

Analyse Consumentenbond Ziggo meldpunt

De Consumentenbond opende op dinsdag 10 juni 2008 een online meldpunt voor klachten over kabelmaatschappij Ziggo. Ziggo is de merknaam van het bedrijf Zesko, dat is ontstaan na de fusie van de kabelbedrijven Casema, @Home en Multikabel en is sinds medio mei 2008 als zodanig actief. De directe aanleiding voor het openen van het meldpunt was dat de Consumentenbond via de reguliere kanalen bijzonder veel klachten binnenkreeg over Ziggo.

Tot sluiting van het meldpunt op maandagochtend 16 juni 2008 vulden 14.664 mensen het online klachtenformulier in. Op het meldformulier werd aan gedupeerde klanten van Ziggo ook gevraagd een aantal vragen te beantwoorden. In dit document worden de antwoorden op die vragen geanalyseerd, teneinde een beter begrip te krijgen van de aard van de problemen die mensen ervaren. De gebruikte dataset is gebaseerd op de antwoorden van de 7856 respondenten die zich tot vrijdagochtend 13 juni 2008 hebben gemeld bij het meldpunt. De resultaten wijken bij een grotere respondentengroep niet meer significant af.

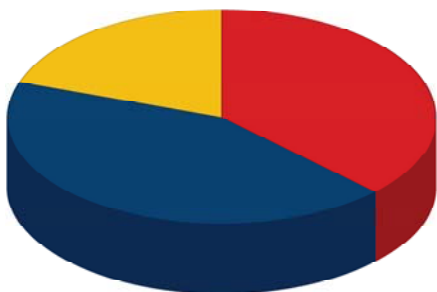
Samenvatting

Bijna alle klachten (82%) zijn ontstaan na de fusie van Multikabel, @Home en Casema op 16 mei 2008. Rekeninghoudend met het aantal gebruikers per dienst zijn er verhoudingsgewijs veel internet- en telefonieklachten. De bereikbaarheid van de klantenservice laat zeer te wensen over: ruim 50% heeft langer dan 20 minuten in de wacht gestaan. 15% moest zelfs langer dan een uur wachten. Bovendien blijkt dat 61% van de klachten niet verholpen is en nog eens 15% slechts gedeeltelijk.

Uitkomsten per vraag

Was u voorheen klant van:

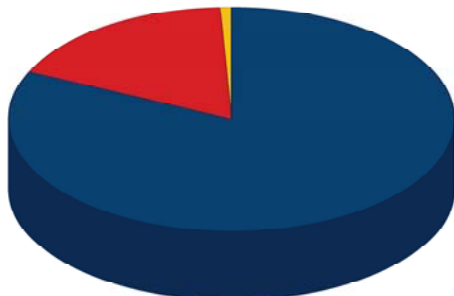
Provider	Percentage
■ Casema	43,1
■ @Home	37,4
■ Multi-kabel	19,5



Het blijkt uit analyse dat klanten van alle voormalige providers betrokken zijn bij de klachtenregen.

Sinds wanneer heeft u klachten?

	Percentage
Vanaf 16 mei 2008	82,1
Voor de fusie Ziggo	17,1
Geen antwoord	0,8



Op welk domein heeft u klachten (meerdere antwoorden mogelijk)

Per categorie waren de totalen als volgt:

Categorie	n	%
Internet	5405	68,8
Televisie	2808	35,7
Telefoon	2768	35,2
Email	2020	25,7

Rekeninghoudend met het aantal gebruikers per dienst zijn er verhoudingsgewijs veel internet- en telefonieklachten.

Kwalitatieve toelichting

Via het servicecentrum van de Consumentenbond hadden leden de mogelijkheid uitgebreider verslag te doen van de aard van de klachten. Hieronder volgen een aantal voorbeelden ter illustratie, verdeeld over de domeinen internet, telefonie, televisie en e-mail.

