notebook von Christiane B. nachzuvollziehen. Schließlich reicht es dazu unter Umständen nicht aus, das Gerät einfach nur mal einzuschalten und laufen zu lassen. Im Zweifel wird man Steckverbindungen und Lötstellen auf mögliche Wackelkontakte, Verbindungsstörung oder sonstige Mängel prüfen müssen.

Erst auf mehrere dringende Nachfragen bestätigte uns [notebooksbilliger.de](http://notebooksbilliger.de) am 4. November, dass man den Fall untersuche, aber noch nicht genau wisse, wie lange das dauern werde. Bis Redaktionsschluss bekamen wir jedenfalls keine weitere Nachricht. Wegen der möglichen Herstellergarantie wandten wir uns am 4.

November auch an Asus. Wir wollten wissen, warum man bei einem solchen eindeutigen, in der Werkstatt aber mitunter schwer nachvollziehbaren Fehlerbild nicht vorsorglich die in Betracht kommenden Komponenten austauscht, etwa das Displaypanel. Auch interessierte uns, ob solche Ausfälle bei dem Modell möglicherweise nicht nur bei Christiane B. auftreten.

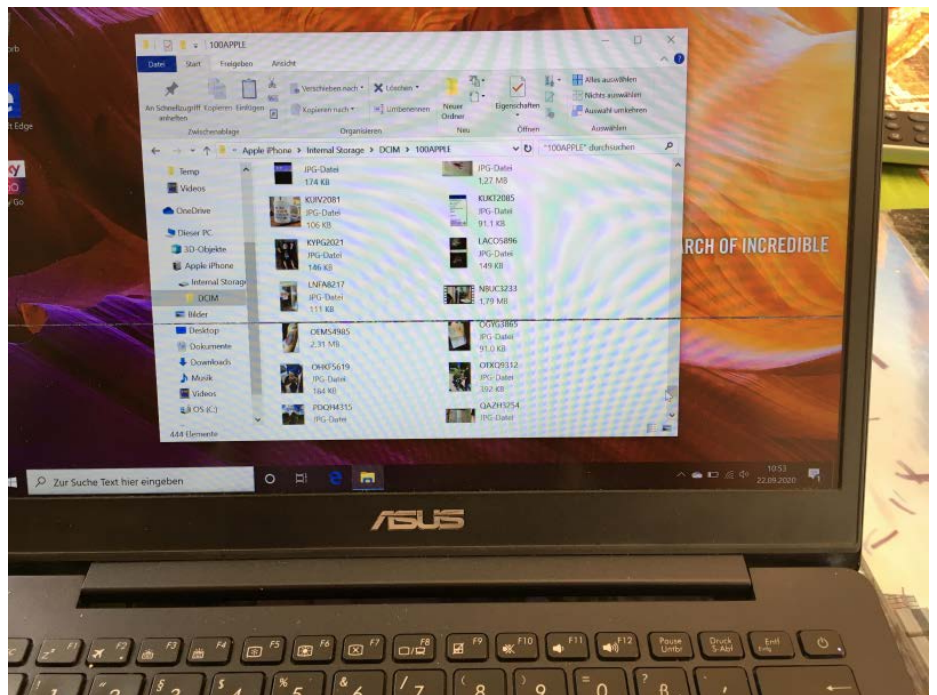
### Nachträgliche Vorsorge

Asus reagierte umgehend und teilte bereits am 5. November mit, man führe Belastungs- und Dauertests durch, um die beschriebenen Probleme zu reproduzieren. Wenn keine Hardwaredefekte festgestellt würden, tausche man – auch aus ökologischen Gründen – prophylaktisch keine Komponenten aus. Asus pflege auch eine Datenbank für alle Modelle zur ständigen Qualitätsüberwachung. Für das Modell in diesem konkreten Fall (UX331UAL) seien bisher keine Auffälligkeiten bekannt, die auf einen Hardwareschaden hindeuteten.

Zudem sollten Nutzer zunächst ausschließen, dass derartige Phänomene durch fehlerhafte Treiber oder Softwareeinstellungen verursacht werden. Dafür müsse man das Gerät in den Auslieferungszustand zurückversetzen und anschließend alle Windows-Updates sowie die neuesten für dieses Modell freigegebenen Treiber installieren. Auf Nachfrage ergänzte Asus, dass beim zweiten Reparaturversuch eine solche Neuinstallation in der Werkstatt erfolgt sei. Auch werde man das Gerät von Christiane B. nun aufgrund unserer Anfrage nochmals prüfen und rein vorsorglich auch ein neues Display einsetzen.

Da das Notebook bis Redaktionsschluss noch nicht wieder bei Christiane B. eingetroffen war, lässt sich nicht sagen, ob der Tausch des Displays den Fehler tatsächlich beseitigt hat. Sicher sind solche Fehlerbeschreibungen für Händler wie Hersteller und deren Vertragswerkstätten schwer zu handhaben und das Umweltargument ist auch nicht ganz von der Hand zu weisen. Das Hin- und Herschicken so eines Gerätes ist aber auch nicht gerade klimaneutral. Dass die Kundin allein das Risiko eines sich möglicherweise mit den bunten Streifen erst ankündigenden Totalausfalls tragen soll, ist auch nicht einzusehen. Und dass der Verkäufer auch noch den Versuch unternimmt, von der Kundin 50 Euro zu kassieren, obwohl er sie selbst nach Vorlage der Fehlerfotos aufgefordert hatte, das Gerät nochmals zur Überprüfung zu senden, bedarf keines weiteren Kommentars.

(tig@ct.de) **ct**



**Die Teilausfälle ihres Displays konnte die Kundin mit Fotos belegen. Ob die Fachwerkstatt das nachvollziehen kann oder gar eine eindeutige Ursache für den Ausfall findet, sollte in einem solchen Fall eigentlich keine Rolle spielen.**