

ZWARTBOEK KABELKLACHTEN



JASPER VAN DIJK, TWEDE KAMERLID SP
DEBBIE BRENKMAN, FRACTIEMEDEWERKER MEDIA SP

ZWARTBOEK KABELKLACHTEN

**Jasper van Dijk, Tweede Kamerlid SP
Debbie Brenkman, fractiemedewerker media SP**

Oktober 2011

INHOUD

1	Het Meldpunt Kabelklachten	7
2	Aanbevelingen	11
3	Klachten over het schrappen van zenders	13
4	Klachten over het gebrek aan inspraak	15
5	Klachten over het gebrek aan alternatief	17
6	Klachten over de gedwongen overstap	19
7	Klachten over de hoge kosten	21
8	Overige klachten	23
9	Klachten over de klantenservice	25
10	Reacties	27
11	Bijlagen	29
	bijlage 1: Stand van zaken programmaraden	29
	bijlage 2: Zenderpakketten Ziggo	30
	bijlage 3: Kosten	31
	bijlage 4: Kamervragen	31
	bijlage 5: Antwoordmail SP	35
	bijlage 6: Interview Van Dijk in Kabelraad	36

1 HET MELDPUNT KABELKLACHTEN

Op 13 juli 2011 stelde de SP het Meldpunt Kabelklachten in. Al geruime tijd kwamen er bij de SP klachten binnen over kabelbedrijven. Vooral over Ziggo bestaat onvrede, vanwege het schrappen van zenders uit het analoge pakket. Daarnaast wordt geklaagd over de slechte service en de hoge kosten. Men is bijvoorbeeld boos over het feit dat het tarief niet wordt verlaagd, terwijl het zenderaanbod wel wordt teruggebracht.

In maart 2011 stelde de SP deze kwestie al aan de orde in de Tweede Kamer. Toen Ziggo in juli 2011 botweg vijf zenders schraptte uit het analoge pakket, stelde SP Kamerlid Jasper van Dijk hierover Kamervragen (zie bijlage). Vanwege de commotie besloot de SP een mailadres in te stellen om de klachten te verzamelen: kabelklachten@sp.nl. Binnen enkele weken kwamen circa 2.000 klachten binnen, voornamelijk over Ziggo. Maar vergelijkbare praktijken werden ook gemeld over andere kabelbedrijven.

Enkele jaren geleden ontvingen de meeste analoge kijkers nog tot 40 tv-zenders. Na de laatste ingreep van Ziggo is het pakket gekrompen van 30 naar 25 zenders. Hierbij is het tarief ongewijzigd gebleven. Inmiddels zijn in Limburg o.a. de goed bekeken Duitse zenders ZDF en WDR geschrapt, in de regio Den Haag sneuvelden o.a. CNN en BBC. Kabelbedrijf Caiway heeft het analoge aanbod zelfs helemaal stopgezet. Kijkers in die regio zijn hoe dan ook aangewezen op een decoder.

Met het schrappen van gewaardeerde zenders, negeert Ziggo het advies van de programmaraden. Daarmee wordt voorbijgegaan aan het feit dat kabelbaars wettelijk verplicht zijn een pluriform pakket aan te bieden. Programmaraden hebben de taak ervoor te zorgen dat het zenderpakket bestaat uit een breed en pluriform aanbod. Kabelbedrijven mogen alleen van de adviezen van programmaraden afwijken als daarvoor zwaarwegende argumenten zijn.

Dertien programmaraden stapten afgelopen zomer naar het Commissariaat voor de Media, met als doel dat de geadviseerde zenders worden teruggeplaatst (zie bijlage). Inmiddels is de programmaraad van Rotterdam in het gelijk gesteld, UPC moet in Rotterdam alsnog TVE doorgeven. Diverse andere programmaraden willen o.a. dat de aanbieders ook BBC2, BBC World, ARD, WDR, Euronews en TVE weer doorgeven. Dit advies werd genegeerd door Ziggo. Hierover zal het Commissariaat voor de Media een uitspraak doen.

Cijfers

Sinds 13 juli heeft de SP 2.038 klachten ontvangen. De meldingen kunnen in de volgende categorieën worden onderverdeeld:

Het schrappen van zenders	1052
Gebrek aan inspraak	76
Monopoliepositie kabelbedrijf	120
Gedwongen worden digitaal te gaan	143
Hoge en/of extra kosten	80
Overig/meerdere klachten	567

Veruit de meeste klachten gaan over het schrappen van de vijf zenders door Ziggo. Dat was ook de aanleiding voor de instelling van het Meldpunt. Daarnaast krijgen veel kijkers de indruk dat zij gedwongen worden om over te stappen op digitale televisie. Ook is men boos over de hoge kosten waarmee dit gepaard gaat. Anderen zijn ontevreden over het feit dat kabelbedrijven een monopoliepositie bezitten als het gaat om analoge televisie. Daardoor is overstappen onmogelijk. Veel mensen gaven meerdere klachten in één melding. Iedere klacht afzonderlijk tellen, zou een minder nauwkeurig beeld opleveren. Daarom is ervoor gekozen om ieder soort melding te tellen in plaats van iedere klacht. Wanneer je sec naar het aantal klachten kijkt, zou dit aantal dus veel hoger liggen.

De overige klachten zijn onder andere: de koppelverkoop (uitsluitend een alles-in-een-pakket mogelijk bij internet), nieuwe televisies die geen digitale doorgifte hebben, problemen met andere apparatuur zoals videorecorders, de onmogelijkheid om een andere digitale zender op te nemen dan diegene waarnaar gekeken wordt en klachten over de onpersoonlijke of onredelijke manier waarop men te woord wordt gestaan.

Reactie minister

De reactie van minister Van Bijsterveldt op Kamervragen van de SP is ronduit teleurstellend. Zij wil vooralsnog niets doen om het uitkleden van het zenderaanbod tegen te gaan. Zeker één op de vier televisiekijkers kijkt met volle tevredenheid analoog. Deze kijkers staan nu in de kou. De SP vindt dat de minister de taak heeft om een divers en betaalbaar televisieaanbod te garanderen. Kijkers mogen niet worden overgeleverd aan de grillen van commerciële kabelbedrijven. Het is aan de regering om goede regels op te stellen over een pluriform zenderaanbod en eerlijke tarieven.

De SP is van mening dat de regering verantwoordelijk is voor een pluriform en betaalbaar tv-aanbod, inclusief buitenlandse publieke zenders. Het is onjuist om de kijker min of meer te dwingen over te stappen op digitale televisie, als daar extra kosten aan verbonden zijn voor de aanschaf van een decoder of een smartcard. Voorts zouden kabelbedrijven de tarieven moeten verlagen als (analoge) zenders worden geschrapt. Niemand vindt het acceptabel dat contracten eenzijdig worden verslechterd. Dat is precies wat Ziggo doet wanneer het analoge zenders schrapt zonder het tarief te verlagen.

Nieuw beleid

Binnenkort komt minister Van Bijsterveldt met nieuwe voorstellen voor digitale televisie. In een toespraak op 29 september zegt zij:

Ik denk dat de doelstelling helder is: de Mediawet moet verzekeren dat alle Nederlandse huishoudens een gevarieerd basispakket kunnen ontvangen. Het moet daarbij niet uitmaken waar mensen wonen, op welke netwerken ze zijn aangesloten, en bij welke aanbieders ze een televisiepakket afnemen. Dat betekent volgens mij dat we anno 2011 niet meer alleen naar de kabelbedrijven moeten kijken. Partijen als KPN, Canal Digital en Tele2 bedienen ook dik 2 miljoen huishoudens en ook zij hebben een maatschappelijke opdracht.

De volgende vraag is: hoe geef je die maatschappelijke opdracht vorm? Ik denk dat dit dankzij de digitalisering gemakkelijker is geworden. Er is veel meer capaciteit op alle netwerken. Dat geeft ruimte om een groter wettelijke basispakket voor te schrijven, bijvoorbeeld een pakket van 30 zenders in plaats van 15 zenders. De belangrijkste publieke en commerciële zenders zullen dan een plek krijgen in het basispakket, en de

meeste kijkers zullen daarmee tevreden zijn. Misschien ook zonder advisering door programmaraden. Hoe ik dat precies wil regelen, leest u volgende maand in mijn brief aan de Tweede Kamer.

Uit de toespraak blijkt dat de minister alleen de grootte van het pakket wil regelen. Dit zorgt er niet voor dat het pakket diverser wordt of dat klanten ook daadwerkelijk inspraak krijgen. Het idee van klantenraden en onderzoek wordt niet genoemd.

Het voorstel van de minister verplicht alle aanbieders (kabelexploitanten, KPN, Glashart etc.) een basispakket van 30 zenders door te geven. Volgens de minister zijn 30 zenders voldoende om te voldoen aan de wensen van 'de grootste groep consumenten'. Maar 30 zenders is veel minder dan het huidige (digitale) basispakket en ook te weinig om daadwerkelijk een breed aanbod neer te zetten. Dertig zenders betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden. En bij het maken van die keuzes spreken consumenten straks mogelijk totaal niet mee.

De minister regelt geen klachteninstantie, geen gezamenlijke invloed en biedt ook geen mogelijkheid om de kabelexploitant terecht te wijzen. Grote groepen kijkers die iets anders willen dan eenheidsworst op de tv, worden buitenspel gezet.

De minister negeert met deze invulling niet alleen de wens van klanten, maar ook die van de Tweede Kamer. Bij meerdere gelegenheden (bijvoorbeeld de motie-Atsma/Slob van eind 2007), heeft de Kamer uitgesproken meer invloed van klanten te willen op het (digitale) pakket. Invloed, juist om ook kleinere doelgroepen een kans te geven. Hiermee komt de minister terug op eerdere voorstellen die wel een vorm van consumenteninvloed regelden en op brede steun in de Kamer konden rekenen. De verwachting is dat de voorstellen voor wijziging van de Mediawet eind oktober de Tweede Kamer bereiken.

Mocht dit Zwartboek niet tot het gewenste resultaat leiden, dan zal de SP de aanbevelingen in de Tweede Kamer aan de orde stellen. Indien een meerderheid van de Tweede Kamer daar steun aan verleent, dan wordt alsnog druk uitgeoefend om verbeteringen door te voeren.

2 AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk staan zeven aanbevelingen van de SP ten aanzien van het beleid van kabelbedrijven. Minister Van Bijsterveldt van Media zou hieraan uitvoering moeten geven, maar de kabelbedrijven kunnen dat zelf ook doen voor die onderdelen die hen zelf betreffen.

1 Een zorgvuldige overgang van analoog naar digitaal

De overgang van analoge naar digitale televisie dient zorgvuldig te gebeuren. Het is onaanvaardbaar dat tevreden analoge kijkers met een uitgekleed zenderpakket worden geconfronteerd of extra kosten moeten maken voor de overstap naar digitale televisie. Hierdoor worden kijkers voor het blok gezet en op kosten gejaagd. Dat geldt evengoed voor de talloze kijkers die een tweede of derde toestel hebben met een analoge aansluiting.

Gezien het publieke belang, heeft de overheid de taak om deze overgang in goede banen te leiden. Dat wil zeggen: zorgen voor een pluriform en betaalbaar zenderaanbod. Overstappen naar digitale televisie moet zonder meerkosten mogelijk zijn. Zolang dat niet het geval is, moeten analoge kijkers fatsoenlijk behandeld worden.

2 Voer het advies van programmaraden uit

Kabelbedrijven dienen het advies van programmaraden op te volgen. Dat is in lijn met de wettelijke taak van programmaraden om een pluriform pakket te adviseren. Het feit dat UPC deze adviezen wel opvolgt, toont aan dat Ziggo onredelijk beleid voert. Zolang de programmaraden nog niet zijn vervangen door een ander model van consumenteninvloed, dient de minister pal te staan voor een goede uitvoering van de taken van de programmaraden. Kabelbedrijven moeten deze procedures niet jarenlang kunnen rekken zonder de zenders terug te plaatsen, indien zij in het ongelijk worden gesteld door het Commissariaat voor de Media.

3 Minder zenders betekent minder betalen

Ziggo heeft het analoge zenderaanbod met vijf zenders gereduceerd, zonder het tarief te verlagen. Dat past slecht bij een bedrijf dat zijn klanten serieus wil nemen. Kijkers zonder digitale aansluiting worden nu geconfronteerd met een onnodig hoog tarief. Het is niet meer dan redelijk dat Ziggo voor de analoge kijker een lager tarief rekent.

4 Richt een klachteninstantie op

De regering komt binnenkort met een voorstel voor een nieuw model van consumenteninvloed, ter vervanging van de programmaraden. Het is van belang dat hierbij een volwaardige klachteninstantie wordt opgericht. Nu hebben kijkers vrijwel geen invloed op het zenderaanbod, zowel voor digitaal als analoog.

Ook digitale zenderpakketten worden regelmatig gewijzigd, wat tot grote ergernis leidt bij kijkers. Kijkers zouden maximale inspraak moeten hebben over de samenstelling van hun pakket. Een klachteninstantie regelt dat kijkers – indien nodig – hun ongenoegen kunnen overbrengen.

5 Minister zorgt voor goede randvoorwaarden

De privatisering van de kabel heeft ertoe geleid dat kijkers zijn overgeleverd aan de grillen van kabelbedrijven. Zolang deze situatie niet wordt gecorrigeerd, is het van belang dat de minister goede randvoorwaarden creëert. Zo moet zij ervoor zorgen dat er daadwerkelijk concurrentie op de digitale kabel komt. Klanten moeten kunnen overstappen op een andere televisie-aanbieder op dezelfde kabel. Kijkers hebben recht op een pluriform en betaalbaar zenderaanbod. De minister grijpt in als kabelbedrijven evident onredelijk handelen. Het gesol met kijkers moet afgelopen zijn.

6 Digitaal signaal ongecodeerd doorgeven (free to cable)

Indien kabelbedrijven een digitaal basispakket aanbieden, dient dit ongecodeerd te worden doorgegeven. Dat wil zeggen dat kijkers geen extra apparatuur hoeven aan te schaffen om digitaal TV te kunnen kijken. Hiermee worden belemmeringen om over te stappen weggenomen, zodat kijkers niet worden gedwongen om specifieke apparatuur of kaarten aan te schaffen.

7 Maximale inspraak over zenderpakket

Zorg voor een groot en divers digitaal basispakket waar klanten invloed op hebben. Geef kijkers maximale inspraak over de invulling van hun zenderpakket. Hiermee wordt voorkomen dat kabelbedrijven gewaardeerde (publieke) zenders in duurderde pluspakketten stoppen.

3 KLACHTEN OVER HET SCHRAPPEN VAN ZENDERS

Verreweg de meeste klachten gaan over het feit dat zenderpakketten steeds verder worden uitgekleed. Dit geldt zowel voor de analoge als voor de digitale kijker. Hierbij is het grootste bezwaar dat de abonnementsprijs ongewijzigd blijft en er in veel gevallen vlak vóór de vermindering van het aanbod zelfs een prijsverhoging is ingevoerd. De kijker voelt zich 'bedonderd', zoals een respondent ons mailde. Bijkomend probleem is het gebrek aan inspraak hierover.

Klanten van Ziggo beklagen zich over het steeds kleiner wordende aanbod. Toen in Limburg @Home veranderde in Ziggo (mei 2008) werd klanten beloofd dat Ziggo het beter ging doen dan @Home. De volgende opsomming van rekeningen van een klant (inwoner vlakbij Duitsland) laat zien hoe het werkelijk verliep:

Tweemaandelijkse nota @Home voor 37 zenders: € 47,70 (juli 2008).

Tweemaandelijkse nota van Ziggo: € 48,95, die even later al € 50,- werd (december 2008).

Drie maanden later verdwenen er vijf zenders uit het analoge pakket, gevolgd door een rekening van € 51,85. Een jaar daarna verdwijnt CNN. In dat jaar loopt de nota verder op, naar € 53,35 in maart 2011.

Nog geen twee maanden na de laatste verhoging verdwijnen er opnieuw vijf zenders, waaronder BBC2 en twee Duitse zenders (ZDF en WDR) die in de grensstreek onmisbaar worden geacht.

Het niet verlagen van de prijzen, terwijl de kijker steeds minder aanbod krijgt, zorgt ervoor dat de klanten zich 'opgelicht' voelen. 'Het riekt naar bedrog' is een van de mildere reacties. Ziggo wordt regelmatig 'een criminele bende' genoemd. 'Het is eigenlijk afpersing.'

Een kijker mist de landelijke regionale zenders en klaagt hierover bij Ziggo. Het antwoord luidt dat 'Ziggo stopt met de doorgifte omdat de regionale omroepen daar zelf nadrukkelijk om hebben gevraagd'. De kijker neemt vervolgens contact op met een regionale zender, om te horen dat ze juist graag landelijk willen blijven uitzenden en dat dit een eenzijdige actie van Ziggo betreft.

Vooraf uit Limburg zijn klachten binnengekomen over het verdwijnen van Duitse zenders. Veel kijkers kijken in deze regio meer naar de Duitse televisie dan naar de Nederlandse. Dit geldt helemaal voor de oudere kijker. In verzorgingshuizen is met ongeloof gereageerd en er worden op diverse plaatsen handtekeningen ingezameld en klachten gebundeld. Zo zijn er meerdere mails binnengekomen namens honderden bewoners. 'Oudere mensen zitten in Limburg nu weer voor het raam naar buiten te kijken. Gun ze op hun oude levensdag nog wat plezier.' Verder zijn er klachten van expats en andere anderstaligen, die nu noodge-

dwongen worden opgescheept met een pakket zonder Engelse en Franse zenders. En violist André Rieu laat weten dat veel mensen graag naar zijn concerten kijken op de Duitse zenders.

Ook het missen van 'taalervaring' door het schrappen van de buitenlandse zenders wordt als groot gemis ervaren. En 'kwaliteitszenders' zoals de BBC en CNN, en Animal Planet, worden door veel kijkers gemist. 'Er is alleen nog maar ruimte voor plat vermaak.' 'Al in de jaren zestig hadden wij ZDF en WDR. BBC en CNN zijn zéér informatieve zenders met niveau. Maar helaas is de commerciële Nederlandse rotzooi belangrijker voor de samenleving. Is dit nu vooruitgang?', vraagt een kijker zich af. 'Digitalisering is cultuurverschraling', stelt een andere kijker teleurgesteld vast.

Omdat de laatste wijziging in het zenderaanbod niet de eerste was, maar Ziggo om de zoveel jaar steeds een paar zenders tegelijk verwijderd uit het analoge aanbod, vragen veel kijkers zich verontrust af waar dit eindigt. 'Straks alleen nog Nederland 1, 2 en 3?'

Caiway is inmiddels helemaal gestopt met analoge doorgifte. In IJsselstein werd iedere bewoner verplicht een digitaal kastje aan te schaffen bij Caiway voor 100 euro. Voor bewoners van een plaatselijk verzorgingstehuis een groot probleem, 'waardoor velen maanden zonder TV zaten. Toen vroeg ik mij af, kan dit zomaar?' In Gouda werd in de overgangperiode wel een 'gratis' decoder geleverd, alleen de verzendkosten waren voor de kijker. Na deze periode moest ook daar 100 euro worden betaald voor het 'kastje'. In de gemeente Waalre hebben Ziggo en de gemeente samen bepaald dat ieder huishouden een soortgelijk kastje moet aanschaffen, 'zonder kastje geen tv meer'.

Het zijn niet alleen analoge kijkers die klagen over het uitkleden van het pakket. Digitale kijkers schaffen bijvoorbeeld weloverwogen een pakket aan, voor 3,95 euro aan extra abonnementskosten. Niet lang erna komt Ziggo met een wijziging: een 'opwaardering' van het pakket met één of twee zenders waar de klant niet om heeft gevraagd. De prijs gaat omhoog naar 8 euro. En dan is er hier nog sprake van extra zenders in plaats van het verdwijnen van zenders.

Een andere klant ziet haar basispakket, waarvoor € 3,95 per maand extra moet worden betaald, verdeeld worden over meerdere pakketten. Om de zenders te kunnen blijven ontvangen, moet ze een zogenaamd 'Extra-pakket' nemen. Kosten € 29,95 extra per maand. Vasthouden aan het oude pakket is niet mogelijk. En klachten? Daar wordt op gereageerd met een standaardmail, waarbij de kijker voor voldongen feiten wordt geplaatst. Ben je het er niet mee eens? Dan zeg je maar op. 'De klant wordt melkkoe en de koning is Ziggo.'

Daarnaast heeft kabelraden.nl (het steunpunt van de programmaraden) moeten constateren dat Ziggo afspraken maakt met zenders om zich niet langer analoog beschikbaar te stellen. Deze zenders zijn dan alleen nog maar digitaal te zien en kunnen niet meer door programmaraden worden geadviseerd. Dit betreft de zenders Slam! TV, BravaNL, TV Oranje, Arte, Family7, RTBF, TV5 Monde, Al Jazeera en mogelijk ook France 2 en TVE. De zenders zijn onder behoorlijke druk van Ziggo gezet om dit te doen. De meeste van deze zenders zijn bij alle andere kabelexploitanten wel beschikbaar en worden daar nog analoog doorgegeven.

4 KLACHTEN OVER HET GEBREK AAN INSPRAAK

Een grote ergernis die met het voorgaande samenhangt, is het gebrek aan inspraak. De kijker is afhankelijk van het aanbod dat door het kabelbedrijf wordt bepaald. Zenders waar veel naar gekeken wordt, worden geschrapt of vervangen door zenders waar de kijker niet op zit te wachten. Het niet zelf kunnen bepalen voor welke zenders men betaalt, is een bron van irritatie. 'Nu is het moment gekomen dat Ziggo bepaalt wat wij kijken. Ziggo laat ons merken dat wij slaven zijn in het digitale tijdperk.' 'Wij zijn het beu om maar te blijven afwachten welke zenders er nog te zien zijn.' En andere klanten: 'Het huidige pakket bestaat steeds meer uit prutzenders die Ziggo in de aanbieding heeft, maar waar geen behoefte aan bestaat.' 'Geen Duitsland of Engeland meer, omdat Ziggo vindt dat analoog niet meer van deze tijd is.' 'Het is slikken of stikken', 'Het wordt je door de strot geduwd', zijn enkele reacties van kijkers. Kortom, de klanten willen graag inspraak over het zenderaanbod.

Veel kijkers vragen zich af waarom het niet mogelijk is per zender te betalen. Technisch moet dit mogelijk zijn. Want nu worden de pakketten zodanig samengesteld dat de kijker betaalt voor zenders waar nooit naar gekeken wordt. Zo zijn er eenzijdige wijzigingen in het pakket, met 'extra's' waar niet om is gevraagd of die voor de klant niet interessant zijn. Want voor de beloofde interactieve tv moet een aparte ontvanger worden aangeschaft en de HD-kwaliteit wordt bijvoorbeeld door het huidige televisietoestel niet ondersteund. En ook: 'De kwaliteit van televisie zit hem voor mij en vele anderen niet in de beeldkwaliteit, maar in de inhoud.' Een ander: 'Ik betaal me simpel en scheel, maar niet meer voor datgene waar ik om gevraagd heb.' Zo wordt een filmzender bijvoorbeeld vervangen door een kinderzender. Zenders die in de plaats komen van recent verwijderde zenders, worden naar de klant gepresenteerd als zijnde een extra nieuwe zender. 'Dit is toch een sigaar uit eigen doos?' Een 'Plus-pakket' met extra nieuws- en kenniszenders kost 4 euro extra, maar dan ontbreken nog Discovery Science, Discovery World, NatGeoWorld, die wel in het oude pakket zaten. Om ook deze zenders te ontvangen moet een nog uitgebreider pakket worden gekozen, met nog meer zenders erbij die de klant niet wil hebben. Dit zou dan 13 euro extra kosten. De thema-pakketten waar de kijker uit kan kiezen, lijken zo niet meer dan een wassen neus te zijn. 'Het is net alsof je in de winkel een brood koopt, maar er dan wel krentenbollen en een pak melk bij moet kopen.' Het feit dat bestaande contracten eenzijdig worden gewijzigd, ervaren de kijkers als oplichting.

Programmaraden zijn er om te adviseren over een pluriform zenderpakket. Maar 'het beeld ontstaat dat de raad er voor spek en bonen zit, als schaamlap voor Ziggo.' Er zijn inmiddels verschillende raden naar het Commissariaat voor de Media gestapt, om de kabelbedrijven ertoe te bewegen hun advies op te volgen. In Rotterdam heeft dit het gewenste resultaat opgeleverd, en moet het geadviseerde TVE doorgegeven worden door UPC, die dat aanvankelijk weigerde. De zaken aangespannen door programmaraden in Amstelveen, Delft, Den Haag, Friesland, Groningen, Limburg, Noord-Holland, Utrecht-Oost, Weidegebied en Zoetermeer, lopen nog. Zij willen dat Ziggo de doorgifte van BBC2, BBC World News, TV5 Monde, ARD, ZDR, WDR, Euronews en TVE alsnog realiseert.

5 KLACHTEN OVER HET GEBREK AAN ALTERNATIEVEN

Veel kijkers klagen over het feit dat er geen alternatief is voor het kabelbedrijf in hun regio. Een kabelbedrijf heeft immers een monopolie in de regio waarin het actief is. 'Het is hier kiezen uit Ziggo, Ziggo of Ziggo', zegt een respondent. Overstappen is onmogelijk: 'Ziggo heeft de alleenheerschappij.' 'Het lijkt in Nederland veel op de USSR', aldus enkele respondenten.

Per regio is óf UPC óf Ziggo óf Caiway de leverancier, een keuze hebben de kijkers niet. Overheidsbeleid heeft de monopoliepositie van kabelbedrijven mogelijk gemaakt, maar diezelfde overheid doet nu niets om de kijkers te beschermen tegen de gevolgen. Zowel Ziggo als UPC hebben hun eigen kabelnetten, die veelal zijn gekocht van gemeenten. En dat geeft te denken, aangezien het aanbieden van televisie een nutsvoorziening behoort te zijn. Nu de overheid is teruggetreden, kunnen de commerciële bedrijven het beleid voeren dat ze de meeste winst oplevert. Hierbij hoeft niet gekeken te worden naar de wensen van de klant, want die kan niet naar een concurrent overstappen. 'Over gedwongen winkelnering gesproken.' In enkele gevallen hebben kijkers een rechtszaak aangespannen om over te kunnen stappen naar een andere aanbieder van buiten de regio. Dit was echter vergeefs, omdat de overheid niets te zeggen heeft over de doorgifte. Een 'noodgedwongen' klant van UPC: 'Wij vinden dat we aan de goden zijn overgeleverd.' En een ander: 'Is dit nu vrije nieuwsgaring?'

Er bestaan verschillende alternatieven voor analoge televisie. Zoals de aanschaf van een schotel, Digitenne of een digitale aansluiting. Een schotel is niet voor iedereen een alternatief. Er zijn gemeenten waar een schotel of antenne verboden is. Ook zijn er gemeenten waar geen digitale televisie mogelijk is: een woonwergemeenschap in Vught ontvangt geen digitaal signaal en is dus aangewezen op het steeds kleiner wordende aanbod. Het gaat hier om enkele honderden bewoners met autistische stoornissen. Ouders van deze bewoners hebben bij ons aan de bel getrokken. Een andere klant meldt dat een schotel voor hem geen alternatief is, omdat daar veel aanpassingen in huis voor nodig zijn. Ook voor flatbewoners is een schotel lang niet altijd mogelijk.

Digitenne is geen populair alternatief, omdat hiervoor ook een decoder nodig is en omdat het 'een zeer beperkt aanbod van zenders heeft.' Studentenhuisen en de al genoemde verzorgingshuisen, zijn woningtypen waar een alternatief lang niet altijd haalbaar is. De kabelaar erkent dit immers niet als aparte adressen. Bij instellingen is meestal sprake van een zakelijk contract en wordt er niet gekeken naar de individuele bewoners. Dit is ook het geval bij een seniorencomplex, waar het een bewoner pas na weken en met hulp van een intern contactpersoon lukt om een eigen aansluiting te krijgen.

6 KLACHTEN OVER DE GEDWONGEN OVERSTAP NAAR DIGITALE TV

Door het gebrek aan reële alternatieven voor analoge televisie, wordt het schrappen van zenders ervaren als een bewuste actie om kijkers te dwingen digitaal te gaan. 'Uitsterfbeleid', zoals een klant het zegt. Een ander: 'De prijs van het abonnement wordt per 1 februari 2011 verhoogd met 9%. Nu heeft Ziggo besloten om 5 van de 30 analoge zenders van de buis te halen, maar de prijs blijft hetzelfde. Dit is een smerige streek om je klanten te dwingen om digitaal te gaan'. Weer een ander: 'Omdat in het verleden de zenders door Ziggo met succes gereduceerd waren, zag ik geen uitweg en heb de aangeboden HD ontvanger voor € 79 excl. verzendkosten van € 9,50 in huis proberen te halen.' Wat volgt is een treurig stemmende verhandeling over de problemen die dat deze klant opleverde, omdat Ziggo hierbij fout na fout maakte. 'TV kijken is voor mij stressvol geworden', aldus deze kijker. Een andere respondent: 'Ze proberen de analoge kijker weg te pesten.'

