



**Onderwerp: Bezwaren van onze leden t.a.v. CanalDigitaal B.V.**

**Datum: 03-03-2007**

### **Beeldkwaliteit**

- CanalDigitaal adverteert met de slogan "*Het mooiste beeld*", een feit dat door veel leden in twijfel wordt getrokken. In een tijd dat Plasma en LCD tv's gemeengoed worden en de kabelmaatschappijen de Nederlandse publieke zenders alsmede de Film1 en Sport1 zenders in zeer hoge kwaliteit brengen lijkt CanalDigitaal de keuze te maken voor kwantiteit in plaats van kwaliteit. Veel satellietkijkers zijn op CanalDigitaal afgekomen vanwege het feit dat zij de beste beeldkwaliteit boden en zien met lede ogen aan hoe technische vernieuwingen als nieuwe encoders en het inschakelen van B-Frames slechts gebruikt worden als excuus om extra zenders in een toch al beperkte ruimte te vatten. De beschikbaarheid van kanalen als het Duitse ZDF welke met zeer hoge bitrates uitzendt, maken de vergelijkbaarheid van een aardige en een geweldige beeldkwaliteit overduidelijk.
- Diverse metingen van bitrates en resoluties door leden geven een consistent beeld van een nog net acceptabele of net niet meer acceptabele beeldkwaliteit, zeker voor de bezitters van grotere flatscreen tv's, doch zeker niet van het mooiste beeld. Met grote regelmaat zien onze leden blokken en artefacts tijdens de uitzendingen op de CanalDigitaal zenders. Onze leden geven in meerderheid aan een aantal van 8 televisiezenders op een transponder een absoluut maximum te vinden, waarbij CanalDigitaal veelal met 9 of 10 zenders per transponder werkt, waardoor de kwaliteit van diverse zenders meetbaar, maar ook zeker optisch slechter is dan bij enkele concurrerende aanbieders van digitale televisie.
- Naast de genoemde publieke en premiumzenders, welke een acceptabele doch zeker niet het mooiste beeld meekrijgen, vallen themazenders als Discovery, Animal Planet en National Geographic negatief op door hun beeldkwaliteit. Deze zenders met veel natuurbeelden hebben extra te lijden onder de beperkte bitrate en vertonen daardoor extra blokken en artefacten. Een bijzondere vermelding verdient ook de abominabele beeldkwaliteit van de zenders die via transponders van UPC Direct worden betrokken. BBC Prime, Extreme Sports, Zone Reality en Zone Club zijn eigenlijk nauwelijks te bekijken. Het UPC aanbod via de kabel is vreemd genoeg op deze zenders stukken beter.
- De aanbieder van "*Het mooiste beeld*" biedt haar abonnees (nog?) niet de mogelijkheid zich te abonneren op een Nederlandstalig HDTV aanbod.

## Smartcard

- De smartcard van CanalDigitaal is met €79,00 exclusief €19,95 activeringskosten abnormaal hoog geprijsd, zeker in vergelijking met smartcards van andere digitale TV aanbieders. Opmerkingen als zou dit bedrag zijn omdat er geen abonnementsverplichting hoeft worden aangegaan om toch van ontvangst van het standaardaanbod en de EPG services gebruik te maken worden ondergraven door het feit dat ook bij het aangaan van een jaarabonnement voor het Toppakket geen korting gegeven wordt op de kaart, iets wat voor hardware wel gebeurt. Bij concurrerende aanbieders, blijkt de smartcard gratis of tegen een relatief laag tarief verkrijgbaar. TVHome vraagt voor een losse smartcard €14,95. Óók als er geen (duur) abonnement aangegaan wordt. De zeer hoge prijs van de CanalDigitaal smartcard, blijkt voor veel potentiële klanten een te forse drempel te zijn.
- Bij ontvangst op meerde tv's is tegen gereduceerd tarief slechts een zeer beperkt pakket beschikbaar, dat niet eens alle tien generalistische Nederlandse zenders omvat. Waar erkend wordt dat in geval van een uitgebreid aanbod op meerdere smartcards misbruik op de loer ligt, zou er wel gekeken kunnen worden naar goedgekeurde oplossingen met draadloze card-sharing, in combinatie met vrije apparatuurkeuze, dus los van de voorgestelde (dure) V2O oplossing. Bij kabel (analoog pakket) en KPN-TV (drie smartcards op 1 abonnement) kunnen gezinnen op meerdere plekken kijken naar een uitgebreid aanbod met naast de 10 belangrijkste Nederlandse zenders ook de Belgische zenders en de belangrijkste themazenders.

