



Medientyp:	Tageszeitung	Gedr. Auflage:	311771
Erscheinungsdatum:	24.01.2009	Verk. Auflage:	288795
Seite:	31	Verbr. Auflage:	294285
		Reichweite:	810000

„Er zahlte 1800 Euro und war überglücklich“

Hilfe für verzweifelte Menschen: PC-Feuerwehrmann rettet Rechner im Daten-Notfall

Was hält ein Seelsorger von Wut? Oder: Wie geht ein Stuntman mit Angst um? Jeden Samstag steht an dieser Stelle ein Nürnberger der Redaktion Rede und Antwort zu einem Thema, das man auf den ersten Blick nicht immer mit ihm verbindet. Heute: der Computerexperte Tom Röthlingshöfer (36) von der PC-Feuerwehr über Verzweiflung.

Herr Röthlingshöfer, wie oft betreten Kunden ihren Laden, die nahe eines Nervenzusammenbruchs sind?

Tom Röthlingshöfer: Mindestens einmal im Monat. Ein Fall ist mir besonders in Erinnerung geblieben: Ein junger Mann mit einer defekten Festplatte – von der Hochzeit über die Geburt bis zu den ersten fünf Lebensjahren seines Sohnen waren darauf alle Familienfotos gespeichert. Nichts ging mehr, er war völlig fertig mit den Nerven.

Konnten Sie ihm helfen?

Röthlingshöfer: Ja. Die Ursache war eine Verschleißerscheinung, die Festplatte war schon sehr alt. Wir mussten sie in einem Labor mit staubfreiem Raum öffnen lassen.

Eine kostspielige Angelegenheit?

Röthlingshöfer: In der Tat. Er zahlte 1800 Euro und war überglücklich. Auch wenn es bitter ist, dem Mann war es die Sache wert. Früher hat man noch Fotos sorgsam ins Kinderalbum eingeklebt, diese Zeiten sind vorbei. Hier wären die ersten fünf Jahre seines Sohnes quasi ausgelöscht gewesen.

Weitere Dramen, die Sie miterlebt haben?

Röthlingshöfer: Bei Datenverlust hört der Spaß auf, alles andere ist ersetzbar. Allein an den Tagen zwischen den Jahren hatte ich drei derartige Rettungsfälle.

Was ist passiert?

Röthlingshöfer: Alle hatten eine defekte Festplatte und bangten um ihre gespeicherten Sachen. Leider kommt das häufig vor. Daten sind nicht so sicher, wie viele meinen. Viele speichern Bilder, Musik, einfach alles auf ihren PC – ohne jegliche Sicherheitskopie. Und sind dann am Boden zerstört, wenn plötzlich alles weg ist. Neben mechanischen Defekten handelt es sich oft um Verschleißerscheinungen, die bei einer Festplatte nach zirka drei bis fünf Jahren auftreten

IM GESPRÄCH

können. Nichts hält ewig und ist wirklich sicher. Ich hatte schon Kunden, die ihre Daten guten Glaubens auf DVD gebrannt haben. Auch wenn die Silberlinge nur im Schrank stehen, können ihre Daten oft nach einigen Jahren nicht mehr gelesen werden.

Was sind die häufigsten Computerpannen?

Röthlingshöfer: Virenbefall und eben Datenverlust. Letzteres im Sinne eines defekten Speichermediums, da werden die Kunden immer nervös. Es ist schon vorgekommen, dass mich jemand alle 30 Minuten angerufen hat und immer wieder wissen wollte, ob ich etwas retten konnte. Auch beim Abziehen eines USB-Sticks kann es zu Datenverlust kommen, wenn etwa Dokumente offen sind und der externe Datenträger ohne Bestätigung entfernt wird. Das ist mein Arbeitsalltag. Festplatten sind sehr empfindlich und sollten auch so behandelt werden – das ist vielen nicht bewusst. Die häufigste Frage seitens der Kundschaft lautet: Wie konnte das nur passieren? Ich denke, unser

Vertrauen in die Technik ist manchmal einfach zu groß.

Können Sie alle Fehler beheben?

Röthlingshöfer: Gelöschte Daten wiederherzustellen, ist schon eine knifflige Angelegenheit. Aber da hat man gute Chancen. Bei größeren Schäden bleibt uns als Ausweg immer noch das Labor. Mir ist in meinen vier Jahren noch kein hoffnungsloser Fall untergekommen.

Souveräne Gelassenheit oder wilder Aktionismus – was raten Sie im Fall der Fälle?

Röthlingshöfer: Souveräne Gelassenheit ist schön, aber in der Praxis eher die Ausnahme. Gerade Männer probieren schnell auf eigene Faust herum, begeben sich hektisch auf Fehlersuche und machen alles nur noch schlimmer. Ein heimlicher Anruf von der Ehefrau, die ihren schlecht gelaunten Gatten, der seit Tagen am PC herumbastelt, nicht länger erträgt, ist keine Seltenheit. Mein Rat: Auf keinen Fall wild rumklicken, sondern sich vorher mit der Sache auseinandersetzen – oder gleich zum Fachmann gehen.

Kommt es vor, dass auch Sie manchmal an Ihrem Computer verzweifeln?

Röthlingshöfer: Ja, natürlich. Es gibt durchaus Situationen und Softwarekonstellationen, an denen man sich die Zähne ausbeißt. Die Entwicklungen in diesem Bereich sind rasant, da müssen auch wir ständig am Ball bleiben. Ich stöbere nahezu täglich in den Fachzeitschriften und im Netz.

Was verbindet Sie mit den echten Feuerwehrmännern?

Röthlingshöfer (lacht): Zumindest der Notdienstgedanke rund um die Uhr. Auch ich habe schon computertechnisch Menschen aus hoffnungslosen Notsituationen retten können.

Interview: CLAUDIA BEYER



Eher ein Liehaberstück als der offizielle Einsatzwagen: Tom Röhlingshöfer mit seinem umgebauten original Feuerwehrtrabi. Das Blaulicht ist im Straßenverkehr natürlich tabu. Foto: Michael Matejka