Een kijker schrijft over een brief die Ziggo stuurde: er zou sprake zijn van een kabelaansluiting waar niet voor betaald werd. Er moest binnen tien dagen een abonnement zijn afgesloten of er zou een fikse rekening of afsluiting volgen. Bij telefonisch contact met Ziggo werd de klant verteld dat het nemen van een analogoos abonnement niet mogelijk was, omdat er alleen nog maar digitale televisie werd aangeboden. Waarop de kijker een digitaal abonnement afsloot, met de bijbehorende kosten voor een set top-box en smartcard en de digitale aansluiting. Een aantal weken later leest deze klant dat Ziggo aanstuurt op digitale abonnementen, omdat ze liever geen analoge meer aanbieden. Het was dus wel mogelijk geweest om analogoos te kijken! 'Die meneer van Ziggo aan de telefoon is niet eerlijk tegen me geweest, ik voel me bedonderd.' Een andere klant legt de link met hypotheekverstrekkers, die 'de mensen ook niet volledig voorlichten, dan wel onjuiste gegevens gebruiken.'

De SP ontving ook berichten over het feit dat Ziggo klanten actief benadert om hen over te halen over te stappen naar digitale televisie. Dit zou op vrij opdringerige wijze gebeuren: 'Wij worden door Ziggo per brief, e-mail en ook telefonisch steeds opdringeriger en agressiever benaderd om vooral over te stappen naar digitaal.' Maar veel analoge kijkers zitten niet te wachten op de nadelen die vaak met digitale tv gepaard gaan. Zoals storingen die vaker en hinderlijker optreden en de problemen met randapparatuur en de zeer beperkte mogelijkheden om programma's op te nemen (zonder een dure harddiskrecorder te moeten aanschaffen). Men wil vooral zelf bepalen over de overstap naar digitale televisie: 'Ik geef de pestkop niet graag zijn zin.'

7 KLACHTEN OVER DE KOSTEN

Analoge kijkers hebben verschillende redenen om niet over te stappen naar digitale televisie. Vaak zijn het kijkers die geen geld hebben voor de overstap, 'want elk tientje in de maand telt'. 'Ik heb het geld niet voor een decoder, dus voor mij houdt het op.' Velen voelen zich 'gevangen in het netwerk van Ziggo'.

De extra kosten zijn dus een groot nadeel voor de overstap naar digitale televisie. Hetzelfde geldt voor de aanschaf van een schotel. Er is zelfs een klacht waarbij de verkoper van een nieuwe tv zei dat Ziggo-klanten het beste een bepaald (duurder) type konden aanschaffen, omdat het eerder gekozen model geen 'Ziggo-voorbereiding' had. Ook het feit dat er per televisietoestel een aparte ontvanger nodig is, jaagt de kijker op kosten. In de meeste huishoudens staan meerdere toestellen: één in de woonkamer, één in de slaapkamer en regelmatig ook in de kamer van de kinderen. Om digitale televisie te kunnen ontvangen, moet voor ieder toestel een aparte decoder worden aangeschaft. De prijzen variëren van € 75 voor de meest eenvoudige 'kastjes' (die problemen opleveren bij het opnemen van programma's), tot zo'n € 450. Het verhaal van een ouder echtpaar dat net een nieuwe dvd-recorder had gekocht, 'met hun pensioentje een rib uit het lijf', en twee maanden later een HD-recorder van Ziggo moet aanschaffen omdat ze anders geen programma's meer kunnen opnemen, spreekt boekdelen. 'Wij kinderen hebben deze daarom cadeau gedaan. Maar zegt u eerlijk, dat kan toch niet de bedoeling zijn? Als gewone burger voel ik mij machteloos en tegen de muur gezet.'

Deze klachten kwamen ook binnen over UPC. Een voorbeeld: een nieuw model televisie, aangeschaft in december 2010, blijkt nu niet 'compatible' te zijn. De smartcard en andere electronica werken niet. Binnen een half jaar weer een nieuwe tv aanschaffen? Deze kijker zit daar uiteraard niet op te wachten.

Dat de verstrekte informatie niet altijd deugt, blijkt uit de volgende klacht. Een klant van Ziggo had een LCD-televisie van Philips gekocht. Volgens Ziggo kon deze alleen met een externe decoder een digitaal signaal ontvangen. De zogenaamde CA-module kon niet worden gebruikt, omdat dit type tv daar ongeschikt voor zou zijn. Vervolgens neemt deze klant contact op met Philips. En wat blijkt: volgens Philips was er met Ziggo geen financiële overeenkomst voor de CA-module voor het betreffende type. Philips verstuurt daarop een gratis usb-stick met de laatste upgrades waarmee de CA-module wel kon worden gebruikt. Een dure decoder bleek ondanks de stellige overtuiging van Ziggo uiteindelijk helemaal niet nodig. 'Digitaal hoeft dus niet duur te zijn, alleen Ziggo wil heel Nederland aan de dure decoder.'

8 OVERIGE KLACHTEN

De categorie ‘overige klachten’ bestaat vooral uit een opsomming van meerdere klachten. Hierbij worden het schrappen van zenders tegen dezelfde abonnementsprijs, de monopoliepositie en de gedwongen overstap vaak in één adem genoemd. Maar omdat deze problemen met elkaar samenhangen en de betreffende kijkers de ene klacht net zo belangrijk vinden als de andere, is gekozen voor een aparte rubriek.

Een groot probleem is de ontvangst van Teletekst, alleen mogelijk via analoge ontvangst. Slechthorenden kunnen dus niet via 888 gebruik maken van de ondertiteling van programma’s, dus wordt voor hen tv-kijken, weer alleen tv-‘kijken’. Ook is er een klacht van een epilepsiepatiënt, die ‘de tel kwijt is geraakt hoeveel insulten’ ze heeft gehad omdat het beeld steeds van smal naar breed gaat en omgekeerd.

Zoals gezegd, levert veel randapparatuur mensen problemen op bij de overgang naar digitaal. Beschikt men bijvoorbeeld over het goedkoopste ‘kastje’, dan levert het opnemen van programma’s grote beperkingen op. Er kan per keer maar één digitale zender worden ingesteld om op te nemen. Om meerdere programma’s van verschillende zenders op te nemen, is een harddiskrecorder van € 450 nodig. Ook verbruiken deze kastjes allemaal continue stroom, wat men ‘energieverspilling’ en ‘slecht voor het milieu’ vindt. De extra kosten zijn dus niet de enige reden om geen decoder te willen aanschaffen.

Een andere klacht is de ‘koppelverkoop’ van abonnementen. Het snelste internet is bijvoorbeeld alleen af te nemen in combinatie met een ‘Alles-In-Een Extra’-pakket voor digitale televisie. Ook hierbij willen de klanten hun keuzevrijheid houden. ‘Het lijkt erg op de negentiende eeuwse actie van oliemagnaat Rockefeller die olielampjes aan de Chinezen schonk, zodat ze later vanzelf bij zijn maatschappij lampenolie moesten afnemen.’ Een andere klant wil graag stoppen met televisie via Ziggo, maar zal dan ook zijn huidige internetverbinding verliezen terwijl hij dat niet wil.

9 KLACHTEN OVER DE KLANTENSERVICE

Een kijker die zich met een klacht tot de klantenservice van Ziggo wendt, wordt niet al te vriendelijk te woord gestaan, als je er al doorheen komt. Meerdere mensen klagen over de lange wachttijden. Zij melden dat er altijd een bandje aanstaat, dat ze niemand te pakken krijgen of pas na twintig minuten. Een kijker die wilde opzeggen bij Ziggo kreeg voortdurend een bandje waarop werd gezegd dat hij het op een ander tijdstip weer moest proberen. Vervolgens heeft de betreffende klant een brief gestuurd, waar geen reactie op kwam. Het duurde een maand voordat er contact was gelegd over het opzeggen, gevolgd door een maand opzegtermijn. Er is zelfs een klant van wie de opzegging niet werd geaccepteerd omdat hij de telefoniste geen verdere reden van opzegging wilde geven dan dat hij overstapte naar een andere provider. 'Zij vertelde mij dat als ik niet uitgebreider haar vraag zou beantwoorden, zij mij niet verder zou helpen. Ik zette mijn hakken in het zand waarop de dame de verbinding verbrak.'

Wanneer bellers wel iemand spreken, wordt hen op niet mis te verstane wijze te kennen gegeven dat analoge televisie plaats moet maken voor digitaal en dat ze dat maar te accepteren hebben. Een medewerker vertelt een klant die de BBC graag terug wil, dat 'ze dan maar moet overstappen op digitaal en anders pech had'. Tegen een oudere kijker met een klacht over de vermindering van het aantal zenders werd gezegd: 'Uw soort mensen kijkt toch alleen het journaal?' Respondent noemt dit ronduit 'onbeschoft'. Door bepaalde medewerkers wordt de klacht niet eens aangenomen: 'Wij nemen de klacht niet aan, want het verandert gewoon.' De kijker: 'Ik vind het gewoon droevig dat ik dit niet mag melden.' Er wordt geklaagd over de agressieve wijze waarop de klant te woord wordt gestaan. Ze zijn onbeleefd, gesprekken worden afgebroken, en terugbel-afspraken worden niet nagekomen. Deze klachten zijn ook over UPC binnengekomen. 'De medewerkers van het callcenter zijn onbeschoft en hebben geen respect voor ouderen. Als je iets niet zo snel snapt, verbreken ze gewoon de verbinding.'

