

Eingebrannt

LG verweigert Garantie bei OLED-TV



OLED-Fernseher haben brillante Farben, ein sattes Schwarz und sind zudem blickwinkelstabil. Sie neigen bei bestimmten Anwendungsszenarien aber auch zum Einbrennen, also zur Bildung von permanenten Schattenbildern. Und genau in dieser Situation verweigert LG die Garantie.

Von Georg Schnurer

Als Albert F. im September 2016 auf der IFA in Berlin durch die Hallen stöberte, blieb er bei den OLED-Fernsehern von LG hängen: Die perfekten Farben und das satte Schwarz begeisterten

ihn. Er beschloss: Sein nächster Fernseher, wird ein OLED-Modell. Im Januar 2017 war es so weit: Beim Händler seines Vertrauens kaufte er für stolze 2332,40 Euro einen 55-Zoll-Fernseher mit gekrümmtem Display vom Typ LG 55C6V.

In der ersten Januarwoche wurde das Gerät geliefert und fortan nutzte Familie F. den Fernseher intensiv. Um Energie zu sparen, betrieb Albert F. den 55C6V an einer Funksteckdose, die den Fernseher vom Netz trennte, sobald er abgeschaltet wurde. Das sparte nicht nur die Kosten für den Standby-Energieverbrauch, sondern erhöhte auch die Sicherheit. Defekte Fernseher belegen schließlich Platz zwei unter den häufigsten Brandverursachern bei elektrischen Geräten. Folgerichtig rät auch LG in der Bedienungsanleitung auf Seite 4 explizit, den Netzstecker zu ziehen, wenn das Gerät längere Zeit nicht benutzt wird.

Die Freude am brillanten Bild des OLED-Fernsehers erhielt 18 Monate nach dem Kauf einen empfindlichen Dämpfer: Das TV-Bild zeigte vor allem bei rotem Hintergrund deutlich erkennbare Schatten.

Garantiefall?

So eine Bildstörung wollte Albert F. nicht hinnehmen und kontaktierte den LG-Support. Der schickte am 16. Juni 2018 einen Servicetechniker zur Begutachtung des Schadens. Er fertigte Bilder von den Einbrenneffekten an und las die Statusregister des Geräts aus. Die gewonnenen Informationen übermittelte der Techniker an LG.

Kurze Zeit später meldete sich der LG-Service: Eine Garantiereparatur des Geräts werde abgelehnt. Eine Begründung gab es nicht, weshalb Albert F. umgehend schriftlich protestierte. Schließlich habe er das Gerät exakt unter den gleichen Bedingungen betrieben wie seinen alten LG-Fernse-

her. Bei diesem LED-Modell sei auch nach Jahren kein Einbrenneffekt zu erkennen.

Am 26. Juli meldete sich das LG-Beschwerde-Management. Man habe den Fall noch einmal sorgfältig geprüft. Dabei habe sich herausgestellt, dass die Kompensationsvorgänge bei dem Gerät nicht den Spezifikationen entsprächen. Kompensationen würden mit einem Standardzyklus von vier Betriebsstunden ausgeführt, sobald das Gerät in den Standby-Modus geschaltet werde. Beim Gerät von Albert F. habe man aber nur 217 Kompensationen in 7671 Betriebsstunden festgestellt. Das entspreche einer Kompensation für 35,35 Stunden. Bei dem Gerät hätte aber spätestens alle acht Stunden ein Kompensationsvorgang erfolgen müssen. Dies, so der Mitarbeiter des Beschwerdemanagements, werde in der Regel dadurch verhindert, dass das TV-Gerät spannungslos gesetzt wird. Eine Instandsetzung im Rahmen der Garantie sei deshalb nicht möglich.

Edelschrott

Albert F. war schockiert. Sorgfältig las er im TV-Handbuch noch einmal nach, ob da ein Hinweis darauf zu finden war, dass der 55C6V nicht nach dem Ausschalten vom Stromnetz getrennt werden dürfe. Doch das Handbuch enthielt weder so einen Hinweis noch sonst eine Anmerkung zur Verhinderung von Einbrenneffekten. Dass LG den teuren Fernseher nun nach gut 18 Monaten Betrieb zu Edelschrott erklärt hatte, wollte er auf keinen Fall hinnehmen. Hilfesuchend wandte er sich an die c't-Redaktion.

Da wir bis dato noch nie von einer Garantieverweigerung aufgrund der Verwendung einer automatisch abschaltenden Steckerleiste gehört hatten, baten wir Albert F., uns den Fernseher zur näheren Untersuchung zukommen zu lassen. Im c't-Labor bestätigte sich dann schnell, dass das Gerät aufgrund der deutlich sichtbaren Einbrenneffekte kaum noch zu gebrauchen war. Vor allem bei Bildern mit hohem Rot-Anteil störten die eingebrannten alten Bildinhalte empfindlich. Wie der Kunde zuvor durchforsteten auch wir das mitgelieferte Handbuch sorgfältig auf Hinweise zur Vermeidung von Einbrenneffekten. Doch im gerade einmal 17 Seiten umfassenden deutschsprachigen Handbuchteil fand sich kein Wort zu dieser Problematik.

Lediglich der Sicherheitshinweis zum Trennen des Geräts vom Stromnetz bei längerer Nicht-Nutzung war zu entdecken.

Als Grund für eine Garantieverweigerung kann der Betrieb an einer automatischen Steckerleiste unserer Überzeugung nach deshalb nicht herhalten. Um eine Garantieinstandsetzung bei Einbrenneffekten tatsächlich verweigern zu können, hätte LG prominent auf die erforderlichen Kompensationsvorgänge hinweisen müssen.

**VOR
SICHT
KUNDE!**

Nachgefragt

Wir baten deshalb LG um eine Erklärung. Warum weist man den Kunden nicht deutlich auf das Problem mit den Einbrenneffekten hin? Warum verweigert LG die Garantieleistung trotz fehlender Kundeninformation? Zudem interessierte uns, was bei der Kompensation technisch passiert und wie oft es Reklamationen wegen eingebrannter Bilder bei OLED-TVs gibt.

LG rechtfertigte zunächst die ursprüngliche Garantieablehnung. Der Kunde habe das Gerät intensiv und beinahe schon gewerblich betrieben und obendrein verhindert, dass die erforderlichen Kompensationsvorgänge durchgeführt worden seien. Man räumte allerdings auch ein, dass in dem mit dem Gerät ausgelieferten Handbuch keinerlei Hinweise auf die erforderliche Kompensation im Standby-Modus enthalten war. Nach der Anfrage von c't habe man den Fall erneut aufgerollt. Dabei hätte sich herausgestellt, dass die Familie sehr treue LG-Kunden seien, die in den letzten Jahren mehr als 10 LG-Produkte erworben hatten. Deshalb habe man sich aus Kulanz entschlossen, das Gerät der Familie gegen ein höherwertiges Modell auszutauschen. Für Familie F. ist das eine gern akzeptierte Lösung.

Bei den 2018er-Modellen hat LG im Handbuch umfängliche Hinweise zur

Kompensation und zur Vermeidung von Schattenbildern eingefügt. Zur Kompensationstechnik selbst verriet uns LG freilich nicht viel. Es handle sich dabei um einen sogenannten Pixel-Refresher, der im Standby nach etwa vier Betriebsstunden automatisch ausgeführt werde. Die Details seien aber ein Betriebsgeheimnis. Generell gebe es bei OLED-Fernsehern aller Hersteller bauartbedingt stets das Restrisiko permanenter Nachbilder. LG habe deshalb verschiedene Schutzmechanismen vorgesehen, um dies zu vermeiden. Dazu gehöre auch eine Option im Menü, die etwa Logos oder statische Vollbilder automatisch dimmt und in regelmäßigen Abständen um einen Bildpunkt verschiebt. Das sei bei 4K-Bildschirmen für den Nutzer nicht zu bemerken.

Der bei Familie F. aufgetretene Fehler sei sehr selten, beteuerte LG. Lediglich bei 0,4 Prozent aller verkauften OLED-Geräte gäbe es derartige Reklamationen, die zu meist ältere Baureihen beträfen. Bei den 2017er und 2018er-Baureihen sinke die Anzahl der Servicefälle aufgrund technischer Verbesserungen stetig. Rund 90 Prozent der Servicefälle seien auf Shop-Displays zurückzuführen – also auf in Ladengeschäften eingesetzte TV-Geräte oder lange laufende Ausstellungsstücke, die verbilligt an Endkunden verkauft wurden.

Sichere OLED-TV-Nutzung

Besitzer von OLED-Displays, die sich vor Einbrenneffekten schützen wollen, sollten auf den Einsatz automatischer Steckerleisten verzichten. Nur so ist sichergestellt, dass die bei dieser Technik erforderlichen Refresh-Maßnahmen zuverlässig vom Gerät durchgeführt werden. LG hat in den aktuellen Garantiebedingungen Einbrennfehler oder „permanente Nachbilder“, wie es der Hersteller nennt, bei OLED-Geräten generell von der Garantie ausgeschlossen. (gs@ct.de) **ct**

Trennt man einen OLED-Fernseher stets automatisch vom Stromnetz, kann dieser notwendige Kompensationsvorgänge nicht mehr ausführen und es besteht die Gefahr permanenter Einbrenneffekte.

