

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 15/4864

Verbraucherzentrale Bundesverband

Vorstand

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin

Frau Monika Schwalm, MdL
Vorsitzende des Innen- und Rechtsausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Postfach 7121

24171 Kiel

□

Unser Zeichen
FB 4 bo

Telefon
030/25 800 106

Fax
030/25 800 118

Datum
17.08.2004

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Rundfunkgesetzes für das Land Schleswig-Holstein;
hier: Überlegungen zu einem Zertifikat für die Bedienfreundlichkeit von Digitaldecodern

Bezug: Ihr Schreiben von 24.06.2004 – Zeichen: L215

Sehr geehrte Frau Schwalm,

haben Sie nochmals vielen Dank für die Einladung zur Anhörung am 18.08.2004, an der für den vzbv Herr Michael Bobrowski, Referent für Telekommunikation, Post und Medien teilnehmen wird. Dies war Ihnen bereits auf Veranlassung des Vorstands des vzbv, Frau Prof. Dr. Edda Müller, per E-Mail mitgeteilt worden.

Wie gewünscht, finden Sie in der Anlage eine kurze Stellungnahme zu der Frage, ob das von der ULR vorgeschlagene Gütesiegel für Digitaldecoder für mehr Information und Markttransparenz am Point of Sale sorgen könnte.

Das Fazit unserer diesbezüglichen Überlegungen ist, dass das Zertifikat unter bestimmten Voraussetzungen durchaus dazu geeignet wäre, in Ergänzung zum vergleichenden Warentest wichtige Informationen über die Bedienfreundlichkeit von Digitaldecodern bereitzustellen.

Einzelheiten entnehmen Sie bitte der anliegenden Stellungnahme, die wir morgen gern mündlich erläutern wollen.

Mit freundlichen Grüßen
gez.
Patrick von Braunmühl
Stellv. Vorstand

Anlage

Verbraucherzentrale Bundesverband

Berlin, 17.8.2004

vzbv – Position zum Vorschlag der ULR, ein Zertifikat für die verbraucherfreundliche Handhabung von Digitaldecodern zu schaffen.

Vorbemerkung:

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) als öffentlich geförderter Bundesverband und Dachorganisation der 16 Verbraucherzentralen und 22 weiterer verbraucherorientierter Verbände vertritt die Interessen der Verbraucher in der Öffentlichkeit, gegenüber der Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft.

Der im November 2000 gegründete vzbv ist in Nachfolge einer seiner Vorgängerorganisationen, der „Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e. V. (AgV)“, u.a. Mitglied der „Initiative Digitaler Rundfunk“. Insofern sind die Verbraucherorganisationen sowohl auf der Bundes- als auch auf der Landesebene mit der Thematik der Digitalisierung des Rundfunks seit Jahren intensiv befasst.

Nach Abschluss der Konzeptionsphase innerhalb der IDR konnten im vergangenen Jahr beim Umstieg auf das digitale terrestrische Fernsehen in Berlin und Brandenburg die ersten praktischen Erfahrungen mit den Empfangsgeräten und deren Handhabung gewonnen werden. Durch den inzwischen vollzogenen zweiten Umstieg in den Regionen Köln/Bonn/Düsseldorf, Niedersachsen, Hamburg und Bremen konnte diese Erfahrungsbasis erweitert werden.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen, die unmittelbar den jeweiligen Umstieg begleitet haben bzw. noch begleiten, kann folgendes vorläufiges Fazit gezogen werden:

Der Umstieg war für die Verbraucher interessant; die Empfangsgeräte sind trotz zusätzlicher Kosten und der zum Teil ungewohnten bis schwierigen Handhabung akzeptiert worden. Die Zahl der Beschwerden und Probleme auf der Nutzerseite war vergleichsweise gering, gemessen an der Zahl der betroffenen Haushalte und angesichts der Tatsache, dass die Verbraucher bis dahin wenig bis keine Erfahrungen mit derartigen Geräten besaßen. Dies erstaunt um so mehr, als ein Großteil der betroffenen Fernsehzuschauer eher in der mittleren bis oberen Altersgruppe der Bevölkerung zu finden sind.

