# Wie die **MEDION AG** mit ihren Kunden umspringt

Dieses Werk setzt sich aus Schriftverkehr zwischen einem von der Firma **MEDION** permanent nicht ernst genommenen Kunden und dem Saftladen **MEDION** selbst zusammen. Dabei wurden alte (abgeschickte) Briefe und Reparatur(versuchs)bescheinigungen in der chronologischen Reihenfolge angeordnet.

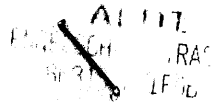
Wer dieses Dokument liest, soll es bitte per E-mail an möglichst viele Leute weiterschicken um dadurch zu gewährleisten, dass Kunden nicht weiter systematisch verarscht werden.

Es soll darauf hingewiesen werden, dass diese Schriftverkehrsammlung nicht dem Zweck dient, diesem "Unternehmen" zu schaden. Vielmehr geht es darum, Tatsachen aufzudecken und potentielle Opfer zu warnen.

Sollte sich ein **MEDION**-Mitarbeiter persönlich verletzt fühlen, so entschuldige ich mich aufrichtig bei ihm.

**Ich bin ein zufriedener MEDION-Kunde und empfehle diese Produkte bedingungslos weiter.**

## spread the news around the world, snowballers!!!



media PC

| | |
|---|---|
| Steckdosenleiste | 12,99 B |
| Aktiv-Soundsystem 5.1 | 39,99 B |
| TFT-Flachbildschirm 15" | 359,00 B |
| GESAMT | |
| ARTIKEL | 1610,98 |
| | 4 |
| NETTO (B) | 1388,77 |
| MWST 16.00% | 222,21 |
| BRUTTO | 1610,98 |

3767 4 08:24 #024

VIELEN DANK
FÜR IHREN EINKAUF

MEDION®
AKTIENGESELLSCHAFT
Freiherr-vom-Stein-Str.131 D-45473 Mülheim/Ruhr·
E-mail:info@medion.com · Internet:www.medion.com
Telefon (01805) 633 466·Telefax (01805) 654 654

# REPARATURSCHEIN

1/ 1

[redacted]

**Kundennummer:** [redacted]
**SD-Auftr.Nr:**
**CS-Auftr.Nr:**

---

**Bestellnummer:** 200[redacted]
**Serien-Nr:** 111
**Geräteart:** 100[redacted]Medion 1[redacted]

**Eingangs-Datum:** 03.02.2003

---

**Mängel bei Annahme**

Rechner bootet nicht! Fehlermeldung "\windows\system 32\config\system"

---

**Festgestelle Mängel**

Betriebssystem fehlerhaft.

---

**Ausgeführte Arbeiten:**

Betriebssystem per Image komplett neu installiert. Treiber aktuallisiert. PC überprüft. Dauertest 1 Tag. Funktionstest ohne Fehler abgeschlossen.

---

**Artikel Nr:** **Bezeichnung**

**Ausgangs-Datum:** 18.02.2003 **Bearbeiter:** Zobel **PINr:** 167

[redacted] [redacted]2003

e-mail: [redacted]

MTC
Freiherr-vom-Stein-Str.131

D 45467 Mülheim/Ruhr

Betreff: letzter Aldi-Computer, Gerätenummer 111[redacted]

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich gehöre zu den Käufern des letzten Aldi-Computers (November 2002). Leider weist das Gerät jedoch **massivste Mängel** auf, die es unmöglich machen damit zu arbeiten.
Erlauben Sie mir kurz Ihnen das Problem zu schildern:

Der Rechner lief anfangs (die erste Woche) ganz normal, ich habe Ihn vielleicht 10-20 mal hoch- und runtergefahren und lediglich meinen Drucker (Lexmark Z33) installiert. Plötzlich verging ihm wohl die Lust und er bootete nicht mehr (Fehlermeldung: \windows\system32 \config\ system). Es blieb mir nichts anderes übrig als den Rechner zu formatieren und alles komplett neu raufzuspielen. Leider war das Problem damit nicht gelöst – es tauchte immer wieder auf - und so beschloss ich den Computer an Ihre Werkstatt zu senden. Nach fast vierwöchigem Aufenthalt dort betrachtete ich den PC als geheilt, leider jedoch nur für zwei Tage, denn nun ist exakt dieselbe Fehlermeldung wieder erschienen.

Da mein Geduldsfaden langsam aber sicher zu reißen droht bitte ich sie eindringlichst, mir doch schnellstens ein neues Gerät zu schicken, da ich keine Lust habe, mich noch langer mit diesem Teil ärgern zu müssen. Haben Sie bitte Verständnis für meine Lage, ich benötige den Rechner beruflich. Seit dem Kauf ist er noch keine 14 Tage am Stück durchgelaufen. Ich kann ja verstehen, dass ein Gerät mal Mängel aufweist, aber bitte respektieren Sie auch meine Position.

Bitte kontaktieren Sie mich über E-Mail, da ich telefonisch schlecht zu erreichen bin. Natürlich schicke ich Ihnen das alte Gerät auf Ihren Wunsch sofort ein.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage (in Kopie):
Reparaturschein
Kaufbeleg

MEDION®
AKTIENGESELLSCHAFT
Freiherr-vom-Stein-Str.131 D-45473 Mülheim/Ruhr·
E-mail:info@medion.com · Internet:www.medion.com
Telefon (01805) 633 466·Telefax (01805) 654 654

# REPARATURSCHEIN

1/ 1

[redacted]

**Kundennummer:** [redacted]
**SD-Auftr.Nr:**
**CS-Auftr.Nr:**

---

**Bestellnummer:** 200[redacted] **Eingangs-Datum:** 21.03.2003
**Serien-Nr:** 111[redacted]
**Geräteart:** 100[redacted] PC Medion 1[redacted]

---

**Mängel bei Annahme**

Betriebsystem instabil.

