

# Kunder på spanden

*Man får hurtigt en bitter smag i munden, hvis den spritnye drømmecomputer ikke fungerer. Og det bliver ikke bedre, hvis man falder gennem et af fabrikanternes servicehuller og må undvære sin nye maskine i månedsvis.*

Trine Rasch er glad, da hun i november 2001 investerer 16.000 kroner i en helt ny bærbar Dell Inspiron-pc.

Det er ganske vist mange penge, men hun har brug for computeren til sit psykologi-studie og vælger netop Dell, idet hun får en etårig service-aftale med i købet. Salget foregår via internet, computeren ankommer planmæssigt med posten. Alt er i orden.

Men en måneds tid efter modtagelsen opstår de første problemer. Der er tilsyneladende noget galt med grafikkortet, notebookens touch pad virker ikke særligt godt, og Word kører ustabil. Trine Rasch finder sin service-aftale frem og ringer over den næste måneds tid i alt fire gange til Dell Support for at bede om råd. Men selv om hun følger supportens anvisninger, fortsætter laptoppen med at gøre knuder.

Først i januar får Trine Rasch besøg af en Dell-reparatør, der

diagnosticerer fejlene og anbefaler Trine at udskifte Windows ME, der var installeret på computeren ved leveringen fra Dell. Han slår også touch pad'en fra og reparerer en defekt tast. Reparatøren forklarer, at der er tale om en såkaldt mandagsmaskine – en betegnelse for en maskine, der fra fabrikkens side er behæftet med fejl. Ikke just en melding, der virker beroligende på den plagede kunde.

Maskinen selv er til gengæld konsekvent som altid – den fungerer stadig ikke.

I marts sender Dell så en medarbejder, der udskifter maskinens bundkort. Da han er gået, sidder tastaturet løst (undtagen mellemrumstasten – den sidder nemlig fast og kan ikke bruges). Trine finder også en skrue på gulvet. Hun er ikke helt tilfreds.

Måneden efter modtager Trine Rasch en mail fra Dell. Her bliver det slået fast, at man ikke vil lade handelen gå tilbage, men at de i

øvrigt sætter pris på hendes henvendelse. Virksomheden tilbyder dog at tage imod pc'en på et kontor i Stockholm, hvor den oprindelige software vil blive geninstalleret.

Der går yderligere en måneds tid efter Trine Rasch modtog mailen. I den periode ringer hun dagligt – men forgæves – til den medarbejder, der skal tage stilling til sagens videre forløb. Og først da hun sender et brev med trusler om at gå til pressen og Forbrugerklagenævnet, kommer der en reaktion.

I slutningen af maj modtager Trine Rasch en helt ny computer fra Dell.

## Opslidende forløb

Historien om Trine Raschs computerkøb er helt igennem autentisk, ligesom Datatid er i besiddelse af den førte korrespondance i sagen.

Til gengæld er den langt fra ene-

## LINKS:

### FORBRUGERHJÆLP:

Forbrugerrådet  
[www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)

Forbruger-  
informationen  
[www.fi.dk](http://www.fi.dk)

Forbrugerstyrelsen  
[www.fs.dk](http://www.fs.dk)

## DEN NYE KØBELOV

Den 1. januar i år trådte en ny købelov i kraft. Den har blandt andet tilformål at øge forbrugerbeskyttelsen. Lovgivningen betyder, at forbrugeren stilles bedre juridisk end tidligere, når der købes computere, hvidevarer, møbler og andre varer. En af de store nyskabelser er, at der fremover gælder en reklamationsret på to år, efter at man har købt en vare.

Ifølge Netjurist.dk skal varer købt efter den 1. januar 2002 bedømmes efter den nye lov.

Hvis varen har en mangel, kan man vælge mellem afhjælpning, omlevering, et passende afslag i købesummen eller helt ophæve købet.

Hvis man vælger et afslag i købesummen eller en ophævelse af købet, kan sælgeren tilbyde afhjælpning eller ombytning, hvis han ikke vil acceptere køberens krav.

