

## Was uns Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber über Set-Top-Boxen schreiben

### Beschwerden, die an die SKS gelangt sind

Viele Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber wollen auf digitales Fernsehen umstellen oder haben dies bereits getan. Zu Recht: Digitales Fernsehen bietet eine bessere Bild- und Tonqualität, mehr Sender und neue Funktionen (z.B. elektronischer Programmführer).

Leider wird die Fernsehfreude getrübt. Wer via Kabel digital fernsieht, benötigt eine Set-Top-Box – ausser er hat bereits einen Fernseher mit Digitalempfänger. Zahlreiche Kabelnetzbetreiber (u.a. Cablecom, Naxoo, DigiTV, Eblcom, GGA Maur) schreiben ihren Digitalkunden den Erwerb ihrer eigenen Set-Top-Box vor – selbst Kundinnen und Kunden, welche einen Digitalfernseher besitzen. Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) stört sich an diesem Set-Top-Boxenzwang. SKS-Präsidentin und Ständerätin Simonetta Sommaruga hat daher eine Motion eingereicht, welche die Aufhebung des Set-Top-Boxenzwangs im Kabelfernsehen verlangt. 11'757 Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber haben in nur 6 Wochen eine Onlinepetition der SKS unterschrieben, welche dasselbe verlangt.

Der Ständerat hat die Motion mit 24 zu 9 Stimmen angenommen. Die Nationalratskommission hat sie am 20. Mai 2008 mit 18 zu 7 Stimmen abgelehnt – nach heftigem Lobbying von Cablecom und Swisscom.

Nach dem negativen Entscheid hat die SKS die Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber aufgefordert, uns Erfahrungen mit der Set-Top-Box zu schicken. Hierauf haben wir zahlreiche Schreiben erhalten. **Fazit: Die Set-Top-Boxen, welche vom Kabelnetzbetreiber vorgeschrieben werden, geben zu einer Anzahl von Beschwerden Anlass, wie es die SKS selten erlebt hat.**

Die SKS setzt sich daher dafür ein, dass der Nationalrat Ende September der Motion zustimmt.

Auf den folgenden Seiten sind die störendsten Probleme von Set-Top-Boxen aufgelistet. Zum Teil hatten die Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber, die uns diese gemeldet hatten, einen (längeren) Brief- oder E-Mail-Verkehr mit ihrem Kabelnetzbetreiber.

Die SKS hat die grössten Kabelnetzbetreiber mit Set-Top-Boxenzwang aufgefordert, sich den Problemen anzunehmen – und fordert sie auf, ihr Kabelnetz zu öffnen.

