

Afnemers van televisiediensten

productafname, keuze voor infrastructuur en overstap- geneigdheid

Dieter Verhue, Rogier van Kalmthout en Ingmar Doeven

maart 2011

Inhoud

	Inleiding	1
	Samenvatting	3
1	Productafname	9
1.1	Televisies binnen Nederlandse huishoudens	9
1.2	Infrastructuren	13
1.3	Complementair gebruik	16
1.4	Abonnementen en zenderpakketten	19
1.5	Bundelafname	24
1.6	Gebruik van extra diensten	25
2	Wijzigingen in het gebruik	30
2.1	Overstappen in de afgelopen twee jaar	30
2.2	Redenen van overstappen	34
2.3	Opzeggen van digitale diensten	35
2.4	Afname gezamenlijke diensten	38
3	Toekomstig gebruik	41
3.1	Overstapgeneigdheid	41
3.2	Redenen om te kiezen voor een aanbieder	45
3.3	Redenen om analoog te blijven kijken	49
4	Gevolgen van prijsverhoging	52
4.1	Inleiding	52
4.2	Conjunct meten	52
4.3	Kenmerken van de abonnementen	54
4.4	Beperkte overstapgeneigdheid	55
4.5	Prijsgevoeligheid bij overstappen	56
4.6	Belang van de andere kenmerken	56
4.7	Een marktsimulatie	58
	Bijlagen	
	Onderzoeksverantwoording	
	Vragenlijst	
	Abonnementen in conjunctanalyse	

Inhoud figuren en tabellen

1 Aanwezigheid televisies binnen het huishouden (niveau huishoudens)	9
2 Aantal televisies met abonnement binnen het huishouden (niveau huishoudens)	10
3 Analoog en digitaal kijken op hoofdtelevisie en overige televisies (niveau televisies)	11
4 Analoog en digitaal kijken per aanbieder hoofdtoestel (niveau huishouden)	11
5 Geschiktheid voor ontvangst van HD-televisie (niveau televisies)	12
6 Andere apparaten waarop men een rtv-sigitaal ontvangt, per verzorgingsgebied (niveau huishoudens)	12
7 Infrastructuur in gebruik (niveau infrastructuur)	13
8 Infrastructuur in gebruik per verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)	13
9 Aangesloten infrastructuur op televisietoestellen (niveau televisies)	14
10 Redenen om voor een bepaalde infrastructuur te kiezen (niveau infrastructuur)	15
11 Andere infrastructuur die zijn overwogen bij de keuze voor de huidige infrastructuur (niveau infrastructuur, meer antwoorden mogelijk)	16
12 Infrastructuur in gebruik per huishouden (niveau huishoudens)	16
13 Infrastructuur 2e tv-toestel ten opzichte van het hoofdtoestel (niveau huishoudens)	17
14 Gebruik van tweede infrastructuur naar eerste infrastructuur (niveau huishoudens)	17
15 Redenen om meer dan één infrastructuur af te nemen (niveau huishoudens)	18
16 Ontvangen internet op televisietoestel (niveau televisies)	18
17 Marktaandeel van aanbieders (niveau infrastructuur)	20
18 Marktaandeel van aanbieders per verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)	21
19 Infrastructuur in gebruik per verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)	21
20 Welke diensten zijn in uw abonnement bij <?> opgenomen? (niveau infrastructuur, selectie; uitsluitend digitale infrastructuur)	22
21 Afname extra diensten per aanbieder (gepercenteerd op totaal digitale infrastructuur)	23
22 Afname van bundels (niveau huishoudens)	24
23 Afname van bundels afgezet tegen aanbieder (niveau huishoudens)	24
24 Redenen afname bundel (niveau huishoudens)	25
25 Mate waarin men uitgesteld televisie kijkt (niveau huishoudens)	26
26 Mate waarin men uitgesteld televisie kijkt, per hoofdinfrastructuur (niveau huishoudens)	26
27 Gebruik van programma gemist per hoofdinfrastructuur (niveau huishoudens)	27
28 Redenen om programma gemist op de televisie of op de computer te gebruiken (niveau huishoudens)	27
29 Televisiekijken via internet (niveau huishoudens)	28
30 Gebruik van sites om televisie op internet te kijken (niveau huishoudens)	29
31 Aanbieders op hoofdtelevisie met een abonnement dat in het afgelopen jaar is afgesloten (niveau huishoudens)	30
32 Sinds wanneer kijkt u tv via <?> (niveau infrastructuur, N=3.218)	31
33 U gaf aan dat u in de afgelopen twee jaar een nieuwe aansluiting heeft genomen bij <?> was dit als vervanging van een andere tv-aansluiting, een extra tv-aansluiting of vanwege een verhuizing (niveau infrastructuur)	31
34 Gekozen infrastructuur naar verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)	32
35 Infrastructuur die men had voor de overstap (niveau infrastructuur)	33
36 Vorige infrastructuur vs huidige infrastructuur (niveau infrastructuur)	33
37 Waarom bent u overgestapt naar <?> (niveau: infrastructuur)	34
38 Stel dat deze dienst uit uw abonnement zou verdwijnen, zou u dan overstappen naar een andere aanbieder die deze dienst wel biedt? (niveau infrastructuur)	36
39 Heeft u in de afgelopen 2 jaar een van de volgende diensten opgezegd (meer antwoorden mogelijk; niveau infrastructuur)	36
40 Sinds wanneer neemt u deze diensten gezamenlijk af? (Niveau huishoudens, selectie: iedereen die meerdere diensten bij één aanbieder afneemt (N=3.417))	38
41 Zult u doordat u meerdere diensten bij uw aanbieder afneemt, hierdoor minder gemakkelijk overstappen naar een andere aanbieder, of maakt dit niet uit? (niveau: huishoudens, selectie: huishoudens die meerdere diensten bij hun aanbieder afnemen N=3.417)	39
42 U gaf aan dat u alleen televisiediensten afneemt bij <?>. Zou u het als een voordeel beschouwen televisie, internet en vaste telefonie bij dezelfde aanbieder zou afnemen, of maakt dat niet uit? (niveau huishoudens, selectie: alle huishoudens die alleen televisiediensten afnemen bij hun aanbieder (N=4.039))	40

43 Heeft u concrete plannen om het komende jaar een tv-abonnement af te sluiten bij een andere aanbieder (niveau: huishoudens)	41
44 Naar welke aanbieder zou u willen overstappen? (niveau: huishoudens, selectie: iedereen die van plan is over te stappen of hierover nadenkt)	43
45 En overweegt u om hierbij het abonnement af te sluiten samen met internet en telefonie? (niveau: huishoudens)	43
46 Heeft u concrete plannen om het komende jaar een extra tv-abonnement af te sluiten (en dus uw huidige abonnement te behouden)? (niveau: infrastructuur)	44
47 Bij welke aanbieder zou u dit extra abonnement willen afsluiten? (niveau: huishoudens)	45
48 Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist wel te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die speelt bij uw keuze voor een aansluiting bij <?> (% 'is een reden om voor <?> te kiezen'; niveau huishoudens)	46
49 Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist niet te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die speelt bij uw keuze voor een aansluiting bij <?> (% 'is een reden om niet voor <?> te kiezen', niveau huishoudens)	47
50 Stel dat radio geen onderdeel zou zijn van uw televisieabonnement, zou u dan overstappen naar een andere aanbieder? (niveau huishoudens)	48
51 Wist u dat het volgende een mogelijkheid is van digitale televisie? (niveau huishoudens, selectie analoog: N=991)	49
52 In welke mate is de volgende reden op u van toepassing om niet over te stappen op digitale televisie? (helemaal + enigszins van toepassing; niveau huishoudens)	50
53 In welke mate speelt het volgende nadeel een rol? (doorslaggevende rol + grote rol; niveau huishoudens, N=437)	51
54 Voorbeeld van een keuzetaak voor een respondent	53
55 Overzicht van kenmerken en niveaus in de conjunctmodule	54
56 Fictieve marktsimulatie	55
57 Voorkeursaandelen	55
58 Invloed van abonnementskosten op het voorkeursaandeel bij behoud van het abonnement	56
59 Relatief belang van de kenmerken per infrastructuur bij een ander abonnement bij de huidige aanbieder	57
60 Relatief belang van de kenmerken per infrastructuur bij het overstappen naar een andere aanbieder	57
61 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van Digitenne, gebaseerd op conjunctanalyse	59
62 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van iptv, gebaseerd op conjunctanalyse	60
63 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van satelliettelevisie, gebaseerd op conjunctanalyse	61
64 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	62
65 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	63
64 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC en ether abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	64
65 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo en ether abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	65
64 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC en iptv abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	66
65 Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo en iptv abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse	67

Inleiding

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna te noemen: OPTA) heeft als taak markten af te bakenen, te analyseren en te bepalen of aanbieders aanmerkelijke marktmacht hebben. Als dit het geval is, kan OPTA verplichtingen opleggen om mededingingsproblemen tegen te gaan.

Een van de communicatiemarkten die OPTA analyseert is de omroepmarkt, en in dit kader heeft zij behoefte aan een uitgebreid beeld van de vraagzijde van de televisiemarkt. Het gaat hierbij om de consumptie, de voorkeuren en de intenties van consumenten op het gebied van televisie. Primair gaat het hierbij om abonnementen voor de ontvangst van televisiediensten, secundair om radio en vergelijkbare diensten via internet.

