



Huurdersbelangenvereniging Duwoners  
Eerste Ringdijkstraat 10  
1097 BC Amsterdam

Stichting DUWO  
t.a.v. Noek Pouw  
Postbus 54  
2600 AB Delft

Hoofddorp, 23 maart 2011

Betreft: Reactie advies internet- en televisieaansluitingen

Geachte heer Benschop,

In uw reactie op ons advies over de internet- en televisieaansluitingen vraagt u ons om een definitieve evaluatie te geven over de adviesaanvraag. Middels deze brief wil ik u mede delen dat uw beantwoording van onze vragen voor Duwoners aanleiding is om voor deze aanvraag een positief advies af te geven.

Desondanks willen wij een aantal kanttekeningen en aandachtspunten plaatsen bij uw reactie:

1. U neemt kennis van onze opmerking over het al ondertekenen van het contract, maar zegt hier verder niets over. Wij hopen dat het in de toekomst niet meer zal gebeuren dat een contract of overeenkomst al getekend wordt terwijl de reactietermijn van een adviesaanvraag nog niet is verstreken.
2. Het aantal helpdesks dat in gebruik zal worden genomen is zeer gering. Met name voor huurders uit Haarlem, maar ook voor die uit Hoofddorp en Amsterdam is het vervelend om af te moeten reizen naar Uilenstede om geholpen te kunnen worden. Wij zouden graag zien dat DUWO haar best doet om Ziggo er toe te bewegen een helpdesk in te richten in Amsterdam, en als dat mogelijk is ook in Hoofddorp en Haarlem.
3. U schrijft dat er in de algemene voorwaarden bepalingen voor tussentijdse opzegging worden opgenomen. Hierbij is het voor Duwoners van belang dat er niet alleen bij geschillen of onvrede de mogelijkheid bestaat om het contract op te zeggen, maar ook in het geval dat er elders simpelweg een betere aanbieding is. Onze voorkeur is dat de

contractopzegging kan plaatsvinden zonder opgaaf van reden.

Met name voor huurders met contract voor onbepaalde tijd is het immers onwenselijk als zij eerst een conflict zouden moeten hebben met Ziggo voordat zij van hun contract af zouden kunnen komen.

4. Wij willen hierbij nogmaals wijzen op het belang van het goed informeren van de huurders. Er moet duidelijk uitgelegd worden wat de precieze voorwaarden en consequenties zijn waarmee zij -eventueel- akkoord gaan. Dit is nog eens extra van belang wanneer huurders inderdaad niet meer van dit internet- en televisiecontract af kunnen, tenzij er een geschil met Ziggo ontstaat. Daarnaast moet helder gemaakt worden dat nieuwe huurders niet verplicht zijn om het Ziggo-abonnement af te nemen.
  
5. Bij de vraag of de abonnementskosten automatisch uit de servicekosten gaan na de vijf jaar die het contract duurt, schrijft u dat wij willen dat u dit in het contract met Ziggo vastlegt. Dat is een misverstand, wij willen dit (evenals de Vereniging Bewoners Uilenstede, in hun advies) juist met DUWO in een contract vastleggen. Graag ontvangen wij een reactie op deze suggestie van ons.

Wij hopen op een voorspoedige implementering van de nieuwe aansluitingen, en zien graag dat de huurdersorganisaties hier nauw bij betrokken blijven.

Met vriendelijke groet,  
Namens Duwoners,

Raymond Harder