Ook de onkunde van de medewerkers wekt irritatie op: 'Best vermoeiend als je hen moet uitleggen wat er gebeurt. Zelfs administratieve vragen worden afgehandeld door mensen met een belschema op papier, totaal niet gerelateerd aan het probleem. Je moet als consument het hele schema nalopen, wanneer je tegen een medewerker exact zegt wat er mis is, snappen ze het niet en komen met rare 'callcenter-oplossingen'. Totale chaos, medewerkers van het niveau visstick.' Medewerkers spreken elkaar tegen, er worden oplossingen geboden die niet werken, medewerkers kennen de organisatie van Ziggo niet en weten niet wat de mogelijkheden zijn.

Klantvriendelijkheid is dus ver te zoeken bij Ziggo. Brieven en mails worden óf niet beantwoord, óf er volgt een standaardantwoord dat niet ingaat op gestelde vragen. En wanneer na installatie door een monteur van een 'Alles-in-een-pakket' een dag later televisie en internet niet meer werken, wordt botweg gesteld dat 'dat niet het probleem van Ziggo is', want alles deed het op het moment dat de monteur de klant verliet. Bij de installatie kreeg deze mevrouw van Ziggo overigens ook een nieuw e-mailadres toegewezen: de naam en voorletter van haar in 2007 overleden man.

10 REACTIES

De eerste reactie van Ziggo op het Meldpunt Kabelklachten was de opmerkelijke mededeling dat de SP geen openheid over de klachten zou willen geven (TotaalTV, 5-8-11). Dat is pertinent onjuist. Na contact tussen een woordvoerder van Ziggo en Kamerlid Van Dijk werd erkend dat Ziggo deze beschuldiging niet hard kon maken. Ziggo heeft nooit contact opgenomen met de SP. Inmiddels is afgesproken dat Ziggo alle klachten zal inzien en serieus gaat behandelen.

Van zowel de programmaraad van Leidschendam-Voorburg, Wassenaar, Rijswijk en Nootdorp, als de oudvoorzitter van de programmaraad Maastricht-Eijsden, ontvingen wij steunbetuigingen voor het Meldpunt. Zij zijn het oneens met de beslissing van Ziggo om hun adviezen te negeren. Over deze zaken zal het Commissariaat voor de Media nog een uitspraak doen.

Uit verschillende klachten bleek dat de keuze voor het verwijderen van bepaalde zenders gebaseerd is op landelijk onderzoek van Ziggo. 'Maar waarom zijn dan juist de veelbekeken Duitse zenders in Limburg verdwenen?' 'En kan de omgeving Brabant wel kijken naar CNN, maar de omgeving Baarn niet?', zoals kijkers zich afvragen. Ook uit het relaas over het verwijderen van landelijke regionale zenders blijkt dat de officiële reactie van Ziggo naar de klanten toe, niet altijd klopt. Navraag van een kijker leverde bij de betreffende regionale zender een compleet andere verklaring op dan hij van Ziggo had gekregen.

De SP gaat ervan uit dat Ziggo de klachten van klanten serieus in behandeling neemt. Voorts zou het moeten leiden tot een klantvriendelijker beleid met aandacht voor de kijkers.

Maar een recent bericht, dat er misschien sneller dan gepland volledig tot digitale doorgifte wordt overgegaan, belooft niet veel goeds.¹ Tussen 2013 en 2015 wil het bedrijf volledig stoppen met analoge televisie, als er geen ander systeem komt met betrekking tot de klanteninvloed, zoals nu geregeld door de programmaraden. Het is bizar dat analoge klanten worden benadeeld, omdat de wetgeving Ziggo niet bevalt.

¹ 'Ziggo wil in 2013 einde analoge tv', Limburgs Dagblad, 23-08-2011

11 BIJLAGEN

BIJLAGE 1: STAND VAN ZAKEN PROGRAMMARADEN

Dertien programmaraden hebben inmiddels een handhavingsverzoek ingediend bij het Commissariaat, omdat hun advies niet is opgevolgd. Het betreft de programmaraden Amstelveen, Delft, Friesland, Limburg, Zoetermeer, Den Haag, Noord Holland, Utrecht Oost, Breda e.o., ABCNZ, RPGO, Weidegebied en Groningen. Het advies verschilt per gebied.

De zenders TV5 monde, TVE, Rai Uno, BBC World News, NDR, WDR, ZDF en TBN worden nergens meer doorgegeven. De zenders Euronews, BBC2, ARD en CNN en TBN vallen in sommige gebieden buiten het pakket. Voor TV5 monde geldt dat deze zender niet meer beschikbaar is. Programmaraden weten uiteraard dat de zender dan niet doorgegeven kan worden. Sommige programmaraden hebben al een alternatieve zender geadviseerd (veelal France 2) en anderen willen toch in ieder geval dat recht behouden.

Als een zender in het basispakket niet meer beschikbaar is, is het aan de programmaraad om een alternatief te adviseren. Ziggo heeft de programmaraden die mogelijkheid niet geboden, althans niet nadat daadwerkelijk bekend werd dat TV5 monde zich had teruggetrokken. Zij heeft zelf het pakket ingevuld en programmaraden bepleiten nu bij het Commissariaat hun recht om een andere zender aan te wijzen. De eerste hoorzitting in deze zaak heeft inmiddels plaatsgevonden (23 augustus j.l.). De overige programmaraden ontvangen naar verwachting een oproep voor september/oktober. Bij kabelraden.nl zijnde pleitnota's van de programmaraden op te vragen. Op deze website zijn ook altijd de laatste ontwikkelingen te vinden.

Voor programmaraden is natuurlijk belangrijk om te weten waarom Ziggo meent dat zij de adviezen niet hoeft op te volgen. Het Commissariaat zal die argumenten nu toetsen. Voor de opstelling van Ziggo zijn de uitspraken van de rechtbank Groningen (over programmaraden Noord-Holland (Multikabel) en Breda e.o.) en van de Raad van State (over Concertzender in Amstelveen) erg belangrijk. De rechtbank Groningen heeft uitgesproken dat Ziggo het advies niet hoeft op te volgen aangezien het op een aantal wettelijk voorgeschreven punten tekortschiet. Zo waren de adviezen niet pluriform (namelijk zonder de belangrijkste commerciële zenders) en ontbreekt de motivering. De Raad van State geeft aan dat programmaraden aan de wettelijke vereisten (zoals het minimale aantal leden) moeten voldoen om een advies conform de wet op te kunnen stellen.

Ziggo gebruikt deze uitspraken met verschillende accenten om de genoemde adviezen niet uit te hoeven voeren. Volgens het bedrijf zijn de adviezen veelal niet of onvoldoende gemotiveerd. Ook acht het de adviezen vaak onvoldoende pluriform vanwege het ontbreken van grote commerciële zenders. Ook verzoekt het het Commissariaat om de formele wettelijke eisen, zoals het aantal leden en de aanwezigheid van een

reglement te toetsen. Tot slot is Ziggo van mening dat zij door de digitalisering en vermeerderde concurrentie wel 'gedwongen' wordt om het advies niet op te volgen. Digitalisering en innovatie worden ingezet als een zwaarwichtige reden om van het advies af te mogen wijken.

Uiteraard zijn de programmaraden het niet eens met deze zienswijze. Belangrijk in de verdere procedure wordt daarom de uitspraak van de Raad van State in het hoger beroep van programmaraden Noord-Holland en Breda. De zitting vindt naar verwachting plaats in november.

Bron: Kabelraad nr. 32, september 2011

BIJLAGE 2: SAMENSTELLING ZENDERPAKKETTEN ZIGGO

De oude indeling van Ziggo bestond uit een standaardpakket (analoog en digitaal, 16,95 euro per maand), en daarbovenop de mogelijkheid om keuzepakketten af te nemen (Sport, Muziek, kinderen, film & entertainment, kennis & nieuws en muziek).

Elk 'pakketje' kostte 3,95 euro per maand extra. Alle pakketten samen waren 9,95 euro per maand extra, oftewel 26,90 euro per maand aan kabeltelevisiekosten.

In de nieuwe situatie komt Ziggo terug van de 'keuzepakketten' en bundelt het aanbod aan extra tv-zenders. De HDzenders zijn opgenomen in de verschillende pakketten. De interactieve diensten zoals films en series op aanvraag zijn ook opgenomen in de reguliere pakketten. Gebruikers hebben dan wel een interactieve ontvanger nodig, waarmee ze per 1 september jl. ook de 'TV Gemist' diensten kunnen zien en ook programma's en films op aanvraag kunnen aankopen.

De publieke themazenders zitten allen in het TV Plus-aanbod, net als BBC 3, BBC 4, BBC Entertainment en BBC HD.

Een aantal zenders verdwijnt uit de pakketten. Hallmark Channel, MisdaadNet, TMF Dance, TMF NL en TMF Pure hebben hun uitzendingen gestaakt bij alle distributeurs. Car Channel, ESPN Classic Sports en SWR Fernsehen worden door Ziggo zelf uit de diverse pakketten verwijderd.

Disney XD (24 uur-versie) en Disney Channel zijn samen met de nieuwe kookzender 24Kitchen nieuw in het standaardpakket. Ook RTL 5, RTL 7 en RTL 8 in HD maken voortaan deel uit van het standaardpakket. De meeste nieuwe zenders komen in het 'TV Plus' pakket: Crime & Investigation TV (was in juli al toegevoegd), de muziekzenders 192TV (met oudere muziek), 538TV (tv-variant van Radio 538) en Lite TV (soft-pop). Ook RTL Crime en BBC HD zijn nieuw in het TV Plus-aanbod. Overige nieuwe zenders in het duurste pakket zijn de kinderzenders Pebble TV en Disney Junior (voorheen Playhouse Disney), de muziekzenders MTV Live HD en MTV Music 24, en Comedy Central. Ook HD-varianten van Nat Geo Wild en Fox Life zijn per september in het duurste pakket te vinden. Door de toevoeging van Animal Planet HD is Animal Planet weer 24 uur te zien, nadat Discovery Networks eerder koos voor doorgifte van TLC in de avonden.

