

Pressemitteilung

Senioren-Union der CDU: Netzanbieter nehmen keine Rücksicht auf ältere Kunden

Die Senioren-Union der CDU hat Kabelnetzbetreiber für Fernsehsender kritisiert, zu wenig Rücksicht auf ältere und technisch unerfahrene Kunden zu nehmen. Bei der jüngsten Umstellung der Sendepunkte des Kabelnetzanbieters Unitymedia in NRW seien unzählige Senioren mit der Sendersuche hilflos überfordert gewesen, sagte der Bundesvorsitzende der Senioren-Union, Professor Dr. Otto Wulff, am Mittwoch in Berlin. „Viele mussten auf eigene Kosten Fernseh-Techniker beauftragen, um nach dem Totalausfall die neuen Sendepunkte einzustellen oder sie saßen vor schwarzen Bildschirmen.“ Wulff berichtete von zahlreichen Beschwerden der Senioren.

Nach Abschaltung der analogen TV-Sender hatte Unitymedia eine umfassende Neuordnung der Sendepunkte vorgenommen. Weil viele Kunden nach einer technischen Panne des Betreibers anschließend die Programme nicht mehr fanden, empfahl Unitymedia einen Senderdurchlauf oder notfalls einen Reset auf die Werkseinstellungen sowie eine Meldung auf der Hotline. Das führte auf der Hotline zu langen Wartezeiten. „Es darf nicht sein, dass gerade ältere Fernsehzuschauer mit dem Problem der Umstellung allein gelassen werden“, klagte Wulff. Nicht nur die Kabelnetzbetreiber müssten endlich mehr Rücksicht auf ältere Kunden nehmen. „Der Service-Gedanke spielt bei technischen Anbietern oft kaum noch eine Rolle. Mit Blick auf die besonders älteren Menschen entstehenden Kosten ist das Verhalten der Kabelnetzbetreiber umso gründlicher zu beobachten, da diesen Kosten augenscheinlich egal sind, die sie nicht zu tragen haben“, sagte Wulff. Unitymedia will in den nächsten Wochen auch die Sendepunkte in Hessen und Baden-Württemberg umstellen.

Berlin, 30.08.2017