---

**Festgestelle Mängel**

Betriebsystem instabil.

---

**Ausgeführte Arbeiten:**

Systemsoftware neu installiert.
Systemtest ohne Fehler abgeschlossen.
MW

---

**Artikel Nr:** **Bezeichnung**

**Ausgangs-Datum:** 24.03.2003 **Bearbeiter:** Zeitarbeit **PINr:** 138

[redacted]

[redacted], den 31.03.2003

MTC
Freiherr-vom-Stein-Str.131
45467 Mühlheim/Ruhr

Betreff: Dritte und letzte Retoure

Kundennummer: [redacted]

Sehr geehrte Damen und Herren,

nun haben Sie es endlich erreicht, das sich in meinem ersten Brief androhende Szenario ist eingetreten: mein Geduldsfaden ist gerissen.

Da ich es satt habe, Ihnen wieder alles von neuem zu erzählen, setze ich an erstem Schreiben an (Kopie liegt bei, bitte um Beachtung).

Nach Eingang dieses Schreibens bei Ihnen rief mich ein recht freundlicher Mitarbeiter Ihres Hauses an und hatte gleich die Lösung meines Problems parat: der Druckertreiber war es!
Laut seiner Aussage wäre mein Drucker bereits vor Windows XP auf den Markt gekommen und daher als „XP-Killer" einzustufen. Komisch nur, das als Systemanforderung auf der Druckerverpackung unter anderem Windows XP angegeben ist. Er gab mir schließlich den Rat, den aktuellsten Treiber herunterzuladen, welchem ich nachkam.

Nach einiger Zeit trat dasselbe Problem wieder auf, woraufhin ich den Computer wieder einschickte. Wiederum seltsam, das Sie wieder das genau gleiche Problem diagnostizierten.

Dann, Sie können es sich bereits denken, altbekannte Fehlermeldung (können Sie sich ja selber anschauen).

Aber jetzt ist das Ende der Fahnenstange erreicht: meine Arbeitskollegen lachen mich schon aus, und auch der Postbote denkt sich bereits seinen Teil.

Sie sind offensichtlich nicht in der Lage, dieses Scheißteil zu reparieren. Es ist mir ehrlich gesagt auch völlig egal, was an dem PC genau kaputt ist. Fakt ist, dass das Gerät wieder nicht funktioniert und somit ein erheblicher Sachmangel vorliegt.

**Sie haben jetzt zwei Möglichkeiten:**

a) **Sie schicken mir sofort ein adäquates, funktionierendes Neugerät**
b) **Sie überweisen mir mein Geld zurück (Bankverbindung siehe unten)**

**Eine andere Möglichkeit kann, muss und werde ich nicht akzeptieren!!!!**

Es tut mir aufrichtig leid, in einem so unhöflichen, geradezu dominanten Ton mit Ihnen umzugehen, keine Sorge, es ist nicht persönlich gemeint!

Mit freundlichen Grüßen,

Anlage:

- erster Beschwerdebrief an Sie
- Reparaturschein vom 18.02.2003
- Reparaturschein vom 24.03.2003
- Kaufbeleg
- Medion „PC", Gerätenummer 11

Bankverbindung:

[redacted] den 01.05.2003

[redacted]

MTC
Freiherr-vom-Stein-Str.131
45467 Mühlheim/Ruhr

Kundennummer[redacted]

Hallo meine Freunde,

hiermit möchte ich eine Wette mit Ihnen abschließen. Ich wette, dass Sie es nicht schaffen, mir einen größeren Saftladen als den Ihren zu zeigen! Sollte es einem Ihrer Mitarbeiter dennoch gelingen, zahle ich ihm 100 €. Natürlich dürfen auch alle Ihre verbundenen Firmen, die Ihre Reparaturaufträge so gewissenhaft erfüllen, mitspielen. Auch der Telefonistenstamm ist recht herzlich eingeladen, mit einigen von Ihnen bin ich ja bereits per Du.

Jeder normaler Mensch wäre vermutlich bereits einem Herzinfarkt oder akuter Kreislaufschwäche zum Opfer gefallen angesichts der Show die Sie hier abliefern. Ich frage mich nur, wie Sie noch so ernsthaft bleiben können, kommen Sie sich nicht schon langsam blöd vor? Können Sie sich nicht vorstellen, wie sehr Sie mir psychisch zu schaffen machen? Haben Sie jemals die Begriffe Moral, Ehre und Sachmangelhaftung gehört? Kennen Sie das BGB?

Es ist ja schon eine Leistung, ein Gerät zweimal hintereinander nicht reparieren zu können. Das allein würde schon ausreichen, um einen rasend zu machen. Mit Schreiben vom 31.03.03 habe ich Sie darauf aufmerksam gemacht und von Ihnen eine (meiner Meinung nach bereits in diesem Fall adäquater) Lösung gebeten. Ich finde, dass das nichts außergewöhnliches gewesen wäre, mir einen neuen PC zu schicken, jede normale Firma macht das. Das erklärt wohl auch, warum Sie das nicht tun:

**Beim besten Willen, das was ich mit Ihrem Saftladen und Ihrer frei herumschwirrenden Herde von Subunternehmen erlebt habe, wäre Stoff genug für einen Roman, der Dieter Bohlen´s literarischen Ergüssen ernsthafte Konkurrenz machen würde**. Ich spiele ernsthaft mit dem Gedanken, ein solches Jahrhundertwerk herauszugeben, der Stoff ist da! Das wär´s doch, vom Computerkäufer zum Millionär, oder?