Met het onderzoek moeten de volgende twee hoofdvragen te beantwoorden zijn:

- Welke televisiediensten vormen alternatieven voor elkaar? In welke mate geldt dit voor diensten over verschillende infrastructuren, pakketten en bundels?
- Welke diensten, aanbieders en infrastructuren genieten de voorkeuren van consumenten en waarom?

Deze hoofdvragen moeten worden beantwoord met behulp van de volgende onderzoeksvragen:

- Huidige gebruik: welke diensten neemt men op dit moment af en via welke infrastructuur? Welke apparatuur heeft men in huis? Waarom heeft men deze keuzes gemaakt?
- Wijzigingen in gebruik: heeft men in de afgelopen periode het gebruik gewijzigd? Op welke manier? Om welke redenen? Welke drempels heeft men ervaren?
- Toekomstig gebruik: heeft men concrete plannen om het komende jaar andere diensten te gaan afnemen of te wisselen van aanbieder?
- Gevolgen prijsverhogingen: wat zouden consumenten doen als de prijs van hun afgenomen dienst wordt verhoogd? Stapt men over en zo ja, naar welk alternatief en waarom?

Om op deze vragen een antwoord te geven, heeft Veldkamp een grootschalige enquête uitgevoerd onder N=3.218 Nederlandse huishoudens. Er is hierbij veel zorg besteed aan de representativiteit van de steekproef. Deze is zodanig getrokken dat uitspraken kunnen worden gedaan over *alle* Nederlandse huishoudens en over huishoudens in de verzorgingsgebieden van de vier belangrijkste aanbieders van kabeltelevisie (Ziggo, UPC, CAIW en Delta). Het veldwerk is uitgevoerd van 23 december 2010 tot en met 4 januari 2011. Een uitgebreide veldwerkverantwoording is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

In de volgende hoofdstukken beschrijven we de uitkomsten. Allereerst wordt hierbij in hoofdstuk 1 ingegaan op de producten en diensten op het gebied van televisie die op dit moment worden afgenomen. Daarna komen in hoofdstuk 2 de mate waarin huishoudens in de afgelopen tijd zijn overstapt naar andere infrastructuren en de mate waarin zij van plan zijn dit te gaan doen. In

hoofdstuk 3 gaan we in op intenties om in de komende tijd over te stappen en op overwegingen hierbij. In hoofdstuk 4 gaan we tot slot in op de gevolgen die prijsverhogingen kunnen hebben voor de bereidheid om over te stappen naar andere aanbieders. Als bijlage bij dit rapport zijn de onderzoeksverantwoording, de gebruikte vragenlijst en de tabellen opgenomen.

In dit rapport worden op basis van de uitkomsten van het onderzoek schattingen gegeven van de populatie. Hoewel hierbij de grootste zorg is besteed aan de nauwkeurigheid, benadrukken we dat de in dit rapport weergegeven cijfers schattingen zijn en geen bewezen zekerheden. Bij de uitkomsten staat tussen haakjes telkens het aantal waarnemingen weergegeven waarop deze zijn gebaseerd (bijvoorbeeld N=3.218). Hierbij geldt dat hoe groter het aantal waarnemingen is, des te betrouwbaarder is de bijbehorende uitkomst.

De resultaten in dit rapport worden op drie niveaus weergegeven:

- op het niveau van Nederlandse huishoudens;
- op het niveau van infrastructuren (waarbij een huishouden meer infrastructuren kan hebben);
- op het niveau van televisies (waarbij meer televisies op een infrastructuur kunnen zijn aangesloten).

Bij de figuren en tabellen is het niveau van de uitkomsten telkens aangegeven.

Samenvatting

In het kader van haar analyse van de omroepmarkt heeft het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna te noemen: OPTA behoefte aan een uitgebreid beeld van de vraagzijde van de televisiemarkt. Het gaat hierbij om de consumptie, de voorkeuren en de intenties van consumenten op het gebied van televisie. Primair gaat het hierbij om abonnementen voor de ontvangst van televisiediensten, secundair om radio en vergelijkbare diensten via internet.

Op basis van dit onderzoek wil OPTA inzicht krijgen in de vraag welke infrastructuren, pakketten en bundels alternatieven voor elkaar vormen. Daarnaast wil zij inzicht in de vraag welke diensten, aanbieders en infrastructuren de voorkeur van consumenten genieten en waarom.

Om op deze vragen een antwoord te geven, heeft Veldkamp een grootschalige enquête uitgevoerd onder N=3.218 Nederlandse huishoudens. Deze is zodanig getrokken dat uitspraken kunnen worden gedaan over *alle* Nederlandse huishoudens en over huishoudens in de verzorgingsgebieden van de vier belangrijkste aanbieders van kabeltelevisie (Ziggo, UPC, CAIW en Delta). Het veldwerk is uitgevoerd van 23 december 2010 tot en met 4 januari 2011. We merken op dat de resultaten zijn gebaseerd op opgave van respondenten. De uitkomsten kunnen hierdoor afwijken van de werkelijkheid.

Productafname

Televisies en infrastructuren

Nederland telt circa 7,4 miljoen huishoudens. Die hebben samen circa 13 miljoen televisietoestellen. In één huishouden kan van verschillende infrastructuren gebruik worden gemaakt om televisie te kijken. Als we op dit niveau kijken hoeveel infrastructuren er in totaal in Nederland worden afgenomen, dan komen we op een totaal aantal van 7,3 miljoen. Deze infrastructuren worden niet alleen gebruikt om televisie mee te kijken. Iets meer dan de helft van de huishoudens gebruikt deze infrastructuur ook om het radiosignaal mee te ontvangen.

Van de infrastructuren is 73% een aansluiting via de kabel. Ether neemt 12% voor haar rekening. Glasvezel (6%), satelliet (4%) en dsl-iptv (4%) vormen slechts een zeer beperkt aandeel van de infrastructuren.

Op één infrastructuur kunnen meerdere televisies zijn aangesloten. In 60% van de huishoudens heeft men meerdere televisies aangesloten. Op het hoofdtoestel wordt meestal digitale televisie gekeken (in 74% van de huishoudens). Op de extra toestellen wordt overwegend analoog gekeken (in 63% van de huishoudens).

Abonnementskosten en beeldkwaliteit zijn de belangrijkste redenen om voor een infrastructuur te kiezen. Maar in veel huishoudens heeft men geen speciale reden om een infrastructuur te kiezen of denkt men er niet over na. Dit geldt vooral voor afnemers van kabeltelevisie. Bij de keuze voor kabeltelevisie wordt er in 79% van de gevallen geen andere infrastructuur overwogen. Ook bij satelliet wordt er relatief vaak geen andere infrastructuur overwogen. In huishoudens die niet voor kabel hebben gekozen, is deze infrastructuur wel relatief vaak als alternatief overwogen.

Complementair gebruik

Van alle huishoudens met een televisieabonnement maakt 9% binnen het huishouden gebruik van meer dan één infrastructuur. In totaal gaat het om circa 613.000 huishoudens. Als er van verschillende infrastructuren gebruik wordt gemaakt, gaat het bijna altijd om twee infrastructuren. Het gebruik van meer dan 2 infrastructuren komt nauwelijks voor.

Voorals huishoudens die via dsl-iptv kijken, combineren dit vaak met het kijken via digitale ether op het tweede toestel. Daarnaast worden satelliet en glasvezel relatief vaak gecombineerd met kabeltelevisie.

De meest genoemde reden om meer infrastructuren af te nemen, is omdat men dan geen kabels door het huis hoeft te trekken. Dit is het geval wanneer de tweede verbinding een etherverbinding is. Andere genoemde redenen zijn dat hiermee wordt voorkomen dat men een tweede decoder moet aanschaffen, en vanwege een andere dienst die men wil behouden.

Abonnementen en zenderpakketten

De kabelmaatschappijen Ziggo (42% van de infrastructuren) en UPC (25%) hebben de grootste marktaandeelen. De belangrijkste andere aanbieders zijn KPN (19%) en CanalDigitaal met 4%. De overige aanbieders hebben samen een marktaandeel van 10%.

Van alle digitale infrastructuren is nagegaan of, en zo ja welke extra (digitale) diensten men afneemt. In totaal zijn het extra grote zenderpakket (28%) en programma gemist (26%) de meest gebruikte extra digitale diensten, naast opnemen en pauzeren (24%), films bestellen (22%) en themapakketten (20%). Bij dsl-iptv worden relatief veel extra diensten afgenomen: 77% programma gemist, 77% opnemen en pauzeren en 64% bestellen van films. Bij digitale kabelabonnementen worden relatief vaak extra zenderpakketten afgesloten (37%). Bij glasvezel neemt men relatief vaak programma gemist af (61%).

Van programma gemist en video on demand is ook gevraagd naar het feitelijke gebruik. Op huishoudensniveau maakt 14% gebruik van programma gemist op het televisietoestel. Dit is relatief weinig vergeleken met andere manieren van uitgesteld kijken: 54% van de huishoudens neemt programma's op en 29% kijkt programma gemist op de computer.

Naast programma gemist zijn er vragen gesteld aan huishoudens die video on demand als onderdeel van hun pakket afnemen. In paragraaf 1.4 bleek dat deze dienst onderdeel is van 17% van de infrastructuren. Het gebruik van video on demand en soortgelijke diensten is echter be-

perkt. Slechts 3% van de huishoudens geeft aan video on demand meer keren per week te gebruiken en 87% doet dit minder dan één keer per maand of nooit.