Die Stiftung Warentest hatte sowohl vor dem Umstieg in Berlin-Brandenburg, als auch in NRW und Norddeutschland frühzeitig einige DVB-T Empfangsgeräte getestet. Angesichts des zumindest im ersten Testdurchlauf kleinen Zahl von Testgeräten wurde von vielen nachfragenden Verbrauchern ein noch umfassenderes Informationsangebot über Set-Top-Boxen und deren wesentliche Eigenschaften von unabhängiger Seite gewünscht. Inzwischen hat die Stiftung Warentest weitere Untersuchungen dieser Geräteart durchgeführt.

Trotz der grundsätzlichen Zufriedenheit der Verbraucher mit dem Ablauf des Umstiegs gab es sehr wohl auch Kritik. So wurden insbesondere eine zum Teil schwierige Handhabung der Geräte, die

Notwendigkeit einer zusätzlichen Fernbedienung, ein teilweise unzureichendes Zusammenspiel von Set Top Box (STB) und Fernsehgerät sowie Probleme bei der Wahl der richtigen Antenne beklagt. Letzteres war insbesondere beim Umstieg in Berlin/Brandenburg ein gewichtiger Kritikpunkt, zumal dort über die Art der erforderlichen Antenne kaum Informationen zur Verfügung standen. Beim zweiten Umstieg in NRW und Norddeutschland war man auf diese Fragestellung besser vorbereitet.

Zur Fragestellung:

Die grundsätzlichen Bedenken der ULR hinsichtlich eines möglicherweise negativen Einflusses handhabungstechnischer Geräteschwächen auf den Zugang der Verbraucher zum digitalen Rundfunkangebot können wir im Ansatz nachvollziehen.

Für die Verbraucher stellen Bedienungsfreundlichkeit und unkomplizierte Handhabbarkeit der Empfangsgeräte einen wichtigen kaufentscheidenden Aspekt dar, der bei den aktuellen Tests der Stiftung Warentest von terrestrischen STB zu Recht mit 35 % Gewicht zu Buche schlägt.

Dennoch scheinen vorhandene Defizite in diesem Punkt für die Verbraucher zumindest auf den ersten Blick keine unüberwindbare Hürde für den Umstieg auf das digitale terrestrische Fernsehen darzustellen. Diese Beobachtung wird, um andere digitale Übertragungsplattformen wie Satellit und Kabel einzubeziehen, durch die Erfahrungen beim Satellitendirekttempfang gestützt, wo die Bedienung der Beistelldecoder sicherlich ähnlich komplex erscheint wie die der terrestrischen STB. Dennoch haben sich inzwischen europaweit 22,8 Millionen Haushalte für den digitalen Satellitenempfang entschieden, ohne dass es zu massenhaften Protesten der Nutzer über unzulänglich handhabbare Geräte gekommen ist.¹ Dies wird verschiedene Gründe haben, die von einer oft nur teilweisen Nutzung einer zum Teil großen Zahl von Funktionsmöglichkeiten der Geräte über die Zuhilfenahme sachkundiger Helfer bis hin zur Resignation reichen.

Erfahrungsgemäß sind neben Mobilfunktelefonen, Personalcomputern und sonstigen digitalen Geräten, die die Verbraucher heutzutage nutzen, auch Geräte für den Zugang zum digitalen Rundfunk insbesondere für den technisch nicht vorgebildeten Laien schwieriger zu handhaben als herkömmliche Analoggeräte. Das liegt nicht allein an der größeren Vielfalt von Funktionen (Features) oder vielfältigen Bedienmöglichkeiten, sondern vor allem an einer oft unzureichend gestalteten Mensch-Maschine-Schnittstelle. Dies haben nicht nur die Ergebnisse der von der ULR in Auftrag gegebenen Untersuchung gezeigt. Es ist auch in den einschlägigen Testberichten der Stiftung Warentest nachzulesen. Hier gibt es, ähnlich wie bei den Bedienungsanleitungen, weiterhin zum Teil erheblichen Verbesserungsbedarf.

Der wirkungsvollste Weg zu konstruktiven bzw. handhabungstechnischen Verbesserungen durch die Gerätehersteller führt über eine umfassende Verbraucherinformation und mehr Markttransparenz am Point of Sale und damit zu einem erhöhten Nachfragedruck durch die Konsumenten. Dabei sollten die Verbraucher nicht nur objektiv vergleichbare Informationen über die wesentlichen Ausstattungs- und Funktionsmerkmale der Geräte erhalten, sondern auch über deren Bedienfreundlichkeit. Wie groß der Optimierungsbedarf in diesem Punkt z.B. bei DVB-T Empfängern ist, belegen die jüngsten Ergebnisse der Stiftung Warentest, bei denen kein Gerät in Sachen Handhabung über ein Befriedigend hinaus kam.