Ook heeft Ziggo besloten de regionale publieke zenders niet langer allemaal door te geven. Ze zullen worden geclusterd per provincie, waarbij alleen aan de wettelijke plicht wordt voldaan (alleen de provincie zelf en de aangrenzende provincies).

Zoals vermeld heeft Ziggo afspraken gemaakt met zenders om niet langer analoog uit te zenden. De volgende zenders zijn als het aan Ziggo ligt alleen nog maar digitaal te zien en kunnen niet meer door programmaraden worden geadviseerd: Slam! TV, BravaNL, TV Oranje, Arte, Family7, RTBF, TV5 Monde, Al Jazeera en mogelijk ook France 2 en TVE. De meeste van deze zenders zijn bij alle andere kabelexploitanten wel beschikbaar en worden daar nog analoog doorgegeven.

Bron: Kabelraad nr. 32, september 2011

BIJLAGE 3: KOSTEN

Kosten van alternatieven voor analoge televisie

Aanschaf van een decoder: Prijzen variëren van ca. 70 tot ca. 100 euro

Plaatsen van een schotel: Prijs van complete installatie ligt tussen ca. 150 en 200 euro

Aanschaf van een harddiskrecorder: Prijzen variëren van ca. 150 tot ca. 450 euro

Interactieve ontvanger geleverd door Ziggo: 199 euro

BIJLAGE 4: KAMERVragen 17 AUGUSTUS 2011

Vragen van het lid **Jasper van Dijk** (SP) aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over **problemen met kabelbedrijf Ziggo** (ingezonden 15 juli 2011).

Antwoord van minister **Van Bijsterveldt-Vliegenthart** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap), mede namens de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (ontvangen 17 augustus 2011).

Vraag 1

Wat is uw oordeel over het bericht 'Analoge kijker dupe op kabel'? ²

Antwoord 1

Ik heb kennis genomen van dit bericht.

Vraag 2

Hoe oordeelt u over het feit dat Ziggo het analoge pakket terugschroeft van 30 naar 25 zenders, waardoor zenders als CNN, BBC, BBC World, ZDF en WDR niet meer analoog te ontvangen zijn?

Antwoord 2

Zolang Ziggo zich houdt aan de Mediawet 2008, heb ik daarover geen oordeel,. Ik heb geen aanwijzingen dat Ziggo het analoge standaardpakket kleiner wil maken dan het wettelijke minimum van 15 televisiezenders. De Mediawet verplicht kabelbedrijven tot analoge en/of digitale doorgifte van de belangrijkste Nederlandse en Vlaamse publieke zenders. Volledige omschakeling naar digitale doorgifte is eveneens mogelijk. Voor de in uw vraag genoemde zenders bestaat geen verplichte doorgifte. Wel kunnen lokale programmaraden kabelbedrijven adviseren om deze en andere zenders op te nemen in hun analoge pakket.

Vraag 3

Hoe verhoudt dit besluit van Ziggo zich tot het feit dat kabelbedrijven adviezen van programmaraden dienen op te volgen? Hoe kan nog worden voldaan aan de wettelijke taak om een pluriform pakket te adviseren als Ziggo belangrijke zenders meent te kunnen schrappen?

Antwoord 3

Uitgangspunt van de Mediawet is dat kabelbedrijven het advies van een lokale programmaraad opvolgen. Kabelbedrijven kunnen alleen afwijken van het advies indien hiervoor zwaarwegende argumenten zijn. Uit de wetsgeschiedenis en jurisprudentie blijkt dat zwaarwegende redenen kunnen zijn dat het advies in strijd is met het (auteurs)recht, het advies onvoldoende onderbouwing of invulling geeft aan de pluriformiteit, of de economische exploitatie van het kabelnet in gevaar brengt. Bij geschillen over het niet opvolgen van een advies van de programmaraden oordeelt in eerste instantie het Commissariaat voor de Media. Op dit moment lopen enkele zaken tussen programmaraden en Ziggo bij het Commissariaat. Tegen een besluit van het Commissariaat kunnen partijen eventueel bezwaar maken bij de (bestuurs)rechter. Als minister onthoud ik mij van bemoeienis met deze geschillen.

Ik constateer wel dat de verkleining van het analoge pakket door Ziggo druk zet op zijn relatie met programmaraden. De afgelopen jaren was het analoge standaardpakket groter dan het wettelijke minimumpakket van vijftien zenders, namelijk 30-35 analoge televisiezenders. Naast de in de wet genoemde publieke zenders, waren de populairste Nederlandse commerciële zenders daarin haast als vanzelf

² Telegraaf, 12 juli 2011

opgenomen. In die omstandigheden hebben programmaraden hun advies (over maximaal 8 zenders) benut voor opname van kleinere zenders, zoals muziekszenders voor jongeren, gespecialiseerde nieuwszenders en publieke zenders uit omliggende landen. Nu het analoge pakket van Ziggo kleiner wordt, komt de keuze tussen zenders in het analoge pakket meer op scherp te staan. Daar staat tegenover dat het digitale standaardpakket nu omvangrijk en pluriform is.

Vraag 4

Deelt u de mening dat kijkers van analoge televisie bij Ziggo steeds minder zenders krijgen voor hetzelfde geld? Ligt het niet voor de hand om dan ook het tarief te verlagen? Indien u van mening bent dat u niet gaat over het prijsbeleid van Ziggo, kan het bedrijf de tarieven dan altijd ongewijzigd laten, zonder dat er voor (analoge) kijkers reële alternatieven zijn?

Antwoord 4

Kabelbedrijven, waaronder Ziggo, bouwen analoge distributie geleidelijk af ten gunste van digitale distributie. Daar staat tegenover dat Ziggo het digitale standaardpakket uitbreidt, naar ruim 60 zenders, meer zenders in HD- kwaliteit (High Definition), en televisieprogramma's en films op aanvraag. Het digitale standaardpakket houdt nu dezelfde prijs. De overheid gaat inderdaad niet over het prijsbeleid van kabelbedrijven.

Wel kan OPTA ingrijpen indien zij constateert dat een aanbieder aanmerkelijke marktmacht heeft. OPTA kan dan verplichtingen opleggen aan de betreffende aanbieder (ex-ante toezicht). OPTA heeft onlangs een conceptoordeel over de markt voor televisiedistributie gepubliceerd.³ Daarin oordeelt het college dat de televisiemarkt door diverse ontwikkelingen niet langer in aanmerking komt voor ex ante regulering, zoals het opleggen van prijs- of andere maatregelen aan kabelbedrijven. Van belang zijn verder de regels voor consumentenbescherming in de Telecommunicatiewet (artikel 7.2). Telecommunicatiebedrijven moeten klanten minimaal vier weken voor wijziging in de dienstverlening informeren en recht geven op beëindiging als de wijziging niet aantoonbaar in het voordeel van de klant is. Ziggo voldoet naar eigen zeggen aan deze verplichtingen. Is dit niet het geval, dan kan OPTA hierop handhaven.

Concluderend is het op dit moment aan consumenten om te besluiten of ze onder deze voorwaarden klant blijven bij Ziggo of overstappen naar alternatieve aanbieders, zoals KPN (IPTV en Digitenne), Tele2 (IPTV) of Canal Digitaal (satelliet).

Vraag 5

Deelt u de mening dat Ziggo kijkers feitelijk dwingt om over te stappen naar digitale televisie, terwijl nog altijd circa 40 procent van de kijkers in volle tevredenheid naar analoge televisie kijkt?

Antwoord 5

Nee, die mening deel ik niet. Het kabinet steunt en stimuleert digitalisering en innovatie op telecommunicatienetwerken, waaronder ook digitalisering van omroepdistributie via de kabel. Voor de meeste consumenten en voor omroepen biedt dit voordelen: meer distributieruimte, meer zenders en meer interactiviteit. In deze context worden kabelbedrijven door de Mediawet vrij gelaten om over te schakelen van analoge naar digitale omroepdistributie. Het is ook aan hen om te bepalen hoe ze de overgang laten verlopen.

Ziggo biedt analoge abonnees de mogelijkheid tegen hetzelfde tarief van €16,95 over te stappen op een uitgebreider digitaal basispakket. Abonnees moeten voor digitale ontvangst wel zelf eenmalig een settop box aanschaffen en de smartcard van Ziggo. Electronicawinkels verkopen diverse modellen; het eenvoudigste model kost enkele tientjes en de kosten zijn eenmalig. Voor abonnees die (nog) niet overstappen op digitale televisie – nu 35% – handhaaft Ziggo een analoog televisiepakket van 25 zenders.

Volgens OPTA behoren analoge en digitale televisiediensten tot dezelfde markt en hebben consumenten keuze uit een toenemend aantal andere televisieaanbieders, via ether, DSL, glasvezel en satelliet. Diverse aanbieders investeren in en ontwikkelen hun televisieaanbod om goed te concurreren met kabelaanbieders. Juist digitale televisie biedt de consument via concurrentie meer keuzemogelijkheden, meer

³ OPTA, Concept Oordeel Televisie, kenmerk: OPTA/AM/2011/201380, 23 juni 2011

diensten en daarmee mogelijkheden voor meer pluriformiteit.

Vraag 6

Kunt u zich voorstellen dat kijkers graag de keuzevrijheid behouden om wel of niet over te stappen naar digitale televisie, zeker als daar extra kosten aan verbonden zijn, bijvoorbeeld voor de aanschaf van een set-top box en een smartcard?