Ist ja egal, ich bin jetzt von Ihrem Saftladen nicht mehr enttäuscht als vorher, schließlich haben Sie mir ja gelehrt, was es heißt, seine Erwartungen auf ein dem Nullpegel gefährlich nahe kommendes Niveau zurückzuschrauben. Drei Jahre Garantie? Toll, bei Ihren Produkten braucht man die zwar dringend, leider haben sie aber nicht zum Ausdruck gebracht, was sie unter Garantie verstehen. 120 GB Festplatte? Wäre toll, doch leider sind auf jeder Diskette mehr Daten oben als auf meinem Computer seit dem Kauf durchschnittlich darauf waren. Ihr absolut unfehlbares Wunderwerk der Technik vernichtet ja alles gleich wieder. Aber wie habe

ich oben so treffend formuliert? Bingo, Sie haben's! Ich bin trotzdem zufrieden, und bin froh dass ich nun hier sitzen darf und Ihnen diesen Brief schreiben darf (übrigens auf meinem alten PC, für die **von Ihnen hergestellte Schrottkiste** wäre das schon zu viel).

Ich dokumentiere (Sorry, dass ich die genauen Daten nicht mehr weiß, es waren zu viele):

| | |
|---|---|
| November 2002: | Doom Day oder das Leiden beginnt |
| Anfang/Mitte Dezember 2002: | Nach Installation eines Druckers und Bearbeiten einiger Word-Dateien fährt der PC nicht mehr hoch |
| Mitte Dezember bis Ende Januar: | Zahlreiche Wiederherstellungsversuche zunächst mit mitgelieferter XP-CD, dann mit Windows 2000, Jedesmal das gleiche Ergebnis: PC läuft 1-2 Wochen, bootet dann nicht mehr |
| Anfang Februar: | Gerät eingeschickt |
| Ende Februar: | Gerät erhalten, Skepsis wegen Diagnose „Betriebssystem fehlerhaft" |
| Anfang März: | Wieder Totalschaden, gleiche Fehlermeldung<br>Daraufhin freundlicher Brief an Medion mit der bitte um ein mängelfreies Gerät[1]<br>Anruf eines Mitarbeiters, sein Kommentar: *„Unser Gerät ist perfekt (sie Blasphemist), es muss der Drucker sein! Es war hundertprozentig der Druckertreiber, der ist nicht XP-fähig*[2]*.* ***Ihr Drucker ist ein XP-Killer!****"*<br>Nach diesem Terminator-Kommentar trage ich noch mehr Skepsis in mir, aber der gute Mann wird's schon wissen. Ich folge seinen Anweisungen und bringe das System wieder zum Laufen. Ferner nehme ich seinen Rat war, den aktuellsten Druckertreiber von der Lexmark-Homepage downzuloaden und zu benutzen.[3] |
| Mitte März: | ...und die Spannung steigt. Richtig geraten, Totalschaden!<br>Daraufhin schicke ich das Gerät erneut ein. Diagnose: „Betriebssystem instabil!" Da hat der Zeitarbeiter, der die Kiste „repariert" hat, ja mal einen ganz neuen Vorschlag! **Diese Diagnose stellt meiner Meinung nach alle geistigen Errungenschaften der Spieltheorie auf den Kopf. Donnerwetter! Alles ist möglich, 1+1=3**. |
| Ein paar Tage später: | ...und wieder **TOTAL ERROR**!<br>Ich renne sofort ans Telefon (die Nummer kenn ich schon auswendig) und kämpfe mich durch ein Netzwerk, das seinesgleichen sucht. Nach vier bis fünf verschiedenen Telefonaten (Nummern jeweils von den Mitarbeitern und Telefonistinnen als die richtige an mich weitergegeben) und Verbindungen spreche ich wieder mit dem, der mich anfangs verbunden hatte **(!!!!)**. Nach weiteren Versuchen gelingt es mir zumindest, mit einem Techniker zu sprechen. Ich erkläre ihm den Sachverhalt, woraufhin er einräumt, dass es durchaus der Arbeitsspeicher sein könne, der die Fehler |

[1] Medion und fehlerfreies Gerät als der schwarze Schimmel der High-Tech
[2] Frage: Ist ein Drucker, auf dessen Verpackung XP als Systemvoraussetzung angegeben ist eigentlich XP-fähig?
[3] Bei der Verfilmung meines Romans würde ich hier die Werbepause einplanen, was halten Sie davon?

verursacht. Leider hat er nicht die Kompetenz, mir ein Neugerät zukommen zu lassen, ich solle mich an die Anzugträger wenden. Nach der Rückkehr zum Alltag eines Telefonisten wird mir vorgeschlagen, dass ich noch am selben Tag zurückgerufen werde.
Am Abend des gleichen Tages (es war ein Freitag) hatte sich immer noch niemand gemeldet. Der freundliche Kommentar einer Telefonistin, auf meinen Hinweis auf obige Versprechung: „Natürlich werden Sie zurückgerufen, aber doch nicht am Freitag abend!“ **(!!!!???)**

Ende März: Am Samstag darauf ruft die personifizierte Kompetenz endlich an, und sagt mir, er könne mir kein Neugerät geben, bla bla bla. Ich wende mich schriftlich an den Saftladen
(siehe Schreiben vom 31.3.03).

