



> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
www.minocw.nl

Datum - 8 MAART 2010  
Betreft Kabelbedrijf UPC

**Onze referentie**  
MLB/193.765

**Uw brief van**  
16 januari 2010

**Bijlagen**  
2

Geachte heer C.N. S. ,

Hartelijk dank voor uw brief over bovenstaand onderwerp. Daaruit blijkt dat u in uw woonplaats V. televisie kijkt via het kabelbedrijf UPC en dat u ontevreden bent over de dienstverlening van dit bedrijf. U merkt op dat UPC per 1 oktober 2009 in het pakket van televisiezenders dat via de kabel wordt doorgegeven de zender BBC World News zonder voorafgaande waarschuwing en willekeurig heeft vervangen door de zender Disney. Verder merkt u op dat UPC zich niet klantvriendelijk opstelt. Hierna ga ik puntsgewijs op uw opmerkingen in.

#### *1. Huidige wetgeving: programmaradenmodel*

De eerste vraag is of het UPC op grond van de huidige wetgeving op dit terrein is toegestaan om in dit geval tot vervanging van de zender BBC World News over te gaan. Het betreft hier een wijziging in het analoge pakket televisiezenders. De Mediawet 2008 bepaalt dat als een significant aantal abonnees van een kabelbedrijf analoge televisiezenders ontvangt, dat kabelbedrijf een analoge pakket van minimaal 15 televisiezenders aan deze abonnees moet doorgeven. Dit wordt het wettelijk minimumpakket genoemd. Verder bepaalt de Mediawet 2008 dat een programmaraad een zwaarwegend advies over de invulling van dat wettelijk minimumpakket aan het kabelbedrijf geeft. Het kabelbedrijf moet dat advies in beginsel volgen, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. Aangezien 7 van de 15 televisiezenders al zijn ingevuld door de zenders die op grond van de Mediawet 2008 in ieder geval moeten worden doorgegeven, adviseert de programmaraad dus effectief over 8 televisiezenders. Voor de gemeente Bronckhorst gaat het om een advies van de Stichting Programmaraad Oost-Gelderland. Het definitieve televisieadvies van deze programmaraad voor de periode 1 juli 2009 tot 1 juli 2010 is gepubliceerd op 26 februari 2009 (bijlage 1 bij deze brief). Daaruit blijkt dat de programmaraad in het zwaarwegende deel van zijn advies niet heeft gekozen voor BBC World News. Dit advies leidt dus niet tot een verplichting voor UPC om BBC World News in het analoge wettelijk minimumpakket televisiezenders door te geven.

In veel gevallen is het analoge pakket televisiezenders dat in een bepaald gebied via de kabel wordt doorgegeven groter is dan het wettelijk minimumpakket van 15 televisiezenders. Zo wordt ook in de gemeente Bronckhorst een groter pakket doorgegeven. Dit extra deel bovenop het wettelijk minimumpakket wordt wel het aanvullende pakket genoemd. In dat geval kan een programmaraad ook een advies aan het kabelbedrijf geven over de invulling van dit aanvullende pakket. Het gaat hier echter om een geheel vrijblijvend advies, dat een kabelbedrijf niet behoeft te volgen. Dit advies kan dus ook niet leiden tot een verplichting voor UPC om BBC World News in het analoge pakket televisiezenders door te geven. De conclusie is dan ook dat de Mediawet 2008 er niet aan in de weg staat dat UPC in dit geval BBC World News heeft vervangen door Disney.

Onze referentie  
MLB/193.765

## *2. Aangekondigde toekomstige wetgeving: waarborgmodel*

In uw brief verwijst u naar de brief inzake een nieuw model van consumenteninvloed die op 15 oktober 2009 naar de Tweede Kamer is gezonden. Dit nieuwe model, het zogenoemde waarborgmodel, is met de Tweede Kamer besproken tijdens de behandeling van de mediabegroting op 30 november 2009. Daarbij is toegezegd dat het voorstel voor het waarborgmodel in een wetsvoorstel zal worden uitgewerkt. Dit wetsvoorstel is nu in het stadium van ambtelijke voorbereiding. Als het wetsvoorstel wordt ingediend, tot wet wordt verheven en in werking treedt volgens de contouren die in de brief van 15 oktober 2009 zijn beschreven, wordt de invloed van burgers op het programma-aanbod van kabelbedrijven vergroot. Dat gebeurt via marktonderzoek en klantenraden. Die invloed is dan niet langer beperkt tot het analoge programma-aanbod zoals in het huidige programmaradenmodel het geval is, maar strekt zich ook uit tot het digitale programma-aanbod. Of het besluit van UPC om een bepaalde zender al dan niet in het analoge of digitale pakket op te nemen onder de aangekondigde toekomstige wetgeving (waarborgmodel) anders zal uitvallen dan onder de huidige wetgeving (programmaradenmodel) is op voorhand niet te zeggen. In het waarborgmodel hangt dat onder meer af van de beschikbaarheid van de desbetreffende televisiezender voor het analoge en/of digitale pakket, de uitkomst van het desbetreffende marktonderzoek en het advies van de desbetreffende klantenraad.