<i>Problematik</i>	<i>Klage der Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber</i>
Schlechte Bildqualität	<p>Insbesondere bei Boxen mit HD-Qualität (High Definition, hoch auflösend) beschwerten sich die Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber über die reduzierte Bildqualität. Beispielsweise ist das 16:9-Letterbox-Bild von SAT1, 3+, VOX oder starTV auf Sony-LCD-Fernsehern verzerrt.</p> <p>Ebenso wurde ein Verlust der Bildqualität von 20 Prozent gemeldet im Vergleich zur Qualität in einem offenen Kabelnetz, wo auf das Dazwischenschalten einer Set-Top-Box verzichtet werden kann. Dasselbe gilt für den Vergleich der Bildqualität mit einem via Satellit empfangenen Digitalbild.</p> <p>Marktführer Cablecom gibt einen Teil dieser Fehlfunktion transparent zu:  <a href="http://www.cablecom.ch/popup_hd_mediabox.htm">http://www.cablecom.ch/popup_hd_mediabox.htm</a></p>
Geringe Geschwindigkeit	<p>Die Set-Top-Box verlängert einige Prozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HD Suisse einschalten: Mit einem HD-Fernseher (Beispiel Sony 32D3000) muss man hierfür 2 Tasten drücken: TV-Power ein, Kanalnummer drücken. Mit zusätzlichem Anschluss einer HD-Set-Top-Box muss man 11 Tasten drücken: TV-Power ein, HD-Box-Power ein (30 Sekunden warten), TV wählen, Eingangswahl-Taste, 4 mal runterscrollen, Ok, Box wählen, Kanalnummer 70 drücken (HD Suisse ist fix auf Kanal 70!, siehe nächste Seite «Fixe Senderzuteilung»).</li> <li>• Anwahl des elektronischen Programmführers (EPG): Mit einem HD-Fernseher (Beispiel Sony 32D3000) benötigt man 2 Sekunden für die EPG-Anwahl. Mit zusätzlichem Anschluss einer HD-Set-Top-Box benötigt man 12 Sekunden. Ebenso zeigt der EPG nur 6 Sender an statt 12 Sender wie mit einem HD-Fernseher ohne Dazwischenschalten einer Set-Top-Box.</li> <li>• 5 Seiten blättern im Teletext: Mit einem HD-Fernseher (Beispiel Sony 32D3000) dauert das Blättern 5 Sekunden. Mit zusätzlichem Anschluss einer HD-Set-Top-Box dauert das Blättern 90 Sekunden – so lange wie auf einem 15 Jahre alten Fernseher!</li> </ul>

<i>Problematik</i>	<i>Klage der Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber</i>
Fehlerhafter Teletext	<p>Der Teletext funktioniert mit der HD-Set-Top-Box mangelhaft. Unter anderem werden auf dem Bildschirm hie und da einige Zeichen vergessen, sodass die Anzeige unvollständig ist oder gar nichts erscheint.</p> <p>Marktführer Cablecom gibt diese Fehlfunktion transparent zu:  <a href="http://www.cablecom.ch/popup_hd_mediabox.htm">http://www.cablecom.ch/popup_hd_mediabox.htm</a></p>
2 Fernbedienungen nötig	<p>Wer analog fernsieht, hat eine Fernbedienung. Wer digital fernsieht mit einem Fernseher mit DVB-C-Tuner in einem offenen Kabelnetz (ohne Verschlüsselung oder Verschlüsselung mit Kartenlösung), benötigt ebenfalls nur eine Fernbedienung.</p> <p>Die Digitalkundinnen und -kunden von Kabelnetzbetreibern mit Set-Top-Boxenzwang erhalten eine zusätzliche Fernbedienung für die Set-Top-Box. Abgesehen davon, dass zwei Fernbedienungen im Wohnzimmer liegen: Was wird mit welcher Fernbedienung eingestellt? Vor allem ältere Personen melden uns, dass sie mit diesem System überfordert sind.</p>
Fixe Senderzuteilung	<p>Seit Kindertagen können wir die Sender frei platzieren, also z.B. SF 1 auf 1, RTL auf 2, Sat 1 auf 3 – oder eben SF 2 auf 2, ARD auf 3 usw.</p> <p>Bei einigen Set-Top-Boxen ist die Senderzuteilung fix und kann von der Fernsehliebhaberin bzw. vom Fernsehliebhaber nicht geändert werden. Cablecom-Kundinnen und -kunden finden auf Platz 1 gar den unverschlüsselten Cablecom-Werbesender!</p> <p>Die im Fachhandel erhältliche Set-Top-Box von Technisat erlaubt das freie Platzieren der Sender gemäss persönlichem Wunsch. Frühere Modelle von Cablecom ermöglichten dies ebenfalls. Somit war die frühere Generation Set-Top-Boxen in diesem Punkt gar konsumentenfreundlicher.</p> <p>Ebenso frei einstellbar ist die Senderzuteilung bei einem DVB-C-Fernseher.</p>