## Mediahighway EPG

- De CanalDigitaal eigen MediaHighWay EPG wordt slechts voor 2 dagen verzonden, wordt meestal niet aangepast aan de actualiteit, is vaak onvolledig, er ontbreken zenders ook van de eigen transponders, of ze staan in een vreemde volgorde.
- De meeste FTA zenders zenden de standaard DVB EPG uit. De CanalDigitaal MediaHighWay ontvangers ondersteunen deze EPG niet. Bezitters hiervan blijven zo verstoken van een EPG op driekwart van de te ontvangen tv zenders.
- EPG-data van BVN wordt slechts beperkt doorgegeven, zo wordt de helft van de dag alleen "Herhaling" aangegeven. EPG-data voor radiozenders wordt niet beschikbaar gesteld.
- Bij de meeste digitale aanbieders verschijnt bij het zappen naast de zendernaam, ook het huidige en volgende programma op deze zender in beeld. Bij de CDS Mediahighway EPG verschijnt hier slechts een zwarte balk.
- Regelmatig wordt het Franse woord BIENTOT gebruikt, we wonen echter in Nederland.
- Dit alles alleen maar in het Mediahighway formaat, terwijl er een uitstekende, internationaal overeengekomen open standaard (DVB EPG) is, die prima voldoet en gewoon beschikbaar voor elke ontvanger (behalve de Mediahighway ontvangers zelf!).

## Mediahighway Software

- Veel van de oudere goedgekeurde ontvangers ondersteunen nog steeds geen letterbox weergave van de steeds frequenter wordende breedbeeld uitzendingen.
- Met de software kan maar 1 voorkeurstaal ingesteld worden. Als ten behoeve van Eurosport Nederlands als voorkeurstaal wordt ingesteld is het geluid op abonneezenders Extreme Sports, Motors TV, Zone Club en Zone Reality evenals FTA zenders Euronews, Luxe TV en Travel Channel onverstaanbaar. Een tweede voorkeurstaal in de software zou dit oplossen.

## Mediaguard CAM

- Over het algemeen is de werking van de officiële Mediaguard CAM zo gebrekkig, ook in goedgekeurde CI-ontvangers dat andere, niet-officiële CAMs of zelfs niet-goedgekeurde receivers met geïntegreerde cardreader beter voldoen.
- De officieel goedgekeurde Mediaguard CAM heeft een slechte ondersteuning van zenders die via een externe transponder worden uitgezonden. Ontvangst van zenders als BBC Prime, Extreme Sports, Mezzo, Motors TV, diverse MTV zenders, Trace TV, Zone Club en Zone Reality wordt hierdoor bemoeilijkt. Dit is onacceptabel voor een goedgekeurde CAM.
- De meeste problemen zouden met een software-update kunnen worden opgelost, deze is echter (nog) niet beschikbaar.

## Afmelding van een abonnement

- Waar het bij CanalDigitaal mogelijk is om schriftelijk, telefonisch en online een abonnement af te sluiten, is opzeggen slechts schriftelijk mogelijk. In voorkomende gevallen dient men dit aangetekend te doen. Bij CanalDigitaal blijkt veel post kennelijk niet aan te komen(!). Wij zouden graag zien dat de abonnee zichzelf af kan melden op dezelfde wijze als men zich heeft aangemeld, i.e. ook telefonisch en online of desnoods alleen telefonisch (tegen acceptabel tarief bij een goed bereikbare helpdesk), teneinde de helpdesk alsnog de gelegenheid te geven de abonnee over te halen het abonnement te behouden, c.q. een ander abonnement af te sluiten. Dat e.e.a zowel online als ook telefonisch prima mogelijk blijkt, bewijzen bedrijven als bijvoorbeeld VISA, American Express, RWE en TVHome, waar de helpdesk veelal gewoon tegen lokaal tarief bereikbaar is.
- Nu het settopboxpakket ook een gewoon programmapakket is geworden dient CanalDigitaal ons inziens er van uit te gaan dat indien een abonnee geen abonnement bij CanalDigitaal meer wenst, zij ook geen settopboxpakket als in een servicepakket van Canal Digitaal verlangt. Één opzegging dient voldoende te zijn om de kaart terug te zetten naar het standaardaanbod en geen kosten meer te berekenen.
- Wij achten de jaarlijks stilzwijgend verlengde opzegtermijn van 12 maanden onnodig star, zeker als we de beperkte mogelijkheden tot opzegging in ogenschouw nemen. Graag zouden wij zien dat na een initiële periode van 12 maanden een verlenging met telkens een maand intreedt, dan wel dat de abonnee de kans krijgt om na de initiële periode op een gewenst moment een lager abonnement af te sluiten, waarna een nieuwe initiële periode van 12 maanden ingaat.