## *3. Gaat het om een "willekeurige" wijziging in het analoge wettelijk minimumpakket?*

Om een goed beeld te krijgen van de feiten en van de afwegingen die in dit geval door UPC zijn gemaakt, is UPC de mogelijkheid geboden om een reactie op uw brief te geven. UPC heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt bij brief van 25 februari 2010 ([bijlage 2](#) bij deze brief). Daarin licht UPC onder meer het besluit toe om BBC World News te vervangen door Disney. UPC merkt daarbij op dat wel de nieuwszenders CNN en Euronews en de twee publieke Britse zenders BBC 1 en BBC 2 in het analoge pakket televisiezenders worden doorgegeven. Verder wijst UPC er op dat BBC World News desgewenst wel beschikbaar is in het digitale televisie basispakket van UPC. UPC is van mening dat de kijker daarmee voldoende mogelijkheden heeft om op de hoogte te blijven van het nieuws via Engelstalige zenders. Zonder een oordeel te willen vellen over de kwaliteit van BBC World News in vergelijking met de genoemde televisiezenders, leid ik daaruit af dat in ieder geval niet gesteld kan worden dat UPC BBC World News "willekeurig" heeft vervangen door Disney.

Het Commissariaat voor de Media is belast met de bestuursrechtelijke handhaving van de Mediawet 2008. De invalshoek van het Commissariaat voor de Media in dit soort gevallen is de pluriformiteit van het pakket. Op instigatie van de desbetreffende programmaraad of het desbetreffende kabelbedrijf toetst het Commissariaat marginaal of er sprake is van een pluriform pakket. Mocht u twifelen aan de pluriformiteit van het analoge pakket televisiezenders, dan adviseer ik u daarover contact op te nemen met de Stichting Programmaraad Oost-Gelderland dan wel met UPC.

Onze referentie  
MLB/193.765

*4. Wijziging in het analoge pakket zonder voorafgaande waarschuwing?*

Uit artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet volgt dat het kabelbedrijf ten minste 4 weken voordat de voorgenomen wijziging in het pakket van televisiezenders van kracht wordt, de abonnee op genoegzame wijze moet informeren over deze voorgenomen wijziging en de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. OPTA (Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit) ziet toe op de naleving van deze bepaling.

UPC spreekt in voornoemde reactie op uw brief tegen dat de wijziging zonder voorafgaande waarschuwing heeft plaatsgevonden. UPC stelt de wijziging van tevoren kenbaar te hebben gemaakt door middel van een bericht op de website en een advertentie in een huis-aan-huisblad. In het geval van de gemeente Bronckhorst was dit volgens UPC de Gelderse Post Combinatie. UPC stelt verder na deze kennisgeving haar klanten 4 weken de mogelijkheid te hebben gegeven om indien gewenst hun abonnement te beëindigen. Mocht u deze wijze van kenbaar maken niet voldoende vinden of gegronde redenen hebben om aan de door UPC verstrekte informatie te twifelen, dan kunt u daarover een klacht indienen bij OPTA. Op de website [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl) kunt u vinden hoe u dat moet doen.

*5. Al dan niet klantvriendelijke opstelling van UPC*

Uw opmerking over de niet klantvriendelijke opstelling van UPC betreft onder meer het hanteren van dure servicenummers en lange wachttijden. UPC spreekt dit in voornoemde reactie op uw brief tegen. Volgens UPC kost het servicenummer 10 eurocent per minuut en blijkt uit een onderzoek bij de UPC klantenservice en de UPC callcenters dat de gemiddelde wachttijd op de drukste momenten hooguit 3 minuten bedraagt. Mocht u niettemin van mening zijn dat er sprake is misbruik van 0900-nummers dan kunt u ook daarover een klacht indienen via de website [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).

Ik hoop dat ik u hiermee voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

  
Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart