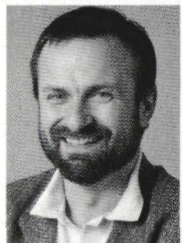




Keine Angst vorm Umtausch!

Nehmen die Händler defekte CDs zurück?



Das Thema wird wohl noch eine Weile aktuell bleiben: Auch das Supermedium CD geht gelegentlich defekt über den Ladentisch – bringt eine Reklamation nur Ärger statt Umtausch? FonoForum wollte es genau wissen und versuchte, in Münchener Plattenläden defekte CDs gegen intakte einzutauschen. Was FonoForum-Redakteur Bernd Lüdtko – privat Jazz- und Rockfan – dabei erlebte, könnte Ihnen ein paar Sorgen nehmen.

Der erste, dem ich die Story von der defekten CD auftischte, war der smarte Mulatte im Münchener World of Music: „Die Scheibe habe ich hier im WOM gekauft. Im zweiten Titel, ziemlich am Anfang, bleibt sie hängen, Sie wissen schon, und nun würde ich gerne die defekte CD gegen eine intakte...“

Ich kam gar nicht zu Ende, der quicke Disco-Typ war bereits zum CD-Regal unterwegs, schnappte sich eine andere Ausgabe der reklamierten „Power Spot“ von Jon Hassell und kam mit strahlendem Lächeln und Ersatzscheibe zurück. Hören wollte er das kaputte Ding

gar nicht. Zwei weißen Zahnreihen entströmte statt dessen der erlösende Satz „Dann gebe ich Ihnen gleich eine neue.“ Mein Adrenalinpiegel konnte wieder sinken. Ich dankte mit Strahlmann – und nach zwei Minuten stand ich mit neuer Platte und froh über soviel easy living wieder im Menschentriebel der Sonnenstraße.

Nach dem freundlichen Mulatten im WOM suchte ich weitere elf Plattenverkäufer heim – in Münchener Kaufhäusern, im Elektro- und HiFi-Fachhandel sowie in reinen Plattenshops. Bei ihnen reklamierte ich jeweils eine wenige Tage zuvor dort gekaufte CD als

Fehlerexemplar und bat um Umtausch. FonoForum wollte sich nämlich ein – zugegeben: nicht repräsentatives – Bild über das Umtauschverhalten der Plattenhändler machen.

Fazit unseres Rundgangs durch die Läden: Zwar zeigten nicht alle Verkäufer dasselbe Urvertrauen wie der nette WOM-Junge – aber nach höchstens dreimaligem Anhören der Fehlerstellen auf der Scheibe war der Umtausch in jedem Fall nur noch eine Frage von Sekunden. Obwohl gar kein Fehler zu hören war.

FonoForum hatte nämlich nur völlig intakte CDs als defekt reklamiert. Wir wollten se-

hen, ob sich die Händler an die Anweisung des größten deutschen CD-Pressers Polygram halten, jede reklamierte Silberscheibe zurückzunehmen. Gilt das Polygram-Wort auch dann, so fragten wir uns, wenn der Fehler im Laden nicht nachvollziehbar ist, und die Platte keinen sichtbaren Schaden hat? Sitzt der CD-Konsument nicht am kürzeren Hebel, wenn ein Defekt nur zu Hause, nicht aber im Geschäft zu hören ist?

Offensichtlich nutzen die Händler ihren Standortvorteil am längeren Hebel nicht aus: Niemand lehnte den Umtausch mit der Begründung ab, die CD sei an sich in Ordnung, nur der

heimische CD-Player müsse wohl einen Defekt haben. Selbstverständlich wußten alle Verkäufer um das Problem, daß nicht jeder Fehler auf jedem CD-Player zu hören ist – was aber Umtauschbereitschaft und Freundlichkeit nicht beeinträchtigte. Oft gehörter Kommentar: „Es passiert öfter mal, daß eine CD einen Defekt hat, den man nicht auf allen Playern hört. Das liegt an der unterschiedlichen Fehlerkorrektur.“

Auch wenn es einer, wie bei Lindberg in der Fußgängerzone geschehen, besonders genau nahm und die angeblich defekte Scheibe in drei verschiedenen CD-Playern abspielte, ohne auch nur das geringste Fehlergeräusch zu vernehmen, folgten keine Schwierigkeiten. Daß der Hertie-Plattenverkäufer die Ersatzscheibe als einziger mit der Bemerkung „aber nur ausnahmsweise“ herausrückte, buchte ich unter „schlechte Tagesform“ oder „mit links aufgestanden“ ab.

NICHT MAL AUF DEN BON GESCHAUT

Ansonsten traf ich die Platten-Freaks nur in guter Form an: Einige nahmen die reklamierte Scheibe wie der Mulatte aus dem WOM überhaupt nicht näher in Augenschein – einer gar wollte noch nicht einmal den Kassenbon sehen, der sonst unabdingbare Voraussetzung für jeden Umtausch ist. Der vertrauensselige Mensch arbeitet in Radio-Eggers Jazzabteilung und hat auch noch den Schalk im Nacken. Seine ganz und gar ungewöhnliche Erklärung für den CD-Fehler schien eine Verantwortung des Plattenpressers zunächst ausschließen zu wollen: „Das muß an den Musikern liegen.“ Das gleichzeitige Augenzwinkern und der Griff zur Ersatz-CD überzeugten mich aber schnell von seinen guten Absichten. Sauer bin ich trotzdem – hat der doch meine derzeitige Lieblings-CD, Lester Bowie's Brass Fantasy mit „I Only Have Eyes For You“, madig gemacht!