## **Bestaande Tele 2 abonnees**

- Per 16 januari is onder grote publiciteit van CanalDigitaal de ook volgens eigen zeggen exorbitante prijs van het Tele2-pakket aangepast. Voortaan is dit kanaal, naast het feit dat de prijs gehalveerd wordt, “gratis” inbegrepen in de duurdere pakketten vanaf het entertainmentpakket. Een prachtig aanbod voor een ieder die het er niet voor over had om veel geld neer te tellen voor het live-voetbal. Er is echter een situatie ontstaan waarin CanalDigitaal haar trouwe, fors betalende abonnees die naast het Tele2-pakket al een entertainment-, combi-, combi-familie-, of toppakket hebben, gewoon door laat betalen voor het Tele 2-pakket ondanks dat deze al inbegrepen zit bij de andere door hen geabonneerde pakketten. Het is onacceptabel dat CanalDigitaal op deze wijze haar beste klanten twee keer laat betalen.
- Wij verwachten dat CanalDigitaal de genoemde abonnees per 16 januari, ontslaat van de abonneeverplichtingen jegens het Tele2-pakket, gezien het feit dat zij hiervoor reeds betalen via respectievelijk het entertainment-, combi-, combi-familie-, of toppakket, waarbij ter compensatie van de toch aangegane verplichtingen van het Tele2-pakket ten hoogste een nieuwe 12 maanden abonneetermijn voor het bestaande pakket (minus het Tele2pakket uiteraard) wordt aangegaan.

## **Abonneeadministratie en de afhandeling van klachten en bezwaren**

- Uit diverse klachten in het verleden, maar zeker ook een groot aantal recente klachten blijkt dat CanalDigitaal bij de afhandeling van klachten herhaaldelijk ernstig de fout in gaat. Tientallen klachten hebben wij per e-mail, forum en contactformulier ontvangen. In vrijwel alle gevallen blijkt CanalDigitaal in geval van klachten niet of niet correct te reageren. Als er al antwoord komt op een schriftelijke klacht, wordt deze in alle ons bekende gevallen afgedaan met een standaardbrief waarop inhoudelijk in het geheel niet op de klachten wordt ingegaan.
- Adreswijzigingen blijken met grote regelmaat niet correct te worden verwerkt en de problemen die hierdoor ontstaan, worden niet serieus behandeld. Ook klachten over opzeggingen, vragen over facturen en klachten van algemenere aard worden niet of nauwelijks beantwoord. Dit is een onacceptabele gang van zaken. Zeker daar CanalDigitaal uitsluitend per reguliere post open staat voor klachten en opmerkingen. Administratieve klachten kunnen in de praktijk niet of zelden telefonisch worden opgelost en klanten die het toch via de servicelijn proberen, stuiten vaak op exorbitant lange wachttijden en bijbehorende hoge telefoonkosten.
- Doordat klachten niet beantwoord worden (óók als deze wel degelijk gegrond blijken te zijn), loopt een dergelijke klacht in de meeste gevallen uit op diverse dreigementen van incasso diensten, waardoor een consument vaak gedwongen wordt alsnog te betalen voor kosten waarvoor hij of zij feitelijk niet verantwoordelijk is. Wij vinden dit een absoluut onacceptabele werkwijze.
- Vele leden hebben vanwege zulke ervaringen afgezien het verder ook maar te overwegen een abonnement te nemen. Ook is gebleken dat CanalDigitaal in geval van een conflict met een klant, de smartcard geheel blokkeert, terwijl die klant wel nog recht heeft op minimaal het standaardaanbod met daarin de Nederlandse publieke omroepen Nederland 1, Nederland 2 en Nederland 3 en de publieke radiozenders. Over het algemeen stellen we vast dat de afhandeling van klachten, schriftelijk én telefonisch op zijn zachtst gezegd ver onder de maat is.

## **Serviceijnen van CanalDigitaal**

- Ondanks het feit dat CanalDigitaal gebruikt maakt van een goedkopere servicelijn voor betalende abonnees lopen de kosten van deze lijn (à €0,20 per minuut) toch behoorlijk op, doordat wachttijden van 15 tot 20 minuten totdat men een medewerker aan de lijn krijgt, zeker geen uitzondering zijn.
- Het personeel bij de servicelijn is lang niet altijd op de hoogte van de typische problemen waar satellietontvangst en het aanbod van CanalDigitaal de kijker voor stelt. Uit diverse klachten blijken medewerkers ook niet altijd even vriendelijk en behulpzaam te zijn.
- Ook vragen wij ons af hoe het kan dat de dure servicelijn (€0,70 per minuut) voor klanten die slechts over een standaardaanbod beschikken alsook de iets goedkopere lijn voor mensen met abonnement overwegend zeer slecht bereikbaar is, terwijl dezelfde medewerkers telefoontjes die op de verkooplijnen binnenkomen over het algemeen wel direct beantwoorden.

