



Schnarchnasig

Zähe Reklamationsabwicklung bei Galaxus

Fällt wichtige Hardware wie ein NAS wenige Wochen nach dem Kauf aus, erwartet man vom Verkäufer rasche Abhilfe. Das ist aber nicht für jeden Händler selbstverständlich.

Von Tim Gerber

Willy H. gehört zu jenen Nutzern, die sich die Mahnung zu regelmäßigen Backups zu Herzen genommen und sich mit der richtigen Strategie auseinandergesetzt haben. Im Zuge dessen schaffte er sich Mitte November über den Online-Händler Galaxus ein NAS vom Typ TS-973AX-32G des Herstellers QNAP an,

das ihm am 14. November zum Preis von knapp 1400 Euro geliefert wurde. Am Tag darauf nahm er es in Betrieb und setzte dazu zwei Seagate-Festplatten vom Typ IronWolf mit je 16 Terabyte, zwei SSDs mit je ein Terabyte sowie zwei SSDs mit je 500 GByte als Cache in das Gehäuse ein.

Die Laufwerke verband er per iSCSI mit einem Dell-Server und konfigurierte das NAS so, dass es alle 15 Minuten eine als Schnappschuss (Snapshot) bezeichnete Aufzeichnung über den kompletten Status des Systems und der gespeicherten Daten anfertigt. Im Unterschied zu einem klassischen Backup dauert so ein Snapshot nur wenige Sekunden. Sollte ein Problem auftreten, kann der Anwender zu einem auf diese Weise aufgezeichneten Zustand zurückkehren. Dank höherer Speichereffizienz und Flexibilität im Vergleich zu herkömmlichen Sicherungsmethoden seien solche Snap-

shots die beste Methode zum Schutz von Daten, verspricht QNAP. Als Zeitraum, über den diese Snapshots gespeichert bleiben sollen, stellte Willy H. zwei Wochen ein.

Einige Zeit verrichtete das so konfigurierte System seinen Dienst. Am Morgen des 18. Februar brach die iSCSI-Verbindung jedoch zusammen, sodass kein Zugriff auf den Netzspeicher mehr möglich war. Das NAS selbst konnte Willy H. noch über dessen Webkonsole ansprechen und einen Neustart initiieren. Beim Hochfahren blieb das NAS allerdings hängen, sodass ein harter Reset über das Trennen der Stromversorgung nötig war. Danach lief das System zwar erst einmal wieder, aber es blieb ein mulmiges Gefühl.

Noch ein Crash

Am 20. Februar eröffnete Willy H. deshalb ein Support-Ticket bei QNAP und tausch-

te sich mit dem Support über den Vorfall aus. Der schlug ihm am 1. März eine Sitzung per TeamViewer vor. Doch dazu kam es nicht mehr. Denn bereits am Morgen des 3. März stürzte das NAS erneut ab. Diesmal blieb der Neustart auch nach Ziehen des Steckers hängen und das System war nicht mehr nutzbar.

Der QNAP-Support bat nun um eine Diagnose gemäß Anleitung und stellte daraufhin fest, dass es sich vermutlich um einen Hardware-Fehler handle. Der Kunde solle sich an seinen Verkäufer wenden, um dort Gewährleistungsrechte geltend zu machen.

Die beiden IronWolf-Festplatten baute Willy H. nun in sein zweites QNAP-NAS (Typ h437) ein, wo sie ohne Probleme liefen. Auch die SSDs taten mit anderen Rechnern ohne Weiteres ihren Dienst, sodass Willy H. Defekte daran ausschloss. Den Hersteller bat er um Garantieleistung. Am 8. März teilte der QNAP-Support ihm mit, er möge sich „wegen einer von QNAP optimierten Garantieabwicklung“ direkt an seinen Händler wenden. Dies sei die standardisierte, zuverlässigste und für ihn bequemste Abwicklungsmethode.

Am 9. März wandte sich der Kunde deshalb an Galaxus und bat, ihm rasch ein Ersatzgerät für sein ausgefallenes NAS zu senden. Der Verkäufer antwortete ihm, er möge das defekte Gerät zur Prüfung einsenden und falls es nicht repariert werden könne, würde er einen Ersatz erhalten. Seiner Rücksendung fügte der Kunde zur Beschreibung und Dokumentation des Fehlers seine fachlich fundierte Korrespondenz mit dem Support des Herstellers bei.

Schleppender Service

Am 11. März kam das Gerät bei Galaxus an. Erst am Abend des 14. März bestätigte Galaxus per E-Mail an den Kunden, man habe sein Gerät zur Reparatur oder zum Ersatz erhalten. Da es vom Lieferanten beziehungsweise dessen Servicepartner ersetzt oder repariert werde, könne man vonseiten Galaxus' leider keinen direkten Ersatz anbieten. Das fehlerhafte Produkt gehe nun zum „offiziellen“ Servicepartner, was üblicherweise eine Wartezeit von zwei bis vier Wochen nach sich ziehe.