Bundelafname

Circa de helft van de huishoudens (49%) neemt het televisieabonnement samen met andere diensten af. Een derde van de huishoudens neemt daarbij zowel tv, vaste telefonie en internet bij dezelfde aanbieder af. Huishoudens met een abonnement bij Tele2 en Delta nemen het vaakst een bundel af. Klanten van KPN (28%) kiezen het minst vaak voor een bundel.

De belangrijkste redenen om een bundel af te nemen zijn tevredenheid over de aanbieder en over de kwaliteit van het aanbod. Iets meer dan een derde van de huishoudens kiest voor een bundel omdat men dan alle diensten op één factuur krijgt. Iets meer dan een kwart kiest voor een bundel naar aanleiding van een actie.

Wijzigingen in het gebruik

Overstappen in de afgelopen twee jaar

Van de 7,3 miljoen infrastructures is het abonnement bij 1,5 miljoen infrastructures in de afgelopen 24 maanden afgesloten. In tweederde van de nieuwe aansluitingen ging het om vervanging van aan andere aansluiting. Een op de vijf (18%) betrof een nieuwe aansluiting vanwege een verhuizing en 15% een extra aansluiting.

Ruim de helft van de nieuwe aansluitingen is afkomstig van analoge kabel. Daarnaast is 21% van digitale kabel naar een andere infrastructuur overgestapt. In totaal is bij 58% van de nieuwe aansluitingen wederom voor kabel gekozen en bij 27% voor ether. Voor dsl-iptv (12%), glasvezel (11%) en satelliet antenne voor satellietontvangst (10%) is minder vaak gekozen.

Prijs is een leidende motivatie om over te stappen naar een andere aanbieder, dit wordt door 29% van de ondervraagden genoemd en vooral vaak bij Tele2, KPN en CanalDigitaal. Ook veel genoemd worden de mogelijkheid om meerdere diensten bij dezelfde aanbieder af te sluiten (19%), de beeldkwaliteit (16%) en de omvang en samenstelling van het televisie- en radiopakket (15%).

Opzeggen van digitale diensten

Een manier om te bepalen hoe aantrekkelijk diensten worden gevonden is om te vragen wat men zou doen wanneer men geen gebruik meer kon maken van een extra dienst. Als we dit op deze manier in kaart brengen, blijkt dat afnemers van opnemen en pauzeren het meest gehecht zijn aan deze dienst: 77% geeft aan dat men zou overstappen als deze dienst niet meer zou worden aangeboden. Ook populair zijn HDTV pakketten (64% zou overstappen zonder deze dienst) en extra zenderpakketten (54%) en themapakketten (53%). Men hecht het minst belang aan het kunnen bestellen van films (24%).

In de praktijk worden digitale diensten niet snel opgezegd. In de afgelopen twee jaar heeft 6% minimaal één dienst opgezegd. Afnemers van dsl-iptv hebben iets vaker een extra dienst opgezegd (12%), ether en satelliet kijkers iets minder vaak (beide 3%). Het vaakst is een premium- of themapakket opgezegd.

Afname van gezamenlijke diensten

Aan degenen die naast het televisieabonnement bij hun aanbieder meerdere diensten afnemen, zoals internet en telefonie, is gevraagd sinds wanneer men dit doet. Van degenen die meerdere diensten bij CAIW en Delta afnemen, doet respectievelijk 86% en 90% dit langer dan 2 jaar. Degenen die bij KPN en Ziggo een bundel afnemen, doen dit vaker relatief kort (respectievelijk 55% en 61% langer dan 2 jaar).

Circa de helft van de huishoudens die een bundel afneemt, geeft aan hierdoor minder gemakkelijk over de stappen. Voor de andere helft maakt dit niet uit. Aan huishoudens die uitsluitend televisie afnemen bij hun huidige aanbieder, is gevraagd in hoeverre men het een voordeel zou vinden wanneer men televisie, internet en telefonie bij dezelfde aanbieder zou afnemen. Een minderheid van 23% zou dit als voordeel zien, de overige 77% maakt dit niet uit.

Toekomstig gebruik

Overstapgeneigdheid

Van de ondervraagden geeft 3,9% aan op korte termijn te willen overstappen naar een andere aanbieder voor hun televisieabonnement. Omgerekend zou het gaan om ongeveer 260.000 huishoudens. Daarnaast geeft 2,6% (omgerekend 174.000 huishoudens) aan om in de aankomende drie maanden over te stappen van analoge naar digitale televisie bij hun huidige aanbieder. Naast de groep met overstapplannen, is er ook een groep die het aantal televisieabonnementen binnen het huishouden wil uitbreiden. In totaal gaat het om circa 160.000 huishoudens die een extra aansluiting willen (2,5%).

Van alle huishoudens die plannen hebben over te stappen, wil 21% naar KPN. De overstapgeneigdheid is significant groter in het verzorgingsgebied van UPC en significant kleiner in het verzorgingsgebied van Delta. De huishoudens met concrete overstapplannen willen de nieuwe televisieaansluiting vaak samen afsluiten met andere diensten, zoals telefonie en internet. Dit geldt voor driekwart van deze groep, tegen 10% die uitsluitend voor televisie wil overstappen.

Redenen om te kiezen voor een aanbieder

De redenen die het vaakst een rol spelen in de overstapplannen zijn de abonnementskosten (67%), de mogelijkheid om verschillende diensten samen af te nemen (telefonie, internet; 54%) en omdat men goede ervaringen heeft met deze aanbieder (52%). Ook speelt vaak het gemak van overstappen en de omvang en samenstelling van het televisiepakket een rol. Opstartkosten worden het vaakst genoemd als reden om juist *niet* voor een aanbieder te kiezen.

Voor 20% van de huishoudens met overstapplannen speelt radio-ontvangst een rol bij het overstappen: zij zouden eerder overstappen wanneer zij radio zouden kunnen behouden in het abonnement dat zij nu afnemen. Dit geldt in sterkere mate voor huishoudens die nu een abonnement hebben bij Ziggo of CAIW en in minder sterke mate voor huishoudens die nu een abonnement bij UPC hebben.

Redenen om analoog te blijven kijken

Er zijn circa een miljoen huishoudens die nu analoge televisie kijken en geen intentie hebben om binnen drie maanden over te stappen naar een andere aanbieder of naar digitale televisie. Deze groep blijkt redelijk goed op de hoogte te zijn van de verschillende mogelijkheden van digitale televisie. De voornaamste redenen om niet over te stappen is tevredenheid met het huidige abonnement. Daarnaast is een grote groep niet geïnteresseerd in andere vormen van televisiekijken. Zes op de tien kijken op tegen het gedoe van overstappen en bijna de helft vindt digitale televisie te duur.

44% geeft aan dat men bewust niet voor digitale televisie kiest, omdat men vindt dat er nadelen aan verbonden zijn. Aan deze groep is gevraagd om welke nadelen het gaat. De extra kosten voor afname van digitale televisie vormen de grootste barrière om te kiezen voor digitale televisie (71%). Ook ziet het merendeel het als nadeel dat men bij meer televisies in huis, voor elke televisie een aparte decoder nodig heeft (57%).

Gevolgen van prijsverhoging

In welke mate zouden prijsstijgingen van abonnementen leiden tot overstappen? Om deze vraag te beantwoorden is een zogenaamde conjunctanalyse uitgevoerd. Aan de deelnemers aan het onderzoek is gevraagd om in een serie van keuzes fictieve televisieabonnementen tegen elkaar af te wegen. Op basis hiervan is het belang van kenmerken van abonnementen bepaald. Met behulp van speciale software zijn vervolgens marktsimulaties uitgevoerd. Hiermee kan een indruk worden verkregen van wat de gevolgen van prijsverhogingen zouden kunnen zijn. Omdat er allerlei aannames zijn gedaan, benadrukken we dat deze resultaten slechts indicaties geven, en geen bewezen zekerheden.

Uit de simulaties komt naar voren dat de overstappeneigtheid naar andere televisieabonnementen beperkt is. Men prefereert het behouden van het bestaande abonnement duidelijk boven overstappen naar een ander abonnement. Wanneer men toch moet overstappen, blijft men liever bij de huidige aanbieder dan dat men overstapt naar een andere aanbieder.

Echter, als de prijzen stijgen, neemt de loyaliteit aan het huidige abonnement af. Dit effect is sterker bij relatief goedkope abonnementen, zoals bij ether en analoge kabel.

Andere kenmerken van abonnementen waaraan relatief veel belang wordt gehecht zijn het zenderaanbod en de mogelijkheid van HDTV. Wie overstapt naar een andere aanbieder, hecht daarnaast veel belang aan het maximaal aantal aan te sluiten televisietoestellen. Het merk van de aanbieder speelt slechts een kleine rol bij de overstap.

In een marktsimulatie is onderzocht wat de gevolgen zouden zijn van het verhogen van de prijzen van een aantal werkelijk bestaande abonnementen. In deze analyse zijn abonnementen betrokken van KPN Digitenne (ether), KPN Interactieve televisie (dsl-iptv), Ziggo (kabel), UPC (kabel) en CanalDigitaal (satelliet). De uitkomsten van deze analyse kunnen als volgt worden samengevat:

- Bij prijsstijging van Digtene (ether) wordt er vooral overgestapt naar dsl-iptv KPN. Dit kan worden verklaard uit het feit dat deze infrastructuur door hetzelfde bedrijf wordt aangeboden.
- Wanneer de prijzen van KPN interactieve televisie stijgen (dsl-iptv), stapt men zowel over naar kabelaanbieders als naar ether. De overstap naar ether kan worden verklaard doordat men niet hoeft over te stappen naar een andere aanbieder. De overstap naar kabel laat zich verklaren door de uitgebreidere mogelijkheden bij deze infrastructuur.
- Prijsstijgingen van CanalDigitaal leiden tot een relatief grote uitstroom¹. Men stapt vooral over naar dsl-iptv, waarschijnlijk mede vanwege de relatief lage aansluitkosten.
- Verhoging van de prijzen van kabeltelevisie leidt vooral tot overstappen naar dsl-iptv.
- Wanneer zowel de prijs van kabel als van ether zouden stijgen, leidt dit vooral tot vaker overstappen naar dsl-iptv.
- Wanneer zowel de prijs van kabel als dsl-iptv zouden stijgen, leidt dit tot overstappen naar ether. In het verzorgingsgebied van UPC is dsl-iptv tot op zekere hoogte ongevoelig voor prijsstijgingen. Een deel van de huishoudens ziet ether kennelijk niet als volwaardig alternatief.

We kunnen concluderen dat in het huidige aanbod van abonnementen per infrastructuur dsl-iptv het meest gewilde alternatief is voor de huidige abonnementen die worden afgenomen. Ether en satelliet worden niet als volwaardig alternatief gezien. Dit kan niet worden verklaard vanuit de infrastructuur op zichzelf. Die was immers geen onderdeel van de conjuncttaak. De verklaring moet daarentegen worden gezocht in de samenstelling van de abonnementen.

De belangrijkste belemmering van ether wordt daarbij gevormd door de beperkte mogelijkheden, met name het aantal zenders en het ontbreken van HDTV. De kosten zijn weliswaar laag, maar de pakketten zijn ook relatief eenvoudig. Bij de abonnementen die via satelliet zijn af te sluiten zijn er wel veel zenders, maar hier zijn het vooral de hoge aansluitkosten die mensen tegenhouden om hiernaar over te stappen. Dsl-iptv is gewild omdat de afsluitkosten relatief laag zijn, de mogelijkheden uitgebreid en het zenderaanbod ruim is.

¹ Er is in de conjuncttaak uitgegaan van beschikbaarheid van alternatieve infrastructuren.

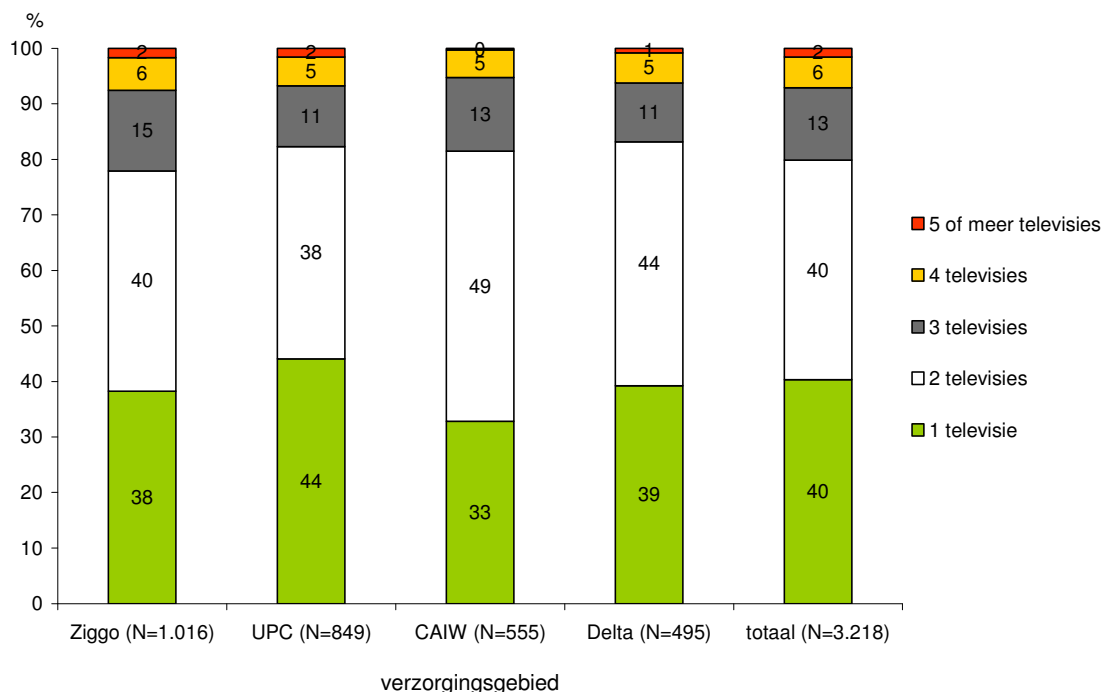
1 Productafname

In dit hoofdstuk worden de producten en diensten op het gebied van televisie beschreven die op dit moment worden afgenomen. Allereerst gaan we in paragraaf 1.1 in op televisies in de Nederlandse huishoudens. Vervolgens kijken we in 1.2 naar de afname van infrastructuur. Het complementair gebruik van infrastructuur wordt in paragraaf 1.3 behandeld, waarna we in paragraaf 1.4 de marktaandeelen van de verschillende aanbieders beschrijven. In paragraaf 1.5 gaan we in op de afname van bundelabonnementen. Tot slot gaan we in paragraaf 1.6 in op het gebruik van extra diensten.

1.1 Televisies binnen Nederlandse huishoudens

Nederland telt circa 7,4 miljoen huishoudens. Daarvan geeft ongeveer 1% aan geen televisietoestel in huis te hebben, en 9% geeft aan geen televisieabonnement te hebben afgesloten. In totaal heeft dus 90% (6,7 miljoen) één of meer televisietoestellen waarvoor ook een abonnement is afgesloten.

1 | Aanwezigheid televisies binnen het huishouden (niveau huishoudens)



Zoals uit figuur 1 blijkt, hebben de meeste huishoudens een of twee toestellen tot hun beschikking. Een kleine groep heeft meer toestellen.

Gemiddeld zijn bij de Nederlandse huishoudens 1,9 televisietoestellen aanwezig. Huishoudens die via CanalDigitaal, Cogas of Reggefiber kijken hebben gemiddeld iets meer televisies in het huishouden.

2 | Aantal televisies met abonnement binnen het huishouden (niveau huishoudens)

	<i>aanbieder totaal</i>				
	Ziggo (N=753)	UPC (N=572)	Tele2 (N=60)	CAIW (N=410)	Delta (N=437)
	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)
• aantal huishoudens met televisie en abonnement	3.040	1833	74	190	149
• totaal aantal televisies	5.976	3.409	147	367	278
• gemiddeld aantal per huishouden met televisie en abonnement	1,9	1,9	2,0	1,9	1,9

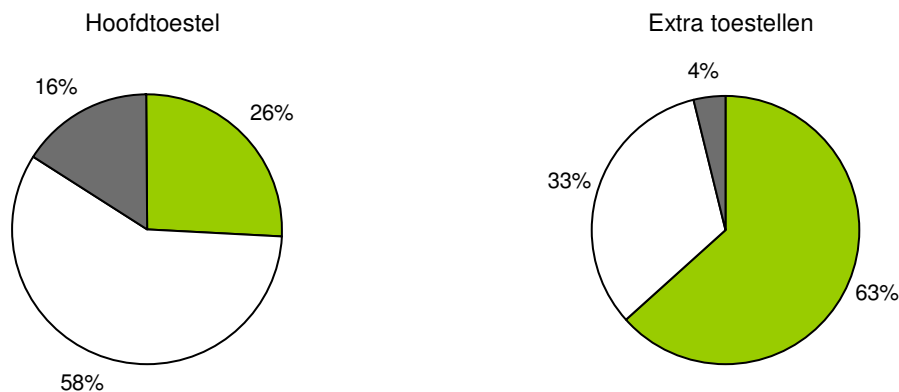
	<i>aanbieder totaal</i>				
	KPN (N=305)	CanalDigitaal (N=175)	Cogas (N=47)	Reggefiber (N=66)	totaal (N=3.218)
	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)	abs. (x 1.000)
• aantal huishoudens met televisie en abonnement	1.251	301	92	74	6.669
• totaal aantal televisies	2.340	679	206	316	12.573
• gemiddeld aantal per huishouden met televisie en abonnement	1,9	2,3	2,2	2,2	1,9

Alle huishoudens die een televisieabonnement hebben, hebben samen circa 13 miljoen tv-toestellen in gebruik. Naast de huishoudens zonder abonnement die wel een televisietoestel hebben, zijn ook de televisies die buiten het huishouden in gebruik zijn (bijvoorbeeld in caravans, boten of vakantiehuisjes) in deze schatting buiten beschouwing gelaten (in onderzoek dat Veldkamp in 2008 uitvoerde, bleek het hierbij te gaan om circa 570.000 toestellen).

Van alle huishoudens in Nederland kijkt 28% uitsluitend via analoge kabel televisie, en 68% uitsluitend via een digitale infrastructuur. De overige 4% geeft aan op zowel analoge als digitale wijze televisie te kijken binnen het huishouden.