## **Ontbreken van een E-mail adres of contactformulier**

- Het is voor ons onbegrijpelijk dat CanalDigitaal in dit digital tijdperk nog geen opties bied om via e-mail of online formulier met het bedrijf in contact te treden.
- Het moet voor een bedrijf als CanalDigitaal zonder meer mogelijk zijn op zeer korte termijn een duidelijke service pagina op de website in te richten waar mensen gericht met hun problemen en vragen met betrekking tot hun overeenkomst met CanalDigitaal terecht kunnen. Vragen over facturen, klachten, adreswijzigingen als ook afmeldingen zouden via de website afgehandeld moeten kunnen worden. CanalDigitaal verwijst in de praktijk tevens vaak te snel en te gemakkelijk naar de dealer die dan het probleem voor CanalDigitaal op mag lossen. Dit zonder dat daar enige financiële vergoeding voor de dealer tegenover staat.
- De dealer is in de meeste gevallen genoodzaakt alsnog met CanalDigitaal te telefoneren. Hoe is het mogelijk dat het de dealer wel lukt om telefonisch het probleem van een klant op te lossen, terwijl het de consument op dezelfde wijze blijkbaar niet lukt? Naar onze mening geldt hier wederom dat de helpdesk zich er in de meeste gevallen te gemakkelijk vanaf maakt. Contact via e-mail met een deskundige helpdesk, zou dergelijke problemen zonder meer kunnen ondervangen.

## **CanalDigitaal Website ([www.canaldigitaal.nl](http://www.canaldigitaal.nl))**

- De storingsmeldingen op de website (<http://www.canaldigitaal.nl/default.asp?id=394>) kunnen veel actueler. Nu moet er gebeld worden met een duur servicenummer om er achter te komen dat bijvoorbeeld de smartcard (her)activatie via internet of sms niet werkt. Het lijkt er af en toe op dat CanalDigitaal opzettelijk geen of gebrekkige informatie verstrekt om daarmee inkomsten voor de “service-lijnen” te genereren. In ieder geval komt het op een groot aantal klanten zo over. Ook hier geldt dat het ontbreken van dergelijke storingsinformatie zeker niet zeer professioneel overkomt.
- Ook zou CanalDigitaal op de website duidelijk en eenduidig weer moeten geven hoe men weer van een abonnement af kan komen, of hoe je bijvoorbeeld je adres digitaal (of telefonisch) kunt wijzigen.

- De website bevat regelmatig onjuistheden. Zo is de pakketadvies pagina (<http://www.canaldigitaal.nl/default.asp?id=297>) over het algemeen niet accuraat en is de opmerking “U kunt dit pakket ook combineren met één van de andere zenderpakketten van CanalDigitaal” op de productpagina van het Film1/Sport1 pakket (<http://www.canaldigitaal.nl/default.asp?id=267&channelid=8>) onjuist.
- Ook melden diverse leden dat zij na opgave voor de elektronische nieuwsbrief deze niet of slechts beperkt ontvangen.

## **Facturering / Betalingen**

- Uit diverse klachten die wij hebben ontvangen, blijkt dat veel klanten van CanalDigitaal grote moeite hebben met de wijze waarop CanalDigitaal factureert. Wij vragen ons af of het nodig is dat er voor één enkele smartcard met daarop bijvoorbeeld een geabonneerd top-pakket, 3 verschillende afboekingen gedaan worden. Het is door deze merkwaardige wijze van incasso of facturatie voor veel klanten niet inzichtelijk waarvoor zij precies betalen. De voortdurende prijswijzigingen (c.q. -verhogingen) en pakketwisselingen belemmeren dit inzicht nog verder.
- Een abonnement dient naar onze mening uit pakketten te bestaan die duidelijk gefactureerd en met slechts één enkele afboeking op maandelijkse basis ingehouden dienen te worden of met slechts één totaalbedrag gefactureerd moeten worden. Uiteraard dient de opbouw van de pakketten en de bijbehorende kosten wel duidelijk gespecificeerd te worden. Meer duidelijkheid en transparantie naar de klant dus.