Problematik	Klage der Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber
Untertitelaufnahmen	<p>Die Aufnahme von Hörbehinderten-Untertiteln ist bei ORF1, ORF2, ARD, SWR, Pro7 Deutschland, 3sat, arte etc. nicht möglich. Bei allen diesen Sendern empfängt der Zuschauer die Untertitel nur über die Teletext-Seiten. Einige Set-Top-Boxen unterstützen aber keine Teletextaufnahmen. Den Hörbehinderten macht dies zu schaffen.</p> <p>Dieses Problem hat nicht, wer via Satellit fernsieht. Oder via Kabel, aber beispielsweise mit einer Set-Top-Box der Firma Technisat.</p>
Teure HD-Set-Top-Box	<p>Über Preise lässt sich bekanntlich lange streiten und Preisvergleiche sind nicht immer einfach zu machen. Stossend sind hingegen die Kosten für den HD-Empfang.</p> <p>Nötig für den HD-Empfang ist ein HD-fähiger Fernseher. Bei den Kabelnetzbetreibern mit Set-Top-Boxen-zwang muss noch eine HD-Set-Top-Box gemietet werden. Die monatlichen Mietkosten liegen z.T. bei 16 Franken pro Monat!</p> <p>Zum Vergleich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der HD-Empfang ist auch deutlich günstiger zu haben. Es geht auch anders: Beispielsweise in der Stadt Lausanne können die Digitalkunden von CityTV gratis HD Suisse anschauen! Ebenso kostet der HD-Empfang via Satellit nicht zusätzlich.</li> <li>• HD-Set-Top-Boxen können typischerweise nur gemietet werden. Bei Kabel Baden-Württemberg (Deutschland) kostet der Kauf einer HD-Set-Top-Box 199 Euro. Nach nur zwei Jahren HD-Fernsehen hat man daher den Schweizer Mietpreis amortisiert – und die Set-Top-Box gehört einem.</li> <li>• HD-Fernseher sind bereits für 1200 Franken haben – und sind dann im Eigentum der Fernsehliebhaberin bzw. des Fernsehliebhaber. Für die Miete einer HD-Set-Top-Box zahlt man hingegen in 7 Jahren etwa 1200 Franken – und die Set-Top-Box bleibt im Eigentum des Kabelnetzbetreibers.</li> </ul> <p>Der teure HD-Empfang ist empörend: Denn der Sender HD Suisse wurde von der SRG entwickelt. Finanziert wurde dies mit den Billag-Gebühren der Fernsehzuschauerinnen und -zuschauer. In Kabelnetzen mit Set-Top-Boxen zahlen die Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber daher zwei Mal für HD Suisse!</p>

<i>Problematik</i>	<i>Klage der Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber</i>
Hoher Stromverbrauch	<p>Wenn der Fernseher still steht, ist er nicht immer ausgeschaltet: Meistens ist er im Standby-Modus.</p> <p>Im Standby verbraucht ein Gerät Strom. Ein moderner HD-DVB-C-Fernseher (Beispiel: Sony 32W4000) verbraucht im Standby 0.15 Watt.</p> <p>Die Digitalkunden von Kabelnetzbetreibern mit Set-Top-Boxenzwang müssen zusätzlich zum DVB-C-Fernseher eine HD-Set-Top-Box anschliessen. Die HD-Set-Top-Box von Cablecom verbraucht im Standby 16.3 Watt, also 100 Mal mehr als ein energiesparender Fernseher mit allen Funktionen. Das heisst 16 Watt werden verbraucht, lediglich weil eine zusätzliche Set-Top-Box vorgeschrieben wird, die technisch überflüssig wäre!</p>
Mehrere Verträge pro Haushalt	<p>Zahlreiche Haushalte besitzen mehrere Fernseher. Z.B. einen grossen im Wohnzimmer und noch einen für die Kinder. Und evtl. noch einen kleinen im Schlafzimmer.</p> <p>Wer analog fernsieht, benötigt für mehrere Fernseher einen Vertrag. Und er zahlt einmal die Anschlussgebühr für den Fernsehempfang.</p> <p>Wer digital fernsieht und dies auf allen Fernseher im Haushalt tun möchte, muss – als Kunde eines Kabelnetzbetreibers mit Set-Top-Boxenzwang – für jeden Fernseher eine eigene Set-Top-Box erwerben. Und für jeden Fernseher einen eigenen Vertrag abschliessen. Für den erwähnten Haushalt würden die Digitalkosten (zusätzlich zum Analoganschluss) bis zu 48 Franken pro Monat kosten (HD-Empfang).</p> <p>Der Stromverbrauch fürs Fernsehen erhöht sich ebenso.</p> <p>Cablecom hat in Österreich (Vorarlberg) eine andere Politik. Dort gibt es keinen Boxenzwang, sodass Besitzer eines DVB-C-Fernsehers auf die Set-Top-Box verzichten können. Ohne zusätzliche Monatsgebühren zum Analoganschluss kann auf mehreren Fernsehern im Haushalt digital ferngesehen werden – über 100 Sender!</p> <p><a href="http://www.cablecom.at/at_tvradio/at_digital_tv.htm">http://www.cablecom.at/at_tvradio/at_digital_tv.htm</a></p>