Antwoord 6

Zie het antwoord onder 5.

Vraag 7

Waar blijft uw brief over alternatieven voor de programmaraden die de Kamer voor de zomer zou ontvangen?⁴

Antwoord 7

Zoals ik in een brief van 23 juni j.l. aan de Kamer heb gemeld, zal ik de Kamer na het zomerreces informeren welk vervolg dit kabinet geeft aan de voorgenomen wijziging van regels voor kabeldistributie in de Mediawet.

Vraag 8

Bent u bereid een voorstel te doen voor een onafhankelijke klachteninstantie voor kijkers, zeker wanneer het gaat om kabelbedrijven die een monopolie hebben op het (analoge) tv-aanbod in een regio?

Antwoord 8

Nee, een dergelijke instantie bestaat al. Kabelbedrijven zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Onder de Geschillencommissie valt een groot aantal subcommissies, waaronder de subcommissie Centrale Antenne Inrichting. Deze behandelt klachten van individuele consumenten over de televisiediensten van kabelbedrijven. Een geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting, een commissielid voorgedragen door de brancheorganisatie (in dit geval NL Kabel) en een commissielid voorgedragen door een consumentenorganisatie (in dit geval de Consumentenbond). De commissieleden zijn onafhankelijke en onpartijdige deskundigen.

Vraag 9

Is het waar dat abonnees van Ziggo altijd betalen voor analoge televisie, ongeacht of men hier gebruik van maakt of niet? Is het niet logisch om gebruikers hiervan te vrijwaren, bijvoorbeeld als men uitsluitend gebruik maakt van internet via Ziggo?

Antwoord 9

Ziggo zendt analoge televisiesignalen standaard mee over alle actieve aansluitingen. Abonnees kunnen alleen televisie afnemen, of in een bundel met internet en/of telefonie. Consumenten die alleen internet willen afnemen, kunnen terecht bij andere aanbieders.

Zoals onder 4) genoemd komt de televisiemarkt volgens OPTA niet in aanmerking voor regulering; daarmee is ook een verplichting aan bepaalde kabelbedrijven om hun diensten te ontbundelen en technisch dan wel commercieel anders in te richten nu niet aan de orde.

Vraag 10

Hoe oordeelt u over het feit dat kabelbedrijf Caiway per 2010 het analoge pakket volledig heeft afgeschaft? Is het waar dat kijkers hierdoor extra kosten moesten maken voor aanschaf van de decoders en dat tv's zonder decoder waardeloos zijn geworden?

Antwoord 10

Vanaf 2005 heeft Caiway zijn analoge aanbod afgebouwd ten gunste van digitale dienstverlening. Op 10 oktober 2010 is Caiway gestopt met analoge uitzendingen en is het televisieaanbod alleen nog digitaal te ontvangen. Zoals eerder gesteld, is dit op grond van de Mediawet toegestaan. In de overgangsfase

⁴ Aangangsel handelingen, vergaderjaar 2010-2011, nr. 1828

heeft Caiway overigens gratis decoders verstrekt aan abonnees die wilden overstappen; abonnees betaalden alleen verzendkosten. Behalve met een aparte decoder, kunnen abonnees van Caiway het digitale standaardpakket ontvangen met een modern televisietoestel met een ingebouwde DVB-C ontvanger. Alleen voor extra pakketten en on demand diensten is bij Caiway een smartcard nodig.

Naast het digitale standaardpakket benut Caiway momenteel twee van zijn voormalige analoge kanalen om een beperkt aanbod door te geven van 16 zenders in DVB-T. In de markt wordt DVB-T vergeleken met kabelaanbod in analoge uitzendkwaliteit. Consumenten hebben voor de ontvangst van de 16 zenders (alleen) een televisietoestel nodig met een ingebouwde DVB-T ontvanger of een losse DVB-T ontvanger, wat relatief goedkoop is. Oude televisies zonder een decoder of ingebouwde ontvanger voor digitale televisie zijn voor Caiway abonnees inderdaad niet meer te gebruiken

Vraag 11

Is het waar dat Canal Digitaal onder andere in Groningen geen regionale zenders meer doorgeeft? Hoe rijmt u dit met het feit dat regionale zenders altijd beschikbaar moeten zijn als rampenzender?

Antwoord 11

De regionale radiozenders en Radio 1 fungeren als rampenzenders. Van belang is daarbij vooral distributie via de vrij toegankelijke ether. Canal Digitaal zendt uit op de (ASTRA) satelliet en is vooral een platform voor televisie. Doorgifte van regionale zenders vindt plaats op basis van overeenkomsten tussen partijen. Veel regionale televisiezenders zijn via satelliet te ontvangen; de meeste free-to-air, enkele in een betaald pakket van Canal Digital. Alleen RTV Noord Holland en RTV Rijnmond zijn uit kostenoverwegingen gestopt met satellietdistributie van hun televisiezenders. Sinds januari 2011 zijn de meeste regionale omroepen gestopt met radiodistributie via de satelliet. Alleen RTV Oost en Omroep Gelderland zenden naast televisie ook de radiosignalen uit via de satelliet.

Vraag 12

Hoe voorkomt u dat in de toekomst in het digitale pakket de buitenlandse publieke zenders en andere kleine zenders in duurdere pluspakketten worden gestopt, terwijl de klanten dat niet willen? Hoe voorkomt u dat straks ook het digitale basispakket wordt ingekrompen? Hoe garandeert u dat de pluriformiteit van het digitale basispakket overeind blijft?

Antwoord 12

Zie het antwoord onder 7)

Vraag 13

Bent u bereid kabelbedrijven wettelijk te verplichten hun digitale signaal ongecodeerd (free to cable) door te geven als zij zonder meerkosten een digitaal (basis)pakket aanbieden? Deelt u de mening dat hierdoor belemmeringen voor consumenten om over te kunnen stappen afnemen, omdat zij niet gedwongen worden specifieke apparatuur en een smartcard aan te schaffen?

Antwoord 13

Nee. Het al of niet coderen van digitale televisiesignalen is een keuze van distributeurs en omroepen en ik zie geen aanleiding om daar nu als overheid in te treden. De meeste distributeurs coderen niet alleen extra pakketten, betaalzenders en on demand diensten, maar ook de televisiesignalen van het digitale standaardpakket. Hierbij spelen diverse technische, bedrijfsmatige en auteursrechtelijke overwegingen een rol. Navraag leert dat ook commerciële omroepen belang hebben bij codering van het digitale standaardpakket, omdat het helpt om ongeautoriseerd opnemen, reproduceren en vermarkten van hun programma's tegen te gaan. Juist uitzendingen in hoge digitale kwaliteit zijn zonder codering kwetsbaarder voor allerlei nieuwe vormen van piraterij.

Verder zijn overstapdrempels niet weg genomen wanneer kabelbedrijven hun standaardpakket ongecodeerd uitzenden. Consumenten stappen normaal immers niet over van het ene naar het andere kabelbedrijf, behalve bij een verhuizing, en in sommige gevallen is de ontvangstapparatuur van kabelbedrijven uitwisselbaar. Consumenten die overstappen van digitale kabel naar digitale ethertelevisie, digitale satelliet of IPTV moeten sowieso hun ontvangstapparatuur gedeeltelijk aanpassen, omdat de gebruikte standaarden

verschillen. Voor satelliettelevisie moeten consumenten ook een schotel aanschaffen. Enkele pakketaanbieders verhuren een eigen settop box en CI+ CAM kaart.⁵ Anderen, waaronder Ziggo, laten consumenten deze zelf aanschaffen in elektronikawinkels. Het laatste model biedt consumenten het voordeel dat ze ook tweedehands apparatuur kunnen kopen en verkopen; dit gebeurt bijvoorbeeld op Marktplaats.nl.

Technologische ontwikkelingen en verdere standaardisatie verlagen naar verwachting de overstapkosten voor consumenten. Volgens de laatste marktanalyse van OPTA vormt de randapparatuur in elk geval niet langer een grote overstapdrempel voor consumenten.

Vraag 14

Bent u bereid de Consumentenautoriteit te vragen om onderzoek te doen naar de klachten van de analoge abonnees en bovengenoemde zaken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 14

Nee. De Consumentenautoriteit houdt toezicht op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming en kan op grond daarvan optreden tegen overtredingen van onder meer de regels over algemene voorwaarden, koop op afstand, e-commerce, garanties en non-conformiteit, colportage, pakketreizen, timesharing, oneerlijke handelspraktijken en dienstverlening. De klachten en zaken die deze Kamervragen beschrijven, vallen niet onder de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit, maar zijn een aangelegenheid van het Commissariaat voor de Media en de OPTA.

BIJLAGE 5: ANTWOORDMAIL SP

Antwoord van de SP aan mensen die een melding naar het Meldpunt kabelklachten stuurden.

Geachte heer, mevrouw,

Hartelijk dank voor uw mail aan het SP-Meldpunt Kabelklachten. Inmiddels hebben ongeveer 2.000 mensen gereageerd, wat aantoont dat de problemen met kabelbedrijven niet uit de lucht zijn gegrepen.

De meeste mensen zijn boos over het feit dat Ziggo analoge TV-zenders heeft geschrapt. Doordat bijvoorbeeld Duitse zenders en ook BBC en CNN ineens niet meer te ontvangen zijn, wordt voorbijgegaan aan de adviezen van programmaraden. Het zijn immers belangrijke buitenlandse (publieke) zenders die gegarandeerd te ontvangen moeten zijn. Daar komt bij dat Ziggo de tarieven niet heeft aangepast, waardoor hetzelfde bedrag moet worden betaald voor een kleiner aanbod. Op deze manier blijft er weinig over van de vrije keuze om al of niet over te gaan op digitale televisie.

