Fragen und Antworten waipu.tv

(Stand Juli 2025)

1. Fragen zur Aktivierung des waipu.tv Kontos

1.1 Wie kann ich nach der Buchung mein waipu.tv Konto aktivieren? 2

1.2 Ich habe die App installiert, kann das Angebot aber nicht nutzen 3

1.3 Im Aktivierungsformular kommt die Meldung, dass die Email- Adresse schon vorhanden ist 3

1.4 Warum muss ich ein Aktivierungsformular ausfüllen und Daten an die Exaring AG übergeben? 3

1.5 Wie werden die Daten verwendet, die ich bei der Aktivierung angebe? 3

1.6 Wie kann ich meine persönlichen Daten und die Datenschutz- einstellungen bei waipu.tv anpassen? 3

2. Fragen zum Produkt waipu.tv

2.1 Kann ich waipu.tv auch im Ausland nutzen? 3

2.2 Wie viel Datenvolumen/Bandbreite verbraucht waipu.tv? 4

2.3 Kann ich waipu.tv auch über das mobile Netz auf dem Smartphone nutzen? 4

2.4 Wie viele Geräte kann ich mit waipu.tv gleichzeitig nutzen? 4

2.5 Welche Geräte kann ich mit waipu.tv verwenden? 4

2.6 Muss ich weiterhin den Rundfunkbeitrag (ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice) zahlen? 4

2.7 Gibt es eine Zeitverzögerung bei der Übertragung? 5

2.8 Wie weit reicht die Programmzeitschrift in die Zukunft? 5

2.9 Wie lange kann das Programm Pausiert werden? 5

2.10 Wie funktioniert die Restart-Funktion? 5

2.11 Wie lange kann ich aufnehmen? 5

2.12 Wie funktioniert die Serienaufnahme? 5

2.13 Was passiert wenn mein Aufnahmespeicher voll ist? 5

2.14 Kann ich Aufnahmen downloaden? 5

2.15 Was sind VoD- und New-TV-Kanäle? 5

2.16 Was ist die waiputhek? 6

2.17 Wie kann ich meine Sender anders anordnen? 6

2.18 Was ist das Heimnetzwerk? 6

2.19 Was kann ich tun, wenn mein TV-Stream eine schlechte Qualität hat? 6

2.20 Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe? 7

2.21 Wie kann ich kündigen? 7

2.22 Allgemeine Problemlösungen 7

2.23 Weitere Hilfe 7

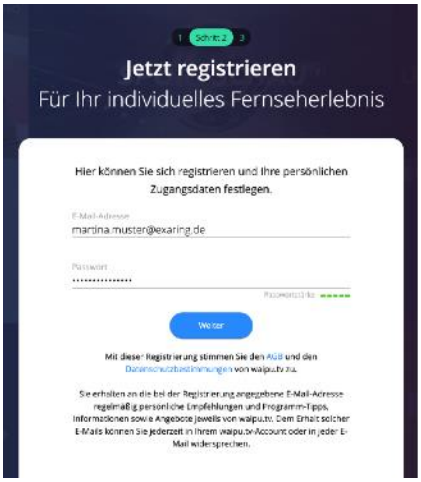
1.1 Wie kann ich nach der Buchung mein waipu.tv Konto aktivieren?

Nach der Bestellung Ihres waipu.tv Pakets erhalten Sie von der SWLB eine E-Mail mit Ihren Aktivierungsdaten. Mit diesen Daten können Sie auf www.waipu.tv/aktivierung Ihr waipu.tv-Konto aktivieren.

Schritt 1:

Rufen Sie die Aktivierungsseite www.waipu.tv/aktivierung auf. Unter „Benutzername/E-Mail-Adresse“ geben Sie den Benutzernamen an, den Sie in der E-Mail erhalten haben. Ebenso unter „Aktivierungscode“ den Aktivierungscode aus der Mail. Anschließend klicken Sie auf „Weiter“.





Schritt 2:

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und wählen Sie ein Passwort für waipu.tv-Konto.
Sie erhalten an die angegebene E-Mail-Adresse regelmäßig persönliche Empfehlungen und Programm-Tipps, Informationen sowie Angebote von waipu.tv. Dem Erhalt solcher E-Mails können Sie jederzeit in Ihrem waipu.tv-Account oder in jeder E-Mail widersprechen.
Mit Klick auf „Weiter“ akzeptieren Sie die AGB und Datenschutzbestimmungen von waipu.tv.

Schritt 3:

Bitte vervollständigen Sie die angeforderten Daten. Ihr Name wird für eine persönliche Ansprache genutzt. Das Geburtsdatum ist erforderlich, da Nutzende aus Gründen des Jugendschutzes mindestens 18 Jahren alt sein müssen.



