



## SUPPORT-ODYSSEE BEI APPLE

# iPad kaputt – was nun?

iPads sind nicht die robustesten Geräte. Ist das Malheur passiert, ist der Support des Herstellers die erste Anlaufstelle. Doch der ist für Nicht-Apple-Insider gewöhnungsbedürftig. Ein Erfahrungsbericht.

VON **DR. KLAUS MANHART**

**E**ine kleine Unachtsamkeit – und schon ist es geschehen: Das iPad ist heruntergefallen. Beim Hochheben eines Zeitungstapels landet das Tablet auf dem Parkettboden, Fallhöhe knapp 50 cm. Eine genauere Inspektion zeigte das ganze Desaster: Im unteren schwarzen Rahmen war ein Teil abgebrochen, etwa 4 cm lagen frei und ließen ins Innere der Apple-Elektronik blicken. Zudem war der äußerste silberne Rahmen leicht eingeknickt. Beschädigt war auch der Touchscreen.

Dass das iPad noch funktionierte, war erstaunlich. Beim Druck auf den Home-Button strahlte der Screen wie eh und je. Aber natürlich war es in diesem Zustand nicht weiter zu verwenden. Mein gerade vor drei Monaten gekauftes iPad der dritten Generation, 64 GByte,

WLAN, war Schrott, 679 Euro in den Sand gesetzt. Am meisten ärgerte ich mich darüber, dass ein Kultobjekt wie das iPad einen Sturz aus gerade mal knapp 50 cm Höhe nicht überlebt. Mein iPhone hat schon Fallhöhen auf Hosentaschenlevel – also etwa aus einem Meter – völlig unbeschadet überstanden. Und das nicht einmal, sondern mehrmals.

Eine kurze Internet-Recherche ergab: Mit meinem iPad-Desaster bin ich nicht allein. In den einschlägigen Foren finden sich massenhaft Klagen von iPad-Nutzern über die Bruchanfälligkeit des Geräts. Systematische *Drop-tests* zeigen widersprüchliche Ergebnisse. So wird in einem Cnet-Experiment ([cnettv.cnet.com/ipad-torture-test-always/9742-1\\_53-50126952.html](http://cnettv.cnet.com/ipad-torture-test-always/9742-1_53-50126952.html)) ein iPad aus drei verschiede-

nen Höhen fallen gelassen – das Gerät bleibt dabei immer unverletzt. Anders bei einem „Sturzduell“ Google Nexus 7 versus iPad auf Asphaltboden ([tabletcommunity.de/19409/google-nexus-7-setzt-sich-im-sturzttest-gegen-ipad-durch](http://tabletcommunity.de/19409/google-nexus-7-setzt-sich-im-sturzttest-gegen-ipad-durch)). Hier kommt das Google-Tablet mit einigen Schrammen davon, während das neue iPad Risse im Display und starke Dellen am Gehäuserand davonträgt. Die Erklärung der Tester: Das Problem beim iPad sei, „dass durch das Aluminium-Gehäuse der Sturz ... fast in jeder Position auf das Display umgeleitet wird.“ Entscheidend könnte aber sein, dass die Bodenberührung unterschiedlich ist: In der Zeitlupe sieht man, dass das iPad mit der Ecke aufschlägt, das Nexus 7 hingegen auf der schmalen Seite der Rückseite.

### Austausch statt Reparatur

Wie auch immer der Schaden zustande kam, er musste behoben werden. Erste Anlaufstelle: der Apple-Store in München, wo ich das Gerät gekauft hatte. Doch bei Apple läuft alles anders ab als gewohnt, auch der Support. Das beginnt schon mit der Frage. Wo soll man das defekte Gerät eigentlich abgeben? Nichts im Apple Store deutet darauf hin. Bei Nachfrage – Apple-Mitarbeiter duzen übrigens ihre Kunden – wird man an spezielle Ansprechpartner verwiesen. Die gehören zum Team von Apple Care – wie der Support bei Apple heißt. Der Angestellte erklärte dann den grundsätzlichen Ablauf. Apple repariert nicht, sondern tauscht aus, sagt er. Da Selbstverschulden vorliegt, ist der Austausch kostenpflichtig. Für

ein Neugerät wären in meinem Fall 250 Euro fällig. Wobei „Neugerät“ nicht ganz richtig ist, ergab eine spätere Recherche. Ein Austauschgerät ist nicht mit einem vollkommen neuwertigen Produkt gleichzusetzen, sondern es besteht aus einem funktionsfähigen Chip eines anderen Geräts, das bei Apple zur Reparatur eingereicht wurde, sowie einem neuen Akku und neuem Gehäuse.

Um den Service in Anspruch zu nehmen, müsste ich einen Termin an der Genius Bar ausmachen – der Anlaufstelle für Apple-Support. Aktuell wäre aber gerade kein Techniker frei. Am besten sollte ich in den nächsten Tagen vormittags um 10 auf gut Glück vorbeikommen. Der Besuch im Store brachte also kein heiles iPad, aber immerhin eine verwertbare Aussage. Doch 250 Euro ist ein stolzer Preis für eine Reparatur bzw. einen Austausch. Alternativen gibt es in Form der vielen privaten Reparatur-Shops, die in größeren Städten meist mehrfach präsent sind.

