

## Astra und die HD-Empfangsprobleme

*"Ich möchte Sie hiermit auf einen sehr ärgerlichen Umstand aufmerksam machen, der mich und viele meiner Kollegen seit ca. drei Wochen beschäftigt: Der Sat-Empfang auf ARD HD, NDR HD, BR HD und vielen weiteren transpondergleichen Sendern setzt unterschiedlich stark aus (Klötzchenbildung bis zu 'kein Signal'). Betroffen von diesem Problem sind **Panasonic**-Geräte aus den Serien GW10 und GW20 sowie eine Hand voll **Kathrein**-Receiver."*

So meldet sich vergangene Woche ein Fachhandelskollege bei uns in der Redaktion. Erst glaubte er bei den ersten Kunden mit diesem Fehlerbild noch an einen Defekt der Sat-Anlage oder des Gerätes. Aber, obwohl der erfahrene Kollege diverse Komponenten sowohl an der Sat-Anlage als auch am Gerät austauschte, blieb es bei einem fehlerhaften Empfang. Nachdem immer neue Kunden mit dem gleichen Problem zu ihm in sein Fachgeschäft kamen, startete er eine Anfrage bei Panasonic. Dort teilte man ihm mit, das Problem sei bekannt: Astra habe seine Sendeparameter verändert, und nun warte man auf deren Abhilfe. Panasonic empfahl noch, man solle auch selbst aktiv werden und eine E-Mail an Astra senden. Gesagt, getan. Die Antwort kam 'schon' nach acht Tagen:

*"Im Rahmen des SES-Flottenerneuerungsprogramms hat Astra 1N kürzlich seinen Regelbetrieb auf der Orbitalposition 19.2 Grad Ost aufgenommen. Im Vergleich zu der bisherigen Satellitenkonstellation mit Astra 2C stellt Astra 1N eine signifikant höhere Empfangsleistung zur Verfügung, wodurch sich die Verfügbarkeit des Empfangssignals auch unter ungünstigen Wetterbedingungen erhöht. Im Einzelfall kann dadurch der Empfangspfad (entweder auf LNB- oder auf Receiverebene) übersteuern, was zu Bildaussetzern führen kann. Durch Verwendung eines geeigneten LNBS beziehungsweise Einsatz eines Dämpfungsgliedes lässt sich das Problem leicht beseitigen. Mit freundlichen Grüßen. Ihr Astra Deutschland Team"*

Ihr Kollege hatte einen zu hohen Pegel aber bereits längst als Fehlerursache ausgeschlossen. Seine Techniker hatten das Dämpfen des Pegels als "nicht wirksam" beschrieben. Auch der Austausch der LNBS bei mehreren Kunden blieb ohne Erfolg. In einem extremen Fall erneuerte er sogar die komplette Koaxleitung und den Stecker, prüfte das Fernsehgerät, führte ein Software-Update durch und erneuerte das Sat-Empfangsteil – alles ohne Erfolg. Gleiche Fehler treten mittlerweile bei einer langen Liste seiner Kunden auf. Auf seine erneute Kontaktaufnahme mit Astra, in der er all dies beschrieb, erhielt er auch nach über zwei Wochen keine Rückmeldung! Wir wenden uns ebenfalls mit einem Schreiben an **Wolfgang Elsässer**, Geschäftsführung **Astra Deutschland/Unterführung**, und haken mit diesen Fragen bei ihm nach:

- 1) Wie erklären Sie sich, dass das Problem des HD-Empfangs auch nach Einsatz eines Dämpfungsreglers, Austausch der LNB, Neuausrichtung des Receivers und Software-Update noch besteht?
- 2) Welche weiteren Lösungsvorschläge für das offensichtlich bei Astra angesiedelte Problem können Sie den betroffenen CE-Fachhändlern machen?
- 3) Welchen zeitlichen Rahmen können Sie den betroffenen CE-Fachhändlern für eine Behebung des Problems nennen?

Die Antwort von Astra fällt folgendermaßen aus: "Die genaue Ursache für die bei einigen wenigen Empfangsgeräten auftretenden Probleme beim Empfang des ARD HD Transponders auf ASTRA-1N werden derzeit noch von den betroffe-

nen Herstellern, Sendern und unserer Muttergesellschaft SES untersucht. Eine abschließende Stellungnahme können wir erst nach Abschluss der laufenden Untersuchungen geben, möglicherweise schon im Laufe der kommenden Woche."

Immerhin, Astra hat reagiert, auch wenn man das Problem auf wenige Geräte zu reduzieren versucht. Zu begrüßen ist ebenfalls, dass Astra nun nicht mehr einen zu hohen Pegel als Ursache des Problems sieht. Bleibt zu hoffen, dass es in den nächsten Tagen aus der Welt geschafft wird. Fünf Wochen sind eine lange Zeit, wenn man den eigenen Kunden keinerlei weitergehende Informationen geben kann. Fachhändler, die normalerweise als Problemlöser auftreten, droht durch diese Sache ein Imageverlust, der zu empfindlichen Umsatzeinbußen und dem Weggang verärgelter Kunden führen kann. Astra sollte schleunigst seine Hausaufgaben machen – und seine Kommunikationsstrategie mit dem Fachhandel dringend verbessern. Wir überlassen Ihrem Kollegen das letzte Wort:

*"Wir haben in den letzten Jahren große Anstrengungen unternommen, um in unserem Einzugsbereich, in dem die meisten Haushalte verkabelt sind, die Vorzüge einer Sat-Anlage herauszustellen. Dies ist uns sehr gut gelungen. Wir rüsten seit einigen Jahren durchgehend mit drei Trupps unsere Kunden von Kabel auf Sat um. Sollte sich dies nun als Fehler herausstellen?"*

