

Ziggo's kip met gouden eieren

Posted on 5 oktober 2019 by Jan Zandbergen

Hoe kabelaar Ziggo de kijker linksom of rechtsom miljoenen laat betalen, hetzij aan stroom – hetzij aan een duurder abonnement. Over een gloeiend hete converter die 120 euro kost aan stroomgebruik. Ook als je niet kijkt.

Kabelaanbieder Ziggo is een opvallend bedrijf in deze tijden, waarin de overheid en de politiek aandringen op matiging energiegebruik. Ziggo is met 7,2 miljoen aansluitingen en bijna vier miljoen klanten de grootste aanbieder van televisie en internet. Wat minder bekend is, is dat de klanten van Ziggo zonder het te weten grote afnemers zijn van elektriciteit. De standaard digitale 'converter' van Ziggo is al tien jaar de XL (daarvoor 'Horizon' genoemd) en gebruikt een ouderwetse hoeveelheid stroom: 58 Watt.

Met de huidige elektriciteitsprijzen gebruikt de XL van Ziggo daardoor 120 euro per jaar, ongeacht of je wel of niet kijkt. Weliswaar is er een mogelijkheid om het kastje in standby-mode in een zuinige stand te zetten, maar dan duurt het opstarten vijf minuten. In de praktijk zullen weinigen van die mogelijkheid gebruik maken.

Ziggo neemt een uitzonderingspositie in binnen de markt van aanbieders, omdat men werkt met 'omgebouwde' apparatuur die in deze vorm niet te koop is op de

'aftermarket'. Ziggo koopt apparatuur in bij diverse fabrikanten en modificeert ze. En dan begint de ellende.
Alleen door Ziggo omgebouwde converters en modems zijn in staat internet en tv-signaal van Ziggo door te geven. Deze apparatuur is als gezegd niet vrij te koop, ook niet voor de klanten. Zelfs de officiële Ziggo-apparatuur van je buurman zal niet werken.

Ziggo heeft de klant aan een touwtje

Om de gedachten te bepalen: twee buren, A en B, zijn allebei klant van Ziggo. Het Ziggo-modem van buurman A zal niet werken bij buurman B. Omgekeerd werkt het Ziggo-modem van buurman B niet bij buurman A. Het geheim? Het serienummer. Alleen apparatuur waarvan het serienummer bekend is, zal werken. En dan ook nog uitsluitend bij de Ziggo-klant die met dat serienummer in de administratie staat.

Er is NIETS te koop, er is NIETS tweedehands te krijgen, want alle apparatuur is en blijft eigendom van Ziggo. Als er al eens iets wordt aangeboden is dat illegaal. Daarenboven zal het niet werken, want de combinatie serienummer en klant moet bij Ziggo bekend zijn.

Dat is dus anders dan bij concurrent KPN. KPN levert apparatuur die gewoon te koop is. Als je niet tevreden bent over het modem dat KPN levert, koop je iets beters. Al dan niet tweedehands.

Maar terug naar Ziggo. Dat heeft voor het eerst sinds zijn bestaan een digitale converter die goed werkt. Het is de Ziggo Next. Vriend en vijand zijn het erover eens dat het een uitstekend product is. Maar vermoedelijk speelt hier ook mee dat de voorganger XL zo'n draak van een apparaat is dat gloeiend heet wordt in het gebruik (logisch, met 58 Watt stroomverbruik) en daarbij afgrijselijk veel herrie maakt.

Maar nu breekt het Ziggo vermoedelijk op dat miljoenen klanten hun wrakke Mediabox XL willen inruilen voor de nieuwe Mediabox Next. Ziggo bedacht daarvoor een zeer lucratieve oplossing. Dat wil zeggen: voor het bedrijf – niet voor de klant.

Ziggo levert de nieuwe zuinige en snelle Mediabox Next alleen aan klanten die het allerduurste combipakket afnemen. Alleen wie het allersnelste internet neemt in combinatie met het meest uitgebreide zenderpakket, kan de Next krijgen. De overige nieuwe klanten kunnen alleen de stokoude XL afnemen, die aantoonbaar

slechter werkt. En bestaande klanten die dat ouwe ding willen inruilen, zullen eerst moeten shoppen voor het duurste Ziggo-pakket.

Wat doet toezichthouder ACM?

Je zou denken dat toezichthouder ACM een bijzondere belangstelling aan de dag zou leggen voor dit soort praktijken. Het prijsverschil tussen het duurste en het goedkoopste pakket is zo'n 45 euro per maand.

Om te kwalificeren voor de Next is de klant honderden euro per jaar extra kwijt. Met 7,2 miljoen aansluitingen gaat het hier om een half miljard per jaar dat Ziggo via gedwongen winkelnering binnenhaalt.

En kennelijk moet er toch iemand aan de bel hebben gehangen.

Woordvoerder Hans den Heijer van Ziggo laat weten dat de stokoude XL wordt omgebouwd. 'Met nieuwe firmware krijgt de Mediabox XL dezelfde kijkervaring en beleving als de Mediabox Next. De Mediabox wordt sneller en energiezuiniger omdat de ingebouwde harde schijf wordt uitgeschakeld. In plaats daarvan wordt het net als bij de Mediabox Next mogelijk om programma's in de cloud op te slaan (CloudPVR).'

Beste ACM, word nu toch eens wakker. Dit is technisch onmogelijk! Laat u zich geen zand in de ogen strooien door deze vrome woorden van Ziggo: het is zoiets als van een VW Kever pogen een Porsche te maken. Als het mogelijk was om met nieuwe firmware de XL sneller te maken, dan was dat in de afgelopen tien jaar toch wel gebeurd?

De XL is een lompe kast die veel stroom gebruikt. Ziggo haalt de harde schijf eruit, want opnamen komen binnenkort net als bij de Next in de cloud. Maar het BLIJFT een lompe kast die veel te veel stroom gebruikt. De XL is na modificatie nog steeds ongeschikt voor 4K-uitzendingen en nog erger: extra tv-pakketten zoals Series L en Series XL die Ziggo verkoopt kunnen *ook na de upgrade* nog steeds niet bekeken worden op de vernieuwde XL. Zonder Next moet je die op je tablet bekijken.

Het ombouwen van de XL is een vlag op een modderschuit, want feitelijk dient deze operatie Ziggo's vertrouwde doel: met de Mediabox Next (die ook na de ombouw van de XL de enige fatsoenlijk werkende mediabox van deze aanbieder is) zo veel mogelijk geld binnen harken. NIEMAND zit te wachten op een omgebouwd apparaat

van tien jaar oud, een eeuwigheid in elektronicaland. Hoezo, 'identieke kijkervaring en kijkbeleving'?

Beste ACM, op korte termijn zijn twee dingen noodzakelijk:

1) De Next moet — als enig fatsoenlijk werkende digitale converter — bereikbaar zijn voor alle klanten van Ziggo, ongeacht hun pakket.

2) Het monopolie van Ziggo op de apparatuur moet worden opengebroken. Laat klanten zelf hun spulletjes kopen, in plaas dat ze brakke gemodificeerde spullen in huurkoop moeten afnemen.

In Duitsland heeft de rechter gedwongen winkelverkoop door aanbieders verboden. Het best verkochte kabelmodem van Amazon is FritzBox. In Nederland zal dat niet werken, doordat Ziggo zijn klanten wantrouwt en tot aan het stopcontact controleert.

Beste ACM, wilt u een scam van een half miljard euro per jaar oprollen EN de grootste elektriciteitsverspiller van Nederland aan het kruis nagelen? Pakt dan Ziggo eindelijk eens keihard aan.