Forbrugeren kan vælge mellem afhjælpning eller ombytning, medmindre den mulighed, der vælges, er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger. Det vil for eksempel være urimeligt at kræve en bil ombyttet, hvis blinklyset går i stykker, fordi det nemt kan repareres. Det vil heller ikke være muligt at ombytte en brugt bil. I den situation kan sælgeren kræve at få lov til at reparere bilen.

Hvis man begynder med at kræve afhjælpning eller ombytning, og sælgeren ikke afhjælper/ombytter inden for en rimelig tid, kan man ophæve købet, kræve et afslag i prisen, en ombytning eller lade manglen reparere på sælgerens regning.



stående. Det skulle da lige være med den undtagelse, at Dell faktisk er en af de virksomheder, der i branchen har ry for at foretage grundig kvalitetskontrol og levere god support.

Men også her kan det altså gå galt, hvis man som kunde er uheldig at komme skævt ind på systemet og skal navigere sig gennem servicegangene i en stor organisation på egen hånd.

Og det er under ingen omstændigheder morsomt at vente i månedsvis på at få en ny computer til at fungere.

– På et tidspunkt var jeg ved at give op. Det tager så meget af ens tid, når man skal ringe og skrive hele tiden og konstant skal fortælle historien forfra til en ny medarbejder. Det er i hvert fald ikke hvad man håber på, når man køber en ny pc, siger Trine Rasch.

### Dell: Det må ikke ske

Hos Dell er man selvsagt ikke specielt stolte af sager som denne:

– Vi er kåret for at have den bedste service, og derfor er vi kedede af, når der sker fejl. Jeg kender ikke

den konkrete sag, men kan sige, at vi generelt ikke har mange af den slags sager. Men det er selvfølgelig ingen undskyldning over for den kunde, der har oplevet en dårlig service, siger Anja Monrad, nordisk marketingsdirektør i Dell Computer.

Hun forklarer, at eftersom Dell sælger direkte til kunder – uden mellemhandlere – så har virksomheden en stor interesse i, at salg og service forløber planmæssigt:

– Det er meget vigtigt, at der ikke sker fejlbehandlinger. Det er fuldstændig urimeligt at købe en computer, som ikke kan bruges i flere måneder. Og hvis en problemfyldt computer kan byttes fra starten, så bør det være fremgangsmåden frem for at trække sagen i langdrag. Det er i hvert fald vores interne strategi, da det koster masser af ressourcer hos os og selvfølgelig hos kunden, der ikke kan være tjent med en dårlig behandling, forklarer Anja Monrad.

– Vi har klare retningslinjer, så sådan noget ikke bør kunne ske. Men vi er jo en stor virksomhed, og jeg ville lyve, hvis jeg sagde, at fejl var uundgåelige. Det sker des-

være nogle gange, og det er lige ærgerligt hver gang. Både for os og for kunden.

### Forbrugerrådet: Ikke enestående

Hos Forbrugerrådet kender de dog kun alt for godt til de tilfælde, hvor et computerkøb går helt skævt.

– Vi ringes tit op af fortvivlede forbrugere, som vi sender videre til Forbrugerklagenævnet. Det drejer sig ofte om folk, der har købt elektroniske produkter som mobiltelefoner eller computere. Der er åbenbart en tendens til, at de elektroniske produkter i dag er af dårlig kvalitet. Det er svært at sige hvorfor, men en forklaring kunne være at produktionen forhastes grundet stor efterspørgsel, og at flere fejl derfor får lov at slippe igennem, vurderer jurist Anette Høyrup.

Hun håber, at den nye købelov, der trådte i kraft den 1. januar i år, vil få ændret de nuværende procedurer, så folk i større udstrækning kan få ombyttet deres fejlbehæftede computer til en ny eller alternativt få købesummen refunderet.

– Man skal ikke finde sig i at blive henvist til et supportnummer. Med den nye købelov i hånden kan man kræve at få en splinterny computer, hvis pc'en bryder sammen umiddelbart efter købet. Man skal heller ikke acceptere, at butikken vil sende den til reparation, hvis der er tale om en stor fejl. Men er det en lille fejl, som kan udbedres hurtigt, så kan man ikke få en helt ny computer til 17.000 kroner. Grundlæggende kan man kræve en ombytning, og hvis butikken ikke vil gå med til det, så kan man kræve pengene tilbage, siger Anette Høyrup.

– Jeg håber, at forbrugerne i højere grad vil gå videre til Forbrugerklagenævnet, så vi kan få nogle afgørelser, der kan danne præcedens i disse sager. På et tidspunkt må det jo også give bagslag for de computerproducenter, der producerer for mange mandagsmaskiner.

Anette Høyrup advarer forbrugerne mod at betale mere for en dyr mærkevarecomputer i den tro, at man er bedre sikret, hvis maskinen går i stykker.

– Der er intet, der taler for at betale 5000 kroner mere for en mærke-

### EN KLAGE KOSTER 80 KRONER

Forbrugerklagenævnet behandler alle slags klager, for eksempel køb af computere. Det koster 80 kroner at få behandlet sin klage i Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnet består af en formand, en næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Mere information på [www.fs.dk](http://www.fs.dk)



↳ vare-computer. Vores erfaring viser, at maskinerne er lige dårlige, hvad enten de er fra en stor producent eller fra en mindre, siger hun.

### Compaq var ikke "tunet"

Imidlertid er Trine Raschs prøvelser det rene vand mod, hvad Compaq-kunder måtte gennemgå for to-tre år siden, da den oprindelige hjemme-pc-ordning havde sin storhedstid. Det fortæller en tidligere supporter til Datatid. Han ønsker af hensyn til sit nye job at forblive anonym.

I dag er Compaq en del af det nye HP, og selv om man her ikke ønsker at kommentere den tidligere supporters beretning, så erkender

### SLÅ KOLDT VAND I BLODET

Det er klogt at forberede sig lidt, hvis du skal ringe til en supporter, når printeren eller den nye pc gør knuder.

Først og fremmest bør du nedskrive en præcis beskrivelse af problemet eller nogle nøjagtige stikord (om nødvendigt på papir, hvis pc'en er gået kold...)

– Derudover skal man altid huske at have serienummeret på den maskine, det drejer sig om. Har man det, så kan supporteren med det samme finde ud af, hvilken slags maskine det er og også relativt hurtigt finde ud af, om der er specielle problemer med netop den model eller produktionsserie, forklarer informationschef Henrik Kirkeskov fra HP.

Han råder også kunderne til altid at finde faktura og købsdatoen frem, inden de ringer. Og – først og fremmest – til at tage det roligt:

– Nogle er måske lidt nervøse, hvis de ringer til supporten for første gang. Men hos langt de fleste producenter får man en professionel rådgiver i tale, som guider en gennem forløbet. Omvendt nytter det heller ikke noget at være rødglødende af raseri. Dels er det ikke særlig konstruktivt og man får i hvert fald ikke bedre service af den grund, dels er supporteren jo selv fuldstændig uskyldig i ens problemer, men vil jo bare gerne hjælpe én videre så hurtigt som muligt. Og i øvrigt kan man måske i sin vrede og hastværk komme til at glemme vigtige oplysninger, som kan hjælpe supporteren med at løse ens problem, siger Kirkeskov.

informationschef Henrik Kirkeskov, at Compaq-organisationen dengang ikke var "tunet" til det store salg, hjemmepc-ordningen medførte.

Den yngre mand, Datatid har talt med, var supporter i den afdeling, der gik under betegnelsen Compaq Teknisk Support, en telefonisk hotline for private brugere.

