



Christian Wölbart

Wer repariert am besten?

c't-Umfrage zum Service der Notebook-Hersteller

Dell, Apple und Samsung bieten den besten Notebook-Service, zeigt unsere Umfrage. Nicht zum ersten Mal: Seit 2010 haben diese drei Hersteller jedes Mal sehr gut abgeschnitten.

Dieses Jahr haben über 1400 Teilnehmer unseren Online-Fragebogen vollständig ausgefüllt. Weil die Umfrage nur auf heise online lief, ist sie nicht repräsentativ für alle deutschen Laptop-Nutzer. Neun Hersteller können wir detailliert vergleichen: Wie zufrieden sind deren Kunden mit Hotlines und Reparaturen, wie lange dauern die Reparaturen, wie viele Reparaturen gelingen im ersten Versuch? Außerdem ergeben sich Hinweise zu freien Werkstätten und zum Unterschied zwischen Business- und Consumer-Service.

Dell verdankt sein sehr gutes Ergebnis unter anderem der Tatsache, dass die meisten Dell-Kunden Vor-Ort-Service nutzen. Sie müssen defekte Laptops nicht einschicken, sondern nur einen Termin mit dem Techniker ausmachen, der dann zu Hause auf dem Küchentisch oder in der Firma auf dem Schreibtisch repariert. Außerdem bietet Dell viele Modelle standardmäßig mit drei Jahren Garantie, gegen Aufpreis auch mit vier oder fünf Jahren. Das trägt ebenfalls zur Zufriedenheit bei.

Obendrein schult Dell offensichtlich seine Techniker und Call-Center-Mitarbeiter besser und hat die Ersatzteil-Logistik besser im Griff als zum Beispiel HP, Lenovo oder Sony. Denn auch die Nutzer von Dells günstigeren Notebooks ohne Service-Extras zeigen sich in unserer Umfrage sehr zufrieden.

Apple und Samsung erreichen ebenfalls sehr gute Noten. Viele Apple-Kunden gehen bei Problemen in einen Apple-Store, wo Defekte oft am selben Tag repariert werden. In 9 Prozent der Fälle tauschte Apple das Notebook sogar komplett aus, der höchste Wert in unserer Umfrage. Dabei kann weniger schiefgehen als bei einer Reparatur. Samsung-Kunden schicken ihre Laptops per Post

zu einem Service-Partner und erhalten sie im Schnitt acht Tage später zurück. Sie sind fast genauso zufrieden wie die Dell- und Apple-Kunden mit schnellerem Service.

Auch Fujitsu bekommt von den Umfrage-Teilnehmern sehr gute Noten, die Zahl der Fälle reicht aber nicht für eine detaillierte Auswertung.

Besserer Business-Service

Die Teilnehmer mit Business-Notebooks von HP und Lenovo sind zufriedener als die Nutzer von Consumer-Modellen derselben Hersteller. Zum Beispiel haben die Besitzer von Lenovos Consumer-Notebooks (etwa IdeaPad) schlechtere Erfahrungen gemacht als ThinkPad-Besitzer.

Doch selbst die ThinkPad-Nutzer sind nur zu 55 Prozent „zufrieden“ mit der Reparatur. Erklären kann man das vielleicht mit der hohen Zahl erfolgloser Reparaturversuche. An der Reparaturdauer liegt es eher nicht, denn viele ThinkPads haben Vor-Ort-Service.

c't-Leser Michael K., der rund 100 Firmen-Laptops verwaltet, kann unsere Ergebnisse aus eigener Erfahrung bestätigen: „Im Business-Umfeld zeigt sich der Support von Dell um ein Vielfaches besser als der von HP oder Lenovo, die wir inzwischen deswegen nicht mehr einsetzen“, sagt er.

Welche Lehren lassen sich also aus der Umfrage ziehen? Sie verrät nicht, welche Notebooks die wenigsten Defekte haben. Aber sie zeigt, welche Hersteller im Falle eines Defektes am besten beraten und am zuverlässigsten reparieren.

Wer sein Notebook täglich braucht und kein Ersatzgerät parat hat, sollte unbedingt Vor-Ort-Service dazubuchen. Schließlich dau-

ert die Reparatur über den Postweg in der Regel eine Woche, mit etwas Pech zwei oder drei Wochen.

