

Umstritten

Seite 38
Business Draw

Seite 40/41
Test IQ 130,
HP OfficeJet Pro

Seite 42/43
Test AltaVista Private
eXtension, Fractal
Design Expression,
PalmPilot

Seite 44-46
Windows-CE gegen
Psion & Co.

Seite 48-51
MMX-PCs im Test

Garantie

Geld oder Feilschen

Steuerberaterin Maria Müller (Name geändert) ärgert sich. Da hat sie sich mit neuester Hard- und Software ausgerüstet. Und jetzt kriegst das Textprogramm weder Tausendertrenn-, noch Anführungszeichen hin – Funktionen, die sie dringend benötigt. Sie ruft den Händler an, der das Problem zwar kennt, aber keine Lösung weiss. Ratlos zeigt sich auch der Hotline-Betreuer des Softwareherstellers.

Kein Einzelfall, was Maria Müller widerfährt. Brigitta Neuhaus, Beraterin bei der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS), hat häufig mit solchen Problemen zu tun. «Mir scheint, die Computerbranche ist rasch im Verkauf, aber eher mangelhaft bei Beratung und Service», erklärt sie dem PCtip.

Von Gesetzes wegen gilt bei Hardware folgende Regelung: Treten Mängel auf, kann der Kunde bis zu einem Jahr nach dem Kauf entweder die Ware zurückgeben und sein Geld zurückfordern oder die Ware behalten und eine Preisreduktion verlangen. Bei der Software ist die Sache unklarer, weil man sich diese rechtlich gesehen nicht kauft, sondern eine Gebrauchslizenz erhält. Grundsätzlich hat der Lizenzgeber aber in ähnlicher Weise für die Qualität seines Produkts einzustehen.

In Wirklichkeit spielen die gesetzlichen Regelungen gemäss OR kaum eine Rolle, weil im Kleingedruckten meistens etwas anderes vereinbart wird und somit die OR-Bestimmungen nicht mehr gelten. Beraterin Neuhaus: «Reklamierenden Kunden wird häufig erklärt, ausgerechnet der aufgetretene

Mangel falle nicht unter die Garantie oder es handle sich um ein Anwenderproblem.»

Eine allgemein übliche Garantieregelung gibt es in der PC-Branche nicht. Sie kann sich für das gleiche Produkt von Händler zu Händler unterscheiden. Gegen entsprechende Bezahlung kann man oft sogar unter unterschiedlichen Garantien auswählen. Für Kunden heisst dies: das Kleingedruckte aufmerksam lesen, nachfragen und verhandeln. Abweichungen vom Kleingedruckten muss man sich allerdings unbedingt unterschriftlich bestätigen lassen. Werden die Händler-Bedingungen ganz gestrichen, gilt wieder das OR.

Die beste Lösung ist eine sogenannte On-Site- oder Vor-Ort-Garantie, bei der jemand den Schaden an Ort und Stelle beheben kommt. Vorteilhaft ist daneben eine Garantie des Herstellers. Wird diese nicht ausdrücklich gewährt, kann man sich von Gesetzes wegen nur an den Verkäufer halten und hat das Nachsehen, wenn dieser sein Geschäft schliesst. Bei Software besteht immer eine Herstellergarantie, da die Lizenz von ihm gewährt wurde.

Wichtig ist zu wissen: Wer sich eine Reparatur zusichern lässt, muss diese unter den vereinbarten Bedingungen annehmen. Die Rückforderung des Preises gegen Rückgabe der Ware ist zunächst ausgeschlossen. (Ruedi Spöndlin)



Kurzinfos

Zollschranken fallen: 39 Staaten haben in Genf die Abschaffung der Zölle für Informationstechnik beschlossen. Das Abkommen im Rahmen der WTO, das auch die Schweiz betrifft, soll bis ins Jahr 2000 umgesetzt sein und zu einer deutlichen Preis-senkung von Produkten der Informationstechnik führen.

Zeitungsläser im WWW: Laut einer Studie der NPD Group lesen 60 % der Web-Surfer regelmässig Zeitungen und Zeitschriften im Internet, 99 % davon lesen gleichzeitig aber auch gedruckte Blätter.

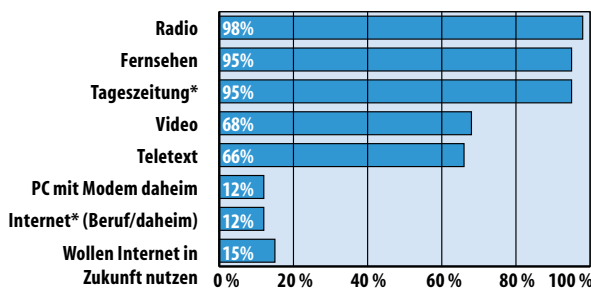
Chip-Preise steigen: Die DRAM-Preise für 16er-Module haben wieder auf 10-12 Dollar angezogen, verglichen mit 6 Dollar Ende letzten Jahres. Analysten rechnen mit einem weiteren Anstieg.

Spielkonsolen-Krieg: Sega und Sony haben nach Erscheinen der neuen 64-bit-Konsole von Nintendo (siehe PCtip 04/97) umgehend die Preise ihrer 32-bit-Geräte Sega Saturn und Sony Playstation auf rund 250 Franken gesenkt.

Marktforschung

Verdrängt das Internet TV, Video, Radio?

Die Grafik rechts zeigt, wieviel Prozent der Schweizer Bevölkerung ab 15 Jahren auf die unterschiedlichen Medien 1996 Zugriffsmöglichkeiten hatten. Die tatsächliche Nutzung liegt meist wenige Prozentpunkte darunter (bis auf Teletext mit «nur» 50% effektiver Nutzung). Das Internet – derzeit keine Bedrohung für die klassischen Medien – besitzt das grösste Wachstumspotential.



Quelle: SRG Forschungsdienst, Publica Data AG, April 1997 *Nur Nutzung