11. April: Erst mehr als eine Woche später ruft der Oberheini schlechthin an. Daraufhin wird mir erst so richtig bewusst, was ich für böse Gedanken habe! Wie kann man bloß auf die absurde Idee kommen, und denken, dass es der Computer ist, der defekt ist? El colmo: Kommentar meinerseits, wer Schrott verkauft müsse auch dafür gerade stehen. OK, Jungs, ich gebe zu, da bin ich entschieden zu weit gegangen. Das hätte ich nicht sagen dürfen. Mea culpa! Es geht weiter:
Natürlich verkaufe die Firma Medion keinen Schrott, es wäre irgendeine mysteriöse ganz ganz geheime Software, die ich immer draufspiele.
Ich versuche ihn dezent darauf hinzuweisen, dass ich die scheiß Kiste bereits zweimal eingeschickt hatte und selbst ein Medion-Techniker einräumte, es könne ein Hardwareproblem sein. Zum einen wurde ich gebeten, meinen Ton zu mäßigen, zum anderen unterstellte er mir, ich wolle Ihm was unterstellen! Sinngemäß (zu 99% Originalkommentar Anzugfritz): *Wenn Sie uns unterstellen, dass wir Schrott verkaufen, unterstelle ich Ihnen .... Der Computer war zweimal bei uns wegen eines Softwareproblems, nicht wegen eines Hardwareproblems..... Der Computer hat unser Haus jedesmal mängelfrei verlassen....* ***Der Techniker sagte, es könne ein Hardwareproblem sein, er sagte aber nicht, dass es eines ist....*** [4]

# Kurze Zwischenfrage: Bin ich im Zoo?

Dank seiner ausgezeichnet unverschämten Art überredete mich der Heini mit Mühe und Not, einen Techniker kommen zu lassen. Er versicherte mir, der Techniker würde sich im Laufe der folgenden Woche (also Woche vom 14. April bis 19. April) bei mir melden, um einen Reparaturtermin mit mir zu vereinbaren. Dies war nicht der Fall.

19. April, später Nachmittag: Erneut rufe ich bei meinen Freundinnen von der Medion-Hotline an, mit der eindeutigen Aussage, dass am Dienstag, 22. April der Techniker bei mir anrufen solle, sonst passiere was.

[4] gerade diesen letzten Kommentar sollte man sich auf der Zunge zergehen lassen
[5] man betone „wirkenden“

22.April: Ich mache mir einen schönen Tag vor dem Telefon, außer meinen Kumpels ruft aber keiner an

24. April: Anruf eines kompetent wirkenden[5] „Machers“ der Firma Medion, der ganz verwundert ist, dass sich niemand gemeldet hat und verspricht, die Sache selbst in die Hand zu nehmen. Er würde den Auftrag an eine andere Firma weitergeben, die sich umgehend bei mir melden würde

25.April: Anruf einer Firma aus Frankfurt, die sich ab sofort für die Reparatur des Schrotthaufens für zuständig erklärt. Leider aber immer noch nicht der Techniker, dieser würde sich erst im Laufe der nächsten Tage bei mir melden.

28. April / 29. April: [redacted]

30.April [redacted]

*{Dieser Teil ist ausgeschwärzt, da es sich hier um ein Missverständnis bzgl. des Termins handelte. Die Firma Bitronic aus Frankfurt, die als zweiter Retter der Firma **MEDION** herhalten musste, erfüllte ihre Arbeit tadellos und reparierte schließlich am 12. Mai (siehe ersten „wahren“ Reparaturschein) den Rechner nun innerhalb 15 Minuten durch einen Wechsel der Festplatte; der restliche Inhalt ist aber dennoch absolut gerechtfertigt und entspricht der Wahrheit}*

Wenn Sie nun Ihre hohlen Birnen verbinden und versuchen, sich den Grenzen Ihrer mathematischen Leistungsfähigkeit zu nähern, könnte es eventuell sein, dass sie zu dem Ergebnis kommen, dass zwischen meinem zweiten Schreiben und jetzt sage und schreibe ein Monat vergangen ist, ohne dass auch nur irgendetwas passiert wäre. Dazwischen und davor liegen professionelle Ignoranz (aus Ihrer Perspektive) und das Erforschen eines absolut konfusen Haufens (aus meiner Perspektive). Donnerwetter, mit diesem Service trauen Sie es sich tatsächlich, auf Ihrer Hotline nach der Servicezufriedenheit zu fragen???? (Übrigens ist die Automatenstimme wirklich schrecklich)

Sie haben drei Joker gehabt, wovon Sie zwei verschossen haben (siehe Reparaturscheine) und einer nach einem Monat sein Verfallsdatum erreichte. Es ist mir völlig egal, wo der Fehler steckt. Auch ist mir völlig egal, in welch ach so perfekten Zustand mein Gerät Ihr Premiumhaus jeweils verlassen hat. Sie können mir doch nicht allen Ernstes **1200 € für einen Haufen Schrott** abverlangen! **Das Teil ist ja bereits technisch veraltet bevor ich es überhaupt benutzt habe!!**

Versetzen Sie sich mal in meine Lage, ich habe extra schon den roten Teppich ausgerollt und keiner kommt. Sie können sich kraft Ihrer natürlichen Naivität sicher vorstellen, wie dumm meine Nachbarn geguckt haben!

Es ist mir auch scheißegal, wer für die jüngsten Versäumnisse verantwortlich ist. Fakt ist, dass Sie dafür geradestehen müssen!!