Bei Klick auf „Nutzerkonto erstellen“ wird Ihr waipu.tv-Konto angelegt. Sie können sich nun an allen waipu.tv Apps mit Ihrer unter Schritt 2 angegebenen E-Mail-Adresse und Passwort anmelden.

1.2 Ich habe die App installiert, kann das Angebot aber nicht nutzen

Um die App zu nutzen, müssen Sie unter www.waipu.tv/aktivierung ein Benutzerkonto anlegen. Die dazu notwendigen Zugangsdaten erhalten Sie per E-Mail von der SWLB. Wie Sie Ihr waipu.tv-Konto aktivieren, erfahren sie unter Punkt 1.1.

1.3 Im Aktivierungsformular kommt die Meldung, dass die E-Mail-Adresse schon vorhanden ist

Wenn Sie bereits über einen anderen Vertrag ein Konto bei waipu.tv haben, müssen Sie für ein zweites Konto eine andere E-Mail-Adresse verwenden. Alternativ müssen Sie im bestehenden Konto die E-Mail-Adresse ändern, damit die gewünschte E-Mail-Adresse im neuen Konto verwendet werden kann. Ihre alte E-Mail-Adresse können Sie unter folgendem Link ändern: https://customer-self-care.waipu.tv/ui/account.

1.4 Warum muss ich ein Aktivierungsformular ausfüllen und Daten an die Exaring AG übergeben?

Da Exaring AG die Lizenzrechte bei den Sendern einkauft, ist nach der Buchung eine zusätzliche Registrierung bei waipu.tv erforderlich. Aus Gründen des Datenschutzes übergibt die SWLB keine personenbezogenen Daten an waipu.tv.

1.5 Wie werden die Daten verwendet, die ich bei der Aktivierung angebe?

Die Daten werden ausschließlich für die Erfüllung des Vertrags verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Weitere Informationen finden Sie in den AGB und der Datenschutzerklärung unter www.waipu.tv/dse.

1.6 Wie kann ich meine persönlichen Daten und die Datenschutz-einstellungen bei waipu.tv anpassen?

1. Sie rufen www.waipu.tv auf, klicken oben rechts auf "Login" und melden sich mit Ihren Zugangsdaten an.

2. Es startet der Webplayer. Klicken Sie hier auf das Personensymbol oben rechts, um in die Kontoverwaltung zu wechseln.

3. Hier können Sie im Untermenü "Kontodaten" bzw. "Datenschutz" Ihre persönlichen Einstellungen einsehen und ändern.

2.1 Kann ich waipu.tv auch im Ausland nutzen?

waipu.tv kann auch im Urlaub im europäischen Ausland (Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern) genutzt werden.
Die öffentlich-rechtlichen und meisten privaten Sender sind auch über die mobilen Daten live empfangbar. Die privaten Sender der ProSiebenSat.1- und RTL-Gruppe können lediglich im festgelegten Heimnetzwerk über WLAN angesehen werden. Mehr zum Thema Heimnetzwerk erfahren Sie im Unterpunkt 2.18.

2.2 Wie viel Datenvolumen/Bandbreite verbraucht waipu.tv?

Pro HD-Stream benötigt waipu.tv eine Bandbreite von 7 Mbit/s bei einem Verbrauch von bis zu 3 GB pro Stunde. Daher empfehlen wir beim Comfort-Paket eine Bandbreite von 16 Mbit/s und für das Perfect Plus-Paket eine Bandbreite von 30 Mbit/s.

2.3 Kann ich waipu.tv auch über das mobile Netz auf dem Smartphone nutzen?

Die öffentlich-rechtlichen und meisten privaten Sender sind auch über die mobilen Daten live empfangbar. Die privaten Sender der ProSiebenSat.1- und RTL-Gruppe können lediglich im festgelegten Heimnetzwerk über WLAN angesehen werden. Mehr zum Thema Heimnetzwerk erfahren Sie im Unterpunkt 2.18.

Darüber hinaus können Sie jederzeit unterwegs die Aufnahme der Lieblingssendung programmieren. Das Anschauen der Aufnahmen unterliegt den obigen Einschränkungen.

2.4 Wie viele Geräte kann ich mit waipu.tv gleichzeitig nutzen?

Mit waipu.tv können Sie auf zwei (Comfort-Paket) bzw. vier (Perfect Plus-Paket) Geräten gleichzeitig fernsehen. Es gibt keine Limitierung, auf wie vielen Geräten die waipu.tv App installiert sein kann. Ebenso ist es unerheblich, ob es sich um ein mobiles oder stationäres Gerät handelt. Eine Kombination nach persönlichen Bedürfnissen ist problemlos möglich.

