

## Retter in der Not



© Jörg Modrow

Kritischer Blick ins Innere des Rechners: Oft findet der Fachmann lose Kabel oder wackelige Stecker

Das Einrichten eines Funknetzes zur drahtlosen Verbindung von Computern ist kinderleicht - sagen die Hersteller. WLAN-Funknetzkarte rein, Software-CD einlegen, installieren, und ab geht's ins Internet. "Plug and Play" - "Anschließen und Loslegen" heißt dies in der Theorie. Aber dabei kann alles Mögliche schief gehen.

Deshalb hat sich Peter Behrens lieber einen Fachmann ins Haus geholt, um sein Notebook drahtlos mit dem Internet zu verbinden. "Nicht, dass ich mir die Installation nicht selbst zugetraut hätte", sagt Behrens. "Aber gerade die Sicherheitseinstellungen, die verhindern, dass einem da jemand übers Internet auf der Festplatte herumschnüffeln kann - die überlasse ich lieber dem Experten."

Der Fachmann, der bei Behrens vorbeischaute, heißt Christoph Witt und kommt von der Firma PC Service Direct. Jeden Tag ist er mit seinem VW Caddy in Bremen und Umgebung unterwegs; meist, um kaputte Computer zu reparieren. Aber immer öfter richtet er auch neue ein - wie bei Peter Behrens.

### **Überfordert, wenn der Bildschirm schwarz bleibt**

Leute wie Christoph Witt arbeiten als freundliche Helfer für alle, die die Geduld ihrer PC-kundigen Freunde und Verwandten schon längst überstrapaziert haben. Für alle, die keinen kennen, der einen kennt, der was von Computern versteht. Fast zwei Drittel aller Deutschen sitzen regelmäßig am Computer; die meisten glücklich und zufrieden mit ihrem Rechner. Wenn aber der Bildschirm schwarz bleibt oder blau wird, wenn "schwere Ausnahmefehler" angezeigt werden, sind sie überfordert. Solche Probleme entstehen zum Beispiel durch Programmabstürze, kaputte Hardware, neue Software oder Angriffe aus dem Internet.

## So finden sie den richtigen PC-Helfer

Beachten Sie bei der Auswahl eines PC-Notdienstes die folgenden Hinweise:

- Die Anbieter finden Sie im Branchenbuch, in Kleinanzeigen oder im Internet (Suchworte: PC-Notdienst, PC-Service). Nur wenige Dienste arbeiten bundesweit.
- Prüfen Sie vorher, ob Ihr Gerät noch Garantie hat und diese Ihr Problem abdeckt. Üblich sind zwei Jahre.
- Fragen Sie vorher nach den Preisen, auch nach Fahrtkosten und Wochenendzuschlägen. Manche Dienste verlangen nur bei Erfolg Honorar, andere grundsätzlich.
- Rufen Sie rechtzeitig Hilfe, bevor Sie durch eigene Versuche Schaden anrichten.
- Haben Sie Verständnis, wenn die Helfer nicht am Telefon stundenlang ohne Bezahlung Tipps geben. Sie leben von ihrem Wissen.
- Wenn die Reparatur nicht vor Ort möglich ist, fragen Sie nach Ersatzgeräten und prüfen Sie, ob eine Neuanschaffung nicht vielleicht billiger ist.

Bei Peter Behrens erklärt Witt geduldig, warum beim Funknetz die Verschlüsselung eingeschaltet sein sollte. Was der Vorteil eines Routers ist. Er unterzieht die Festplatte einem Viruscheck. Und kassiert am Ende 88 Euro, davon 35 Euro Anfahrtspauschale. "Ich habe in meinem Bekanntenkreis keinen, der mir das machen könnte", sagt Behrens. Andere Kunden, sagt Witt, wollen schlicht Zeit sparen. "Die würden das auch selbst hinkriegen. Aber dafür brauchen sie oft sehr lange. Sie fragen sich, was ihnen ein Wochenende wert ist - und rufen uns an."

### Zwischen Kleinfirma, Studenten und Ich-AG

Von PC-Problemen lebt inzwischen eine ganze Branche. Ihre Kunden sind Privatleute, aber auch Ärzte, Steuerberater, Ingenieure oder Unternehmen, die zwar so groß sind, dass sie ein eigenes Netzwerk unterhalten, aber nicht groß genug sind, sich eine eigene IT-Abteilung leisten zu können. Sie suchen Rat bei kleinen Firmen, oft auch Studenten oder ehemaligen Arbeitslosen mit frisch gegründeter Ich-AG. In Branchenbüchern und Anzeigenblättern bieten die ihre Dienste ebenso an wie im Internet oder auf Zetteln an Laternenpfählen und Anschlagbrettern im Supermarkt.