Maar op welke manier kijkt men televisie op de verschillende toestellen die in het huishouden in gebruik zijn?

3 | *Analoog en digitaal kijken op hoofdtelevisie en overige televisies (niveau televisies)*



	(n=3.218)		(n=1.994)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
■ analoog	1.722	26	3.735	63
□ digitaal losse decoder	3.877	58	1.943	33
■ digitaal ingebouwd	1.069	16	227	4
Totaal	6.669	100	5.904	100

Op het hoofdtoestel wordt vooral digitaal gekeken: dit geldt voor ongeveer driekwart van de toestellen. Op de overige toestellen kijkt men overwegend analoog.

Degenen die op hun hoofdtelevisie een UPC-aansluiting hebben, kijken relatief het vaakst analoog televisie. Bij KPN en CanalDigitaal kijkt men het vaakst digitaal met decoder, en bij CAIW, Cogas en Ziggo kijkt men relatief vaak digitaal zonder decoder.

4 | *Analoog en digitaal kijken per aanbieder hoofdtoestel (niveau huishouden)*

	aanbieder hoofdtoestel									
	Ziggo (N=733)	UPC (N=557)	Tele2 (N=52)	CaiW (N=401)	Delta (N=428)	KPN (N=545)	Canal Digitaal (N=131)	Cogas (N=47)	Reg- gefiber (N=133)	Totaal (N=3.218)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
• analoog	28	33	12*	9	29	4*	2*	11	26	25
• digitaal met decoder	42	53	68	56	45	74	78	56	56	52
• digitaal zonder decoder	30	14	20	35	26	22	20	33	18	23

* via deze infrastructures kan men op dit moment eigenlijk geen analoge televisie kijken, maar deze personen geven dit wel aan

Kijken we naar de verzorgingsgebieden, dan zien we alleen in het CAIW-verzorgingsgebied een afwijkend patroon: hier wordt uitsluitend via decoders gekeken. Slechts een klein deel van de respondenten geeft aan analoog te kijken.

De geschiktheid van ontvangst van HD-televisie op televisies waar een digitaal signaal wordt ontvangen, is het grootst op de hoofdtoestellen van de huishoudens. Tweederde geeft aan dat de hoofdtelevisie geschikt is voor HD-ontvangst. De geschiktheid voor HD-ontvangst hangt samen met de rangorde van televisies in huishoudens. Televisie 1 is het vaakst toegerust met HD-ontvangst, televisie 4 het minst vaak.

5 | *Geschiktheid voor ontvangst van HD-televisie (niveau televisies)*

	televisie				
	TV1 (N=2.514)	TV2 (N=990)	TV3 (N=260)	TV4 (N=64)	totaal (N=3.842)
	%	%	%	%	%
• ja	66	41	33	27	57
• nee	29	56	67	73	38
• weet niet	6	3	1	-	5

Van alle (7,1 miljoen) televisies waarop een digitaal signaal wordt ontvangen, is 57% geschikt voor ontvangst van HD-televisie. Omgerekend gaat het hierbij om 4,1 miljoen toestellen. Als alleen de hoofdtelevisies in beschouwing worden genomen, dan is dit percentage 66%. Toestellen waarop analoog wordt gekeken zijn hierbij buiten beschouwing gelaten.

Tot slot kijken we naar andere apparaten in het huishouden waarop men een rtv-signaal ontvangt.

6 | *Andere apparaten waarop men een rtv-signaal ontvangt, per verzorgingsgebied (niveau huishoudens)*

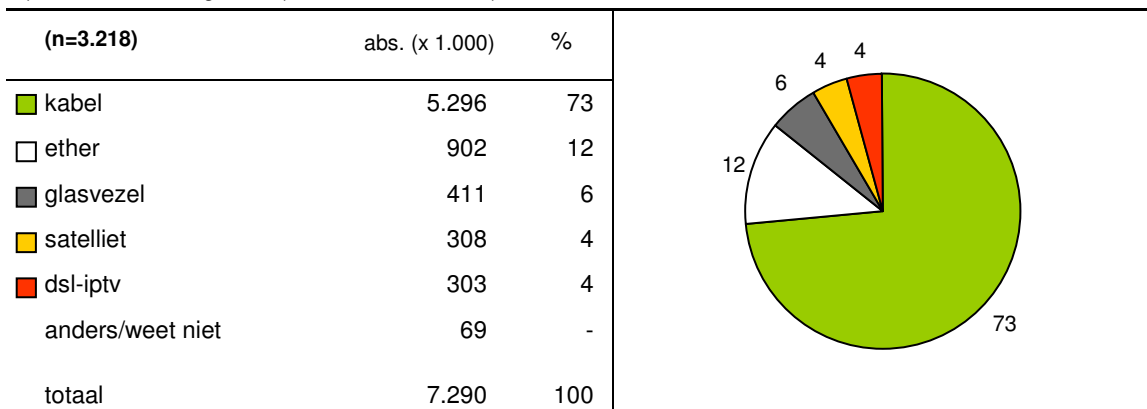
	Verzorgingsgebied				
	Ziggo (N=1.016)	UPC (N=849)	CAIW (N=555)	Delta (N=495)	Nederland (N=3.218)
	%	%	%	%	%
• analoge videorecorder	16	16	11	18	15
• digitale recorder of harddiskrecorder	27	27	27	25	28
• dvd-recorder	22	22	18	25	21
• stereo-installatie	53	53	51	61	52
• ander apparaat	9	9	6	7	9
• geen van deze	24	24	28	17	25
• totaal	100	100	100	100	100
• aantal apparaten per huishouden	1,6	1,4	1,4	1,7	1,5

In meer dan de helft van de huishoudens ontvangt men op een stereo-installatie het rtv-signaal. Daarnaast is er in veel huishoudens een harddiskrecorder of dvd-recorder waarop men dit signaal ontvangt. Gemiddeld ontvangt men, buiten televisies, op 1,5 andere apparaten een rtv-signaal. Dit verschilt niet sterk naar de verzorgingsgebieden.

1.2 Infrastructuren

In één huishouden kan van verschillende infrastructuren gebruik worden gemaakt om televisie te kijken. Als we op dit niveau kijken hoeveel infrastructuren er in totaal in Nederland worden afgenomen, dan komen we op een totaal aantal van 7,3 miljoen. In de volgende figuur is de verdeling over de verschillende typen weergegeven. De groep die niet weet over welke infrastructuur men beschikt, is daarbij wel meegeteld bij het totaal, maar niet bij de verdeling over de verschillende typen.

7 | Infrastructuren in gebruik (niveau infrastructuren)



Driekwart van de infrastructuren bestaat uit aansluitingen via de kabel. Daarnaast komt de digitale etherverbinding vaak voor. Satelliet en dsl-iptv vormen slechts een zeer beperkt aandeel van de infrastructuren.

8 | Infrastructuren in gebruik per verzorgingsgebied (niveau infrastructuren)

	Verzorgingsgebied									
	Ziggo		UPC		CAIW		Delta		Nederland	
	(N=1.016)		(N=849)		(N=555)		(N=495)		(N=3.218)	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
	(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)	
• kabel	3.058	78	1.844	67	167	73	149	89	5.296	73
• ether	394	10	442	16	35	15	7	4	902	12
• glasvezel	199	5	178	6	11	5	7	4	411	6
• satelliet	143	4	157	6	3	2	1	1	308	4
• dsl-iptv	140	4	135	5	13	6	2	1	303	4
• anders/weet niet	38		26		2		1		69	
• totaal	3.972	100	2.781	100	230	100	167	100	7.290	100

Vooral in het verzorgingsgebied van Delta neemt 89% van de klanten kabeltelevisie af. Dit geldt juist in minder mate in het verzorgingsgebied van UPC. Hier zien we relatief veel etherverbindingen. Ook in het verzorgingsgebied van CAIW wordt er relatief veel via ether gekeken. Verder zien we slechts kleine regionale verschillen.

9 | Aangesloten infrastructuur op televisietoestellen (niveau televisies)

	hoofdtoestel (N=3.218)		extra toestel (N=1.994)		totaal toestellen (N=3.218)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
▪ kabel	5.251	79	4.565	81	9.817	80
▪ ether	677	10	643	11	1.320	11
▪ satelliet	276	4	254	5	530	4
▪ glasvezel	294	4	208	4	502	4
▪ dsl-iptv	294	4	23	0	317	3
▪ anders/weet niet	6		267		274	
▪ totaal	6.669	102	5.904	101	12.573	102

N.B. Het is mogelijk om op één toestel via meerdere infrastructuren te kijken. Om die reden kunnen de percentages optellen tot meer dan 100%.

Er is nauwelijks verschil in de infrastructuur waarop hoofdtoestellen en extra toestellen zijn aangesloten. De verdeling over de categorieën is nagenoeg gelijk. Het is niet zo dat bepaalde infrastructuren vaker zijn aangesloten op het hoofdtoestel of juist op extra toestellen in het huishouden.

De redenen om een bepaalde infrastructuur te kiezen zijn weergegeven in figuur 10. In veel huishoudens wordt hier weinig over nagedacht. De meest genoemde keuzecriteria zijn abonnementskosten en beeldkwaliteit. Vooral huishoudens die kabeltelevisie afnemen geven vaak aan nooit na te denken over hun infrastructuur of geen speciale reden te hebben om deze infrastructuur af te nemen. Daarnaast denken afnemers van kabeltelevisie en satelliet relatief vaak (ten onrechte) dat dit de enige mogelijkheid op hun adres is. Voor afnemers van kabel is dit aandeel gestegen van 4% in 2008 naar 22% in 2010. Voor afnemers van satelliet is dit aandeel gedaald van 31% in 2008 naar 26% in 2010.

Voor de overige infrastructuren geldt het volgende:

- Huishoudens die een **glasvezelverbinding** hebben, hebben dit relatief vaak gekozen vanwege de kosten en hebben relatief vaak door een actie gekozen voor deze infrastructuur. Daarnaast noemt men de beeldkwaliteit en de mogelijkheid om een bundel af te nemen.
- De meest genoemde redenen om voor **ether** te kiezen zijn de kosten en het gemak van installatie.
- Ook **satelliet** kiest men relatief vaak vanwege de prijs en vanwege de omvang van het pakket, of omdat het de enige mogelijkheid is op een adres.
- Bij de keuze voor **dsl-iptv** speelt naast de prijs de omvang van het zenderpakket een rol. Ook kiest men hiervoor vanwege de mogelijkheid van bundelafname, extra diensten en goede ervaringen met de aanbieder.

10 | Redenen om voor een bepaalde infrastructuur te kiezen (niveau infrastructuren)

	Infrastructuur					
	kabel (N=2.434)	glas- vezel (N=177)	ether (N=488)	satelliet (N=229)	dsl-iptv (N=185)	totaal (N=3.218)
	%	%	%	%	%	%
▪ geen speciale reden, nooit over nagedacht	39	13	14	30	7	32
▪ vanwege de abonnementskosten/prijs	17	31	55	39	45	25
▪ vanwege de beeldkwaliteit	19	30	18	25	27	20
▪ is de enige mogelijkheid op dit adres	22	9	7	26	6	19
▪ vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket en/of radiopakket	17	20	16	27	32	18
▪ vanwege de mogelijkheid om al mijn diensten bij één aanbieder af te nemen	14	36	19	12	51	17
▪ vanwege goede ervaringen met de aanbieder	13	13	19	17	33	15
▪ vanwege het gemakkelijk installeren	7	9	27	15	22	11
▪ ik heb gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie/aanbieding	8	27	15	5	22	10
▪ vanwege extra diensten	4	10	11	4	32	7
▪ vanwege de mogelijkheid om ook radio te kunnen luisteren op meer toestellen	3	2	3	2	4	3
▪ omdat ik analoge radio nodig heb voor de stereo-installatie	3	0	1	4	1	3
▪ vanwege de helpdesk/service	1	6	4	2	10	2
▪ vanwege de voorwaarden en regels	2	2	3	1	4	2
▪ vanwege de snelheid waarmee ik kan zappen	1	1	2	2	5	2

Bij de keuze voor kabeltelevisie wordt er in 79% van de gevallen geen andere infrastructuur overwogen. Ook bij satelliet wordt er relatief vaak geen andere infrastructuur overwogen. In huishoudens die niet voor kabel hebben gekozen, is deze infrastructuur wel relatief vaak als alternatief overwogen. Daarnaast hebben degenen die voor ether hebben gekozen relatief vaak satelliettelevisie overwogen.

11 | *Andere infrastructuren die zijn overwogen bij de keuze voor de huidige infrastructuur (niveau infrastructuren, meer antwoorden mogelijk)*

	gekozen infrastructuur				
	kabel (N=2.434)	glasvezel (N=177)	ether (N=488)	satelliet (N=229)	dsl-iptv (N=185)
	%	%	%	%	%
▪ nee	79	64	73	77	71
▪ ja, via analoge kabel	-	11	11	6	5
▪ via digitale kabel	-	10	13	13	16
▪ via een glasvezelaansluiting	5	-	5	6	11
▪ via de ether	7	3	-	10	9
▪ via een schotelantenne voor satellietontvangst	7	2	12	-	9
▪ via mijn DSL-breedband modem	2	3	5	5	-
▪ anders	3	6	2	2	1
▪ weet niet	0	0	0	0	0

De categorie 'anders' is via een open vraag uitgevraagd, maar men heeft hier geen (andere) infrastructuren genoemd. Het meest genoemde antwoord is hier dat er geen andere manier van televisiekijken mogelijk is.

1.3 Complementair gebruik

In welke mate gebruiken huishoudens verschillende infrastructuren naast elkaar? In de volgende tabel is weergegeven hoeveel infrastructuren er per huishouden worden gebruikt.

12 | *Infrastructuren in gebruik per huishouden (niveau huishoudens)*

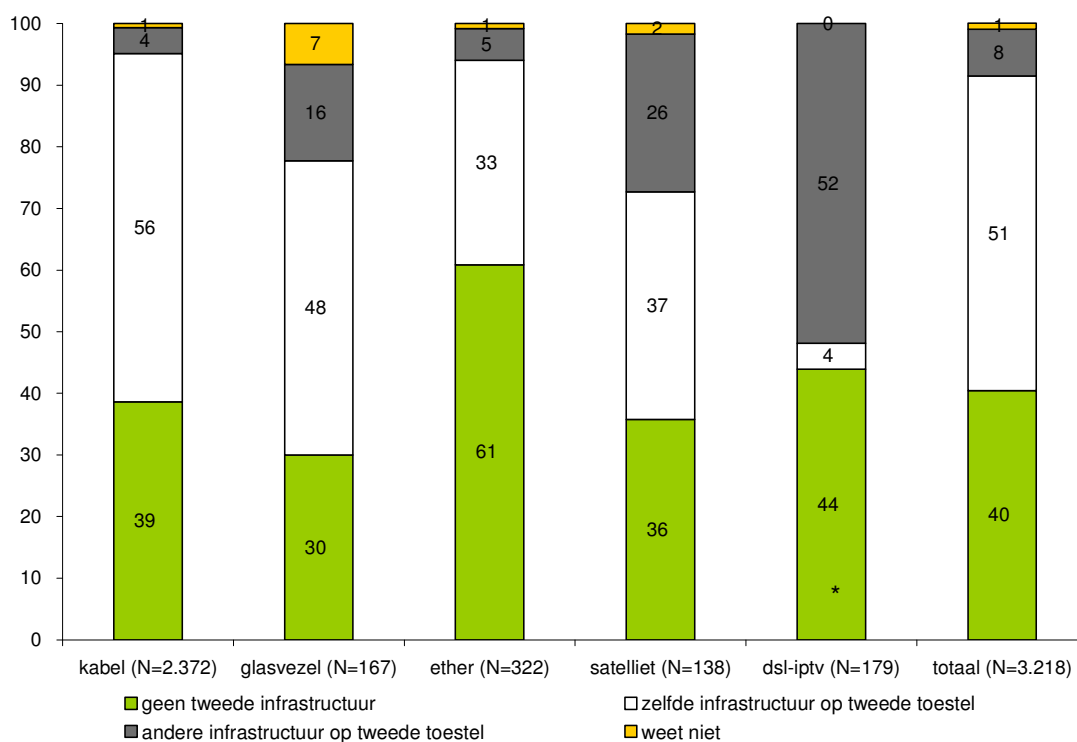
	totaal (N=3.218)	
	abs. (x 1.000)	%
• 1 infrastructuur	6.056	91
• 2 infrastructuren	578	9
• 3 of meer infrastructuren	29	0
• geen informatie	6	0
• totaal	6.669	100
• gemiddeld per huishouden	1,1	

Van alle huishoudens met een televisieabbonnement maakt 9% binnen het huishouden gebruik van meer dan één infrastructuur. In totaal gaat het om circa 613.000 huishoudens. Als er van verschillende infrastructuren gebruik wordt gemaakt, gaat het bijna altijd om twee infrastructuren. Het gebruik van meer dan 2 infrastructuren komt nauwelijks voor.

Als we ons richten op het gebruik van verschillende infrastructuren binnen het huishouden, bij welke hoofdinfrastructuur (die waarop de belangrijkste televisie is aangesloten) komen extra infrastructuren dan het vaakst voor? Zoals uit de figuur op de volgende pagina blijkt, wordt

vooral bij dsl-iptv vaak nog een andere infrastructuur gebruikt. Dit geldt, zij het in minder mate, ook voor glasvezel en satelliet.

13 | Infrastructuur 2e tv-toestel ten opzichte van het hoofdtoestel (niveau huishoudens)



En als men verschillende infrastructuren gebruikt, welke combinaties komen dan vaak voor? Zoals uit de volgende tabel blijkt, kiezen gebruikers van kabeltelevisie op het hoofdtoestel vaak ook voor kabel op het tweede toestel. Ook bij ether gebruikt men relatief vaak dezelfde infrastructuur op het tweede toestel. Televisiekijken via de satelliet wordt relatief vaak gecombineerd met kabel of met ether. Opvallend is dat dsl-iptv op het hoofdtoestel overwegend wordt gecombineerd met ether op het tweede toestel.

