

Carl Magnus Rosenbaum M.A.  
Administration - Programmierung - Weiterbildung

Rolf-Pinegger-Straße 14  
80689 München

Telefon: 089 - 700 666 26  
Telefax: 089 - 700 666 86  
Mobiltelefon: 0163 - 700 666 2

E-Mail: cmr@forestfactory.de

Steuernummer: 421/52584

---

M. Rosenbaum, Rolf-Pinegger-Str. 14, 80689 München

Apple

Customer Relations

FAX: 089 - 99 64 01 80

---

München, den 15.10.2005

Bitte um Stellungnahme

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte ihnen hier die Erfahrungen mit meinem iBook schildern und sie anschließend um eine Stellungnahme bitten.

Ich habe dieses iBook G3 800 am 14.5.2003 bei CANCOM zum Preis von EUR 1177,01 gekauft. Seriennummer des iBook ist UV316174MRR.

Noch während der einjährigen Garantiezeit traten die unter "Erweitertes LBRE-Programm" (<http://www.apple.com/de/support/ibook/faq/>) beschriebenen Symptome auf. Ich brachte das Gerät zu GRAVIS (Lindwurmstraße 5, 80337 München), wo es zum ersten Mal repariert wurde.

Der selbe Fehler trat drei Monate später erneut auf, das Gerät wurde wieder bei GRAVIS repariert. Zehn Monate später wieder der selbe Fehler, wurde wieder bei GRAVIS repariert, diesmal dauerte die Reparatur aber nicht wie die anderen beiden male eine Woche sondern drei Wochen. Die Reparaturberichte habe ich beigelegt.

Nur etwa sechs Wochen nach der letzten Reparatur trat der Fehler Mitte Juli 2005 erneut auf. Der Mitarbeiter bei GRAVIS sagte mir, es wäre zwar möglich, das Gerät ein weiteres mal zu reparieren, in so einem Fall sei aber eher ein Austauschgerät angebracht um das immer wieder auftretende Problem endgültig in den Griff zu bekommen. Hierzu solle ich mich direkt an den Technischen Kundendienst von Apple unter 01805 - 009 433 wenden.

Am 25.7.2005 um 18:05 Uhr rief ich dort an und sprach 24 Minuten mit Herrn

Frank Harren. Dieser zeigte Verständnis und versicherte mir, ich würde in diesem Fall ein Austauschgerät bei GRAVIS bekommen. Auf meinen Einwand, ob GRAVIS denn hier bescheid wüsste, sagte Herr Harren, GRAVIS solle bei ihm anrufen, falls es Unklarheiten geben sollte. Case-ID: 50 99 33 27

Am 26.7.2005 bei GRAVIS sagte mir ein Mitarbeiter, dass GRAVIS sich von Apple nichts befehlen lässt. Statt dessen solle ich zu CANCOM gehen, wo ich das Gerät gekauft hatte, da ich einen gesetzlichen Anspruch auf Gewährleistung nur gegenüber dem Händler hätte.

Am 2.8.2005 rief ich bei CANCOM an. Ich wurde an Herrn Erbersdobler von der Technikabteilung verwiesen, den ich dann am 3.8.2005 erreichte. Auf meine Erzählung hin rief er bei Apple an und rief mich später zurück. Er sagte mir, Apple biete mir eine weitere Reparatur an, ein Austauschgerät gebe es bei diesem Austauschprogramm aber nur innerhalb der einjährigen Garantie. Von einer Händlergewährleistung wollte er nichts wissen.

Am 12.8.2005 berichtete ich bei GRAVIS die Antwort von CANCOM. Der erste Mitarbeiter sagte mir nocheinmal, dass Apple nichts zu befehlen hätte. Ein Austauschgerät sei Entscheidung von Berlin (GRAVIS-Zentrale). Dazu müsse das iBook aber erst in Reparatur gegeben werden. Der Mitarbeiter musste sich dann um jemand anderen kümmern und überlies mich seiner offensichtlich gerade frisch eingestellten Kollegin. Sie sagte mir, dass GRAVIS grundsätzlich nicht zuständig sei und ich mich an CANCOM wenden solle.

Verunsichert rief ich am 10.8.2005 nocheinmal bei der Apple Hotline an. Herr Alex Mittler teilte mir dort knapp und trocken mit, dass definitiv kein Austauschgerät möglich sei, da das Gerät außerhalb der einjährigen Garantiezeit sei. Nur eine weitere Reparatur sei möglich.

Ich recherchierte nun im Internet und fand nicht nur eine Menge an Leuten mit iBooks mit dem besagten Defekt, sondern auch sehr viele, deren iBook schon das dritte oder vierte mal den Defekt hatten. Auch gab es viele Leute, die in diesem Fall ein neues iBook bekommen hatten. Man müsse bei Apple nur höflich nachfragen war der Tenor.

Bei einem anderen Apple Händler unterhielt ich mich mit den Mitarbeitern über mein Problem und ob sie eine Ahnung hätten, warum die Defekte wiederholt aufträten. Sie sagten mir, dass Apple keine neuen Mainboards in die iBooks einbaut, sondern reparierte Mainboards aus anderen defekten iBooks.

Bei einem dritten Apple Händler gab man mir die Telefonnummer von Apple in München 089 - 99640 - 0. Dort wurde ich an die Customer Relations Abteilung mit der Telefonnummer 01805 - 009 435 verwiesen. Dort sagte man

mir, man könne die Zusage von Herrn Frank Harren nicht nachvollziehen. An der Ablehnung eines Austauschgeräts könne man jetzt auch nichts mehr ändern, mir wurde aber eine schriftliche Beschwerde an die Fax-Nummer 089 - 99 64 01 80 angeraten.

Ich bitte Sie daher um Ihre Stellungnahme insbesondere zu folgenden Fragen:

Soll ich mein iBook so lange regelmäßig reparieren lassen, bis das LBRE-Programm ausgelaufen ist, und es dann wegwerfen? Warum können die Fehler bei so vielen Leuten wiederholt auftreten?

Wieso wird mir erst ein Austauschgerät in Aussicht gestellt um es dann doch wieder abzulehnen? Dadurch habe ich viel Zeit verloren, in der ich das iBook bereits reparieren lassen oder ein neues hätte kaufen können. Inzwischen habe ich mir im Apple Online Store ein neues iBook gekauft. Während dieser ganzen Zeit hatte ich durch die widersprüchlichen Informationen erhebliche Verdienstauffälle.

Ich hoffe auf eine positive Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Magnus Rosenbaum

Carl Magnus Rosenbaum M.A.  
Administration - Programmierung - Weiterbildung

Rolf-Pinegger-Straße 14  
80689 München  
E-Mail: [cmr@forestfactory.de](mailto:cmr@forestfactory.de)

Telefon: 089 - 700 666 26  
Telefax: 089 - 700 666 86  
Mobiltelefon: 0163 - 700 666 2