

Jasper van Dijk (SP) opent meldpunt kabelklachten

Onlangs opende Kamerlid Jasper van Dijk (SP) een meldpunt voor kabelklachten. Melden van klachten kan op kabelklachten@sp.nl. Kabelraad stelt hem een paar vragen.

Waarom?

Van Dijk: “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.

Waar klagen mensen 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 kabelbaars, 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 Kamer-vragen 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”.

Je zou de indruk kunnen krijgen dat de SP tegen digitalisering is. Klopt dit? Hoe zou jij de overgang van analoge naar digitaal geregeld willen zien?

“Wij zijn beslist niet tegen digitale televisie. En er komt ongetwijfeld een dag dat analoge 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”.

Arrow Jazz FM terug in de FM-ether!



Op 1 september 2011 is Arrow Jazz FM teruggekeerd in de ether. Het station maakte als onderdeel van Flux Media Factory (ook eigenaar van Arrow Classic Rock) na 11 maart 2009 een doorstart. Arrow Jazz FM moest stoppen omdat het de hoge FM vergunningkosten niet meer kon betalen toen, als gevolg van de credietcrisis, de financiering werd ingetrokken. Het bedrijf vroeg faillissement aan. De zender werd voor Nederland gekocht van Flux Media Factory BV en is sinds augustus 2010 eigendom van Exceed Jazz BV. Flux Media Factory maakt in opdracht wel het programma Arrow Jazz FM.

Met het weer verkrijgen van FM-distributie kan de zender haar ambities weer volledig waarmaken. De zender met cool-funky-jazz muziek wil op het uur meer nieuws met een positief karakter brengen, en in de avonden meer special. Aangezien het etherlicentiebedrag op 0 euro is gesteld, achten de huidige eigenaren het verantwoord om de zender landelijk via FM te brengen. Onder de oude voorwaarden moest het radiostation ruim 1 miljoen euro per jaar overmaken voor de FM-vergunning. Arrow Jazz FM wil jazz voor een breed publiek toegankelijk blijven maken. De zender zal ook te beluisteren blijven via de kabel, satelliet en internet.