

Mein Leben mit den Datenrettern

Datenrettungsfirmen retten Daten - und verlieren nicht etwa auch noch den Datenträger. Dachte ich. Bis ich es mit der Firma Datenphoenix/Pro Datenrettung zu tun bekam. von David Böcking

Als ich am 10. Mai 2007 die letzte E-Mail bekomme, bin ich einen Moment lang fassungslos. "Da Sie Ihr Gerät leider immer noch nicht haben, muss davon ausgegangen werden, dass dieses auf dem Postweg verloren gegangen ist!!!", schreibt mir Kevin N. (Name von der Redaktion geändert), den ich schon von einem halben Dutzend Telefonaten kenne. "Wir bedauern dieses, können aber da nichts machen!"



Festplatte kaputt - kein Problem, sagen Datenrettungsfirmen

Das bedauerlicherweise verschwundene Gerät, das mir zu diesem Zeitpunkt seit exakt vier Monaten fehlt, ist ein PDA von Hewlett-Packard. Ich hatte mir den Mini-Computer für eine längere Reise gekauft, als digitales Tagebuch. Am Tag meines Rückflugs machte ich noch ein paar letzte Notizen, wollte speichern, bekam eine Fehlermeldung - und war auf einmal die Aufzeichnungen von sechs Wochen los, rund 44.000 Zeichen, etwa 15 DIN-A4-Seiten.

Ärgerlich, sehr ärgerlich sogar, doch ich habe Hoffnung. Schließlich liest man heute ständig, dass auch verschwundene Daten eigentlich gar nicht weg seien. Man brauche nur die richtigen Programme und Spezialisten, um sie wiederzuholen. Im Internet preisen Dutzende von Datenrettungsunternehmen ihre Dienste an. Eines davon ist die Firma Datenphoenix, die auf

ihrer Homepage prominente Kunden wie IBM, Airbus und BMW nennt und eine kostenlose Analyse anbietet. Trotz einer Adresse in der repräsentativen Berliner Friedrichstraße habe ich ein etwas mulmiges Gefühl dabei, das Gerät per Post durch die Republik zu schicken. Deshalb sende ich den PDA am 10. Januar 2007 per Einschreiben an die Firmenzentrale.

Mehrere Wochen vergehen, bis mich schließlich ein Mitarbeiter anruft. Man bedauere sehr, aber leider sei nichts mehr zu retten gewesen. Schade, da man ja immerhin die "führende Erfolgsrate von 97 Prozent" für sich beansprucht, aber da war ich wohl unter den glücklosen drei Prozent. Zumal mein PDA, wie ich weiter erfahre, zur Analyse bis in die Zentrale des Mutterunternehmens in Großbritannien geschickt wurde. Nun soll er von dort an mich zurückgesandt werden. Wir klären noch einmal meine Adresse, Danke trotzdem, auf Wiederhören.

Wieder vergehen Wochen, vom PDA keine Spur. Ich warte ab, schließlich kann internationale Post ein bisschen länger unterwegs sein. Schließlich rufe ich die Telefonnummer der Hotline an. Bei Datenphoenix ist man sehr überrascht, dass das Gerät noch nicht da ist, verspricht nachzuhaken und sich zu melden.

Dieses Versprechen bekomme ich etwa ein halbes Dutzend Mal, meist vom "Account Manager" Kevin N. Er ist durchaus bemüht, doch es passiert rein gar nichts, kein einziger Rückruf. Nachdem ich meinen Ärger erstmals deutlicher Luft gemacht habe, bringt man immerhin in Erfahrung, dass mein Gerät "mit der englischen Post rausgegangen ist" und deshalb einfach angekommen sein muss. Mit dieser Rückmeldung scheint das Problem für Datenphoenix erledigt.