**Sie werden mir jetzt sofort das Geld überweisen, sonst passiert was!!!!!!!!**

**Ich werde nicht vorher aufhören, sie zu nerven, bevor ich zu meinem Recht gelange. Ich lass mich nicht verarschen, und von so einem Saftladen wie dem Ihren schon dreimal nicht!!!!!!! Wo anders wäre ein solcher „Betrieb“ wie der Ihre schon lange platt!!!!!!**

**Ihre Kiste können Sie sich nach Eingang der Zahlung abholen!!!!!**

Nehmen Sie zur Kenntnis, dass ich dieses Schreiben zusammen mit einer Erläuterung des Falles mit Bitte um Veröffentlichung an die Zeitschrift Computer-Bild schicke. Weitere medienwirksame Projekte sind bereits in Planung und werden durchgeführt, sollten Sie meiner gesetzlich bestehenden Ansprüchen erwehren wollen.

**Sollten Sie meiner Aufforderung nicht bis zum 15.05.2003 nachkommen werde ich juristische Wege einleiten, dann können wir - unter notarieller Aufsicht - die Kiste gerne aufschrauben um zu beweisen, dass es IHR SCHEISSTEIL ist, das defekt ist. Ferner werde ich in diesem Fall alles daran setzen, um andere potentielle Opfer davon abzuhalten, Produkte Ihrer Firma zu kaufen. Da ich von Haus aus eher ein kreativer Typ bin, fällt mir schon was ein. Im Übrigen tut es mir leid Sie von Ihrem Schreibtischschläfchen aufgeweckt zu haben.**

Für den Fall, dass Sie sich nicht zuständig fühlen sollten, geben Sie das Schreiben dem, der Sie eingestellt hat!!!

mit freundlichen Grüßen,

Bankverbindung[redacted], BLZ: [redacted], KNR: [redacted]

# Service-Report-Nr.

Rechnungsanschrift

**Standort**

# BITRONIC
Hardware-Service GmbH

**Service Büro**

- ☐ Sömmerda
- ☐ Berlin
- ☐ Düsseldorf
- ☐ Frankfurt
- ☐ Hamburg
- ☐ München
- ☐ Stuttgart

- ☐ Fullservice Vertrag
- ☐ Carry in Vertrag
- ☐ Bereitschaftsvertrag
- ☐ Garantievertrag
- ☐ Kostenpflichtig

| Kd.-Auftr.-Datum | Kunden-.Auftrags-Nr. | Fehlermeldung |
|---|---|---|
| | | |

Geräte-Typ

Geräte-Nr.

Zählerstand

System

Reparaturbericht

| Artikel Nummer | Menge | Artikel-Bezeichnung | Einzelpreis € | Gesamtpreis € |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

| Kilometer | Ankunftszeit | Arbeitszeit | Werkstattzeit | Fahrzeit | Gesamt-Std. |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

| Reparaturdatum | Ausgangsdatum | Versandart |
|---|---|---|
| | | |

Unterschrift ▶

Unterschrift ▶

| | |
|---|---|
| Ersatzteil-Kosten | |
| Lohnkosten Reparaturpauschale | |
| Porto/Verpackung Fahrtkosten | |
| Reparaturkosten Total (o. MwSt.) | |

Bitronic
Hardware Service GmbH
Strahlenberger Weg 16
60599 Frankfurt

Tel. (069) 60 50 14-55
Fax (069) 60 50 14-40

Der Kunde wurde davon in Kenntnis gesetzt, dass bei Austausch der Hard-Disk, bzw. bei Neuaufspielen des Betriebssystems, die vom Kunden gesicherten Daten verloren gehen.

Unterschrift ▶

Ein Unternehmen der
EMTS
Technologie AG

[redacted] [redacted]09.2003

[redacted]
Kundennummer: [redacted]

Medion AG
Freiherr-vom-Stein-Str.131
D-45473 Mülheim/Ruhr

## Betreff: The same procedure as every year

Hallo meine Freunde,

Wieder mal ist es soweit!!!!!!!!!!!!!!
Vielleicht erinnern Sie sich, Sie hatten meinen PC bereits **dreimal** zur Reparatur. Leider war die Fehlerquelle damals nicht wie von Ihren „Experten“ unterstellt ein Bedienfehler meinerseits (Achtung Jungs, ich hab’s schriftlich!!), sondern die Festplatte.

Vergeblich habe ich gerade versucht, Sie telefonisch zu erreichen, tut mir leid, wenn ich Ihre Psycho-Telefonschleife nicht länger als fünf Minuten ertrage.

Diesmal ist es der CD-Brenner, der den Geist aufgibt. OK Jungs, ich geb zu, nach etwa 20 Brennvorgängen kann das schon mal vorkommen. Ganz normaler Verschleiß!!!????? Dieses Teil tut einfach alles außer brennen.

Um Ihren kranken Anschuldigungen und blinden Interpretationsversuchen vorzubeugen, kann ich Ihnen versichern, dass ich

a) diverse Software ausprobiert habe, es also definitiv wieder mal ein Hardwareproblem ist
b) Expertenrat eingeholt habe

**Leider jedoch muss ich Ihnen diesmal mitteilen, dass ich mich nicht erneut Ihren Verarschungsversuchen hingeben werde. Sie werden mir bis spätestens 30.09.2003 schriftlich eine akzeptable Lösung anbieten (ist es Ihnen nicht schon langsam peinlich???) oder ich werde**

- **von den einschlägigen Kummerkästen auflagenstarker (Fach-) Zeitschriften**
- **vom deutschen Rechtssystem**
- **von meiner e-Mail-Adressenliste (diese ist recht groß, kennen Sie das Schneeballsystem??)**

- **von meiner Kreativität (die mich nicht davon abhält Ihr Scheißteil medienwirksam zu vernichten)**

**Gebrauch machen**.

**Beachten Sie bitte auch, dass ich natürlich noch den kompletten alten Schriftverkehr (inklusive „Reparaturbescheinigungen“) mit Ihrem Spaßunternehmen aufbewahrt habe.**

mit freundlichen Grüßen

PS: I wonder if my friends are amused again

[redacted], den 01.10.03

[redacted]
Kundennummer: [redacted]

Medion AG
Freiherr-vom-Stein-Str.131
-Geschäftsleitung-
D-45473 Mülheim/Ruhr

## Antrag auf Rücktritt vom Kaufvertrag

Geehrte Damen und Herren,

Hiermit beantrage ich einen Rücktritt vom Kaufvertrag über den Pannen-PC.

