



Wochenlang Schwarzsehen

Grottiger Service für OLED-TV bei LG

Fällt ein teures elektronisches Gerät bereits kurz nach dem Kauf aus, erwartet man von Hersteller und Händler rasche Abhilfe. Mitunter überbieten sich beide aber auch im Abwälzen.

Von Tim Gerber

Für den Schulungsraum einer kleinen Firma kaufte Georg B. am 14. Januar beim Otto-Versand einen OLED-Fernseher mit 2 Meter (83 Zoll) Diagonale für knapp 4000 Euro. Am 19. März fiel der Fernseher mitten in einer Vorführung aus. Von nun an blieb der Bildschirm schwarz, nur eine rote LED blinkte noch. Sonst gab das Gerät keinen Mucks mehr von sich. Auch ein mehrfaches Trennen vom Netz brachte keine Änderung. Zu diesem Zeitpunkt war der Fernseher gerade 20 Stunden in Betrieb gewesen. Eine Recherche im Internet ergab, dass es sich um ein Problem mit dem Netzteil handeln könnte.

Tags darauf, am 20. März, wandte sich Georg B. via Internet an den Service des Herstellers LG und schilderte den Vorfall, gab Typ und Seriennummer an und bat um einen Vor-Ort-Service oder Austausch. LG bestätigte dem Kunden automatisiert, dass seine Anfrage an den zuständigen Mitarbeiter geleitet werde und er „so schnell wie möglich eine Antwort“ erhalten solle.

Am kommenden Tag schrieb ein LG-Mitarbeiter, er habe den Serviceauftrag an LGs Vor-Ort-Service weitergeleitet. Dieser werde sich innerhalb der nächsten Werktage melden, um einen Termin zu

vereinbaren oder das weitere Vorgehen zu besprechen. Doch in den nächsten Tagen meldete sich niemand. Am Telefon fragte sich Georg B. deshalb so weit durch, bis er den Namen und die Telefonnummer der von LG beauftragten Fachfirma aus München mitgeteilt bekam, die sich eigentlich längst bei ihm hätte melden sollen.

Kein Service unter dieser Nummer

Doch unter der Rufnummer war tagelang niemand erreichbar. Und auf eine E-Mail vom 29. März reagierte auch keiner. Deshalb wandte sich Georg B. an den Otto-Versand. Der teilte am 30. März mit, dass man seine Reklamation im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung nicht selbst bearbeite: „Hier behält sich der Hersteller LG das alleinige Recht vor, Ansprüche im Rahmen der Gewährleistung zu regeln. Der Kundendienst kümmert sich um die Begutachtung und um den Reparatur-Service nach dem Kauf.“ Man habe seine Reklamation an LG weitergeleitet.

Der Kunde habe auch die Möglichkeit, sich direkt mit dem Kundendienst in Verbindung zu setzen und einen schnellstmöglichen Reparaturtermin abzusprechen, hieß es in der Mail weiter. In einer weiteren E-Mail am folgenden Tag teilte Otto dem Kunden noch mit, an welche Service-Firma LG die Sache delegiert habe und dass er von dort Auskunft über den Status seiner Anfrage erhalten werde. Für Georg B. war das alles freilich nichts Neues und er fühlte sich lediglich wie im Kreis gedreht.

Weitere Informationen erhielt er weder von Otto noch von LG und die beauftragte Service-Firma schien ein unerreichbares Phantom zu sein. Nachdem er mehrere Wochen vergeblich gewartet hatte, wandte sich Georg B. am 18. April an c't. Wir fragten am 19. April bei den beteiligten Unternehmen an und wollten wissen, warum man sich derart den Ball zuspiele, den Kunden mit einem defekten Gerät im Regen stehen lasse und wie die beiden namhaften Unternehmen gedenken, ihren Verpflichtungen aus der gesetzlichen Gewährleistung beziehungsweise eingeräumten Herstellergarantie nachzukommen, die ebenfalls rechtlich verbindlich ist.

Am Mittag des 21. April kam dann plötzlich der lang ersehnte Anruf der Ser-

vice-Firma aus München und vereinbarte einen Termin für den 3. Mai. Das Gerät sei reparabel, versicherte der Techniker. Am Nachmittag meldete sich dann auch ein Unternehmenssprecher des Otto-Versands in der Redaktion: Eine Kunden-

dienstmitarbeiterin bei Otto habe es wohl gut gemeint und die Hin- und Herschickerei des Gerätes vermeiden wollen. „Das war unser Fehler“, räumte der Sprecher unumwunden ein, „wir entschuldigen uns dafür. Klar ist in diesem Fall: Natürlich ist Otto als Händler in einem solchen Fall Ansprechpartner

und auch die erste Station für die Rückgabe oder Reparatur des Fernsehers.“ Man wolle das jetzt abkürzen und stelle dem Kunden frei, das Gerät zurückzugeben, das Geld zurück oder ein neues Gerät zu erhalten oder die Reparatur durchführen zu lassen.

Große Enttäuschung

Um den unnötigen Transport des Großgeräts zu vermeiden, akzeptierte Georg B. den Reparaturtermin. Der wurde seitens des Service-Unternehmens kurzfristig nochmal um einen Tag verschoben. Am 4. Mai erschien dann tatsächlich der Techniker und stellte fest, was Georg B. bereits ergoogelt hatte: Das Netzteil war ausgefallen. Und ausgerechnet dieses Bauteil hatte der Techniker nicht dabei. Es müsse bestellt werden, was ein bis zwei Wochen dauern werde. Da die Firma sehr ausgelastet sei, sei mit einem weiteren Termin erst Ende Mai zu rechnen. Der Techniker

empfahl dem Kunden, sich nun doch bei Otto um einen Tausch des Geräts zu bemühen.

Nun war Georg B. von dem im Auftrag des Herstellers LG gebotenen Service allerdings so enttäuscht, dass er sich lieber das Geld erstatten lassen wollte, als noch einmal ein Gerät gleichen Typs zu erwerben. Erst hatte er wochenlang vergeblich auf eine Terminvereinbarung warten müssen, dann hatte der Techniker das benötigte Ersatzteil nicht dabei. Dies, obwohl sich der Fehler bereits aus der Ferne sowie per Netz-Recherche hatte eingrenzen lassen.

Wieder bei null

Immerhin klappte die versprochene Rückabwicklung seitens Otto dann reibungslos: Eine Transportfirma holte den Fernseher bei Georg B. ab und verpackte ihn auch selbst in den noch vorhandenen Karton, sodass der Kunde wenigstens damit keinen weiteren Aufwand hatte. Doch ein gutes Ende war das für Georg B. keinesfalls. Über viele Wochen hatte er sich über den defekten Fernseher ärgern und dem Service hinterherlaufen müssen, obwohl er allen Anspruch auf ein mangelfreies Gerät hatte.

Den Rücktransport hätte er auch aus Umweltgründen gern vermieden. Mit gutem Vor-Ort-Service einschließlich Ersatzteilversorgung, wie man ihn von einem Markenhersteller erwartet, wäre der auch unnötig gewesen. Am Ende aber steht der Kunde trotz all seiner eigenen Mühen und seines Entgegenkommens wieder bei null und muss sich selbst nach einem Ersatz für den ausgefallenen Großbildschirm umsehen. (tig@ct.de) **ct**

**VOR
SICHT
KUNDE!**

Obwohl sich der Fehler am 83-Zoll OLED-TV von LG bereits per einfacher Internetrecherche eingrenzen ließ, hatte der Techniker beim Termin das nötige Ersatzteil nicht dabei.



Bild: LG