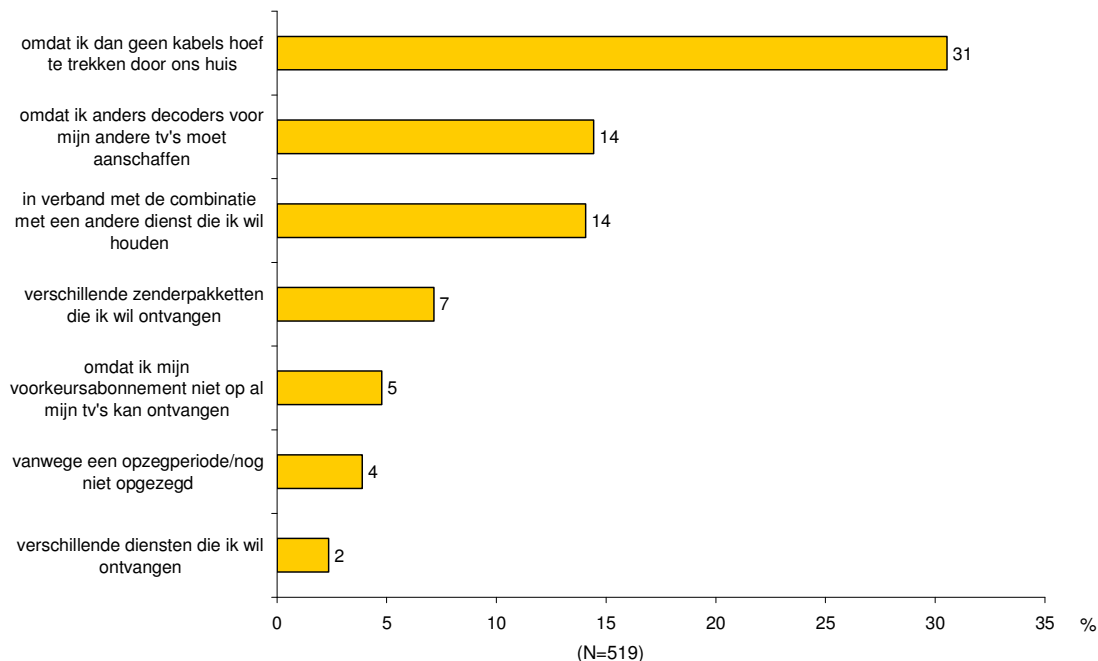
14 | Gebruik van tweede infrastructuur naar eerste infrastructuur (niveau huishoudens)

	hoofdtoestel					
	kabel (N=2.372)	glasvezel (N=167)	ether (N=322)	satelliet (N=138)	dsl-iptv (N=179)	totaal (N=3.218)
<i>tweede toestel</i>	%	%	%	%	%	%
▪ kabel	92	9	6	28	3	75
▪ glasvezel	0	68	0	0	0	4
▪ ether	4	8	85	11	82	12
▪ satelliet	3	3	4	58	6	5
▪ dsl-iptv	0	0	2	1	7	1
▪ anders	0	1	1	0	1	2
▪ weet niet	1	9	2	3	0	2
▪ totaal	100	100	100	100	100	100

N.B. huishoudens zonder tweede televisie, 'weet niet' en 'anders' zijn buiten beschouwing gelaten.

Aan de groep die verschillende infrastructuren afneemt, is gevraagd om welke redenen zij dit doen. Deze vraag is gesteld aan alle huishoudens die meer infrastructuren afnemen. Een huishouden kon hierbij meer redenen opgeven.

15 | Redenen om meer dan één infrastructuur af te nemen (niveau huishoudens)



De meest genoemde reden om meer infrastructuren af te nemen, is omdat men dan geen kabels door het huis hoeft te trekken. Dit is het geval wanneer de tweede verbinding een etherverbinding is. Andere genoemde redenen zijn dat hiermee wordt voorkomen dat men een tweede decoder moet aanschaffen, en vanwege een andere dienst die men wil behouden.

Een andere vorm van complementair gebruik is om via internet naar televisieprogramma's te kijken.

16 | Ontvangen internet op televisietoestel (niveau televisies)

	hoofdtoestel (N=3.218)		extra toestellen (n=1.998)		totaal toestellen (n=3.218)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
▪ ja	1.313	20	389	7	1.702	14
▪ nee	5.338	80	5.500	93	10.839	86
▪ weet ik niet	17	0	15	0	32	0
▪ totaal	6.669	100	5.904	100	12.573	100

Van de televisies is 14% aangesloten op internet. Voor de hoofdtelevisies in de huishoudens geldt dat 20% op internet is aangesloten.

1.4 Abonnementen en zenderpakketten

1.4.1 Abonnementen

Bij welke aanbieders zijn de abonnementen afgesloten waarmee men televisie kijkt? Als we deze vraag beantwoorden op huishoudniveau, dan zien we dat in totaal 46% van de huishoudens een Ziggo aansluiting heeft, gevolgd door 28% met een UPC-aansluiting, en 20% met een KPN-aansluiting.

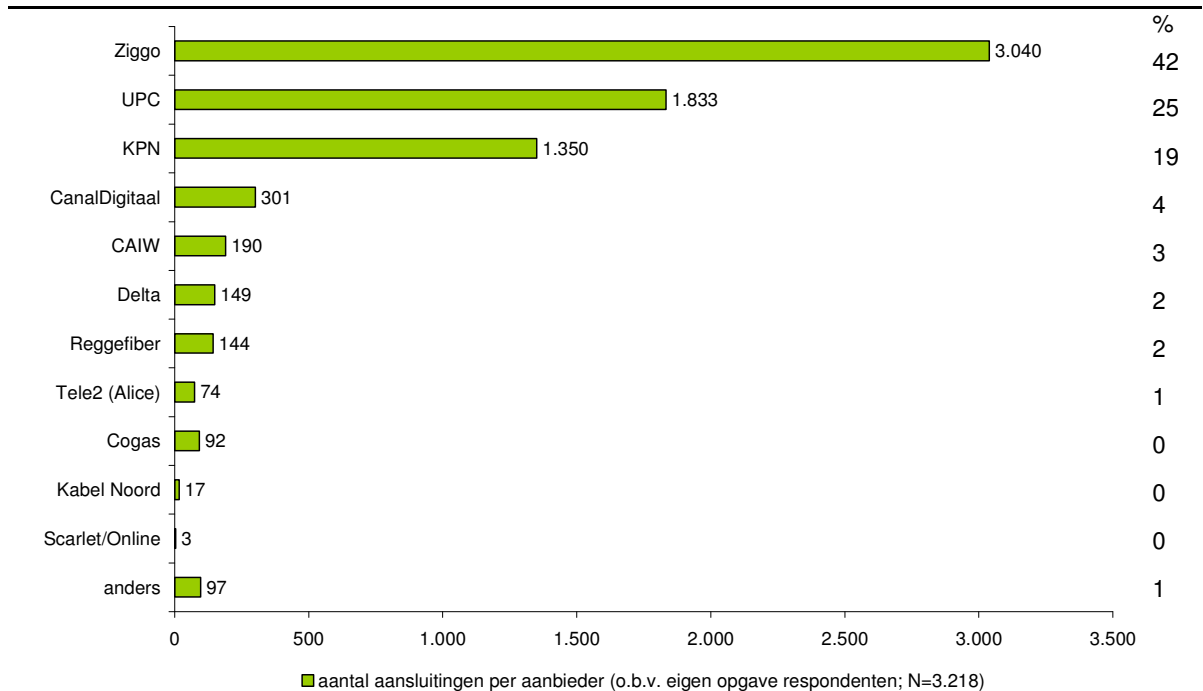
	verzorgingsgebied									
	Ziggo (N=1.016)		UPC (N=849)		CAIW (N=555)		Delta (N=495)		totaal (N=3.218)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
▪ Ziggo	3.033	83	4	0	0	0	0	0	3.040	46
▪ UPC	0	0	1.833	73	0	0	0	0	1.833	28
▪ KPN	600	16	656	26	47	23	9	6	1.349	20
▪ CanalDigitaal	154	4	118	5	6	3	6	4	301	5
▪ CAIW	2	0	4	0	160	77	0	0	190	3
▪ Delta	0	0	0	0	0	0	149	93	149	2
▪ Reggefiber	82	2	62	3	0	0	0	0	144	2
▪ Tele2 (Alice)	34	1	32	1	4	2	0	0	74	1
▪ Cogas	79	2	0	0	0	0	0	0	92	1
▪ Kabel Noord	8	0	0	0	0	0	0	0	17	0
▪ Scarlet/Online	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0
▪ anders	26	1	31	1	9	4	0	0	97	2
▪ totaal	3.670	100	2.503	100	209	100	166	100	166	100

Voor alle verzorgingsgebieden geldt, dat KPN naast de 'hoofdaanbieder' bij de huishoudens het grootste marktaandeel heeft. In de verzorgingsgebieden van UPC en CAIW hebben relatief veel huishoudens een aansluiting bij een andere aanbieder (dan bij respectievelijk UPC en CAIW). In het Delta-gebied kijkt men juist relatief vaak via de hoofdaanbieder Delta (93%).

We merken bij deze resultaten op dat deze verdeling is gebaseerd op de eigen opgave van respondenten. Deze schatting van de marktaandelen kan hierdoor afwijken van de werkelijke verdeling.

Ook op infrastructuurniveau zien we in figuur 17 dat de (gezamenlijke) kabelmaatschappijen de grootste marktaandelen hebben, onder aanvoering van Ziggo. De belangrijkste andere aanbieders zijn KPN (waaronder Digitenne) met 19% en CanalDigitaal met 4%.

