

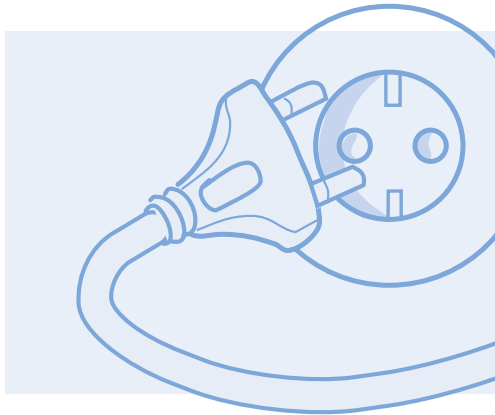


tekom

tipps für verbraucher

Ärger mit dem neuen Gerät?

Erkennen Sie eine gute
Gebrauchsanleitung



Wir brauchen verständliche Gebrauchsanleitungen!

- ▶ *Die Geräte des täglichen Gebrauchs* sind meist Ergebnisse jahrelanger Ingenieurs-Arbeit, mit komplexer Technik und zahlreichen Funktionen. Technische Geräte sollen uns das Leben leichter machen. Dabei müssen uns *Gebrauchsanleitungen* helfen, damit sich der Nutzen eines Geräts vollständig und sicher erschließt. Gebrauchsanleitungen leisten diese Hilfe aber nur dann, wenn sie bestimmte Mindestkriterien erfüllen.
- ▶ *In dieser Broschüre* erfahren Sie, was Sie von einer guten Gebrauchsanleitung erwarten dürfen.

Wir informieren über:

- Aufbau und Informationsfolge, die zum Gerät passen.
- Sprache, die erklärt und nicht verschlüsselt.
- Sicherheitshinweise, die den Anwender schützen.
- Gestaltungsmittel und Abbildungen, die dem Leser weiterhelfen.

Wir informieren Sie außerdem darüber, was Sie tun können, wenn Sie mit einer Gebrauchsanleitung nicht zurechtkommen:

- Ihre Rechte als Verbraucher
- Ihre Pflichten als Kritiker
- Ihre Ansprechpartner

- ▶ *Die tekomp* fühlt sich für die Qualität von Gebrauchsanleitungen verantwortlich:
 - Wir begutachten und bewerten Gebrauchsanleitungen.
 - Wir forschen gemeinsam mit Hochschulen und diskutieren in den Medien über Gebrauchsanleitungen.
 - Wir bilden die Autoren von Gebrauchsanleitungen, Technische Redakteure, aus und weiter.

Derzeit sind zirka 5.500 Technische Redakteure und Unternehmensverantwortliche für Technische Kommunikation Mitglied in der tekomp (Stand November 2005).

- ▶ *Wenden Sie sich an uns*, wenn Sie Interesse an unserer Arbeit haben:
 - ▶ info@tekom.de
 - ▶ www.tekom.de

Aufbau und Informationsfolge, die zum Gerät passen

Folgende Merkmale gehören in dieser Reihenfolge in eine Gebrauchsanleitung:

- ▶ Auf der Titelseite oder Vorderseite finden Sie die *Produktbezeichnung* und – idealerweise – eine realitätsnahe Abbildung des Geräts.
- ▶ Wichtig ist ein *Inhaltsverzeichnis*: Hier finden Sie auf einen Blick die Beschreibung der Bedienschritte oder der Geräteteile in der Reihenfolge, in der Sie mit dem Gerät Kontakt aufnehmen. So kann der Hauptteil eines guten Inhaltsverzeichnisses aussehen:
 1. *Gerät auspacken* – 2
 2. *Gerät aufbauen und anschließen* – 4
 3. *Gerät einschalten* – 7
 4. *Gerät sicher bedienen* – 9
 5. *Gerät warten und pflegen* – 14
 6. *Störungen beheben* – 16
 7. *Gerät entsorgen* – 18
- ▶ Die Angaben zu *Verwendungszweck* und *Zielgruppe* sowie die *Sicherheitshinweise* bestimmen den Einsatzbereich des Geräts.
- ▶ Eine *Kurzanleitung* beschreibt den schnellen Einstieg oder die Standardbedienung des Geräts – in knappen Worten und auf einen Blick.
- ▶ Im *Hauptteil* führen verständliche und gut erkennbare Überschriften von der allgemeinen Information zur besonderen, von den häufig benötigten Bedienschritten zu den selten benötigten. Die Kapitel sind übersichtlich aufgebaut und so strukturiert, dass sie etwa gleich lang sind.
- ▶ Folgende weitere *Verzeichnisse* qualifizieren die Gebrauchsanleitung: ▶ ein Symbolverzeichnis für die verwendeten Symbole ▶ ein Stichwortverzeichnis mit Stichworten, die für Sie als Anwender wichtig sind ▶ ein Fachwortverzeichnis und ein Abkürzungsverzeichnis für Texte, die viele Fachbegriffe und Abkürzungen benutzen müssen.
- ▶ Im *Anhang* untergebracht sind zudem ▶ technische Daten ▶ Informationen zu Wartung und Service ▶ Informationen zu Ersatzteilen und Vertragshändlern.

Sprache, die erklärt und nicht verschlüsselt

- Die Sprache von Gebrauchsanleitungen muss *auf Anhieb verständlich* sein! Wenn Sie Sätze finden, die Sie vor ein Rätsel stellen, dann ist die Gebrauchsanleitung untauglich. Auch „Fach-Chinesisch“ hat in Gebrauchsanleitungen nichts zu suchen.

Bei mehrsprachigen Gebrauchsanleitungen muss der deutschsprachige Teil schnell zu finden und die *deutsche Übersetzung* verständlich und richtig sein. Negativbeispiele machen aber leider immer wieder die Runde: „... Wie folgt jedes mal dann verfahren, wenn die gerät erste mal nach umschalt ist gewendet ...“ Ursache hierfür sind häufig maschinelle Übersetzungen, ohne Kontrolle durch einen Muttersprachler.

- *Verständlichkeit* entsteht durch:
 - Aussagekräftige Überschriften statt Allgemeinplätze (zum Beispiel „Ausstattungsmerkmale“ statt „Das sollten Sie wissen“).
 - Kurze Sätze statt Bandwurmsätze.
 - Gleichartige Sätze statt – wie wir in der Schule lernen – abwechslungsreiche Sätze.
 - Einfache Wörter statt Fremdwörter und Abkürzungen.
 - Klare, nummerierte oder hervorgehobene Handlungsschritte statt Beschreibungen von Abläufen.

So sieht zum Beispiel eine verständliche Handlungsanweisung aus:

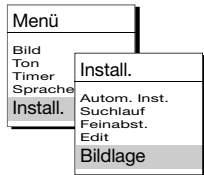
Bildlage

Falls das Bild nach links oder rechts verschoben ist, können Sie dies über den Menüpunkt **Bildlage** korrigieren.

1. Öffnen Sie mit Taste **M** das Hauptmenü.
2. Wählen Sie den Menüpunkt **Install.** und bestätigen Sie mit der Taste **↵**.
Das Untermenü **Install.** erscheint.
3. Wählen Sie den Menüpunkt **Bildlage** und korrigieren Sie mit Taste **↶** oder **↷**.
4. Drücken Sie zweimal die Taste **M**.

Alle Menüs sind ausgeblendet.
Die Bildlage ist korrigiert

- Das Ziel der Handlungsschritte steht in der Überschrift.
- Die Handlungsschritte sind nummeriert.
- Am Ende steht das Ergebnis der Handlungsschritte.



Sicherheitshinweise, die den Anwender schützen

- ▶ Besonders bei *Sicherheitshinweisen* ist der Anspruch an Einfachheit und Verständlichkeit hoch.

Sicherheitshinweise müssen den Anwender schützen. Das heißt:

- Sicherheitshinweise müssen *vor* derjenigen Handlung stehen, die gefährlich ist!
- Sicherheitshinweise müssen optisch gut erkennbar sein!
- Sicherheitshinweise müssen kurz und schnell lesbar sein!

So kann ein guter Warnhinweis aussehen:



Gefahr!

Versuchen Sie niemals das defekte – oder vermeintlich defekte – Gerät selbst zu reparieren. Sie können sich und spätere Benutzer in Gefahr bringen. Nur autorisierte Fachkräfte dürfen diese Reparaturen ausführen.

Gestaltungsmittel und Abbildungen, die dem Leser weiterhelfen

Selten lesen wir eine Gebrauchsanleitung von vorne nach hinten. Manchmal suchen wir gezielt etwas, manchmal blättern wir neugierig.

- ▶ Folgende *Gestaltungsmittel* erleichtern das Finden und motivieren zum Weiterlesen:
 - Seitenzahlen und Kapitelnummern.
 - Verzeichnisse zu Inhalt, Stichworten, Abkürzungen, Symbolen oder Bildern.
 - Eingreif-Register oder Kolumnentitel.
 - Unaufdringliche, aber bewusst eingesetzte Farben und Hervorhebungen.
- ▶ Folgende *Grundregeln der Typografie* helfen dem Leser und motivieren zum Weiterlesen:
 - Die Seiten sind nicht zu voll bedruckt – sonst sinkt die Lesemotivation.
 - Die Zeilen sind nicht zu lang – sonst werden die Augen schnell müde.
 - Die Schrift ist nicht zu klein und hebt sich gut ab – sonst scheitert der sehschwache Leser.
 - Wichtiges ist hervorgehoben – sonst findet der flüchtige Leser nichts.

► **Abbildungen** bereichern jede Gebrauchsanleitung:

- Sie fallen immer zuerst ins Auge.
- Sie helfen Finden und Erklären.
- Sie wirken motivierend und lockern auf.

Abbildungen ersetzen jedoch keinen Text! Ideal ist die Kombination von Abbildung und Text. Dabei muss der Zusammenhang von Text und Bild klar sein. So kann zum Beispiel eine Kombination von Text und Bild aussehen:

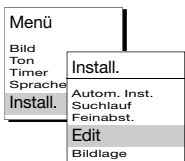
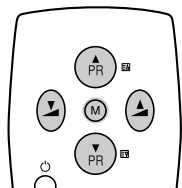
Neuen Sender speichern

Wenn Sie nur einen oder wenige Sender hinzufügen möchten, führen Sie dies manuell durch. Denn beim automatischen Suchlauf werden alle Speicherplätze neu belegt und die Sortierung und die nachträglichen Namensvergaben gehen verloren.

1. Stellen Sie mit den Zifferntasten den Programmplatz ein, auf dem der neue Sender gespeichert werden soll
2. Öffnen Sie mit Taste (M) das Hauptmenü.
3. Wählen Sie den Menüpunkt **Install.** und bestätigen Sie mit der Taste (↵).
Das Untermenü **Install.** wird eingeblendet.

a) Sender per Kanaleingabe suchen

4. Wählen Sie den Menüpunkt **Edit** und bestätigen Sie mit der Taste (↵).
Das Untermenü **Edit** erscheint.
5. Bewegen Sie den Cursor (Eingabemarke) mit der Taste (←) zur ersten Stelle der Spalte **Ch.** und stellen Sie hier mit den Tasten (Ⓜ) / (Ⓝ) den gewünschten Kanaltyp ein.



- Text ist nicht überladen, nur wichtige Einzelheiten sind erwähnt.
- Text und Bild stehen nah beieinander.

► **Gute Abbildungen**

- zeigen deutlich, *welchen Teil* des Gerätes sie abbilden,
- sind nicht überladen,
- zeigen nur die Teile, die im dazugehörigen Text beschrieben sind,
- haben eine Legende zu dem, was die Abbildung zeigt,
- zeigen das Gerät aus Sicht des Anwenders.

► Auch **Format**, **Druckqualität** und **Papier** der Gebrauchsanleitung müssen stimmen. Gebrauchsanleitungen werden unter denselben Bedingungen genutzt wie das Gerät selbst. Häufig verwendete Texte, zum Beispiel separate Kurzanleitungen, sollten stabil gebunden und auf kräftigerem Papier gedruckt sein.

Ihre Rechte als Verbraucher

Ihre Pflichten als Kritiker

Ihre Ansprechpartner

► *Beim Kauf/bei Lieferung*

1. Untersuchen Sie bei Aushändigung oder Auslieferung nicht nur die Ware gründlich, sondern werfen Sie auch einen Blick auf die Gebrauchs- oder Montageanleitung:
 - Liegt eine Gebrauchsanleitung (notwendig bei komplexen Produkten) oder eine Montageanleitung bei (soweit vor Inbetriebnahme Montage notwendig)?
 - Liegt die Gebrauchsanleitung oder Montageanleitung in deutscher Sprache vor?
 - Macht die Gebrauchsanleitung oder Montageanleitung einen vollständigen Eindruck?
 - Trifft einer dieser Punkte nicht zu, verweigern Sie die Annahme der Ware.
2. Setzen Sie dem Verkäufer – am besten schriftlich – eine Frist zur Nachlieferung einer ordnungsgemäßen Anleitung. Machen Sie entweder nur eine Anzahlung oder verweigern Sie die Zahlung. Drohen Sie dem Verkäufer an, dass Sie nach Fristablauf vom Vertrag zurücktreten und möglicherweise Schadensersatz verlangen.
3. Läuft die Frist ab, befindet sich der Verkäufer in Verzug. Sie können dann vom Vertrag zurücktreten. Können Sie einen konkreten Schaden, zum Beispiel entgangenen Gewinn, nachweisen, fordern Sie den Verkäufer zum Schadensersatz auf.

► *Nach Inbetriebnahme*

1. Zeigen sich nach der Inbetriebnahme Probleme mit der Gebrauchsanleitung oder Montageanleitung, stehen Ihnen die Mängelgewährleistungsansprüche nach §§ 434 ff. BGB zu.
2. Weisen Sie den Verkäufer bei Problemen mit der Gebrauchsanleitung oder Montageanleitung darauf hin und verlangen Sie Nacherfüllung, das heißt nach Ihrer Wahl Lieferung einer neuen Anleitung oder Verbesserung der alten Anleitung, zum Beispiel die Ergänzung fehlender Zeichnungen. Unter Umständen weist Ihr Verkäufer dieses Nacherfüllungsverlangen zurück. Er muss Ihnen dazu kon-

krete Gründe nennen: etwa zu hohe Kosten für Nachlieferung oder Einschränkung Ihrer Wahl der Nacherfüllungsmöglichkeiten durch die AGBs. Lassen Sie sich dadurch nicht abschrecken – Sie haben in jedem Fall einen Anspruch auf Nachlieferung oder Nachbesserung!

3. Gelingt es auch mit der Nacherfüllung nicht, die Probleme mit der Gebrauchsanleitung oder Montageanleitung zu beseitigen oder haben Sie an der Nacherfüllung kein Interesse – etwa weil Sie dringend das Gerät einsetzen müssen –, können Sie weitere Ansprüche geltend machen:
 - ▶ Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung)
 - ▶ Rücktritt vom Vertrag
 - ▶ Schadensersatz (falls nachweisbarer Schaden).
 4. Sind Ihnen durch eine fehlerhafte Gebrauchsanleitung Schäden (Eigentumsbeschädigungen, Körperverletzungen) entstanden, können Sie außerdem gegen den Hersteller Schadensersatzansprüche nach §§ 823 ff. BGB oder nach Produkthaftungsgesetz geltend machen.
 5. Noch ein Wort zur Beweislage: Für die Montageanleitung gilt, hier kann der Verkäufer nur dann die Erfüllung Ihrer Ansprüche verweigern, wenn er Ihnen nachweist, dass Ihnen die Montage trotz der fehlerhaften Anleitung gelungen ist.
- ▶ **Bei Uneinsichtigkeit des Händlers/Lieferanten:** Lassen Sie sich von einem Anwalt beraten. Reichen Sie gegebenenfalls Klage ein.
 - ▶ **Wenn Sie Rat suchen:** Nehmen Sie Kontakt zu Ihrer örtlichen Verbraucherzentrale auf. Bei ihr erhalten Sie weitere Informationen über Verbraucherrechte und wie sich diese durchsetzen lassen:
 - ▶ www.verbraucherzentrale.de
 - ▶ **Detaillierte Verbrauchertipps:** Das tekom-WebPortal bietet in der Rubrik „Verbraucher“ detaillierte Hintergrundinformationen zu diesem Thema.
 - ▶ www.tekom.de