Ich hatte besagtes Teil zweimal zu Ihnen eingeschickt, wo es sich Ihren erfolglosen Reparaturexperimenten unterwarf. Diagnose jedesmal: „Betriebssystem defekt, Anwender zu blöd!“ Ein (externer) Bitronic-Mitarbeiter machte dem Affenzirkus endlich ein Ende, indem er (beim dritten Reparaturversuch) die Festplatte austauschte.

Nun ist (seit geraumer Zeit) der Brenner defekt, ohne dass ich ihn überhaupt erst richtig benutzt hätte.

Umrandet wurden all diese Events noch von diversen Anschuldigungen (ist das eine neue Form von Kundenservice????) und eine Exploration in die Strukturtiefen eines wohl neomodern geführten Unternehmens.
Im Ernst, ich kann Ihnen ohne zu übertreiben 20 Sachen aufzählen, die in Ihrem Unternehmen vorgefallen sind, die jede allein einem normalen (seien Sie unbesorgt, Sie gehören nicht dazu!) Unternehmen einen Imageverlust³ zufügen würden. So habe ich beispielsweise gerade eben ca. 20 (!!!!!) Minuten in einer Psycho-Telefonschleife verbracht, die ironischerweise noch mit einer Zufriedenheitsumfrage beginnt (????).

Da sie eigentlich noch den gesamten Schriftverkehr haben sollten (bei Ihnen ist man ja leider gezwungen, grundsätzlich alles anzuzweifeln), können Sie sich ja selbst ein Bild machen.

Erwähnenswert ist außerdem, dass ich mich bzgl. des Brennerproblems schriftlich an Sie gewandt habe und wiederum nichts zurückkommt. Ich forderte eine schriftliche Antwort bis zum 30.09.03, die bis jetzt ausgeblieben ist.

Es bleiben diverse Fragen offen:

- **Warum produzieren Sie solchen Schrott?**
- **Warum geht es Ihnen so weit am Arsch vorbei, wenn ich mich mit Ihnen in Verbindung setze?**
- **Warum bereiten Sie mir (und vermutlich noch weiteren Kunden) so viele psychischen Probleme?**
- **Kann es sich ein Unternehmen auf die Dauer leisten, sich so zu verhalten?**

**Ich fordere Sie also nochmal auf, mir bis spätestens 15.10.03 SCHRIFTLICH Bescheid zu geben. Ich werde keine Alternative akzeptieren. Ich schicke Ihnen Ihren Haufen kumulierte Scheiße zurück und Sie geben mir mein Geld wieder**.

**Sollten Sie nicht auf mein kulantes Angebot eingehen, so werde ich alles daran setzen, die Öffentlichkeit sowohl von Ihren Scheißprodukten als auch von Ihrer miesesten Servicequalität zu informieren, damit Ihr Ruf endlich mit dem Service und der Qualität übereinstimmt.**

mit freundlichen Grüßen,

Bankverbindung: [redacted]; BLZ: [redacted]; KNR: [redacted]

MEDION

MEDION Aktiengesellschaft
MTC – Medion Technologie Center
Freiherr-vom-Stein-Str. 131
D-45473 Mülheim/Ruhr
Postfach 12 03 55
D-45439 Mülheim/Ruhr
Germany
Tel +49 (0) 208-765 5
Fax +49 (0) 208-765 7
eMail info@medion.com
www.medion.com
BITTE BEACHTEN SIE UNSERE GEÄNDERTEN RUFNUMMERN:
Tel. Hotline +49 (0)1805-63 34 66
Faxnummern:
Hotline +49 (0)1805-65 46 54
Repair Center +49 (0)208-7 65 63 96

MTC – Medion Technologie Center · Freiherr-vom-Stein-Str. 131 · D-45473 Mülheim/Ruhr

Herr
[redacted]

Mülheim, 07.10.2003

**Antrag auf Rücktritt vom Kaufvertrag**

Sehr geehrter Herr [redacted]

bezugnehmend auf oben genannten Antrag möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir diesem nicht entsprechen können. Zur Begründung möchten wir anführen, dass Sie den PC zwar zweimal zur Reparatur eingesandt haben, aber wir jedes Mal feststellen mussten, dass kein Defekt an der Hardware vorlag, sondern nur (eigenverschuldete) Softwareprobleme.

Bei dem letztlich gemeldeten Defekt des Brenners, den wir mittels Entsendung eines Technikers zu Ihnen nach Hause abstellen wollten, haben Sie durch Ihre Stornierung des Auftrags eine Reparatur abgelehnt. Um Ihnen jetzt aber dennoch entgegen zu kommen, bieten wir Ihnen weiterhin die kostenfreie Reparatur des PC an. Wir sind bereit – nach vorhergehender Absprache mit unserem telefonischen Service – den PC erneut bei Ihnen abholen zu lassen.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis.