Beim Umtausch habe ich übrigens so ziemlich alle denkbaren Varianten erlebt. In der Hälfte der Fälle wurden alte und neue Scheibe einfach aus-

getauscht. Beim Pro Markt bekam ich noch eine Mark heraus, weil die reklamierte Platte, Art Ensemble Of Chicago mit „Full Force“, inzwischen billiger geworden war. Zweimal wurden mir ebenfalls noch ein paar Mark in die Hand gedrückt: Im Disco-Center tauschte ich die „defekte“ Eric Clapton-Scheibe „Behind The Sun“, die ich ohnehin ziemlich langweilig fand, gleich gegen Tina Turners „Break Every Rule“ aus – mehr Musik für weniger Geld! Und bei Hertie hatten sie die zurückgegebene „Early Days“ von Chick Corea nicht mehr, so daß ich mich für die „Running In Real Time“ von Passport und die zurückgehaltenen drei Mark entschied.

GUTSCHEINGLEICH – PLATTE SPÄTER

Zweimal wollte ich mich beim Umtausch nicht für einen ganz anderen Titel entscheiden, weil ich auf diese beiden Scheiben total abgefahren bin: Paul McCartneys „Press To Play“ und die „Brother In Arms“ von den Dire Straits. Sowohl beim Lindberg als auch beim Radio-Rim bekam ich deshalb einen Gutschein und das Versprechen, daß die Platten bald wieder vorrätig sein würden.

Fazit unseres Händlertests: Die Handhabung von Reklamationen scheint in der Praxis genauso großzügig zu funktionieren, wie das von CD-Presser Polygram und vom Bundesverband der Phonographischen Industrie gerne gesehen wird. Dabei hat es keine Rolle gespielt, ob die Platte in Deutschland oder im Ausland gepreßt worden ist. Also, CD-Fans: keine Angst vorm Umtausch!

Da FonoForum gerne weiter beobachten möchte, ob die Großzügigkeit des Handels von Dauer ist, bitten wir unsere Leser um Mitteilung, wenn sie Schwierigkeiten beim Umtausch einer defekten CD hatten. Zur Auswertung Ihrer Antworten brauchen wir diese Informationen in Stichworten:

- Art des Fehlers,
- Name, Anschrift des Händlers
- Umtausch war problematisch/wurde abgelehnt
- CD-Hersteller ist Polygram/ist nicht Polygram.

Ihre Antwort schicken Sie bitte an
Redaktion FonoForum
Stichwort: CD-Umtausch
Schellingstr. 39-43
8000 München 40.

KEINE GROSSZÜGIGKEIT BEI FALSCHER HANDHABUNG

Wenn auch unser kleiner Händler test ein durchweg positives Ergebnis brachte: In bestimmten Fällen darf man sich nicht soviel Großzügigkeit erhoffen, wie das noch vor einiger Zeit üblich war. Dann nämlich, wenn kein echter Preßfehler vorliegt, sondern die CD durch falsche Handhabung beschädigt wurde, stark verschmutzt ist oder eindeutig nach dem Kauf zerkratzt wurde.

Während man noch im Herbst vergangenen Jahres davon ausgehen konnte, daß es Händler gibt, die selbst in solchen Fällen mal ein Auge zudrücken, sollen jetzt „wirklich unbegründete Reklamationen mit aufklärenden Kommentaren versehen zurückgewiesen werden“. Obwohl der Status quo durch diese neuere Marschroute des Bundesverbandes der Phonographischen Wirtschaft etwas verschlechtert erscheint, kann man kaum gegen ein Einschwenken auf übliches Marktverhalten argumentieren. Oder ist es einem Autokäufer jemals gelungen, seinen Neuwagen zurückzugeben, nachdem er ihn gegen die Wand gesetzt hat?

Nachsatz: Wer viel rumkommt, sieht viel. Zum Beispiel die oft riesigen Preisunterschiede bei CDs. Preisvergleiche, am sinnvollsten telefonisch, lohnen sich unbedingt. Krasses Beispiel von meinem Ritt durch die Plattengeschäfte: Paul McCartneys letzte Scheibe „Press To Play“ kostete laut Anzeige in der Süddeutschen Zeitung beim Media Markt sage und schreibe lediglich 22,90 Mark – leider nur, wie ich recherchierte, eineinhalb Tage lang. Dann war das Kontingent verkauft. Danach war sie für 25,90 Mark zu haben – immer noch deutlich billiger als bei Lindberg, wo ich für die gleiche Scheibe 39,90 Mark hinlegen mußte. Bernd Lüdtko