Her oplevede han ofte, at folk ikke engang kunne starte deres computer efter de havde pakket den ud af emballagen, og særligt hårdt ramt var Presario-maskinerne, den populære produktlinje af pc'er til privatmarkedet:

– Det er ikke så få gange, at folk klagede over, at deres maskine ikke kunne tændes. Da jeg arbejdede der, var proceduren i de tilfælde, at folk skulle gå ned til deres forhandler og aflevere maskinen til en såkaldt garantireparation. Når folk så havde ventet i to, tre eller fire måneder uden at høre noget fra værkstedet, så ringede kunderne gerne ind til supporten igen for at høre, hvornår de kunne forvente at få maskinen tilbage. Herefter skete det almindeligvis, at supporten kontaktede forhandleren, som på en eller anden mystisk måde fik fremskyndt processen, hvorefter kunden fik sin pc tilbage, beretter den tidligere Compaq-ansatte.

– Nu var det så, at en del kunder stadig havde problemer med at få maskinerne til at fungere, selv om der var skiftet centrale dele ud som motherboard, strømforsyning, hukommelse eller CPU. Eller også var computeren blevet sløv eller ustabil og "frøs" konstant. Jeg har set tilfælde, hvor en maskine har været til reparation fire gange og væk fra kunden i op til seks måneder, uden at det har hjulpet. Maskinerne har stadig ikke fungeret.

– Og det var mange gange maskiner, der kostede 15-20.000 kroner stykket.

### Snød med reparationerne

Eks-supporteren har også set eksempler, hvor det er blevet oplyst, at pc'en er repareret, selv om intet var ordnet eller udskiftet:

– Jeg husker en kunde, der havde et defekt DVD-drev i sin maskine. Inden han sendte maskinen til reparation for anden gang, satte han et lille kryds med tusch i bunden af drevet. Men da han fik maskinen tilbage fra reparation

med en regning, der fortalte, at drevet var skiftet, var hans kryds stadig på drevet, fortæller den tidligere supportmedarbejder.

Han er af den opfattelse, at problemerne i nogle tilfælde skyldtes regulære designfejl. I en enkelt pc-serie var der således konsekvent for megen hukommelse på grafik-kortet i forhold til hvad hardwaren kunne håndtere.

I andre tilfælde gjorde det ondt værre, at Compaq ikke rådede over tilstrækkeligt mange kvalificerede reparatører, der kunne håndtere fejlbehæftede maskiner. Det skyldes dels, at efterspørgslen på computere var temmelig høj – man solgte mere, end man kunne servicere – dels at Compaq simpelthen ikke havde tilstrækkeligt godt styr på de servicevirksomheder, der stod for reparationerne, vurderer den tidlige ansatte. Nogle af dem tog sig ganske enkelt betalt for et stykke arbejde, der aldrig var blevet udført. Og kunderne var de store tabere.

### HP: Ja, den var gal

Siden den anonyme supporter, som Datatid har talt med, arbejdede hos Compaq, er firmaet blevet opkøbt af HP og er nu en del af organisationen, der går under fællesbetegnelsen det nye HP. Her er informationschef Henrik Kirkeskov ikke meget for at forholde sig til udtalelserne fra den anonyme eks-ansatte, men han erkender at Compaq havde nogle problemer for to-tre år siden.

– De pc'er, der omtales i artiklen, blev solgt i 1999/2000, hvor hjemme-pc-ordningen nærmest eksploderede i Danmark. Det medførte en helt ny situation for leverandørerne på det danske pc-marked, herunder også nye krav til support af private brugere. Hos Compaq var supportapparatet på daværende tidspunkt heller ikke 100 procent tunet til at håndtere den nye situation. Men vi gik straks i gang med at undersøge, hvordan servicen kunne forbedres for vores private kunder. Og på baggrund af de input, vi fik fra vores kunder, har vi indført en helt ny procedure for support af hjemme-pc'er, siger Kirkeskov.

Han hævder desuden, at der siden er strammet gevaldigt op på support og reparationsprocedurer, og at der slet ikke har været problemer af samme karakter siden. ■

