

# ALLES ÜBER DIE RÜCKWEGSTÖRUNG

Hast Du davon schon mal gehört: Rückwegstörung? Vielleicht kennst Du sie auch unter dem Begriff Einstrahlung. Wir erklären, was genau das ist. Und vor allem, was Du in dem Fall tun solltest – und was nicht.

Was genau ist eine Rückwegstörung?

Eine Rückwegstörung ist ein Störsignal. Es stört die Frequenzen, auf denen die Router unserer Kund:innen Daten in unser Netz senden. Und kann bei anderen Nutzer:innen zu Problemen mit Internet und Telefon führen. Vielleicht sogar bei Kund:innen, die in anderen Straßen wohnen. Oder in einem ganzen Ortsteil.

So ein Störsignal kann verschiedene Ursachen haben. Zum Beispiel ein veraltetes oder kaputtes Elektrogerät. Oder schlecht abgeschirmte Leitungen oder unsachgemäß geerdete Hausanlagen. Aber auch defekte Hausverstärker oder externe Funksignale. Das Störsignal kommt dann über den Rückkanal, englisch Upstream, des Anschlusses zurück ins Netz.

Was genau die Störung verursacht, lässt sich meistens schwer zurückverfolgen. Denn sie ist nicht unbedingt dauerhaft. Oft tritt sie nur auf, wenn das Gerät eingeschaltet ist. Deswegen kann es sehr lange dauern, die Störungsquelle zu finden.

So kannst Du das Problem anpacken:

- Gib Deinem Router mindestens 1 Meter Abstand zu anderen elektronischen Geräten. Auch zu Smartphone-Ladegeräten
- Trenn nicht mehr genutzte ältere Geräte von Deiner Antennen-Anschlussdose. Zum Beispiel alte Radios
- Entfernen auch Antennenkabel, die nicht mit einem Gerät verbunden sind. Aber in einer Anschlussdose stecken. Denn die offenen Enden der Antennenkabel wirken wie Empfangsantennen. Darüber dringen Störsignale in unser Kabelnetz ein. Da überlagern und stören sie das eigentliche Signal
- Tausch geknickte Anschlusskabel aus

Die Störung ist trotzdem noch da? Dann meld Dich bei uns.

Wichtig:

- Ändere bitte nichts an der Hausverteileranlage
- Nimm keine Blenden von Deinen Anschlussdosen ab
- Knick Anschlusskabel nicht
- Verleg Kabel nicht selbst – lass lieber einen Profi ran

So unterstützt Du unser Technik-Team:

Unsere Expert:innen prüfen die Werte der Hausverteileranlage. Dafür gehen sie von Tür zu Tür. So arbeiten sie sich bis zur Störungsquelle vor. Lass sie darum in den Keller oder auch in Deine Wohnung.

Bevor unser Technik-Team zu Dir kommt, sagen wir Dir natürlich Bescheid. Du findest eine Info in Deinem Briefkasten. Der Info-Zettel ist verloren gegangen? Dann erkennst Du unsere Techniker:innen an der Firmenkleidung. Du bist unsicher? Lass Dir die aktuelle Vorgangsnummer und den Dienstausweis zeigen.

