

Für den Spielehersteller Nintendo sind Robs schwitzende Hände ein PR-Gau. Über eine Million Mal haben sich Zuschauer im Internet ein Video angeschaut, in dem der Amerikaner Rob zu sehen ist, wie er mit einer Fernbedienung der neuen Nintendo-Spielekonsole Wii herumfuchtelt. Das ist auch so gedacht: Die Steuerung enthält Bewegungssensoren, durch das Hin-und-her-Schleudern wird ein Tennisschläger auf dem Bildschirm bewegt. Nicht geplant ist jedoch, dass die Fernbedienung plötzlich aus Robs Hand flutscht und gegen die Wand knallt. Die Sicherheitsschlaufe, die sie eigentlich am Handgelenk fixieren sollte, ist gerissen, weil Nintendo offenbar am falschen Ende gespart und das Bändchen zu dünn bemessen hat.

Rob's Unfall ist kein Einzelfall. Täglich ergeht es Käufern vermeintlicher Hightechprodukte ähnlich. Immer häufiger sind nagelneue Handys, Notebooks, MP3-Player und andere elektronische Helfer wegen Schludereien der Hersteller unbrauchbar, gefährlich oder sogar lebensbedrohlich. Nicht selten handelt es sich dabei um Markenprodukte, die Liste von Rückrufen und Austauschprogrammen der vergangenen Monate liest sich wie das Who's who der Branche.

Erst in der vergangenen Woche musste der chinesische Notebookhersteller Lenovo 200 000 Akkus des Zulieferers Sanyo zurückrufen. Auslöser war, dass vier der Batteriepakete im Computer eines Kunden verschmort waren, nachdem sie einem Schlag ausgesetzt waren. Der Besitzer war dabei am Auge verletzt worden. Obwohl auch deutsche Kunden betroffen sind, verzichtete Lenovo hierzulande allerdings bisher auf eine entsprechende Mitteilung.

»Man hat den Eindruck, dass wir mit Hardware jetzt erleben, was wir von Software längst kennen«, sagt Henning Withöft von der Stiftung Warentest. »Manche Hersteller bringen offenbar halb fertige Produkte auf den Markt, deren Fehler dann die erste Käufergeneration ausbadet.« Mit einem entscheidenden Unterschied: Während die Kunden Programmfehler fast immer selbstständig durch Hilfsprogramme ausmerzen können, lassen sich Hardwaredefekte oft nur durch die Hersteller beseitigen. Die Betroffenen müssen ihre Geräte also einschicken und dann tage-, manchmal wochenlang darauf verzichten.

Lenovo war dabei nur der jüngste Fall in einer langen Reihe: Anfang Januar musste die US-amerikanische Filiale von Canon die Digitalkamera-Modelle A530 und A540 zurückrufen. Eine falsch eingesezte Feder im Deckel des Batteriefachs konnte einen Kurzschluss auslösen. Im November des vergangenen Jahres bot Leica eine kostenlose Reparatur seines Digitalkamera-Modells M8 an, nachdem sich Käufer über ungewollte Streifen auf den Fotos beschwert hatten. Und im Juli bat Hewlett Packard die Käufer eines Flachbildschirms, diesen zurückzuschicken. Aufgrund einer falsch montierten Klemme drohen Stromschläge.

Die Hersteller sind sich meist der fatalen Außenwirkung ihrer Eingeständnisse bewusst. Daher zögern sie manch offizielle Stellungnahmen so lange wie möglich hinaus oder betonen, das Risiko sei »wirklich sehr gering«, »nur sehr wenige« Geräte



Halb gares Hightech

Lenovo, Sony, Apple: Bei Unterhaltungselektronik und Computern häufen sich die Mängel. Schuld sind Konkurrenzdruck und wachsende Komplexität VON JENS UEHLECKE

sein betroffen und nach wie vor »gelten höchste Qualitätsansprüche«. So auch Nintendo. Nachdem sich die Beschwerden über umherfliegende Wii-Fernbedienungen im Internet häuften, räumte das Unternehmen »ganz, ganz wenige Fälle ein«, in denen die Handgelenksschlaufe gerissen seien. Inzwischen bietet es einen »freiwilligen Austausch« an und lässt die Händler per E-Mail vor möglichen Verletzungen warnen.

