

Flott zu Schrott

Fehlendes Ersatzteil führt zu teurem Totalschaden



Ein interaktives Whiteboard kann eine echte Bereicherung für den Unterricht sein. Ärgerlich nur, wenn so ein teures System nach weniger als drei Jahren unbrauchbar wird, weil es keine Ersatzteile mehr gibt.

Von Georg Schnurer

Die Freude an einem Tübinger Gymnasium war groß, als Ende 2014 feststand, dass im Budget der Schule noch etwas Raum für moderne Lehrmittel bleiben würde. Nach intensiver Recherche entschied sich die Schule zum Kauf von vier interaktiven Whiteboard-Systemen bei der Renz GmbH, einem großen deutschen Lehrmittelanbieter.

So ein Whiteboard-System ist die moderne Variante der guten alten Schultafel. Es besteht aus einem interaktiven Whiteboard, einer höhenverstellbaren Pylonentafel mit Seitenflügeln und einem lichtstarken Beamer. Die Sets wurden im November 2014 zum stolzen Preis von knapp 19.000 Euro bestellt. Die Lieferung und

Montage erfolgte am 28. Februar 2015. Seither waren die vier Boards gern genutzter Bestandteil des Unterrichts.

Doch die Freude an den neuen Systemen erhielt schnell einen Dämpfer. Schuld daran war die Positionierung des USB-Anschlusses beim Whiteboard: Er befand sich an der linken unteren Tafelseite und ein eingesteckter Stecker ragte deutlich heraus. So konnte es beim Herunterschieben der leicht beweglichen, aber dennoch massiven Tafel passieren, dass der USB-Stecker irgendwo hängen blieb und dann die USB-Buchse abscherte. Im Schulalltag dauerte es deshalb auch nicht lang, und schon war eine der teuren interaktiven Tafeln nicht mehr nutzbar.

Zum Glück befand sich der USB-Anschluss auf einer kleinen separaten Platine, die sich leicht ausbauen ließ. Der Schaden war also überschaubar. Zudem ersetzte der Lehrmittellieferant die defekte Platine zügig. Dennoch behandelte man die vier interaktiven Whiteboards in dem Gymnasium fortan mit äußerster Sorgfalt.

Knack!

Doch im Dezember 2017 passierte es dann erneut: Die Tafel wurde schwingvoll nach unten geschoben und knack, war der Stecker ab. Schnell wurde die USB-Platine ausgebaut und um Zeit zu sparen, wandte sich die Schule dieses Mal direkt an Promethean, den Hersteller des interaktiven Whiteboards. Man bat am 15. Dezember 2017 um die Lieferung einer Ersatz-USB-Platine. Zur leichteren Identifizierung des Ersatzteils schickte die Schule auch noch ein Bild der bereits ausgebauten USB-Platine mit. Doch die knappe Antwort des Support-Mitarbeiters verschlug den Verantwortlichen in der Schule die Sprache. „Leider haben wir dieses Ersatzteil nicht mehr auf Lager“, schrieb der Promethean-Mitarbeiter.

Doch so einfach wollten sich die Tübinger nicht abspesen lassen. Gerhard Z., Biologie- und Physiklehrer an der Schule, nahm sich nun der Sache an. Was heißt denn nun „nicht mehr auf Lager“ genau? War die Platine nur nicht mehr im Lager oder ist sie grundsätzlich nicht mehr zu beschaffen, wollte er vom Promethean-Support wissen. Die USB-Platine sei grundsätzlich nicht mehr lieferbar, lautete die wenig hilfreiche Antwort von Promethean. Eventuell könne die Schule dieses Bauteil ja irgendwo im Internet beschaffen, hieß es noch.

Nun war man am Tübinger Gymnasium ratlos. Sollte das beinahe 5000 Euro teure und nicht einmal drei Jahre alte System nun also auf den Müll? Erneut fragte Gerhard Z. nach, ob es denn eine andere Reparaturmöglichkeit für das Whiteboard gebe. Doch auch hier winkte der Promethean-Support ab: „Es tut uns leid, wir haben leider keinen Reparatur-Service für das Board.“ Abschließend empfahl der Support-Mitarbeiter noch, sich doch einfach an die Versicherung zu wenden.

Gerhard Z. war sprachlos. An welche Versicherung sollte sich die Schule denn wenden? Teure Geräteversicherungen

sind in deutschen Schulen nun mal nicht üblich. Bis wann im Schulbudget wieder genug Geld beisammen sein würde, um ein neues interaktives Whiteboard zu kaufen, war zudem nicht absehbar. Außerdem ärgerte es Gerhard Z. und seine Kollegen, wie schnell Promethean ein teures System für irreparabel erklärte.