Mehr zum Thema

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit dem iPod-Akku](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-ipod-akku/249662.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-ipod-akku/249662.html>)

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit der IFA](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-der-ifa/246926.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-der-ifa/246926.html>)

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit dem Navigationsgerät von Harman Kardon](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-navigationsgeraet-von-harman-kardon/243734.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-navigationsgeraet-von-harman-kardon/243734.html>)

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit dem Motorok Z6](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-motorokr-z6/235653.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-motorokr-z6/235653.html>)

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit Norton 360](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-norton-360/234612.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-norton-360/234612.html>)

Schöne neue Technikwelt [Schöne neue Technikwelt: Mein Leben mit dem Smartphone P1i](http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-smartphone-p1i/231458.html)

(<http://www.ftd.de/it-medien/it-telekommunikation/:schoene-neue-technikwelt-mein-leben-mit-dem-smartphone-p1i/231458.html>)

Nun verstehe ich ja das Dilemma des modernen Call-Center-Mitarbeiters, der Journalist Günter Wallraf hat es kürzlich in einer Undercover-Reportage eindrucksvoll beschrieben: Man arbeitet unter oft fragwürdigen Vorgaben für ein Unternehmen, mit dem einen rein gar nichts verbindet und von dessen Abläufen man nicht mehr weiß, als im Gesprächsleitfaden steht.

Als mir aber endgültig der Kragen platzt, erfahre ich, dass Kevin N. ein regulärer Mitarbeiter ist. Als solcher sei ihm sehr am guten Ansehen der Firma gelegen. Wir einigen uns deshalb auf eine letzte Frist bis zum kommenden Mittwoch. Herr N. will noch einmal nachfragen und sich Gedanken über einen Ersatz machen. Diesmal werde er tatsächlich zurückrufen, aber, nur zur Sicherheit, soll ich ihn in einer Mail noch mal daran erinnern.

Nach Erinnerung und einem weiteren Tag Verspätung bekomme ich es dann schwarz auf weiß: Mein PDA ist weg, Herr S. drückt sein Bedauern mit vielen Ausrufezeichen aus. "Da es offensichtlich ein Fehler der Post war, können wir nach Absprache mit der Geschäftsleitung kein Ersatzgerät liefern! Kann Ihren Ärger nachvollziehen und möchte Ihnen eine 250 GB Festplatte im externen Gehäuse anbieten!"

Das finde ich jetzt schon fast wieder lustig. Ein Unternehmen, das sich des vertraulichen Umgangs mit Daten rühmt, verschlampt meinen Datenträger und bietet mir als Ersatz ein völlig beliebiges fremdes Gerät.

Zwei Namen, eine Firma

Ich schalte einen Anwalt ein, der Datenphoenix zu Schadenersatz unter Berücksichtigung der Wertminderung auffordert. Doch Datenphoenix fühlt sich nicht zu Ersatz verpflichtet. Der Grund: Auf der Homepage wird zwar ein kostenloser "Rückversand", nicht aber eine "Rücklieferung" garantiert. Anders gesagt: Man schickt Dinge zwar los, ob sie dann aber auch ankommen, ist egal.

Allerdings gibt Kevin N. in seinen Mails an mich nicht die Hotline-Nummer von Datenphoenix an. Stattdessen findet sich dort eine Nummer, die auch die Firma Pro Datenrettung aus Köln auf ihrer Homepage nennt. Und eben dort wird auch "kostenlose Rücklieferung" garantiert. Eine Nachfrage ergibt, dass es sich um das selbe Unternehmen handelt - das damit doch zu Ersatz verpflichtet wäre.

Was tun? Ich hoffe, der PDA könnte doch noch auftauchen, erfahre bei IBM, man sei "nach unserem Kenntnisstand kein Referenzkunde von Datenphoenix". Airbus teilt mit, "daß die Angaben des Unternehmens nicht richtig sind", es gebe keine Geschäftsverbindung zu Datenphoenix. Beim Bundesverband der Verbraucherzentralen gibt es jedoch zu Datenrettungsfirmen bislang keine Erkenntnisse, die Branche sei zu speziell. Schließlich verzichte ich auf einen Rechtsstreit - um meine Nerven zu schonen. Sollte ich noch einmal die Formulierung hören, mein PDA müsse einfach angekommen sein, befürchte ich bleibende Schäden.

Tagebuch schreibe ich neuerdings wieder mit Stift und Papier. Und manchmal stelle ich mir vor, wie gerade ein anderer Datenphoenix-Kunde eine E-Mail bekommt: "Können den Ärger über den Verlust Ihrer Festplatte verstehen!!!! Wollen Ihnen als Ersatz einen PDA von Hewlett Packard anbieten!"

14.09.2007

© 2007 Financial Times Deutschland
