

This letter is in German. A support employee, Ms. XXXXXXXXXXXX I believe, told me to send this letter to Apple Ireland and that it's ok to write it in German.

Benedikt Müller
XXXXXXXXXXXXXX XX/XXX
XXXX XXXX
Österreich
E-Mail/Apple-ID: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](#)

Apple Computer International
Hollyhill Industrial Estate
Cork
Republic of Ireland

Wien, 11. Dezember 2006

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe mit Apple-Produkten ausschließlich schlechte Erfahrungen gemacht und bin sehr enttäuscht. In diesem Brief möchte ich Ihnen insbesondere meine Erfahrungen mit dem MacBook schildern und Sie um eine Stellungnahme bitten.

Seit iTunes für Windows veröffentlicht wurde, habe ich die Entwicklung von Apple mit Begeisterung verfolgt, mir sogar einen iPod zugelegt und beschlossen auf die Mac-Plattform umzusteigen, sobald mein Acer-Notebook reif für den Ruhestand wäre.

Im Juli 2006 war es dann soweit: Ich packte meine Windows-Daten zusammen und kopierte sie auf mein nagelneues MacBook. Der anfänglichen Begeisterung wich allerdings bald Ernüchterung. Nicht nur, dass der Lüfter des 1369 Euro teuren Geräts in regelmäßigen Abständen nervend vor sich hin "muhte", auch das Display war von mangelhafter Qualität. Die unteren Ecken waren merklich dunkler als der Rest des Schirms und an der unteren Kante schimmerte ein unangenehm heller Streifen. Zudem war das Display ungewohnt grobkörnig (wie sich später herausstellte, eindeutig ein Defekt; mein aktuelles MacBook weist dieses Manko nämlich nicht auf). Am letzten Tag der 14-tägigen Umtauschfrist fiel auch noch ein Pixel aus und ich beschloss, das Gerät umzutauschen.

Nach einigen Wochen (Verspätung wegen Lieferengpässen) kam mein neues Gerät an. Leider war auch dieses nicht frei von Fehlern. Einer der Pins am MagSafe-Adapter steckte fest, sodass das Netzteil erst nach einiger Zeit erkannte, ob es den Akku laden sollte oder nicht. Der Adapter wurde von einem Apple-Geschäft in meiner Nähe (McShark, Schönbrunnerstrasse 71, 1050 Wien) ausgetauscht. Nach einigen Tagen bemerkte ich weitere, nicht so offensichtliche Fehler. So ist das Display nicht mittig montiert und steht im zusammengeklappten Zustand auf einer Seite über. Im Gegensatz zu meinem 1. MacBook "muhte" der Lüfter zwar nicht mehr, dafür schien der Lüfter nun permanent auf "leichterer" Stufe zu laufen. Das MacBook ist somit lauter als mein drei Jahre altes Acer TravelMate Notebook. Die Verarbeitung des Gehäuses scheint ebenfalls minderwertig. Jede normale Berührung des Gerätes (z.B. Aufklappen des Displays, Einpacken in einen Notebook-Rucksack) verursacht Knarz-Geräusche, die den Eindruck erwecken, dass entweder minderwertige Materialien verwendet oder diese nicht sachgemäß montiert wurden. Auch der Trackpad-Button funktioniert nicht einwandfrei. Während dieser auf der rechten Seite halbwegs passabel auf Klicks reagiert, liefert der linke Bereich nur mehr sehr schwammige bis gar keine Reaktionen.

Zudem surrt der Stromabnehmer am Gerät selbst. Das Surren ist bei angeschlossenem Netzteil auch an diesem zu hören. Besagter Apple-Händler stufte dieses Verhalten als Fehler ein, übernahm das MacBook zur Reparatur und tauschte das Logicboard. Nach Erhalt wechselte das MacBook bei zugeklappten Display nicht mehr in den Sleepmodus. Zudem surrte das MacBook genauso wie vorher. McShark tauschte das Logicboard abermals, der Sleepmodus funktioniert seitdem wieder einwandfrei, das Surren ist aber nur marginal leiser.

Nun könnte Apple die Meinung vertreten, dass Fehler wie diese leider passieren und in diesem Fall der Support von Apple weiterhilft. Das stimmt leider nur teilweise, denn ein Mitarbeiter von McShark meinte zum Beispiel, dass die beschriebenen Verarbeitungsängel meines MacBooks von Apple nicht als Garantiefall angesehen würden. Zudem ist es, wenn man von Windows auf Mac OS umsteigt, nervig und sehr zeitaufwendig bei jeder Reparatur des MacBooks seine Daten wieder auf die Windows-Plattform (und bei Erhalt des MacBooks wieder retour) migrieren zu müssen. Dass solche Defekte außerdem keine Ausnahme sind, zeigen die Apple-Diskussionsforen, Artikel auf arstechnica.com, die Seite appledefects.com und Erfahrungen anderer Apple-User. So leidet das MacBook meiner Schwester ebenfalls an dem "Lüfter-Muhen" und ihr MacBook begann sich einige Monate nach Kauf einfach von alleine auszuschalten (Random-Shutdown-Issue). Auch ihr Logicboard wurde getauscht.