Selbsthilfe

Einfach abfinden wollte sich an der Schule keiner der Lehrer mit dieser Situation. Also bat man die c't-Redaktion um Unterstützung. Parallel dazu nahm sich einer der Physiklehrer die defekte USB-Platine vor. Schnell war klar, dass der Schaden hier alles andere als irreparabel war: Zwar war die USB-Buchse selbst abgesichert worden, doch weitere Bauteile oder Leiterbahnen hatten nichts abbekommen. Kurzerhand besorgte der Physiklehrer eine passende Einbau-USB-Buchse für 58 Cent im Elektronikmarkt und lötete diese auf die Platine. Gespannt baute man das Whiteboard wieder zusammen und siehe da, das laut Hersteller irreparable Board verrichtete wieder klaglos seinen Dienst.

Nachgefragt

Nachdem die Schule dank Eigeninitiative der beteiligten Lehrer bereits wieder zu einem funktionierenden interaktiven Whiteboard gekommen war, interessierte uns natürlich, was Promethean zu der Geschichte sagt. Es kann doch nicht sein, dass teure Lehrmittel bereits nach wenigen Jahren aufgrund eines Bagatellschadens zu irreparabilem Schrott erklärt werden. Zudem wollten wir wissen, von welcher Lebensdauer Promethean bei seinen interaktiven Whiteboards ausgeht und für wie lange man üblicherweise Ersatzteile bevorratet.


Wir baten deshalb Jaswir Singh, Chief Operating Officer von Promethean, um eine Stellungnahme. Der COO bedankte sich zunächst dafür, dass wir das Unternehmen auf den Fall der Schule aufmerksam gemacht haben. Er zeigte sich überzeugt, dass Promethean die Situation umgehend hätte lösen können, wenn der Fall als formelle Beschwerde an das Unternehmen herangetragen worden wäre.

Generell würde Promethean die USB-Platine nicht einzeln als Ersatzteil anbieten. Stattdessen müsse das komplette PCA-Board zur Reparatur nach Großbritannien geschickt werden. Dies sei für alle Schäden

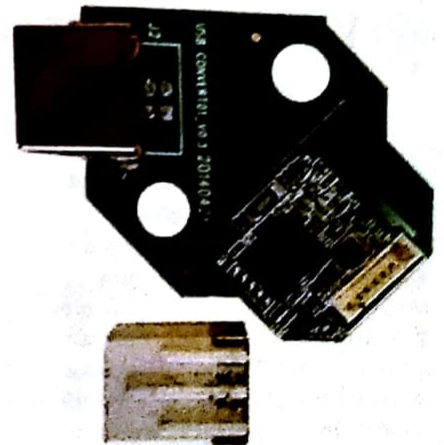
möglich, die von der fünfjährigen Garantie abgedeckt seien. Ob diese Garantie auch bei Schäden wie dem hier vorliegenden greift, ließ der COO offen. Aussagen zur generellen Lebenserwartung der ActiveBoards wollte er nicht treffen, da die Lebensdauer eines Boards auch von externen Faktoren wie etwa der Pflege und Anwendung des Produkts abhängt, die sich der Kontrolle des Herstellers entziehen.

Auch die Frage nach der Bevorratung mit Ersatzteilen blieb weitgehend unbeantwortet. Jaswir Singh teilte uns lediglich mit, dass das PCA-Board aus dem ab Mai 2014 ausgelieferten Whiteboards der Serie ActiveBoard 6 Touch seit 2016 durch den Hersteller nicht mehr angeboten werde. Daher müssten alle PCA-Ausfälle nach 2016 durch Austausch gegen ein neues ActiveBoard behoben werden. Soweit der Defekt unter die Garantie falle, übernehme Promethean hier die Kosten.

Enträtseln

Liest man die sehr ausführliche Stellungnahme des Promethean-COO genau, so kristallisiert sich doch irgendwie heraus, dass der Promethean-Support zwar etwas einsilbig und undiplomatisch auf die Anfrage der Schule reagiert hat. Im Kern war seine Aussage gegenüber der Schule aber korrekt: Für die Serie ActiveBoard 6 Touch gibt es keine Ersatzteile mehr. Wer also nicht auf Garantie pochen kann – und das dürfte im vorliegenden Fall aufgrund der mechanischen Beschädigung wohl der Fall sein –, dem bleibt nichts anderes übrig, als ein neues ActiveBoard aus der aktuellen Serie 10 zu kaufen. (gs@ct.de) 

**VOR
SICHT
KUNDE!**



Die USB-Buchse hat ihr Innenleben eingebüßt. Es wurde beim Absenken der Tafel abgesichert.