

## DELL (FRANKFURT)

### Wieder einmal DELL

Ich habe seit Sonntag Probleme mit meinem Laptop. Genaugesagt ist die Grafikkarte defekt.

Jedenfalls habe ich am Sonntag, 15.3.09, eine Support-Mail geschrieben, dass ich also Hilfe brauche. Antwort soll ja binnen 24h kommen. Denkste!

Also anrufen bei Dell. Nur, das ist immer so ein Thema. Montag Nachmittag also dann angerufen, und ich bin recht zeitig dran gekommen. Ich erklärte dem Mann mit dem tschechischem Akzent, dass ich nach diversen Tests halt zu dem Ergebnis gekommen bin, dass meine Grafikkarte (Nvidia Geforce Go 7900GTX) kaputt ist und ich eine neue bestellen müsste. Da meine Garantie abgelaufen ist, kann ich also kein Gratis-Ersatzteil erwarten. Das wusste ich ja. Doch nun kommt's. Er wollte mir die Grafikkarte nur mit einem Techniker verkaufen, und das Ganze noch für 500,-- €.

Ich brauche weder den Techniker noch ein überteuertes Ersatzteil. Da aber der Mensch sagte, er würde am Preis nix mehr ändern, sagte ich gut danke, ade.

Ich habe dann etliche weitere Telefonate geführt, um mir diese Karte zu besorgen. Vergeblich. Jeder Grafikkartenhändler oder Vertreiber von Nvidia-Karten sagte mir, diese Version der Karte kann ich nur bei Dell erwerben. Da war ich schon wieder geschockt. Ähnliche Modelle kosten max 200,-- €.

Ich habe also heute nochmal versucht, bei DELL anzurufen. Drei Anrufe mit insgesamt 40 Minuten Warteschleife ist einfach schlicht kundenunfreundlich. Beim vierten Anruf hatte ich wahllos eine Dell-Tel.-Nummer gewählt. Dort ging dann mal endlich jemand ran.

Ich sagte der Frau am anderen Ende, dass ich gerade sehr aufgebracht bin aufgrund dieser Warteschleifen und ich möchte bitte DIREKT verbunden werden.

Dies ist passiert, doch nach zwei Minuten Warteschleife holte die Frau, die mich verbunden hatte, mich aus der Warteschleife zurück. Sie sagte, das alle Agents besetzt wären und ob ich ihr doch bitte meine Tel.-Nummer geben kann. Na ok, hab ich das mal gemacht. Und sie fragte noch: "Wie lange sind Sie da zu erreichen?" Ich sagte: "Bis 21:00 Uhr ca., dann muss ich zur Arbeit." "Hmm, ja, bis 18:00 Uhr haben Sie von uns gehört." Das war 16:30Uhr. Und was soll ich sagen? Es hat natürlich niemand angerufen.

Da kauft man einen Laptop, der über 2000,-- € kostet, und dann kriegt man so 'nen A...tritt?

Als Privat-Anwender ist man bei der Firma DELL einfach der Blöde, wenn es um Support geht. Verkauft ist das Produkt schnell an den Endkunden, aber sich auf die Bedürfnisse des Privaten-Kunden einzustellen, ist zu viel verlangt. Da ich auch nirgends einen Link oder eine Tel.-Nr für Beschwerden bei der Firma DELL gefunden habe, schreibe ich das hier.

Mein Fazit ist jedenfalls das dies mein erster und letzter Laptop bzw. PC war von DELL.

#### **Meine Forderung:**

Das Ersatzteil zum vernünftigen und nicht übertriebenen Preis, ohne Service-Techniker.

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

**Jetzt antworten!**

[ Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://at.reclabox.com/beschwerde/5172> abrufbar. ]