

**Offener Brief der Sony Deutschland GmbH zum c't Artikel  
„Kunde, ärgere dich nicht“ in Ausgabe 25/03, Seite 150**

Wir sind über die Darstellung unserer Reparaturleistungen in Ihrem Artikel zum Thema Service bei Notebooks im höchsten Maße irritiert. Vor allem Ihr Aufmacherfoto zum Artikel reduziert in einer unzulässigen und c't-untypischen Art und Weise die Probleme der gesamten IT-Branche in Sachen Service auf eine einzige Marke – nämlich Sony. Diese verallgemeinernde und polemisierende Darstellung kann nicht im Interesse einer objektiven Berichterstattung sein – zumal wir das c't Magazin in der Vergangenheit als eine in seiner Objektivität und Kompetenz Maßstäbe setzende Redaktion kennen und schätzen gelernt haben. Zum Inhalt des Artikels möchten wir folgendes anmerken:

Ihre Darstellung der geschilderten Servicefälle gibt nur eindimensional die Sicht der Betroffenen, und damit die Sachlage nur unzulänglich wieder. Wie Sie aus der Vergangenheit wissen, stellen sich Service-Fälle oftmals komplexer dar, als sie vom Kunden in Leserbriefen o.ä. beschrieben werden. Exemplarisch für die Schiefelage in Ihrer Berichterstattung möchten wir den Servicefall eines PCG-F305 auf Seite 156 anführen:

Sie berichten, dass für die Reparatur eines gebrochenen Displayscharniers von uns ein Kostenvoranschlag in Höhe von 2.000 Euro erstellt, und für diesen Kostenvoranschlag in Verbindung mit einer Rücksendung ein Betrag von 400 Euro gefordert worden sein soll. Richtig hingegen ist, dass entgegen Ihrer Darstellung nicht das Displayscharnier gebrochen war, dafür aber verschiedene andere Teile wie der Gehäuseboden, die Rückseite des Displays, die Tastatur und auch das Mainboard. Der Schaden am Notebook war also weitaus größer als in Ihrem Artikel beschrieben. Für diese umfangreiche Reparatur hat der Kunde eine Kostennote in Höhe von 1.373 Euro inkl. MwSt. erhalten und nicht wie fälschlich dargestellt in Höhe von 2.000 Euro. Der Kunde hat anschließend sowohl auf eine Reparatur, als auch auf eine Rücksendung des defekten Gerätes verzichtet, die im übrigen für eine Servicepauschale von 60 Euro möglich gewesen wäre. Stattdessen sollten wir auf ausdrückliche Anweisung des Kunden hin das defekte Gerät dem Recycling zuführen. Die im Notebook verbaute Netzwerkkarte eines Fremdherstellers haben wir für den Kunden kostenfrei returniert. Uns vorliegende Bilder zum Schaden des Notebooks sowie der eMail-Verkehr zwischen dem Kunden und unserem Reparatur-Center können diese Sachlage eindeutig belegen.

Auch zu den anderen in Ihrem Artikel beschriebenen Fällen hätte sich eine differenzierte Sicht der Dinge herstellen lassen, wenn wir im Rahmen Ihrer Recherchen die Möglichkeit gehabt hätten, anhand der uns vorliegenden Service-Protokolle detailliert dazu Stellung zu nehmen.

Auch wenn das Thema Service in der Vergangenheit problematisch war: Sony hat verstanden und in diesem Bereich in jüngster Zeit tiefgreifende Änderungen vorgenommen. Mit signifikanten Verbesserungen: Unsere Notebooks werden seit Oktober nicht mehr zentral im Elsaß, sondern in einem der assoziierten Service-Provider (VASP) hier in Deutschland repariert. Bei Desktop-PCs, die beispielsweise bei uns in Köln repariert werden, liegt die Reparaturzeit im Schnitt derzeit bei zwei bis drei Tagen, bei Notebooks bei knapp vier Tagen. Unser ausführliches Telefongespräch zu diesem Thema, zu unseren Umstrukturierungsmaßnahmen und zum Reparaturservice im allgemeinen reduzieren Sie jedoch auf einen einzigen Satz. Damit unterschlagen Sie Ihren Lesern einen wesentlichen Fakt in puncto Beseitigung bestehender Probleme.

Jörn Taubert  
General Manager ITP  
Sony Deutschland GmbH

Nils Seib  
Product PR-Manager  
Sony Deutschland GmbH