2.5 Welche Geräte kann ich mit waipu.tv verwenden?

Folgende Geräte können Sie aktuell mit waipu.tv verwenden:

- waipu.tv 4K Stick
- iPhone/iPad (iOS 9.3 und höher)
- Android Smartphone/Tablet (Android 4.4 und höher)
- Amazon Fire TV/Fire TV Stick
- PC/Mac (Web-Player)
- Google Chromecast
- Apple TV ab der 4. Generation
- Apple AirPlay (ab iOS 11)
- Samsung Smart TV ab Baujahr 2017
- LG Smart TV ab Baujahr 2018
- Android TV

Den aktuellen Stand können Sie unter www.waipu.tv/geraete abrufen.

2.6 Muss ich weiterhin den Rundfunkbeitrag (ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice) zahlen?

Ja, es muss auch weiterhin der Rundfunkbeitrag (ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice) bezahlt werden – es gilt in Deutschland die Regel "Eine Wohnung – ein Beitrag". Es spielt keine Rolle, wie viele Geräte in einer Wohnung vorhanden sind oder wie viele Menschen dort leben.

Aber - Mit waipu.tv kann auf den Kabelanschluss oder die Anschaffung einer Satelliten-Empfangsausrüstung verzichtet werden!

2.7 Gibt es eine Zeitverzögerung bei der Übertragung?

Durch die Übergabe der Sender sowie deren Aufbereitung für das Streaming entsteht eine geringfügige Verzögerung von bis zu 20 Sekunden.

2.8 Wie weit reicht die Programmzeitschrift in die Zukunft?

Das TV-Angebot kann bis zu 14 Tage im Voraus eingesehen und Aufnahmen programmiert werden.

2.9 Wie lange kann das Programm pausiert werden?

Das laufende Programm kann über das Pause-Symbol bis zu 90 Minuten angehalten und anschließend wieder fortgesetzt werden.

2.10 Wie funktioniert die Restart-Funktion?

Sie haben den Sendungsstart verpasst? Kein Problem! Durch einen einfachen Klick auf das Restart-Symbol kann eine laufende Sendung bis zu 150 Minuten rückwirkend von vorne gestartet werden.

2.11 Wie lange kann ich aufnehmen?

Der Aufnahmespeicher variiert je nach gebuchtem Paket. Im Comfort-Paket stehen Ihnen 50 Stunden Aufnahmespeicher zur Verfügung. Im Perfect Plus-Paket erhalten Sie 300 Stunden.

2.12 Wie funktioniert die Serienaufnahme?

Wenn Sie für eine Serie die Aufnahme aktivieren, erscheint ein Auswahlfenster. Hier können Sie entscheiden, ob Sie nur die „aktuelle“ oder „alle zukünftigen Folgen“ aufnehmen möchten. Wenn Sie „alle zukünftigen Folgen“ wählen werden alle kommenden Folgen Ihrer Sendung automatisch für Sie aufgenommen und in Ihrem digitalen Aufnahmespeicher abgelegt. Das System erkennt dabei Wiederholungen und lässt diese aus.

2.13 Was passiert, wenn mein Aufnahmespeicher voll ist?

Sobald der Speicher aufgebraucht ist erhalten Sie eine entsprechende Meldung und weitere Aufnahmen werden nicht gestattet. Ebenso werden programmierte Serienaufnahmen gestoppt.

Sobald bereits gesehene Sendungen aus Ihrem Speicher gelöscht werden ist die Möglichkeit wieder vorhanden. Serienaufnahmen müssen dann erneut gestartet werden.

2.14 Kann ich Aufnahmen downloaden?

Es gibt keine Möglichkeit die Aufnahmen lokal auf ein Gerät herunterzuladen. Da Ihr Aufnahmespeicher jedoch digital ist, können Sie ortsunabhängig darauf zugreifen. Für das Abspielen von Aufnahmen über die mobilen Daten gelten die gleichen Einschränkungen wie für die TV-Nutzung. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Punkt 2.3.

2.15 Was sind VoD- und New-TV-Kanäle?

Bei New TV und VoD-Kanälen besteht die Möglichkeit, aktiv in das laufende Programm einzugreifen und nach Ihren Wünschen zu verändern. Durch New-TV bekommen ausgewählte und interessante Themengebiete wie z.B. Filme, Kids, Gaming, Lifestyle, Fitness und Kochen ein zu Hause bei waipu.tv. Während des laufenden Programms besteht die Möglichkeit über die Programmvorschau Sendungen des Senders zu starten, die erst später am Tag laufen würden.

Durch einen Klick auf "Mediathek" können Sie alle Inhalte des Kanals betrachten und auf Wunsch direkt starten.

2.16 Was ist die waiputhek?

In der waiputhek finden Sie jederzeit bis zu 30.000+ Filme und Serien auf Abruf.