Zwar sieht sich der Verbraucher heute von einem Dschungel von Kennzeichnungen der verschiedensten Art umgeben. So lautet die Frage zunächst einmal nicht, ob es noch ein weiteren Siegels

¹ Vergleiche „ASTRA“ Satelliten Monitor“, Juli 2004

oder eines zusätzlichen Zeichens bedarf, sondern vielmehr, welche Art der Information am besten geeignet ist, dem Verbraucher eine vernünftige Kaufentscheidung zu ermöglichen.

Dennoch könnte unserer Meinung nach das von der ULR vorgeschlagene Zertifikat im vorliegenden Fall und obwohl es nur einen singulären Aspekt aus dem Spektrum aller wichtigen Gerätemerkmale heraushebt, durchaus zur größeren Markttransparenz und zur Verbesserung der Informationslage des Endverbrauchers beitragen.

Allerdings müsste bei der künftigen Kommunikation in den Markt unmissverständlich klargestellt werden, dass mit dem Zeichen lediglich ein, wenn auch wichtiger Aspekt abgedeckt wird. Auch sollte es in keinem Fall unter dem Begriff „Qualitätssiegel“ vermarktet werden, da ansonsten beim Verbraucher leicht der Eindruck entstehen könnte, diese Aussage beziehe sich auf das gesamte Gerät bzw. auf dessen sämtliche wesentliche Eigenschaften.

An einem Beispiel soll dies deutlich gemacht werden: vor kurzem hat die „Deutsche TV-Plattform“ das sog. „DVB-T Logo“ öffentlichkeitswirksam zum „Qualitätszeichen“ erklärt. Das DVB-T Logo für das „ÜberallFernsehen“ wird auf solchen Geräten geführt, die die von der TV – Plattform, der Geräteindustrie und den Rundfunkanstalten gemeinsam entwickelten Mindestanforderungen an DVB-T Empfangsgeräte erfüllen. Da mit diesem Logo aber nach unserem Verständnis lediglich eine funktionale Selbstverständlichkeit ausgedrückt wird, können wir diesen Schritt der „TV-Plattform“ nicht gutheißen. Er trägt letztlich auch nicht zum besseren Verständnis tatsächlicher „Qualitätssiegel“ bei, sondern wird möglicherweise eher Verwirrung stiften, da er eine zu hohe Erwartungshaltung der Konsumenten schafft.

Diesen Fehler sollte das ULR-Zertifikat nicht wiederholen.

Darüber hinaus sollte das von der ULR vorgeschlagene Zertifikat sich auf standardisierte und objektiv vergleichbare Mess- bzw. Untersuchungsverfahren stützen, um die beabsichtigte Prüfung und Positivbestätigung ggf. durch weitere unabhängige Prüf- und Zertifizierungsstellen zu ermöglichen und so einen u.U. steigenden Bedarf potentiell interessierter Gerätehersteller im In- und Ausland tatsächlich auch abdecken zu können.

Fazit:

Angesichts des überraschend hohen Interesses der Verbraucher am digitalen (terrestrischen) Fernsehen bedarf es ohne Zweifel einer weiteren Verbesserung der Informationssituation des Verbrauchers und der Verfügbarkeit objektiv vergleichbarer Informationen über die wesentlichen Geräteeigenschaften einschließlich der Bedienfreundlichkeit.

Hier leistet der vergleichende Warentest einen entscheidenden Beitrag, die erforderliche Markttransparenz herzustellen, die bestehenden Informationsdefizite beim Endverbraucher abzubauen und einen spürbaren Optimierungsdruck auf die Gerätehersteller auszuüben, ihre Geräte auch und gerade im Punkt Bedienfreundlichkeit zu verbessern. Mit Hilfe ihres zwischenzeitlich erweiterten Test-Instrumentariums („Aktualitätentest“ und „Continuous Testing“) kann die Stiftung Warentest heute deutlich flexibler auf kurzfristige Marktentwicklungen reagieren als noch vor einigen Jahren.

Ein von unabhängiger Seite vergebenes Zertifikat für benutzerfreundlich gestaltete digitale Endgeräte für den Rundfunkzugang auf der Grundlage objektiv vergleichbarer Prüfkriterien würde von uns als sinnvolle Ergänzung des vergleichenden Warentests angesehen werden, sofern die oben beschriebenen Kriterien erfüllt sind.