<i>Problematik</i>	<i>Klage der Fernsehliebhaberinnen und -liebhaber</i>
Neu-Erwerb bei Umzug	<p>Wer analog fernsieht, kann in der Schweiz ohne Probleme umziehen. Fernseher ausstecken, umziehen, wieder einstecken – und los geht's.</p> <p>Wer digital fernsieht, hat damit seine liebe Mühe. Hat er beispielsweise im Fachhandel eine Set-Top-Box gekauft (z.B. der Firma Technisat), kann er diese nicht mehr anschliessen, wenn er in das Gebiet eines Kabelnetzbetreibers mit Set-Top-Boxenzwang umzieht. Denn dort funktioniert nur die eigene Set-Top-Box.</p>
Service	Fernsehfreunde melden uns, dass sie die fehlerhafte HD-Box zum Teil bis zu vier Mal eingeschickt und zurückerhalten haben. Und der Fernsehgenuss noch immer nicht da ist.

**Begriffe:**

DVB-C-Fernseher: Alte, analoge Fernseher können das digitale Signal nicht lesen. Wer mit einem analogen Fernseher digital fernsehen will, braucht eine Set-Top-Box, welche das digitale Signal liest. Neue Fernseher haben die Funktionen der Set-Top-Box bereits integriert – in einem so genannten DVB-Tuner. Digitalfernseher mit einem Tuner für das Kabelfernsehen heissen DVB-C-Fernseher, C für «Cable».

Set-Top-Boxenzwang: Die Minderheit der Kabelnetzbetreiber – die aber leider die Mehrheit der Schweizer Haushalte mit Fernsehen versorgt – kennt einen Set-Top-Boxenzwang. Das heisst, dass jeder, der digital fernsehen will, eine Set-Top-Box erwerben muss. Und zwar beim Kabelnetzbetreiber. Andere Set-Top-Boxen sind nicht anschliessbar. Selbst wer einen DVB-C-Fernseher hat, muss die Set-Top-Box des Kabelnetzbetreibers erwerben.

Offenes Kabelnetz: Die Mehrheit der Kabelnetzbetreiber kennt keinen Set-Top-Boxenzwang und hat ein offenes Kabelnetz. Das heisst, alle oder viele im Fachhandel erhältlichen Set-Top-Boxen und alle DVB-C-Fernseher sind anschliessbar. Entweder verschlüsseln die Kabelnetzbetreiber ihre Sender nicht. Oder sie verschlüsseln sie, bieten aber so genannte Entschlüsselungsmodule (CAM) mit Smartkarten an. Diese lassen sich in die Set-Top-Box oder in den DVB-C-Fernseher stecken.