Hundertprozentig fehlerfreie Produkte werde es auch künftig kaum geben, glaubt Ralph Hintemann vom Branchenverband Bitkom. Das liege an den gestiegenen Erwartungen an die Technik. »Ein Telefon ist nicht mehr nur zum Telefonieren da, sondern auch zum Internetsurfen, Terminplanen und Musikhören. Mit wachsender Komplexität steigt auch die Fehlerrate.« Eigentlich wären also mehr Tests nötig, bis ein neues Produkt auf den Markt kommt, doch das geschieht nicht in ausreichendem Maße, wie die vielen Hardwarefehler zeigen. Experten nennen dafür zwei Gründe. »Der Zeitdruck bei der Entwicklung neuer Produkte ist enorm hoch«, sagt Tho-

mas Meyer von der Marktforschungsfirma IDC. Viele Unternehmen hätten keine Zeit, ihre Produkte und die ihrer Zulieferer ausreichend zu testen, wenn sie mit der Konkurrenz mithalten wollten. Martin Gutberlet, Analyst beim Marktforscher Gartner, meint hingegen, dass die Kosten die ent-

scheidende Rolle spielten: »Viele Elektronikteile stammen aus Fernost und werden dort teilweise unzureichend getestet, weil intensive Tests teurer sein können als die Herstellung.« Das gelte für die Einzelkomponenten eines Gerätes und erst recht für ihr Zusammenspiel. Fehlerquellen schlichen sich

auch dadurch ein, dass immer mehr Zulieferer an einem einzelnen Gerät beteiligt seien.

Tragbare Computer verdeutlichen die Folgen wie kaum eine andere Gerätefamilie: Selbst Notebooks von Apple, die eigentlich als besonders nutzerfreundlich gelten, bocken regelmäßig. So enthielten gleich mehrere Serien des alten Einsteigermodells iBook fehlerhafte Hauptplatinen – irgendwann blieben die Bildschirme schwarz oder zeigten nur noch bunte Muster. Manche Kunden mussten ihr iBook gleich mehrfach reparieren lassen. Auch über Apples aktuelle Notebookmodelle häuften sich kurz nach Erscheinen Beschwerden: So hielt etwa die charakteristische weiße Farbe einiger MacBooks nur wenige Wochen am Gehäuse. Und die Profiserie MacBook Pro machte mit einem hohen Piepen auf sich aufmerksam.

Dass sich die Schludereien ökonomisch rächen können, hat der spektakuläre Rückruf von 9,6 Millionen Notebook-Akkus der Marke Sony gezeigt. Nachdem Fotos und Videos von explodierenden Computern im Internet kursierten, musste der japanische Konzern einen branchenweiten Austausch ankündigen. Betroffen waren nicht nur Sony-Rechner, sondern auch Computer von Fujitsu-Siemens, Lenovo, Toshiba, Apple und Dell. Schuld waren gleich zwei Nachlässigkeiten: In einigen Fällen hatten sich mikroskopisch kleine Metallteilchen in den Akkuzellen festgesetzt und zur Überhitzung geführt, in anderen Fällen waren Akkus wegen einer falschen Sorte Isolationspapier in Brand geraten. Sony musste 51,2 Milliarden Yen (umgerechnet 343 Millionen Euro) für den Austausch zurücklegen und seine Gewinnprognose zunächst um 38 Prozent senken.

Leider haben Verbraucher nur wenige Chancen, solche Hardwarepannen zu vermeiden. »Eine der wenigen Möglichkeiten ist, nur Geräte zu kaufen, die aus zertifizierten Standardkomponenten zusammengebaut sind«, rät Gartner-Analyst Gutberlet. Nur das gewährleiste ein sicheres Zusammenspiel der Funktionen. Das heißt: Finger weg von Produkten mit exotischen Funktionen, die ein Hersteller exklusiv anbietet! Zudem »sollte man sich auf Hersteller verlassen, die ihre Produkte selbst reparieren und das nicht externen Firmen überlassen«, sagt Thomas Meyer. »Dann gibt es bei Problemen zumindest nur einen Ansprechpartner.«

Weitere Informationen im Internet: www.zeit.computer
Audio www.zeit.de/audio

Der Blaue Engel ist müde

Vom schleichenden Niedergang eines Gütesiegels VON KATRIN BURGER

Das Umweltzeichen Blauer Engel steckt in einer Krise. Seit einiger Zeit stagniert die Zahl der ausgezeichneten Produkte – oder geht sogar leicht zurück. Trugen noch vor sieben Jahren 3668 Produkte das Siegel, sind es aktuell lediglich 3385.