Einer dieser Handzettelverteiler ist der Hamburger Frank Wegner. Allerdings "nicht ganz freiwillig": Weil er als Softwarespezialist und Systemprogrammierer keinen Job fand, wirbt er jetzt mit "schneller, kompetenter und unkonventioneller Hilfe, die nicht viel kosten soll". 30 Euro Stundenlohn berechnet er, hat aber "Sorge, zu billig zu sein". Doch die Konkurrenz ist groß. Im Stadtteil Othmarschen, wo er seine Kunden vorrangig sucht, sind "die Bäume voller Werbezettel" von Konkurrenten.

Es sind meistens ältere Leute, die Wegner anfordern. Sie haben Digitalkameras gekauft, die dann aber nicht funktionieren, haben Software heruntergeladen, die sie nicht installiert bekommen oder können sich nicht mehr ins Internet einwählen.



© Jörg Modrow

Christoph Witt vom PC Service Direct stellt bei langen Reparaturen auch Ersatzgeräte

### **Der Lehramtsstudent als PC-Helfer**

Auch Gunnar Weitschat hat sich als PC-Helfer selbstständig gemacht. Schon während seiner Zivildienstzeit hatte der 26-jährige Reinbeker

sich in einem Sportverein um die Technik gekümmert - und die Tätigkeit dann später auf Steuerkarte fortgeführt. Durch Mundpropaganda kam er an die nächsten Jobs, erstellte Webseiten und schraubte an der Hardware herum. Inzwischen hat er eine eigene Firma gegründet. WebWeit-Solutions betreut den EDV-Bereich einer Hand voll Unternehmen - nur so viele, dass Weitschat noch genügend Zeit hat, den Studienabschluss zu machen.

Weitschat studiert nicht etwa Informatik, sondern Mathematik auf Lehramt. Alles, was er kann, hat er sich selbst beigebracht. Das muss kein Nachteil sein. In der schnelllebigen Informationstechnologie ist das Uni-Wissen oft rasch veraltet. Trotzdem: "Ähnlich wie bei Schlüsselnotdiensten gibt es schwarze Schafe", sagt Weitschat. Als Stiftung Warentest vor drei Jahren PC-Services unter die Lupe nahm, wurden sieben Anbieter mit mangelhaft bewertet, drei als ausreichend und nur zwei mit befriedigend.

### **Vorher informieren**

Seitdem hat sich aber einiges getan. Doch immer noch berechnen die Anbieter ihre Kosten sehr unterschiedlich - daher ist oberstes Gebot, sich vorher zu informieren (siehe Kasten). Bei manchen muss der Kunde allerdings nur im Erfolgsfall bezahlen. Bleibt der Rechner kaputt, kostet der Reparaturversuch nichts.

Grundsätzlich gilt: Je neuer der Rechner, desto eher lohnt es sich, eventuelle Schäden beseitigen zu lassen. Wenn's noch in die Garantiezeit fällt, wäre es natürlich Angelegenheit der Hersteller. Doch deren Service kann mangelhaft sein, und nicht überall bekommt man ein Ersatzgerät, während das defekte Teil in der Werkstatt steckt.

### **Was will IDSCoLU.EXE im Netz?**

Christoph Witt beginnt in der Wohnung von Peter Behrens schon mit dem Einpacken, da meldet sich die von ihm neu installierte Firewall, eine Software, die vor Angriffen



aus dem Internet schützt. "Mittleres Risiko", sagt der Computer: "MsnMsgr.exe versucht, auf das Internet zuzugreifen." Und will auch noch wissen, was nun zu tun ist: "Blockieren? Zulassen? Manuell konfigurieren?". Kunde Behrens weiß, dass Msn Msgr.exe nur der harmlose Windows Messenger ist, ein Chatprogramm, das man gefahrlos gewähren lassen kann. Dann aber will auch noch IDSCoLU.EXE ins Netz. Und nun? Gut, dass Witt noch da ist.

Ulf Schönert

---

Meldung vom 29. Oktober 2003

---

[Print Impressum](#) | [Online Impressum](#) | [stern.de Jobs](#) | [Gästebuch](#) | [Sitemap](#) | [E-Mail](#)  
[Presse](#) | [AGB](#) | [Datenschutz](#) | [Disclaimer](#) | [Online-Werbung](#) | [Print-Werbung](#)

© *stern.de* 1995-2003

Weitere Online-Angebote des Verlagshauses G+J:

[art](#), [BerlinOnline](#), [Börse-Online](#), [Brigitte.de](#), [Capital](#), [Eltern.de](#), [Elternforfamily.de](#),  
[FTD](#), [Gala](#), [GEO](#), [Handy.de](#), [Impulse](#), [Living at Home](#), [NATIONAL GEOGRAPHIC](#),  
[NEON-Magazin](#), [PM Online](#), [travelchannel.de](#), [sz-online](#), [TV TODAY](#),  
[WOMAN](#), [YOUNG MISS.de](#)