Bei der Phoneklinik in München hätte der in meinem Fall notwendige Austausch der Glasfront inklusive des Touchscreens 199 Euro gekostet. Ein kurzer Vergleich im Internet zeigte, dass die Preise in anderen Reparatur-Shops ähnlich sind. Nun gilt es abzuwägen: 250 Euro für ein von Apple zertifiziertes, praktisch neues Tablet gegen 200 Euro für das in Stand gesetzte Altgerät.

### Termin-Bittsteller

Also doch lieber Apple. Doch der zweite Versuch, zur vorgeschlagenen Uhrzeit an ein neues iPad zu kommen, scheiterte – es war wieder kein Termin frei. Das ist ärgerlich, ich bin Opfer einer Falschauskunft. Ich sollte doch bitte einen Termin vereinbaren, sagte der Apple-Mitarbeiter, dann klappt es garantiert. Hätte man auch gleich sagen können. Doch sofort mit einem Techniker einen Termin abzumachen – das geht nicht bei Apple. Alle Wege führen bei Apple über das Internet. Um bei Apple einen Support-Termin zu vereinbaren,

## Apple-Geräte defekt? – Schritt für Schritt

➤ **Apple gewährt auf jedes neue iPad, iPhone oder jeden iPod weltweit ab Kaufdatum eine einjährige Herstellergarantie. Diese lässt sich in jedem beliebigen Apple Store geltend machen. Bei Eigenverschulden greift die Garantie nicht. Ob die Garantie noch gilt, erfahren Sie auf der Apple-Support-Website (<https://selfsolve.apple.com/agreementWarrantyDynamic.do>), indem Sie dort die Seriennummer eingeben. Hat ein Apple-Gerät den Geist aufgeben, so stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung:**  
**1. Kontaktieren Sie den Apple-Support auf der Website ([www.apple.com/de/support/](http://www.apple.com/de/support/)) oder telefonisch: 01805 009 433 (14 Cent/Min). Halten Sie dabei die Seriennummer des Geräts bereit. Diese**

**ist auf der Geräterückseite zu finden.**  
**2. Beauftragen Sie die Reparatur bzw. lassen Sie sich einen Kostenvoranschlag schicken.**  
**3. Ist ein Apple Shop in Ihrer Nähe, kann das Gerät direkt dort abgegeben werden. Vereinbaren Sie dazu einen Termin an der Genius Bar ([conciierge.apple.com/reservation/de/de/techsupport](http://conciierge.apple.com/reservation/de/de/techsupport)). Bleiben Sie hartnäckig.**  
**4. Außerhalb des Einzugsgebiets der sieben Standorte, an denen Apple mit einem eigenen Laden vertreten ist, wird das beschädigte Gerät per UPS versendet.**  
**5. Apple hält nach eigenen Angaben seine Kunden während des Versandprozesses auf dem Laufenden und bestätigt, wenn es das Gerät erhalten hat.**

ruft man eine spezielle Website auf. In einer Maske kann man dann den gewünschten Termin eintragen. Doch auch hier: Fehlanzeige. Kein Termin frei.

Leicht frustriert rufe ich bei der Apple-Hotline an. Der Mitarbeiter bestätigt, dass gerade kein Termin offen sei. Ich solle es doch öfters probieren, es werden immer mal wieder Zeitblöcke verfügbar, meinte der Hotline-Mitarbeiter. Alternativ gäbe es die Möglichkeit, das Gerät abholen zu lassen. Das funktioniert so:

Wenn man an einem Werktag den Support bis spätestens 21:00 kontaktiert, kommt am nächsten Tag ein UPS-Kurier, der das Gerät entgegennimmt, und in eine dafür vorgesehene Verpackung an Apple sendet. Der Nachteil: Man muss an dem geplanten Abholtermin zu Hause sein. Alles umständlich und zudem noch teuer, denn die Abholung kostet selbstverständlich Aufpreis.

Also nochmal, ein diesmal hartnäckiger Versuch, im Internet zu einem Termin zu kom-

men. Hat man die Internet-Maske länger im Visier, kann man sehen, dass immer mal wieder freie Blöcke aufblinken. Die verschwinden zwar gleich wieder, weil sie offensichtlich gleich wieder besetzt werden. Aber ist man schnell und lässt sich nicht sofort entmutigen, hat man vielleicht Glück. Für Kunden ist dieses Verfahren echt ärgerlich, erstaunlich, dass einem Unternehmen wie Apple keine bessere Lösung einfällt.

Danach lief alles wie am Schnürchen. Beim vereinbarten Termin musste ich nur 15 Minuten warten, der Service-Mitarbeiter schilderte noch einmal kompakt die Konditionen, fragte mich, ob alle Daten gesichert seien, stellte das defekte iPad in meinem Beisein auf den Auslieferungszustand ein und überreichte mir ein neues Tablet. Dass dann aus den ursprünglich genannten 250 Euro für den Austausch 289 Euro wurden – 242 Euro plus 16 Prozent Mehrwertsteuer – nahm ich nur noch milde lächelnd zur Kenntnis.

whs



Der Apple Store (hier im Zentrum von München) ist die erste Anlaufstelle für eine Support-Anfrage – aber besser mit Termin.



Termine sind an der „Genius Bar“, dem Service-Point eines Apple Stores, oft schwer zu bekommen. Hier muss man hartnäckig am Ball bleiben.