

[mein Absender]

Zu Händen dem Management  
der beiden Sony-Häuser  
Sony Style Store und  
Vaio Link  
per Fax an 01805 252587, 01805 987988, 069 95086098

Ort, 29. Juni 2010

### **Beschwerde über die Gewährleistungsabwicklung bei Vaio Link**

Serial Number [meine SN]  
Ref.: 4654855

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 06. März 2010 habe ich über den Sony Style Store ein Vaio Notebook der S-Serie (VPCS11C5EV) mit einer Festplatte mit 7200 U/min bestellt. Bis heute kann ich es nicht zu meiner vollen Zufriedenheit nutzen.

Die Festplatte gibt von Anfang an ein hochfrequentes Fieppergeräusch ab, ähnlich dem Zirpen einer Grille oder dem Zwitschern eines Vogeljungens. In einer ruhigen Arbeitsumgebung, in der ich das Notebook überwiegend einsetzen möchte, ist dieses Geräusch nervend und für mich nicht akzeptabel.

Ich habe darauf hin das Gerät mit entsprechender eindeutiger Fehlerbeschreibung zwei Mal zur Reparatur zu Vaio Link gegeben. Bei der ersten Reparatur im April wurde der Lüfter getauscht. Bei der zweiten Reparatur im Mai wurde nur die Software noch mal komplett neu installiert.

Nach weiteren langen Telefonaten und Ferndiagnosen wurde mir mitgeteilt, „dass diese Geräusche innerhalb der Spezifikationen liegen und keinen Mangel darstellen“.

Sowohl beim Kauf als auch nach Aufforderung wurde mir eine solche Spezifikation nicht vorgelegt.

Da es sich bei der Festplatte um eine Toshiba MK5056GSY handelt, habe ich parallel den Support von Toshiba kontaktiert. Dort kennt man dieses Geräusch nicht - sie empfehlen den Austausch beim Händler.

Die einzige Spezifikation zu möglichen Geräuschen der Festplatte findet man auf dem Label der Platte selber. Dort steht "Rattle noise normal". Rasseln, Klappern oder Klacken akzeptiere ich, aber kein Fiepen, schon gar nicht, wenn gerade keine Festplattenzugriffe passieren.

Auch nach nochmaliger Aufforderung zum Tausch der Festplatte (wir sprechen hier von einem Bauteil, das im Einkauf vielleicht 40 Euro kostet) wurde ich mit dem Hinweis auf die Spezifikationskonformität „abgespeist“. Bei einem letztmaligen Gesprächsversuch heute Morgen mit der Hotline von Vaio Link hat man mir gesagt, dass man nicht an einer Lösung zu meiner Zufriedenheit interessiert ist und nicht weiter mit mir sprechen möchte.

Ein Mitarbeiter von Sony Style Store gab mir die Empfehlung, bei anhaltender Weigerung von Vaio Link, das Problem zu meiner Zufriedenheit zu lösen, ein solches Schreiben an Sie, das Management beider Sony-Häuser, zu richten. Offensichtlich gibt es bei Vaio Link Klärungsbedarf darüber, wie aus Sicht von Sony mit Serviceproblemen in Bezug auf Kundenzufriedenheit umgegangen werden soll.

Ich bitte Sie, sich zum einen dem grundsätzlichen Thema Service und Kundenzufriedenheit bei Vaio Link anzunehmen und zum anderen eine ergebnisorientierte Lösung für mein konkretes Problem in die Wege zu leiten. Es sollte doch möglich sein, eine für mich und Vaio Link einvernehmliche Lösung zu finden, damit ich endlich mit dem Notebook arbeiten kann.

Eine komplette Kaufrückabwicklung kommt für mich übrigens nicht in Frage, weil ich bereits anderweitig Zubehör für diesen Gerätetyp gekauft habe. Abgesehen davon habe ich mich nicht ohne Grund für ein Produkt von Sony entschieden. Bitte lassen Sie Ihr gutes Image nicht durch solche Serviceaktivitäten beschädigen.

In Erwartung einer baldigen positiven Antwort verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen