

## SYMANTEC (DEUTSCHLAND) GMBH (ASCHHEIM)

### Versagt Norton Antivirus auf ganzer Linie?

Ich schreibe eine Beschwerde, da sich die Hotline der Fa. Symantec völlig desinteressiert an meinem Problem zeigte. Ihr Produkt ist, wie ich jetzt feststellen durfte, schlicht und einfach mangelhaft.

Letzte Woche am Dienstag kam ein Freund mit einem USB Stick zu mir, diesen scannte ich mit Norton. Norton sagte alles OK, nichts gefunden und das war falsch. Ich hatte mir einen netten Trojaner eingefangen: eine Bagle Variante, wie sich herausstellte. Weder innerhalb des Systems noch mit der Rescue CD sah sich Norton nicht in der Lage diesen zu löschen. Erst mit einem anderen Programm und einer Linux Live Version (Knoppix) ist es mir gelungen, nach drei Tagen diesen Trojaner restlos vom System zu entfernen.

Ein Anruf bei der Hotline war übrigens genau so enttäuschend: Ich könne ja den "Rescue Service" in Anspruch nehmen, den ich aber dann bezahlen müsste. Wofür zahle ich, bitte schön, Geld für ein Anti-Virenprogramm, das genau dieses tun soll?

Genau so erstaunlich ist es, dass Norton nicht in der Lage ist, einen Wechseldatenträger zu erkennen. Trotz das eine CD nicht mehr eingelegt ist, nervt Norton damit, dass doch da noch ein Virus/was auch immer wäre und dieser nicht gelöscht werden könne. (Ach echt? Ein Virus auf einer CD kann nicht gelöscht werden?) Und diese Meldung kommt in regelmäßigen Abständen und nervt einfach! Obwohl die CD gar nicht mehr existent/eingelegt ist.

Genauso wie ich mich durch keine Ahnung wie viele Untermenüs durchklicken muss, bis ich entweder exakte Infos über den Virus bzw. die befallene Datei habe, oder dass angebliche Viren/Trojaner ohne Rückfrage gelöscht werden. Ich arbeite sehr viel mit sogen. Admin Tools, diese werden gerne mal als "false Positive" erkannt, aber ist schon toll, wenn ich solche Programme auf ein USB Medium kopieren will, weil ich jemanden bei PC Problemen helfen will, und dann stelle ich fest, dass einige Programme nicht mehr lauffähig sind, weil diese einfach wegen eines (angeblichen) Virus gelöscht worden sind.

Und bei der Deinstallation wurde ich gebeten, doch auf einer Website den Grund der Deinstallation anzugeben, doch was passierte bei dem Klick auf den Link, genau! Ich bekam eine Fehlerseite im Browser zu sehen (FF 3.5 als auch IE 8).

Jetzt habe ich ein anderes Antivirenprogramm und bin glücklich: durchdachte Menüs, ein Klick und ich habe alle Informationen, die ich brauche (welcher Virus/Trojaner, welche Datei ist befallen).

Ach ja: Ihre "Supportseite" ist auch sehr interessant, frei nach dem Motto: "Wie halte ich mir Kunden vom Leib?" Ich habe nur die Auswahl zwischen "Produktrückgabe" und "Auftragsstatus". Klicke ich auf "Produktrückgabe", muß ich auswählen, welches Produkt ich habe. In dem Moment, wo ich "Downloadversion" auswähle, bekomme ich lapidar mitgeteilt, dass ich dieses Produkt nicht zurückgeben kann. Kein Kontaktformular!

Ich habe dann noch eine englischsprachige Seite gefunden, wo ich die Möglichkeit hatte, auszuwählen, ob ich Privat- oder Geschäftskunde bin. Nachdem ich mich für ersteres entschieden hatte, durfte ich meinen Namen und meine Anfrage eintragen. Und was passierte nach dem Klick? Ich bekam einen Hinweis, dass Anfragen von Privatkunden über dieses Formular NICHT beantwortet würden. Warum werde ich nicht VORHER darauf hingewiesen? Norton war mal gut, aber vor dem Kauf von Symantec...

**Meine Forderung:**

Eine der Beschwerde angemessene Antwort. Also, bitte, keine Standard-Textbaustein Antwort!

**Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?**

**Jetzt antworten!**

[ Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://ch.reclabox.com/beschwerde/12273> abrufbar. ]