Für weitere Fragen steht Ihnen unsere Service Hotline unter der Nummer 01805 – 633 466 (€ 0,12/min.) zu folgenden Zeiten gerne zur Verfügung:

Montag bis Freitag von 7.00 bis 23.00 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen von 10.00 bis 18.00 Uhr.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Stephan H[redacted]

Fax- und Briefbearbeitung
Medion AG

[redacted], den 12.10.03

Kundennummer: [redacted]

Medion AG
Freiherr-vom-Stein-Str.131
-Geschäftsleitung-
D-45473 Mülheim/Ruhr

**Betreff: David gegen Goliath**

Hallo Jungs,

damit der Schneeball-Leser uns besser versteht, möchte ich an dieser Stelle noch einmal auf die Geschehnisse seit Eingang ihres Schreibens vom 07.10.03 eingehen:

Nach Eingang des Schreibens am 09.10.03 gab ich mich wieder Ihrer Telefonschleife hin, wo ich wiederum aufs Neue überrascht wurde: natürlich war wieder ein absolut höflicher Mitarbeiter am Apparat, der sich aber leider nach kurzer Zeit dazu entschieden hat, das Gespräch seinerseits zu beenden. Ich muss dazu aber betonen, dass ich in einem extrem ruhigen Ton mit dieser Pfeife geredet habe.

Nach einem erneuten Anruf in Ihrem Saftladen wurde ich zufälligerweise mit einem völlig normalen Menschen verbunden, hat mich auch gewundert. Mit Blick auf die ganzen Vorfälle meinte auch er, er könne mich verstehen und würde mir sofort das Geld zurückzahlen, doch leider hätte er das nicht zu entscheiden. Tja, so läuft das also hier:

# Kannst Du gar nichts und bist nur hohl,
# Komm zu Medion und fühl Dich wohl!

Obwohl ich Euch die Story schon X-Mal erzählt habe, will ich mich trotzdem noch einmal rechtfertigen:
Ich halte es für eine ausgesprochene Unverschämtheit, mir nun erneut Eigenverschulden zu unterstellen!!!!!!!!!!!!!!!! Das einzige Eigenverschulden, dass ich mir vorzuwerfen habe, ist die Entscheidung für ein Produkt aus dem Hause **MEDION**.

Nochmal von vorn:

- der PC fährt nicht mehr hoch, immer dieselbe Fehlermeldung

- nach den jeweiligen Total Errors des **MEDION**-Produkts spiele ich etwa 17 Mal das (XP-) Betriebssystem neu drauf, wobei ich später auch andere Betriebssystem daraufspiele; immer nach etwa 1-2 Wochen Totalschaden

- ich schicke den PC zweimal in Ihr **MEDION**-Emergency-Center (für den Schneeball-Leser verweise ich auf Reparaturbescheinigungen vom 18.02.2003 und 24.03.2003): auch die spielen jeweils XP neu drauf, haben aber eine andere Quelle[1] (um eventuelle Schäden auf der Installations-CD auszuschließen)

Was haben wir bis jetzt gelernt? Ich habs am Anfang auch nicht verstanden, nach Anfertigung einiger Skizzen und endlos vergrübelter Nächte vor einem scheinbar unlösbarem kombinatorischen Problem bin ich darauf gekommen, dass es eventuell (wenn auch ziemlich unwahrscheinlich) nicht die Software ist, die die Defekte verursacht.

Mist! Verdammt! Das geht nicht, Mann!! Wenn es nicht die Software ist, was dann??
Überlegen wir mal: Hhhmmm, also aus was besteht ein Computer? Ich hab's, ich glaub aus Soft- und Hardware, aber ich bin mir nicht ganz sicher. Aber das kann nicht sein, der Premiumhersteller **MEDION**, der der Welt solch wunderbare Produkte als Gaben seiner Liebe darreicht, macht keine Fehler.

Was ist das? Plötzlich höre ich eine Stimme aus dem Jenseits, die mir sagt:
*„Ne, der da an der anderen Leitung muss einen totalen Knacks haben, der spinnt!! Und wenn schon, der kann doch eh nix ausrichten! Außerdem hat ja selbst ein Mitarbeiter von uns gesagt, dass es zwar ein Hardwareproblem sein könnte (wir also haften müssten), aber er hat ja nicht gesagt, dass es eins ist, also ist es keins. Man muss eh aufpassen bei den Konsumenten, gerade unsere Kundengruppe neigt dazu, mysteriöse Software draufzuspielen. Vermutlich war er sogar mal im Internet, das erklärt alles!"*

Erlauben Eure Majestät mir kurz eine Zusammenfassung der obigen Ergebnisse:

Ihr **MEDION-SCHROTT** ist schuld!

Falls dies nicht zutrifft, finde ich es ausgesprochen samariterhaft von Ihnen, mir trotz meiner eigenen Blödheit und meiner geradezu gröbst fahrlässigen Art mit dem Umgang des High-Tech-Gotteswerks (jetzt lass ich es raus, ich will beichten: ja, ich habe ein Word-Dokument verfasst, das ist der Fehler: MS-Word ist schuld!) eine neue Festplatte zu spendieren. Mille

[1] Anmerkung der Redaktion: Windows XP lag dem PC auf CD-ROM bei

Grazie, **DANKE!!!!!! Messias lebt!!!!!!** (siehe Reparaturbescheinigung vom 12.05.03; Reparatur durch externe Unterstützung der Firma Bi-Tronic, Frankfurt a.M.)

OK, dass wäre erledigt. Nach etwa 6 Monaten genieße ich den Luxus einer Datensicherheit von > 2 Wochen. Nochmals Danke!

