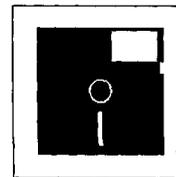


Singing the software mailorder blues ...



Während ich diese Zeilen tippe, kenne ich die Moral der Geschichte selbst noch nicht. D. h. ich bin verunsichert und habe keine Ahnung, wie ich künftig besser verfahren sollte. Wenn ich jetzt schon Tips geben müßte, könnte ich allenfalls empfehlen, auf den technischen Fortschritt ganz zu verzichten oder extrem locker zu werden.

Auf die Bestellung von Hard- und Software im Versandhandel bin ich nicht etwa gekommen, weil es bequemer ist, zu Hause aus dem Katalog auszuwählen oder weil ich mich geniere, meine intimen Wünsche den hinter mir wartenden Kunden zu offenbaren. Es ist vielmehr eine schlichte Notwendigkeit. Das, was mir im EDV-Sektor noch fehlt, gehört nicht mehr zum Massengeschäft. Und solches hat an meinem Wohnort kaum ein Händler auf Lager. Wenn er überhaupt geneigt ist, extra für mich ein Einzelstück zu bestellen, habe ich noch die Mühe, ihm zu erklären; was ich will und wo es erhältlich sein könnte. Außerdem gehöre ich zu den hochgradig Update-Abhängigen, die laufend Mitteilung bekommen, daß ihre Non-plus-ultra-Marken-Ware ungenügend war oder ist und für 100,- DM aufwärts neue Glückszustände erreichbar sind. Update-Nachrichten kommen nie vom Fachhändler am Ort, sondern direkt vom Software-Distributor. Folglich ist die Teilnahme am Versandhandel kaum zu umgehen. Ich nehme schon lange teil, insbesondere warte ich auch immer sehr lange, bis das Bestellte kommt. Dazu habe ich schon die Sage gehört, nicht erst der Versand in Angriff genommen, werde heute die Update-Entwicklung (nicht erst der Versand) in Angriff genommen.

Über Jahre hinweg ging eigentlich alles nicht nur langsam, sondern auch gut. Die Kritiker meines Leichtsinns, per Scheck vorausbezahlen, blieben streng, aber ich konnte ihnen ungetrübte Erfahrungen entgegenhalten. Dann jedoch kamen Schlag auf Schlag eine Reihe irritierender Vorgänge innerhalb weniger als eines Jahres.

Es ging damit los, daß ich ein peinliches Mahnschreiben erhielt, ich möge doch bitte endlich die gelieferte Software bezahlen. Die hatte ich per Nachnahme, gegen Scheck, erhalten. Ich konnte nachweisen, wann der Scheck bei mir abgebucht worden war (viele Monate zuvor) und ich hatte nach einiger Mühe wieder meine Ruhe. Gleich darauf bittet mich das Verlagskontor, das mir Excel geliefert hatte, für das Excel-Update noch einmal 455,- DM zu zahlen. Auch da kann ich belegen, daß ich schon einen Scheck vorausgeschickt hatte. Hier aber wurde er, angeblich nach Verbuchung verlorengegangen, nie meinem Konto belastet.

Dann hatte ich einen Handscanner mit OCR-Software bestellt. Er traf lange Zeit später ein, aber nicht mit der Software, die dazu bestellt war. Daß nicht ein deutsches Wort vorkam, hätte ich ja noch hingelassen. Aber die Software lief sowieso nicht gut. Also wollte ich schon deshalb lieber diejenige, die ich mir vorgestellt und bestellt hatte. Also Paket wieder gepackt und zurückgeschickt. Lange Zeit gewartet, gebeten, gemahnt, gedroht, gebeten, Nachfristen gesetzt. Schließlich kam doch Ersatz. Das, was vor Monaten bestellt worden war, jedenfalls dem Namen nach, aber immer noch sämtliche Handbücher auf Englisch. Naja, ich bin ja kein Altphilologe ...

