

Die häufigsten Probleme beim Kundenanschluss

Übergeordnete Störungsereignisse		
Störungsereignis	mögliche Ursache	Maßnahme
Kein Internet, Telefon oder TV (Nur im EFH nachprüfbar)	Hausübergabepunkt (bei tel.quick von der Firma GENEXIS) ist ohne Stromversorgung	Stromversorgung des Hausübergabepunkts (HÜP) überprüfen
Internet und Telefon gestört (TV ist OK)	Datenkabel zwischen Hausübergabepunkt (EFH) bzw. Wanddose (MFH) und Fritz!Box in die falsche Buchse gesteckt.	Datenkabel in Buchse „LAN 1“ und nicht „DSL“
	Fritz!Box ohne Strom (LEDs aus)	Stromversorgung zur Fritz!Box wiederherstellen
	Fritz!Box leuchtet zwar, reagiert aber nicht	Fritz!Box kurzzeitig vom Stromnetz trennen (2-3 Min) - danach ca. 1 Min warten
	Evtl. ist das Datenkabel vom Hausübergabepunkt (EFH) bzw. Wanddose (MFH) zur Fritz!Box gestört	Datenkabel überprüfen



Störung Internet		
Störungsereignis	mögliche Ursache	Maßnahme
Keine Internetverbindung (Telefon geht auch nicht, TV ist OK)	siehe übergeordnete Störungsereignis: „Internet und Telefon gestört (TV OK)“	siehe übergeordnete Störungsereignis „Internet und Telefon gestört (TV OK)“
Bandbreite des Anschlusses zu gering	PC ist über WLAN angebunden. Bei WLAN ist immer mit Geschwindigkeitseinbußen zu rechnen Statt LAN-Kabel werden PowerLAN-Adapter (Signalübertragung über Stromleitung) genutzt	PC und Fritz!Box über LAN-Kabel verbinden LAN-Kabel zwischen Fritz!Box und PC legen und PowerLAN-Adapter demonstrieren
WLAN Verbindung ist schlecht	Die Fritz!Box wurde an ungünstiger Stelle installiert (z.B. im Keller und somit durch Stahlbetondecken abgeschirmt) Entfernung zwischen Fritz!Box und Endgerät (z.B. Computer) zu groß	Fritz!Box in die Wohnebene verlegen Die Entfernung zwischen Endgerät und Fritz!Box verringern
Abbrüche WLAN trotz guter Signalstärke	In stark frequentierten WLAN-Umgebungen führt die Fritz!Box in der Standardeinstellung automatische Kanalwechsel auf weniger stark genutzte Kanäle durch, wobei es zu einem kurzzeitigen Abbruch der Verbindung kommt Eine DECT-Telefon-Basisstation befindet sich weniger als 1 m vom WLAN-Router entfernt	Im Fritz!Box-Menü unter dem Punkt „Wlan“ einen wenig genutzten Kanal fest einstellen. Den Abstand zwischen DECT-Telefon-Basisstation und Fritz!Box auf mindestens einen Meter vergrößern

MFH = Mehrfamilienhaus, EFH = Einfamilienhaus, HÜP= Hausübergabepunkt

Die häufigsten Probleme beim Kundenanschluss

Störung Telefonie		
Störungsereignis	mögliche Ursache	Maßnahme
Telefon geht nicht (Internet geht auch nicht TV ist OK)	siehe übergeordnete Störungsereignis: „Internet und Telefon gestört (TV OK)	siehe übergeordnete Störungsereignis: „Internet und Telefon gestört (TV OK)
Es klingelt nur ein oder ein falsches Telefon klingelt	Es wurde keine oder eine fehlerhafte Zuweisung der Rufnummern zu den Endgeräten (Telefon, Faxgerät) vorgenommen	Im Fritz!Box Menü „Telefoniegeräte“ die korrekte Zuweisung der Rufnummern vornehmen
Aussetzer und störende Geräusche bei DECT-Schnurlostelefonen	Basisstation des Telefons wurde direkt neben der Fritz!Box platziert Entfernung zwischen Basisstation und Schnurlostelefon zu groß Telefon nicht in Ordnung	Basisstation und Fritz!Box mindestens einen Meter voneinander aufstellen dichter an die Basisstation herangehen. anderes Telefon versuchen, z.B. das Fritz!fon C4
Faxübertragungen brechen ab oder es ist kein Faxversand oder Faxempfang möglich	Die Einstellungen des Faxgeräts müssen an die tel.quick-Telefonie-Funktion angepasst werden.	Im Faxgerät den Fehlerkorrekturmodus (ECM) deaktivieren und die Sende- und Empfangsgeschwindigkeit auf 9600bps reduzieren
Sporadisch brechen Faxübertragungen ab	Ankloppfunktion ist aktiviert	Ankloppfunktion in der Fritz!Box (im Menü „Telefonie“ unter „Telefoniegeräte“) deaktivieren

Störung TV		
Störungsereignis	mögliche Ursache	Maßnahme
TV geht nicht (Internet oder Telefon funktionieren)	Es wird kein TV-Signal geliefert TV Gerät ist auf falsche Signalquelle eingestellt z.B. HDMI oder PC ...	TV LED am Hausübergabepunkt (EFH) leuchtet nicht. tel.quick kontaktieren. Eingangsquelle (Source) überprüfen
Es kommt zu „Klötzchenbildung / Artefakte“	Am TV liegt ein zu geringer Signalpegel an. Mehr als zwei TV-Geräte ohne Hausanschlussverstärker Fehler in der Verkabelung (Verteiler mit „offenen“ Ausgängen, defekte Abschirmung, Koaxialkabel zu lang oder minderwertig) Es ist ein Hausanschlussverstärker im Einsatz der zu hoch ausgesteuert wurde	Verkabelung prüfen/ggf. erneuern: hochwertiges „Class A“ Koaxialkabel mit min. 90db Schirmungsmaß verwenden Es muss ein Hausanschlussverstärker installiert werden Verkabelung prüfen/ggf. erneuern: hochwertiges „Class A“ Koaxialkabel mit min. 90db Schirmungsmaß Am Hausanschlussverstärker den Ausgangspegel reduzieren.
Empfang von nur ca. 35 Sender mit minderer Bildqualität	Es werden aktuell nur analoge Programme empfangen	Prüfen ob das Empfangsgerät DVB-C beherrscht und wenn ja aktivieren
Bestimmte Sender der Senderliste werden nicht angezeigt	Es wurde kein vollständiger Programmsuchlauf durchgeführt	Vollständigen Programmsuchlauf gemäß TV-Hersteller Handbuch durchführen