Unsere Daten zeigen auch, dass Notebook-Reparaturen, die über Händler abgewickelt werden, schlecht laufen: Nur 42 Prozent der Teilnehmer sind damit zufrieden. Von denen, die den Hersteller direkt mit der Reparatur beauftragt haben, sind es 65 Prozent. Die Gründe für diesen Unterschied: Kaum ein Händler repariert beim Kunden oder in der Filiale. Sie schicken die Geräte weiter zum Hersteller – das dauert länger, als wenn der Kunde das selbst tut.

Gewährleistung oder Garantie?

Im Einzelfall kann es trotzdem klüger sein, sich an den Händler zu wenden. Denn nur ihm gegenüber hat man Anspruch auf die zweijährige gesetzliche Gewährleistung und kann nach zwei fehlgeschlagenen Reparaturen ein Austauschgerät oder die Rückerstattung des Kaufpreises verlangen.

Gegenüber den Herstellern kann man sich nur auf deren Garantiebedingungen berufen. Die sollte man vor dem Kauf genauso aufmerksam studieren wie die Ausstattung. Auf viele Notebooks gibt es nur ein Jahr Garantie, zum Beispiel auf Apples MacBooks. Weitere Tipps zum Thema Garantie und Gewährleistung finden Sie über den c't-Link.

Wenn Garantie und Gewährleistung abgelaufen sind, reparieren freie Werkstätten meistens günstiger als Hersteller. Die Freien schneiden in unserer Umfrage genauso gut ab wie die Hersteller: 65 Prozent der Teilnehmer sind zufrieden. (cwo)

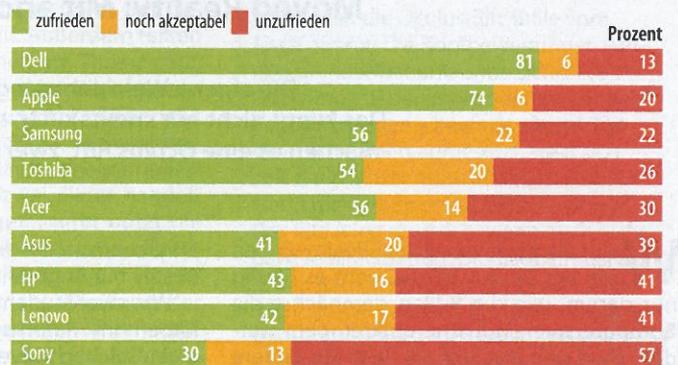
www.ct.de/1418070

Ergebnisse der Notebook-Service-Umfrage von c't

Rangliste Reparaturen: „Welcher Begriff beschreibt Ihr Urteil über die Reparatur am besten?“

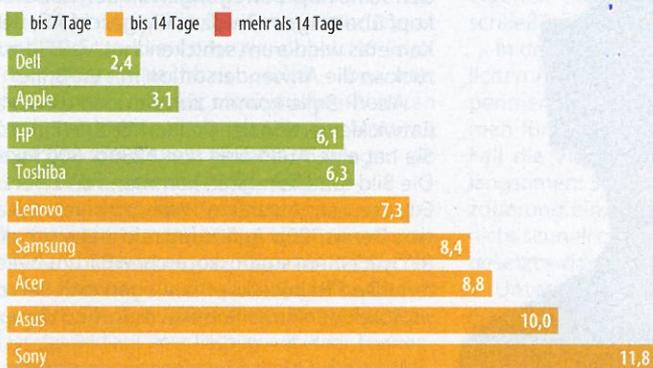


Rangliste Hotlines: „Welcher Begriff beschreibt Ihr Urteil über die Beratung durch den Hersteller am besten?“



Die Rangfolge ergibt sich aus zufrieden abzüglich unzufrieden

Reparaturdauer: Dell repariert am schnellsten, weil viele Kunden teure Business-Notebooks mit Vor-Ort-Service nutzen.



Reparaturversuche: Lenovo und Sony brauchen den Teilnehmern zufolge mehr Versuche als andere Hersteller, um Defekte zu beheben.



Reparaturnoten im Jahresvergleich: Dell, Apple und Samsung reparieren seit Jahren gut. Lenovo war früher besser, HP schwankt.