Darauf wollte Willy H., der dringend auf ein funktionierendes IT-System angewiesen ist, sich nicht einlassen. Er verwies auf die bei der Rücksendung beigelegte Analyse seitens QNAP und die sich daraus

ergebende Vermutung eines Sachmangels und entsprechender Gewährleistungsrechte. Er verlangte deshalb vom Verkäufer, ihm rasch Ersatz zu liefern oder den Kaufpreis zu erstatten. Nachdem er dies in einem Telefonat vergeblich klarzumachen versucht hatte, wandte er sich am 15. März nochmals per E-Mail an Galaxus und setzte für die Erfüllung seiner Gewährleistungsansprüche eine Frist von einer Woche, also bis zum 22. März.

Eine Reaktion erfolgte darauf nicht und nachdem die gesetzte Frist fruchtlos verstrichen war, wandte sich der langjährige Abonnent an c't. Auch wir fanden die Aussagen in der E-Mail des Verkäufers merkwürdig und fragten deshalb am 28. März bei Galaxus an, warum man den Kunden mit Verweis auf den Lieferanten vertritt? Warum liefert man ihm nicht rasch ein neues Gerät aus dem Lager? Und inwieweit sollen die Vertragsverhältnisse zwischen Galaxus und seinen Lieferanten für den Endkunden eine Rolle spielen? Warum missachtet Galaxus das Wahlrecht des Kunden bei Nacherfüllung gemäß § 439 Abs. 1 BGB und ersetzt das Gerät nicht? Nach dieser Bestimmung kann der Käufer bei einem Sachmangel an der gelieferten Ware wählen, ob er die Lieferung eines mangelfreien Ersatzes oder die Beseitigung des Mangels, also eine Reparatur wünscht. An diese Wahl ist der Verkäufer gebunden.

Merkwürdige Ansichten

Am 30. März erhielten wir von Galaxus die Nachricht, dass man nach Prüfung des Geräts im Servicecenter eine Gutschrift veranlasst habe. Ein Ersatzgerät würde man prinzipiell liefern, habe aber keines auf Lager. Zum Wahlrecht des Käufers hieß es: „Es ist bei Händlern in Deutschland üblich, dass ein Produkt zunächst auf Reparaturmöglichkeit untersucht wird, bevor ein Ersatz angeboten wird.“

Wir wiesen Galaxus deshalb nochmals auf die eindeutige Rechtslage hin. Nun hieß es, der Kunde habe sich mit dem Vorgehen einverstanden erklärt. Schließlich habe man ihm am 9. März per Chat in Aussicht gestellt, ihm ein Ersatzgerät liefern zu wollen, falls das defekte nicht repariert werden könne. Dafür habe der Kunde sein Okay gegeben. Zur Bearbeitungsdauer für Reklamationen stehe ja auf der Firmenwebseite, dass diese ab Zugang

der reklamierten Ware zwei bis vier Wochen dauere. Dies könne also jeder Kunde schon vor der Bestellung wissen.

Weiter ließ uns Galaxus wissen, dass nach dortiger Auffassung ein Händler ein reklamiertes Produkt auf Reparaturmöglichkeit untersuchen dürfe. „Im Sinne des nachhaltigen E-Commerce sehen wir uns auch dazu verpflichtet. Neuwertige Zweitegeräte senden ohne zu prüfen, ob das erste Gerät durch den Kunden beschädigt wurde, würde zu großflächigem Betrug einladen und unnötigen Elektroschrott produzieren.“

Nicht endlos

Nun verlangt niemand, dass Händler Kundenreklamationen ungeprüft akzeptieren. Nur können sie sich für die Prüfung nicht endlos Zeit nehmen. Was angemessen ist,

bestimmt sich nach den jeweiligen Umständen. So darf zwar die Prüfung eines defekten Autos sicher längere Zeit in Anspruch nehmen als die eines Stabmixers. Im Fall des NAS von Willy H. dürfte aber mehr als eine Woche zur Prüfung kaum angemessen sein. Und diese Prüfung ist Sache des Verkäufers. Es ist seine Entscheidung, ob er die Ware extern prüfen lassen will und es deshalb zu Verzögerungen kommt. Abgesehen davon, dass hier allein zwei Werkzeuge vergangen sind, bis der Reklamationseingang überhaupt nur bestätigt wurde.

Von der rechtlichen Fragwürdigkeit abgesehen, zeugt es von keiner kundenfreundlichen Einstellung, wenn sich ein Händler von vornherein pauschal mehrere Wochen Zeit ausbedingt, um im Falle einer berechtigten Reklamation seinen sich daraus ergebenden Verpflichtungen nachzukommen. Es spielt keine Rolle, ob es im Verschulden eines Verkäufers liegt oder nicht, wenn die gelieferte Ware Mängel aufweist. Es liegt in seiner Verantwortung, mangelfreie Ware zu liefern und die Sache auszubügeln, wenn das nicht klappt hat. Händler, die auf dauerhafte Kundenbeziehungen Wert legen, werden sich in solchen Fällen alle Mühe geben, den Kunden nicht durch eine hinhaltende Kommunikation nach dem Motto, das „ist in Deutschland üblich“ weiter zu verärgern, wie Galaxus dies im Fall von Willy H. getan hat. Der hat sein Geld erst nach unserer Nachfrage Anfang April zurück erhalten und kann sich nun selbst Ersatz beschaffen. (tig@ct.de) **ct**

**VOR
SICHT
KUNDE!**