Einer aktuellen Studie des Umweltbundesamtes zufolge kennen zwar acht von zehn Deutschen das traditionsreiche Ökosiegel. Als Einkaufshilfe nutzen Verbraucher es aber immer weniger. Waren es 1993 noch mehr als 50 Prozent, sind es heute bloß noch 38 Prozent. Einer der Gründe für die schwindende Relevanz: Etliche große Unternehmen boykottieren das Umweltzeichen. Die Firma Miele hat weder Waschmaschine noch Geschirrspüler im Programm, die den Blauen Engel tragen. Und dass, obwohl es nicht an den Kriterien liegt. »Miele vermeidet grundsätzlich – national wie international – die Verwendung von Umweltzeichen«, sagt Firmensprecherin Ursula Wilms. Genau wie bei Miele läuft es bei Bosch-Siemens Hausgeräte und bei den großen Handyherstellern. Nokia und SonyEricsson unterziehen ihre Produkte nicht dem Umwelt-TÜV.

»Die Hersteller von Premiummarken versprechen sich keinen Vorteil durch ein solches Siegel«, sagt Frieder Rubik vom Institut für ökologische Wirtschaftsforschung (IÖW) in Heidelberg. Miele etwa schätzt nach eigenen Angaben die Bedeutung des eigenen Markennamens höher ein als die eines Gütesiegels. Studien des IÖW belegen, dass vor allem bekannte Firmen die Gleichmacherei mit No-Name-Marken befürchten, weil diese ebenfalls die Kriterien des Blauen Engels erfüllen und mit dem Zeichen werben könnten. Also schweigt man lieber.

Ursprünglich war das 1977 entwickelte Umweltzeichen als marktwirtschaftliches Anreizinstrument gedacht. Das staatliche

Umweltbundesamt entwickelte gemeinsam mit Nichtregierungsorganisationen und Unternehmen die Einzelheiten für die Vergabe, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung kümmerte sich um die praktische Umsetzung. Doch jetzt droht das traditionsreiche Steuerungsinstrument seinen Zweck zunehmend zu verfehlen.

Im vergangenen November erstellte das Umweltbundesamt einen Arbeitsplan, um das Label vor dem schleichenden Bedeutungsverlust zu bewahren. »Bislang kennt der Verbraucher fast nur Blaue-Engel-Produkte aus dem Baumarkt, und damit ist das Siegel im Alltag selten erlebbar«, sagt Hans-Hermann Eggers, beim Umweltbundesamt zuständig für Umweltkennzeichnung und Mitglied der Jury, die das Zeichen vergibt. Deshalb entwickelt man Kriterien für neue Produkte. So könnten künftig auch strahlungsarme Babyfone mit dem Umweltzeichen auf dem Markt kommen. Nur gibt es bisher noch kein Unternehmen, das es nutzen möchte.

Und trotzdem bewegt der Blaue Engel die Hersteller bis heute. Das gilt selbst für jene, die nichts mehr mit dem Zeichen zu tun haben wollen. »Indirekt beeinflusst der Blaue Engel die Ingenieure in den Entwicklungsabteilungen. Er dient als ökologischer Orientierungsmaßstab«, sagt IÖW-Forscher Rubik. »Das wird ignoriert, wenn man den Erfolg des Umweltzeichens nur an Zahlen misst.« Stillschweigend haben manche Hersteller die Kriterien des Engels übernommen. Sowurde der Wasserverbrauch von Waschmaschinen beispielsweise in den vergangenen 20 Jahren um etwa 40 Prozent gesenkt. Auch beim Engel-Verweigerer Miele ist das so. Durch eine Maschine des Typs Novotronic rauschen heute pro Waschgang nur noch 42 Liter, früher waren es rund 20 Liter mehr.



CORPORATE BANKING CAPITAL MARKETS ASSET MANAGEMENT PRIVATE BANKING

„Ihr finanzieller Handlungsspielraum ist zu klein. Bauen wir ihn aus.“

Anke Siegel, Kundenbetreuerin Öffentliche Kunden, WestLB

Die Herausforderungen für die öffentliche Hand und deren Unternehmen steigen stetig. Darum brauchen Sie nicht nur eine Bank, die Ihnen finanziellen Spielraum verschafft. Sie brauchen einen Partner, der Ihre Sprache spricht. Kunden aus dem öffentlichen Bereich vertrauen deshalb auf unser hoch spezialisiertes und in einem eigenen Geschäftsbereich konzentriertes Know-how. Mit tiefem Verständnis für Ihre Aufgaben und Anforderungen finden wir für Sie nachhaltige Lösungen für Ihre Haushaltsentlastung, Finanzierung oder die Anlage von Geldmitteln. Sie wollen weitere neue Antworten? Sprechen Sie mit uns (0800-0003213) oder besuchen Sie uns auf www.neue-antworten.de

Bank der neuen Antworten

PARTNER DER SPARKASSEN