Veel mensen zijn ook boos over de slechte service van kabelbedrijven. Er wordt niet of nauwelijks gereageerd op klachten van kijkers. Het feit dat kabelbedrijven een monopoliepositie hebben in hun regio, maakt het er niet beter op. Niet alleen over Ziggo wordt geklaagd, ook over andere kabelbedrijven en andere voorzieningen, zoals de kosten voor internet. Ik ben u zeer dankbaar voor deze informatie die ik goed kan gebruiken in het debat met CDA-minister Van Bijsterveldt van Media.

Toen Ziggo het aantal analoge zenders verminderde, heb ik daar Kamervragen over gesteld. Ook andere problemen leg ik voor aan minister Van Bijsterveldt. U kunt deze Kamervragen teruglezen via www.kabelraden.nl.

Hierbij de directe link: <http://www.kabelraden.nl/nieuws/programmaraadnieuws/ni/16161/jasper-van-dijksp-stelt-kamervragen-over-minder-tv-zenders-bij-ziggoupdate-met-vragen/>

⁵ Dit is een insteekkaart voor moderne televisietoestellen met een ingebouwde DVB-C ontvanger, waarin de smartcard van het kabelbedrijf past. Deze insteekmodule ondersteunt nog niet alle interactieve functionaliteiten van de settop box, maar is al wel geschikt voor ontvangst en versleuteling van de digitale televisiezenders.

De vragen worden binnenkort schriftelijk beantwoord door de minister. De antwoorden zullen wederom verschijnen op www.kabelraden.nl. U kunt ook kijken op www.sp.nl/cultuur, waar ik mijn eigen berichten plaats over media. Hierbij de link naar het Meldpunt:
http://www.sp.nl/cultuur/nieuwsberichten/9973/110713-van_dijk_meld_klachten_over_kabelbedrijven.html

Het Meldpunt Kabelklachten heeft veel publiciteit opgeleverd die niet onopgemerkt voorbij is gegaan aan de kabelbedrijven. Ook de minister zal de onvrede niet kunnen negeren. Alleen al daarom is uw melding waardevol. Daarnaast worden alle klachten gebundeld en aangeboden aan minister Van Bijsterveldt. Ook dat verhoogt de druk om TV-kijkers voortaan beter te behandelen.

In mijn ogen is televisie een publieke voorziening waarbij de regering ervoor moet zorgen dat kijkers een pluriform en betaalbaar TV-aanbod ontvangen. Het is onaanvaardbaar dat kijkers worden overgeleverd aan de grillen van commerciële kabelbedrijven. Goede regels over zenders en tarieven zorgen ervoor dat kijkers in bescherming worden genomen.

Nogmaals hartelijk dank voor uw melding. Ik houd u op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Jasper van Dijk
Tweede Kamerlid SP, woordvoerder Media

BIJLAGE 6: INTERVIEW MET JASPER VAN DIJK IN 'KABELRAAD', SEPTEMBER 2011

Waarom heb je een meldpunt voor kabelklachten geopend?

'Dat kwam door klachten van kijkers over kabelbedrijven. Met name over de slechte service, de hoge kosten en het tekort aan inspraak. Het besluit van Ziggo om botweg vijf zenders te schrappen was de spreekwoordelijke druppel. Ik besloot eerst om mijn eigen mailadres als meldpunt te gebruiken, maar dat bleek onwerkbaar. Binnen enkele dagen had ik honderden reacties binnen. Toen hebben we het Meldpunt kabelklachten@sp.nl ingesteld. Inmiddels zijn er meer dan 2.000 meldingen binnen. De klachten geven een goed beeld van de situatie. De informatie kan ik goed gebruiken in het debat met minister Van Bijsterveldt van Media.'

Heb je al veel klachten ontvangen en waar gaan die over?

'Van de ruim 2000 meldingen gaan de meeste klachten over het schrappen van gewaardeerde zenders zoals BBC en CNN en de Duitse zenders in Limburg. Men is ook boos dat het tarief gelijk is gebleven. Mensen moeten steeds meer betalen voor steeds minder aanbod. Ook de wijze waarop de kabels, en met name Ziggo, de klanten te woord staan en de kijkers pushen om over te gaan op digitale televisie, heeft veel klachten opgeleverd. De mensen voelen zich overgeleverd aan de grillen van het kabelbedrijf.

Overigens beweerde Ziggo dat ik hen geen openheid zou willen geven over de klachten. Dat is onzin, want daar hebben ze me nooit om gevraagd. Toen ik ze daarop wees, heeft een woordvoerder excuses aangeboden. Ziggo mag alle klachten inzien, maar het is nog veel belangrijker dat ze er werk van maken.'

Wat ga je met de klachten doen?

'De klachten worden gebundeld in een Zwartboek en aangeboden aan minister Van Bijsterveldt. In het Zwartboek komen ook aanbevelingen te staan.'

Ziggo heeft bij de laatste pakketwijziging bijna alle adviezen van programmaraden naast zich neergelegd. Wat is je oordeel hierover?

'De adviezen van programmaraden moeten worden opgevolgd. Programmaraden zijn er om een breed en pluriform pakket te garanderen. Dat Ziggo dit negeert, is een teken van arrogantie. Ik ben overigens benieuwd naar de uitspraak van het Commissariaat voor de Media over deze kwestie. Maar los daarvan vind ik dat de minister moet zorgen voor een betaalbaar en pluriform zenderaanbod.'

De wijzigingen bij Ziggo kwamen ook voor in Kamervragen die je recent aan de minister hebt gesteld. Wat waren je belangrijkste vragen?

‘Mijn belangrijkste punt is dat kijkers serieus moeten worden genomen door kabelbedrijven. Indien dat niet het geval is, zoals bij Ziggo, moet de minister ingrijpen. Van Bijsterveldt kan de kijkers met goede regelgeving in bescherming nemen. Verder heb ik gevraagd of de adviezen van Programmaraden zomaar kunnen worden genegeerd, waarom het tarief niet wordt verlaagd en waarom kijkers zo weinig invloed hebben op de samenstelling van het (digitale) zenderpakket.’

De minister heeft de vragen inmiddels ook beantwoord. Wat vond je van haar reactie?

‘De antwoorden zijn buitengewoon teleurstellend. Minister Van Bijsterveldt laat de kijker in de kou staan. Het lijkt wel of Ziggo de antwoorden zelf heeft geschreven, want de kabelbedrijven wordt geen strobreed in de weg gelegd. Het valt me tegen van deze CDA-minister dat ze kijkers aan hun lot overlaat (en ik vraag me af wat haar partijgenoot Joop Atsma hiervan vindt). De SP vindt dat de regering een verantwoordelijkheid heeft in het waarborgen van een pluriform zenderaanbod tegen een eerlijke prijs. Televisie is geen normaal commercieel product, maar een belangrijke publieke voorziening. Nu de minister niet thuis geeft, zal ik kijken of er in de Tweede Kamer een meerderheid is voor mijn standpunt. Dan kan ik met een motie alsnog om maatregelen vragen.’

Programmaraden krijgen veel opmerkingen over het feit dat Ziggo het analoge pakket verkleint, maar het tarief hetzelfde blijft. Vindt de SP dit ook een belangrijk aandachtspunt?

‘Absoluut, het is niet mooi dat een kabelbedrijf steeds minder zenders aanbiedt, zonder het tarief aan te passen. De zenderpakketten worden al jaren ingekrompen, terwijl de tarieven blijven stijgen. Natuurlijk voelen mensen zich dan bestolen.’

Uit verschillende vragen zou je de indruk kunnen krijgen dat de SP tegen digitalisering is. Klopt dit? Hoe zou jij de overgang van analoog naar digitaal geregeld willen zien?

‘Wij zijn beslist niet tegen digitale televisie. En er komt ongetwijfeld een dag dat analoog wordt vervangen door digitaal. Waar ik problemen mee heb, is de wijze waarop dit gebeurt. Kijkers worden botweg voor het blok gezet. De overgang naar digitale televisie hoort een vrije keuze te zijn. Door het uitknijp-beleid van Ziggo blijft er weinig over van een vrije keuze. Hierdoor worden kijkers op kosten gejaagd voor een product waar ze niet om hebben gevraagd.’

De minister is al langere tijd bezig met een nieuwe regeling voor consumenteninvloed op de kabel. Waaraan zou zo'n regeling moeten voldoen?

‘Er moet een model komen waardoor kijkers voldoende inspraak hebben. Het is ook belangrijk dat er voldoende tegenmacht komt tegenover de monopolistische kabelbedrijven. Dat kan bijvoorbeeld met een systeem van klantenraden of kijkerspanels, waarmee wordt gemeten wat de wensen van kijkers zijn. Voorop staat dat veelbekeken of gewaardeerde zenders niet zomaar mogen verdwijnen. Ook informatieve zenders, buitenlandse publieke zenders en nieuwszenders zoals CNN zouden voor iedereen beschikbaar moeten zijn. Verder kan er gekeken worden naar regionale voorkeuren.’

De minister zal binnenkort met een voorstel komen, dan zullen we het debat aangaan over de precieze uitvoering.’

Programmaraden ontvangen ook klachten over het verdwijnen van zenders uit het digitale pakket. Op dit moment hebben klanten geen invloed op de invulling van dat pakket. Zou die er wel moeten komen?

‘Ja, naast een goed werkend systeem van consumenteninvloed, moet er een onafhankelijke klachteninstantie komen, waar klachten van kijkers serieus in behandeling worden genomen. Kabelbedrijven kunnen nu ongevraagd zenders schrappen, zonder enige inspraak. Een klachteninstantie is ook nodig vanwege het risico dat kabelbedrijven buitenlandse publieke zenders in duurdere pluspakketten kunnen stoppen. Of dat het basispakket wordt ingekrompen. Dit zijn onwenselijke commerciële praktijken, die de politiek kan voorkomen met behulp van duidelijke regels.’