Dann bekomme ich von Microsoft ein Update-Angebot auf MS-DOS 6.0 für 139,- DM. Ich bestelle gleich drei davon. Am nächsten Tag inseriert die Filiale eines großen Unternehmens das gleiche für 99,- DM. Zwar haben sie es nicht am selben Tag im Laden; auch ein paar Tage später nicht. Und noch einen Tag später gelingt es einem anderen Interessenten, angeblich nur nach Andeutung wettbewerbsrechtlicher Bedenken, daß für ihn ein Exemplar aus der gerade eingegangenen Palette gefischt werden kann. Jedenfalls aber ist Porst für 99,- DM lieferbereit, bevor mein Paket von Microsoft eingeht. Verschleudert: 3 mal 40,- DM! Noch vor dem Eingang der Ware frage ich bei MS nach, ob der Aufpreis für die Lieferung direkt von der Quelle sein muß. Hätte ich eine Antwort erwartet, wartete ich heute noch (Mitte September 93). Vielleicht sollte ich nun ausgleichend erwähnen, daß ich die Hotline von Microsoft sofort und dringendst benötigt habe. Zwar habe ich vor dem automatischen Setup von MSDOS 6.0 brav alle Cache-, Virenschutz- und sonst gefährlichen Programme entfernt = auskommentiert. Aber den Virenchecker in ROM meines 486-Boards (Award-Bios) hatte ich doch glatt vergessen. Bei 99% Erledigung stieg das Setup-Programm mitsamt Rechner aus und es ging gar nichts mehr. Warme und kalte Resets blieben erfolglos. Booten ging überhaupt nicht mehr, auch nicht über Disketten. Selbst die Rettungsdisketten von PC-Tools und Norton nützten nichts. Aber das Telefon und die Hotline. Da war – nach etlichen Anwahlversuchen, versteht sich – ein tüchtiger Mann am Apparat, dem ich meine Sünde beichtete, der nachschlug und nachdachte, mir Bit für Bit diktierte und mir das Leben des Computers wieder schenkte (? schenkte ?).

Nun denke ich, ich hätte hinzugelernnt. Die nächste Update/Upgrade-Nachricht trifft ein, diesmal zu/auf PC-Tools für Windows, und zwar von einem Versandhändler, für 169,- DM. Preise vergleiche ich wieder nicht, denn ich kenne noch kein anderes Angebot. Unge-

Die Lage eines "hochgradig Update-Abhängigen"

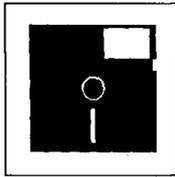
Per Scheck vorausbezahlen?

Mahnung trotz Scheck-Abbuchung

It's a long way to Tipperary ...

Der teure Direkteinkauf bei Microsoft

Auch der Distributor kann teurer sein!



*Das Wehklagen des Firmenchefs
persönlich traf mein Innerstes ...*

minima non curat distributor

*Borlands Pflegeabteilung:
Aufforderung zum Seitensprung
ins Nirgendwo*

Wie man zweifach bezahlt

Open end

duldig bestelle ich sofort. Kaum ist die Bestellung im Kasten, bietet mir "Central Point Software GmbH Update Service" per Post das Update für 179,- DM an. Man beachte: nun ist der Distributor teurer!

Ich hatte die deutsche Version bestellt, die 30,- DM teurer gewesen ist, als die englische (139,- DM). Einen passenden Verrechnungsscheck hatte ich beigelegt. Was kommt, sieht ziemlich englischsprachig aus. Naiv wie ich bin, installiere ich und hoffe, daß eine deutsche Version aus dem englischen Pelz schlüpft. Mitnichten! Ich rufe an. Große Trauer, daß ich das Paket geöffnet und überdies die Disketten eingesetzt habe. Damit kann man nichts mehr anfangen. Ich sei ja bereits auf den Disketten registriert (!!). Zu dieser Zeit empfand ich mich ja noch nicht als Unmensch. Das Wehklagen des Firmenchefs persönlich traf mein Innerstes. Ich gab nach, sagte, daß ich dann wohl oder übel die englische Version hinnähme, aber gerne die dann überzahlten 30,- DM zurückerhielte.