Nun ist aber der Brenner kaputt. Ich weiß ja nicht wie Ihr Euch das vorstellt, aber bin ich Euer Versuchskaninchen??? Bin ich Euer Depp???

Aber Daddy schlägt zurück, er will vom Kaufvertrag zurücktreten (Schreiben 01.10.03).
Doch halt, da kommt wieder die Stimme:
*„Der hat keine Chance, das ist ein Idiot. Der hat die ersten zweimal ja schließlich ein Softwareproblem gehabt, er hat es selbst verschuldet. Das haben wir doch schriftlich, schließlich haben wir das Gerät untersucht und jeweils ein Softwareproblem festgestellt. Zwar hat er für drei Jahre Garantie bezahlt, aber wir haben ja nicht gesagt, was das heißt. Ich glaub ja insgeheim, dass er selber auf das Gerät einschlägt.*
*Aber, weil wir heute unseren guten Tag haben, sind wir so kulant und kommen ihm entgegen, wie großherzig von uns*[2]*. Aber wir setzen uns ja auch für die Randgruppen unserer Gesellschaft ein. Heeyy, Duuh, aufwachen, Arbeit ist aus!!!!!!“*

Es liegt fast auf der Hand, dass der Spetsialist (schreibt man doch so, oder??) einfach in den Computer geschaut hat (der hoffentlich nicht von Euch ist, whuuuuuaahhhaaa) und Eure Diagnose „Softwareproblem“ gesehen hat.
Mal ne kurze Frage: Wenn Ihr sagt, die Erde ist eine Scheibe, ist sie dann wirklich flach????

Gimme one more comment:
Ehrlich gesagt bin ich mir nicht sicher ob Ihr alle wirklich so hohl seid oder nur so tut! Ich finde es schon ziemlich beschämend mir so zu verstehen zu geben, dass mich anscheinend von Anfang an niemand verstanden hat. Wirklich traurig finde ich auch, dass sich nicht einmal einer die Mühe macht, auch nur irgendwas nachzuforschen. Ich verlange wirklich keine Wunder!! Noch ein Tipp von mir: wenn Ihr selbst schon so primitiv seid (muss man eigentlich erst durch die MPU gefallen sein, um bei Euch zu arbeiten??), gebt das Wissensmanagement an eine externe Firma weiter. Die stehen Euch dann immer mit Rat und Tat zur Seite, wenn es ums Denken geht. Natürlich ist mir klar, wie Ihr denkt (The voice returns):
*„Wenn wir den Kaufvertrag jetzt rückgängig machen, hat er sein Geld wieder und kann sich einen gescheiten Computer kaufen. Wir bekommen nur einen Haufen Schrott zurück. Also sind wir besser dran, wenn er das Ding behalten muss.“*

## Ich habe Euch ausdrücklich davor gewarnt, mich zu verarschen!!!!

Mit dem heutigen Tag starte ich eine Aufklärungsaktion der besonderen Art. Super ist echt, dass ich alles schriftlich habe!!! Jetzt sieht jeder wie hohl Ihr seid!!! Ist das nicht toll??
Habt Ihr schon mal was von Mundpropaganda gehört???
Aah – ich weiß was kommt:

[2] siehe Schreiben vom 07.10.03

*„Da redet er lange, hahaha!“*

Seit geraumer Zeit bin ich ein großer Fan des Internets. Ist echt geil, wie schnell man einen (elektronischen) Brief an 50 Leute gleichzeitig schicken kann!!! Wenn man die 50 Leute darum bittet, diesen elektronischen Brief jeweils an weitere 50 Leute (auch wenn es nur 10 sind, ist doch egal), wächst das ganze ziemlich schnell. Kennt Ihr die Geschichte mit den Reiskörnern? Darum mein Aufruf an alle die das lesen: schickt das weiter. An möglichst viele. Es kann nicht sein, dass der „kleine Mann“ systematisch von Firmen verarscht und unterdrückt wird!!!!
Ich habs im Guten versucht (siehe erstes Schreiben), aber Ihr wolltet nicht. Jetzt ist es mir auch egal!!

Ich betone nochmals, dass all diese Inhalte der absoluten Wahrheit entsprechen!! Im Übrigen bin ich nicht daran interessiert, Eurem Unternehmen einen Schaden zu bereiten, vielmehr geht es mir um den Schutz potentieller Opfer Eures Scheißladens. Ich sage ausdrücklich, dass ich mir dessen durchaus bewusst bin, dass es sich sozusagen um ein Montagsgerät handeln könnte. Aber die Tatsache, dass Euch alles scheißegal ist, sobald Ihr Euren Schrott verkauft habt, macht mich rasend.

Um mein System etwas wirken zu lassen, schicke ich Euch diese Dokumentation etwas zeitverzögert.

**Dies war der letzte Brief an Euren Saftladen, ich kauf mir jetzt ein gescheites Gerät, Ihr selbstgefälligen und arroganten Nichtskönner !!!!**

# In diesem Sinne –
# spread the news around the world, snowballers!

Nochmals Aufruf an alle: Diese e-mail unbedingt weiterleiten, nur die Masse machts! Sind genügend Personen informiert, wird sich diese "Firma" mal ein paar
Gedanken machen müssen, was den Service und moralischen Anstand angeht!! Vielen Dank!!

Um irgendwelchen Anschuldigungen der Verleumdung oder ähnlichem zu entgehen (it’s all true), empfehle ich ausdrücklich Produkte der Firma **MEDION**. Auch ich bin mit meinem Gerät höchst zufrieden.