

DELL GMBH (FRANKFURT AM MAIN)

Mangel an Service

Im November habe ich mir einen Dell für über 2600 Euro gekauft. Die Lieferung ging schneller als erwartet, ohne Anmeldung stand UPS vor der Tür. Wie gut, dass ich zu Hause war.

Danch fingen die Probleme an,

*Blu Ray Laufwerk ging nicht

*Notebook wird extrem heiß und extrem langsam

*TV Karte ging nicht

Ich dachte, schreib mal an Dell an den technischen Support - nach zwei Wochen rum experimentieren hatte ich die Nase voll und wollte Dell das Notebook innerhalb der zwei Wochen Frist zurücksenden. Was der technische Support mir auch gesagt hatte, dass es besser wäre, da der Aufwand zu groß sei.

Leider hat sich wochenlang keiner beim Servicedienst gemeldet. Ich habe den technischen Support benachrichtigt und er meinte, aus Personalmangel kann es nicht bearbeitet werden. Aber er kümmere sich drum.

Dachte ich auch. Leider passierte nix. Wieder nach ein paar Wochen später bekam ich von Service eine Massenmail, wegen technischer Probleme konnte meine Anfrage nicht bearbeitet werden, und ob sich das Problem schon erledigt hätte. Wie sollte es sich erledigen, wenn nix passiert ist? Ich schrieb wieder zurück und es passierte nix.

Jetzt habe ich bei der Kundenhotline angerufen und den Fall geschildert, da die 14 Tage Frist abgelaufen sei, gilt kein Widerrufsrecht. Das Notebook müsste repariert werden. Obwohl ich mich innerhalb der 14 Tagesfrist gemeldet habe. Das wollte man mir nicht glauben.

Jetzt rief ein Speditionsunternehmen, welches das Notebook abholen wolle, es wäre bei mir aber erst nächste Woche möglich, da ich nicht zu Hause bin. Darauf brauche die Spedition wieder einen neuen Auftrag von Dell, so sei die Vorschrift. Ich solle bei Dell anrufen und einen neuen Auftrag einreichen.

Jetzt geht das ganze Spiel wieder von vorn los. Warteschleifen, Versprechen und nix tut sich. Ich habe echt viel Geduld, aber das ist zu viel. Nach über zwei Monaten immer noch keine Lösung!

Meine Forderung:

Rückgabe des Notebooks

Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?

Jetzt antworten!