Zwar hätte ich bei den bis dahin angefallenen Telefonkosten auch die paar Mark in den Wind schreiben sollen. Aber ich dachte, falls das gar "System" sei, müsse man es nicht noch unterstützen. Die 30,- DM wurden mir zugesagt. Sie kamen jedoch nicht. Daraufhin geschrieben, daß ich dann doch lieber die bestellte deutsche Version hätte. Ich erhalte Anruf, daß leider die Kleinigkeit übersehen wurde, aber schleunigst nachgeholt wird. Ich warte wieder und schreibe dann erneut. Jetzt bestehe ich auf deutscher Version und drohe mit Recht und Gesetz. Seitdem bin ich wohl ein Unmensch, denn ich erhalte einen Anruf vom Chef, der mir mitteilt, ich sei für ihn ein Mensch zweiter Klasse. Da ich dieses Gespräch kurz fasse, erfahre ich erst zwei Wochen später bei erneuter eigener Initiative durch einen Telefonanruf, daß ich auf meinem Konto 30,- DM mehr vorfinden müsse. Also bleibt's bei PC-Tools für Windows, Englische Version. Sie werden sich fragen, weshalb das Theater, denn ohne Englisch kommt man sowieso nicht voran. Sie müssen sich aber vorstellen, daß ich sonst, insbesondere von Windows, deutschsprachige Oberflächen verwende. D. h. es gibt ein Durcheinander von deutschen Menüzeilen, englischen Fensterüberschriften, deutschen und englischen Hilfetexten usw. Daran muß ich mich erst gewöhnen. Meine Anfrage bei Central Point, ob es Vorschläge zur Abhilfe gäbe, bleibt unbeantwortet. Auch das ist klar, denn eigentlich weiß ich, daß die Großen der Softwarebranche grundsätzlich kein Schreiben beantworten. Dazu habe ich gleich das nächste Beispiel.

Object Vison (Stand 2.0) wird von Borlands Pflegeabteilung aufgegeben. Deshalb erhalte ich hochinteressante Angebote für einen Seitensprung. Dafür wird das Wort Sidegrade bemüht. Es geht nämlich weder mit dem date noch mit dem grade up. Object Vision hatte auch für mich keine Erleuchtung bedeutet, also möchte ich gerne sidegraden. Jedoch besitze ich schon alles aus der durchaus langen Liste der preisermäßigten Alternativen. Selbst an mich ist gedacht. Man kann, so steht geschrieben, ungenannte weitere Möglichkeiten sich noch über Fax oder Telefon nennen lassen. Ersteres unternehme ich auch. Wochenlange Stille. Dann kommt die Borland-Post. Nicht etwa eine Antwort, sondern - um einen Farbprospekt und um eine Alternative mit Wordperfect ergänzt - wieder eine Aufforderung zum Seitensprung. Wordperfect benötige ich fast so wenig, wie die anderen Bestandteile des "Office-Pakets", die ich ja schon verwende. Da Perfektion erstrebenswert scheint, rufe ich halt doch einmal an. Besetzt. Besetzt. Abhebender Hotliner weiß nichts von weiteren Alternativen, berät sich im Hintergrund, beschafft sich glücklich eine Liste und liest mir die alten Bekannten vor. "Nein. Anderes haben wir leider nicht anzubieten."

Wieder bei einem anderen Versand bestelle ich mir Software unter Einsendung eines Schecks über 618,- DM. Ich warte beträchtliche Zeit. Dann kommt eine Nachnahmesendung, die nur um die Nachnahmekosten teurer als 618,- DM ist. Ich denke, das ist meine Bestellung und ich hätte wahrscheinlich wieder den Scheck nicht beigelegt oder zu unterschreiben vergessen usw. Also nehme ich die Nachnahme zahlend entgegen - zwei Schecks - und freue mich über die endlich eingetroffene Sendung. Ich rufe beim Versand an, um mich nach den rechten Dingen zu erkundigen. Man wundert sich, denn dort ist der Eingang eines ordnungsgemäßen Schecks bekannt. Man will ihn zurückschicken oder den Gegenwert vergüten. Zwei Wochen später sind insgesamt drei Schecks meinem Konto belastet und ich habe jetzt über 1.200,- DM bezahlt. Mehrfach muß ich an den Vorgang erinnern. Man ist sehr zerknirscht. Ungefähr zwei Monate nach der Bestellung habe ich dann wieder 618,- DM mehr auf dem Konto, jedoch nicht 627,- DM, die mir wegen der unnötigen Nachnahme zugesagt waren.

Als ich mich von meinen Handbüchern überzeugen lasse, bei einer seriellen Schnittstelle den langsamen 16450-Chip gegen den highspeed-geeigneteren 16550 auszutauschen, gehe ich - gereift - zum Fachhändler. Der fragt dreimal, ob er richtig verstanden hat, dann, was das ist und sagt, er habe das nicht im Geschäft. Lasse ich jetzt mir etwas schicken, oder mute ich das dem Fachhändler zu?

Platypus