Es ist sehr ärgerlich solche Erfahrungen mit so teuren Geräten zu machen. Von dem enormen Zeitaufwand (Recherche im Internet, Telefonate mit AppleCare, MacBook zur Reparatur bringen, Datenmigration zurück auf Windows und nach Erhalt wieder retour, ...) ganz zu schweigen. Fazit: Mein MacBook war in den ersten vier Monaten (Juli-Oktober) acht Wochen lang in Reparatur – die Hälfte der Zeit! Dass das MacBook seit dem 8. November mit dem leistungsstärkeren "Core 2 Duo"-Prozessor verkauft wird ist in Anbetracht dieser Tatsache besonders ärgerlich.

Bis vor kurzem empfahl ich Verwandten und Bekannten vor dem Neukauf eines PCs immer, auch Apple als Alternative in Betracht zu ziehen und schwärmte von den Vorteilen des Mac OS. Damit habe ich aufgehört und hätte ich gewusst, in welcher Qualität neue Apple-Produkte ausgeliefert werden, hätte ich es auch nie getan.

Nach dieser eher traurigen Vortstellung des Consumer-Produkts MacBook würde ich gerne wissen, wie Apple zum Thema Qualität und Qualitätssicherung steht. Gerade als Hersteller von Hardware, der sich gerne als visionär und der Konkurrenz überlegen präsentiert, frage ich mich, warum gerade bei einem Produkt für willige Windows-Umsteiger derart wenig Wert auf Qualität gelegt wird. Ich bitte Sie um eine diesbezügliche Stellungnahme. Ich habe mir viel Zeit für das Verfassen dieses Schreibens genommen, daher bitte ich Sie, mir eine ernsthafte Antwort zu geben.

Beiliegend finden Sie eine Auflistung der investierten Arbeitsstunden und Wochen ohne MacBook nach dem eigentlichen Kauf.

Noch ein Detail am Rande: Alle drei Apple-Produkte, die ich besitze (20GB-iPod, iPod shuffle, MacBook), mussten innerhalb der ersten 6 Monate repariert werden.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen, mit freundlichen Grüßen

Benedikt Müller

Anlagen: Auflistung – Zeit ohne MacBook & verlorene Arbeitsstunden

Zeit ohne MacBook & verlorene Arbeitsstunden

Benedikt Müller, Apple-ID: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

11. Juni Bestellung des MacBooks im Apple Online Store

20. Juni MacBook wird geliefert

4. Juli Umtausch mit Apple Care vereinbart

Folgende Mängel:

- Display: dunkle Ecken, heller Streifen
- Display: toter Pixel
- Lüfter "muht"

2 Stunden Datenmigration auf Windows-PC

3 Wochen ohne MacBook

26. Juli Zweites MacBook wird geliefert

2 Stunden Datenmigration auf MacBook

Folgende Mängel:

- MagSafe Adapter kaputt
- Display-Klappe nicht ganz mittig montiert, knackt bei jeder Berührung
- Touchpad-Button reagiert nur schwammig

7. August Netzteil zur Untersuchung bei McShark* abgegeben

Service-Angestellter meint, Verarbeitungsmängel wären normal, kein Garantiefall für Apple

9. August Neues Netzteil abgeholt

25. September MacBook wegen surrendem Stromabnehmer zu McShark* gebracht

2 Stunden Datenmigration auf Windows-PC

3 Wochen ohne MacBook

16. Oktober MacBook zur Abholung bereit (Hauptplatine getauscht)

2 Stunden Datenmigration auf MacBook

Folgende Mängel:

- MacBook wechselt zugeklappt nicht mehr in den Sleepmodus
- Surren noch immer

17. Oktober MacBook wieder zu McShark* gebracht

2 Stunden Datenmigration auf Windows-PC

2 Wochen ohne MacBook

31. Oktober MacBook zur Abholung bereit (Hauptplatine getauscht)

2 Stunden Datenmigration auf MacBook

Folgende Mängel:

- Surren nur marginal leiser

Gesamt:

8 Wochen ohne MacBook

(Seit 20. Juni 2006 insgesamt 8 Wochen kein MacBook

- bei 4-monatigem Besitz bis Ende Oktober die Hälfte der Zeit!)