Internet:

- Verbinding doet het helemaal niet
- Verbinding doet het soms wel soms niet
- Verbinding is traag

Telefonie:

- Telefoon doet het helemaal niet
- Kan niet gebeld worden
- Kan alleen maar gebeld worden door mensen van de voormalige eigen provider

Televisie:

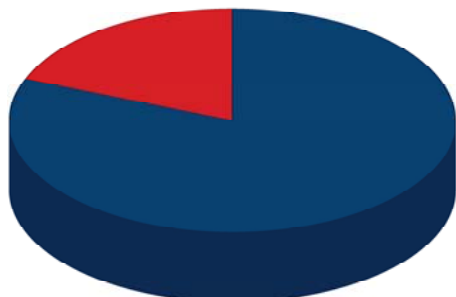
- Geen signaal meer vanaf moment fusie
- Sommige zenders hebben slechte ontvangst

E-mail

- Geen e-mail mogelijk
- De ene keer wel ontvangst en verzending mogelijk, de andere keer niet.

Heeft u contact gezocht met Ziggo?

	Aantal	Percentage
Ja	6332	81,3
Nee	1452	18,7



Een ruime meerderheid heeft (geprobeerd) contact op te nemen met Ziggo.

Hoe lang heeft u moeten wachten tijdens uw contact met de klantenservice?

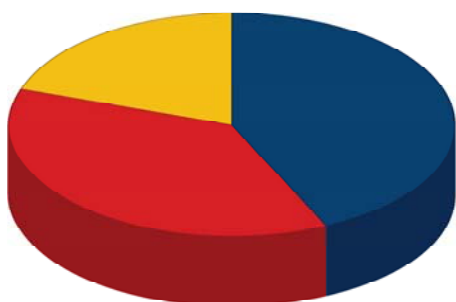
De respondenten antwoordden als volgt:

Categorie	n	%
Wachttijd < 1 minuut	65	1,1
Wachttijd < 5 minuten	310	5,2
Wachttijd tussen 5 en 10 minuten	813	13,5
Wachttijd tussen 10 en 20 minuten	1795	29,9
Wachttijd tussen 20 en 30 minuten	1273	21,2
Wachttijd tussen 30 en 60 minuten	827	13,8
Wachttijd > 60 minuten	928	15,4
Geen antwoord	321	

De bereikbaarheid van de klantenservice laat sterk te wensen over: ruim 50% heeft langer dan 20 minuten in de wacht gestaan. 15% moest zelfs langer dan een uur wachten.

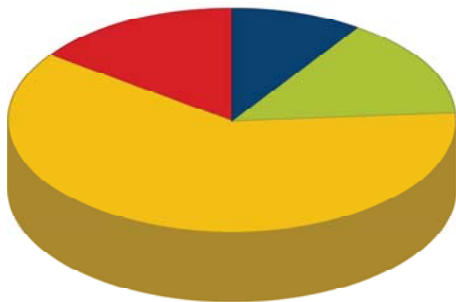
Werd de klacht binnen de afgesproken termijn opgelost?

	Aantal	Percentage
Ja	531	6,8
Nee	5790	73,7
Geen antwoord	1535	19,5



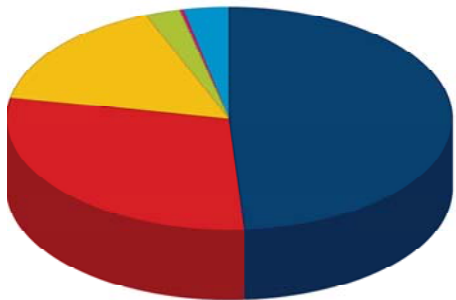
Wat is er met uw klacht tot op heden gebeurd?

	Aantal	Percentage
Verholpen	747	9,5
Gedeeltelijk verholpen	1146	14,6
Niet verholpen	4784	60,9
Non-respons	1179	15,0



Hoe ervaart u als klant de informatievoorziening omtrent de fusie?

	Aantal	Percentage
Zeer slecht	3856	49,1
Slecht	2276	29,0
Gemiddeld	1244	15,8
Goed	199	2,5
Zeer goed	23	0,3
Non-respons	258	3,3



Bijna 80% van de respondenten beoordeelt de informatievoorziening rond de fusie als slecht (29%) tot zeer slecht (49%).