2.17 Wie kann ich meine Sender anders anordnen?

Mit der Sendersortierung in der waipu.tv App auf dem Smartphone können Sender nach Belieben angeordnet sowie ein- und ausgeblendet werden. In wenigen Sekunden wird die Sortierung geräteübergreifend übernommen.

So funktioniert's:

1. waipu.tv Smartphone-App öffnen und den Reiter "Programm" auswählen. Über die Bearbeiten-Funktion  öffnet sich die Sendersortierung.

2. Die Sender können über das Auge-Symbol aus der Programmübersicht ausgeblendet werden. Wenn der ausgeblendete Sender wieder in der Übersicht eingeblendet werden soll, reicht ein erneuter Klick auf das Auge-Symbol.

3. Auch die Reihenfolge kann verändert werden. Einfach den jeweiligen Sender gedrückt halten und die Position durch hoch- oder runterschieben verändern. Alternativ können Sie auch die neue Positionsnummer des Senders eingeben.

2.18 Was ist das Heimnetzwerk?

Manche Sender sind aus lizenzrechtlichen Gründen nur für die Nutzung zuhause zugelassen. Sofern keine Verbindung mit dem WLAN zuhause besteht, wird solcher Inhalt bei der Nutzung von waipu.tv blockiert und es wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Die App auf mobilen Geräten fordert dann zur Festlegung eines Heim-WLANs auf, damit die blockierten Inhalte angesehen werden können.

Sollte wegen eines Umzugs oder aus anderen Gründen die Notwendigkeit bestehen, ein neues Heimnetzwerk einzurichten, so kann das selbstverständlich getan werden, sobald eine Verbindung mit dem neuen WLAN vorhanden ist.

1. Die waipu.tv App öffnen
2. In der App den Menü-Punkt "Mein Konto" wählen
3. Auf "Heimnetzwerk verwalten" klicken
4. Das WLAN in dem sich aktuell befunden wird als Heimnetzwerk mit einem Klick auf "Jetzt festlegen" auswählen

Achtung: Eine Änderung ist nur alle 30 Tage möglich.

Wichtig: Ein Wechsel des Heimnetzwerks ist nur möglich, wenn eine Verbindung mit einem WLAN besteht. Sollte die Möglichkeit des Festlegens nicht bestehen, existiert wahrscheinlich ein Login in einem mobilen Netz. Die Verbindung mit einem WLAN-Netz ist in den Netzwerkeinstellungen möglich.

2.19 Was kann ich tun, wenn mein TV-Stream eine schlechte Qualität hat?

Damit eine Analyse des WLANs zu Hause durchgeführt werden kann, kann aus dem App Store bzw. Google PlayStore die App "waipu Analyse" auf das Smartphone installiert werden.
Detaillierte Hilfe zur Beseitigung von Empfangsstörungen sind auch im Hilfebereich von waipu.tv zu finden. Einfach alle dort beschriebenen Schritte ausführen:

https://hilfe.waipu.de/hc/de/categories/200901219-Probleme-beheben

2.20 Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Unter folgendem Link können Sie ein neues Passwort anfordern:
https://activation.waipu.tv/ui/request_reset_password

2.21 Wie kann ich kündigen?

Ihr waipu.tv-Paket können Sie jederzeit bei der SWLB kündigen. Schicken Sie einfach eine E-Mail an vollebandbreite@swlb.de .

2.22 Allgemeine Problemlösungen

Bei Schwierigkeiten mit der waipu.tv App bitte zunächst folgenden Schritte durchführen, bevor der waipu.tv-Kundenservice kontaktiert wird:

1. „VPN-Verbindungen“ deaktivieren, da diese aus lizenzrechtlichen Gründen von waipu.tv blockiert werden.
2. Melden Sie sich aus der waipu.tv-App ab, starten Sie das Gerät neu und melden Sie sich anschließend erneut in der App an.
3. Überprüfen Sie, ob es für Ihr Gerät ein Software-Update gibt und führen Sie dieses aus.
4. Überprüfen Sie, ob es für die waipu.tv-App ein Update gibt und führen Sie dieses aus.
5. Deinstallieren Sie die waipu.tv-App. Laden Sie die App im Anschluss erneut aus dem jeweiligen App-Store.

2.23 Weitere Hilfe

Unter https://www.waipu.tv/hilfe finden Sie ein umfangreiches Hilfeangebot mit Informationen zu allen Funktionen und Plattformen von waipu.tv.

Sollten Sie dort nicht fündig werden oder ein Problem mit der Nutzung von waipu.tv haben, hilft Ihnen der waipu.tv Support. Diesen erreichen Sie über das Kontaktformular https://www.waipu.tv/hilfe/tickets/new.

Die Servicezeiten sind Montag bis Sonntag von 9.00 bis 21.00 Uhr.