17 | Marktaandelen van aanbieders (niveau infrastructuren)



Binnen het eigen verzorgingsgebied zijn de vier grote kabelaanbieders ook op infrastructuurniveau marktleider. Delta heeft een bijzonder sterke marktpositie; zij verzorgt het rtv-sigitaal bij 90% van de infrastructuren binnen haar verzorgingsgebied. Ook Ziggo is in haar verzorgingsgebied groot: zij verzorgt driekwart van de aansluitingen in dit gebied. De marktaandelen van CAIW en UPC liggen met resp. 70% en 67% lager. In deze gebieden heeft KPN een hoger marktaandeel. In de verzorgingsgebieden van Delta en Ziggo heeft KPN een kleiner deel van de markt.

18 | Marktaandeel van aanbieders per verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)

	verzorgingsgebied							
	Ziggo		UPC		CAIW		Delta	
	(N=896)		(N=848)		(N=406)		(N=677)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
▪ Ziggo	3.033	75	4	0	0	0	0	0
▪ UPC	0	0	1.833	67	0	0	0	0
▪ KPN	600	15	656	24	47	21	9	6
▪ CanalDigitaal	154	4	118	4	6	3	6	4
▪ CAIW	2	0	4	0	160	70	0	0
▪ Delta	0	0	0	0	0	0	149	90
▪ Reggefiber	82	2	62	2	0	0	0	0
▪ Tele2 (Alice)	34	1	32	1	4	2	0	0
▪ Cogas	79	2	0	0	0	0	0	0
▪ Kabel Noord	8	0	0	0	0	0	0	0
▪ Scarlet/Online	2	0	1	0	0	0	0	0
▪ anders	26	1	31	1	9	4	0	0
▪ totaal	4.019	100	2.742	100	226	100	166	100

1.4.2 Diensten in het pakket

In deze paragraaf gaan we in op de afname van diensten in het pakket. Deze zijn alleen beschikbaar voor huishoudens die digitaal televisie kijken. Allereerst laten we daarom zien in welke mate dit het geval is.

19 | Infrastructuur in gebruik per verzorgingsgebied (niveau infrastructuur)

	Aanbieder									
	Ziggo		UPC		CAIW		Delta		Nederland	
	(N=754)		(N=572)		(N=474)		(N=461)		(N=2.434)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
• kabel analoog	1.039	26	754	27	6	3	52	31	2.043	28
• kabel ana- loog+digitaal	2.020	51	1.090	39	161	70	97	58	3.253	45
• overig digitaal	914	23	937	34	63	27	18	11	1.994	27
• totaal	3.972	100	2.781	100	230	100	167	100	7.290	100

Van de 7,3 miljoen infrastructuur is 5,25 miljoen digitaal. In het verzorgingsgebied van CAIW wordt vrijwel uitsluitend digitaal gekeken. In het verzorgingsgebied van Delta wordt het meeste analoog gekeken.

Van alle digitale infrastructuur is nagegaan of, en zo ja welke extra (digitale) diensten men afneemt. Onderstaande tabel geeft de resultaten weer.

20 | Welke diensten zijn in uw abonnement bij <?> opgenomen? (niveau infrastructuur, selectie; uitsluitend digitale infrastructuur)

extra digitale dienst	<u>Huidige infrastructuur (alleen digitaal)</u>						Totaal (N=5.250)
	digitale kabel (N=3.253)	glasvezel (N=309)	ether (N=902)	satelliet (N=405)	dsl-iptv (N=300)	anders (N=77)	
	%	%	%	%	%	%	%
• premium of themapakket	26	21	15	30	20	15	20
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	6	6	5	7	10	0	5
1 - 2 jaar	8	7	4	8	8	12	7
> 2 jaar	11	7	5	15	3	0	8
• extra groot zenderpakket	37	30	13	30	30	44	28
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	6	13	4	9	14	11	6
1 - 2 jaar	11	13	5	6	12	33	9
> 2 jaar	19	3	3	15	3	-	13
• bestellen en kijken	24	30	18	11	64	74	22
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	6	11	8	4	27	23	7
1 - 2 jaar	6	13	7	5	26	47	7
> 2 jaar	11	6	3	2	8	4	8
• programma gemist	28	61	24	22	77	68	26
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	7	22	9	4	32	30	8
1 - 2 jaar	9	25	9	6	31	35	9
> 2 jaar	11	13	5	2	12	3	8
• HDTV-pakket	21	31	9	22	18	38	17
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	10	18	3	14	8	17	8
1 - 2 jaar	7	12	4	5	8	13	6
> 2 jaar	3	2	1	3	1	-	2
• opnemen en/of pauzeren	25	27	24	13	77	77	24
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	8	10	9	5	30	29	8
1 - 2 jaar	8	12	9	4	33	41	9
> 2 jaar	8	4	7	5	12	8	7
• 3DTV	0,4	0,8	-	-	-	-	0,2
<i>waarvan...</i>							
1 jaar of korter	0,2	-	-	-	-	-	0
1 - 2 jaar	-	-	-	-	-	-	-
> 2 jaar	-	-	-	-	-	-	-

- Van degenen met een **digitaal kabelabonnement** heeft 37% een extra zenderpakket. Daarnaast gebruikt 28% programma gemist. Het minst populair zijn het HDTV-pakket en 3DTV.
- Degenen met een **glasvezelabonnement**, maken relatief vaak gebruik van extra diensten: 61% heeft programma gemist in het abonnement opgenomen, 30% een extra groot zenderpakket en een de mogelijkheid tot bestellen en kijken van films, series en programma's.

- De **etherabonnees** gebruiken het vaakst de mogelijkheid om programma's op te nemen en te pauzeren (24%) en programma gemist (24%).
- Van degenen met een **satelliet abonnement** maakt 30% gebruik van een extra groot zenderpakket, en 30% van een themapakket aan zenders.
- Van degenen die via een **internetverbinding (zoals DSL-breedband)** tv-kijken, maakt 77% gebruik van programmagemist, 77% van het opnemen en pauzeren van programma's en 64% van de mogelijkheid om films, series of programma's te bestellen.

In totaal zijn het extra grote zenderpakket (28%) en programma gemist (26%) de meest gebruikte extra digitale diensten.

Welke extra diensten neemt men bij de verschillende aanbieders af? Afnemers van UPC nemen de meeste extra diensten af. Zij maken het vaakst gebruik van programma gemist, het bestellen van programma's en opnemen en pauzeren. Klanten van Ziggo hebben het vaakst thema- of extra zenderpakketten. Bijna driekwart van de afnemers van Tele2 maakt gebruik van programma gemist.

21 | Afname extra diensten per aanbieder (gepercenteerd op totaal digitale infrastructures)

	huidige aanbieder							
	Ziggo (N=754)	UPC (N=572)	Tele2 (N=62)	CAIW (N=474)	Delta (N=461)	KPN (N=660)	Canal Digitaal (N=177)	totaal (N=3.218)
	%	%	%	%	%	%	%	%
• premium of themapakket	27	19	31	25	30	17	30	20
• extra groot zenderpakket	26	53	30	22	36	19	31	28
• bestellen en kijken van films/series/programma's	4	65	49	2	3	30	5	22
• programma gemist	5	72	71	4	3	35	7	27
• HDTV-pakket	15	30	16	11	17	13	25	17
• opnemen en/of pauzeren	8	59	23	6	7	35	13	24

Huishoudens die via Delta kijken, maken relatief vaak gebruik van een extra zenderpakket, en afnemers van KPN van programma gemist en het opnemen en/of pauzeren van tv-programma's. Als men CanalDigitaal heeft, neemt men het vaakst extra zenderpakketten af.

Aan afnemers van digitale televisie is gevraagd in welke mate men plannen heeft om het pakket in het komende jaar uit te breiden. Dit is het geval bij 12% van de afnemers van digitale televisie. De meest genoemde dienst is hierbij HDTV (5%). Andere genoemde diensten die men wil gaan afnemen is programma gemist (4%), opnemen en pauzeren (3%), een uitgebreider zenderpakket (3%), een themapakket (2%) en video on demand (2%).

1.5 Bundelafname

In welke mate worden televisieabbonementen samen met andere diensten bij de aanbieders afgenomen? Circa de helft van de huishoudens (49%) maakt van deze mogelijkheid gebruik. Een derde van de huishoudens neemt daarbij zowel tv, vaste telefonie en internet bij dezelfde aanbieder af.

22 | Afname van bundels (niveau huishoudens)

	totaal (N=3.218)	
	abs (x 1.000)	%
• geen andere diensten	3.401	51
• tv en vaste telefonie	496	7
• tv en internet	444	7
• tv, vaste telefonie en internet	2.275	34
• weet niet	52	1
• totaal huishoudens	6.669	100

Huishoudens met een abonnement bij Tele2 en Delta nemen het vaakst een bundel af. Bij Tele2 neemt ruim driekwart meerdere diensten af, waarvan de meeste zowel tv, telefonie als internet. Bij Delta neemt bijna de helft de drie diensten af en ook de combinatie televisie en internet komt bij deze aanbieder relatief vaak voor. Klanten van KPN (28%) kiezen het minst vaak voor een bundel. CanalDigitaal is niet opgenomen in de tabel, omdat alle klanten hiervan alleen televisiediensten afnemen.

23 | Afname van bundels afgezet tegen aanbieder (niveau huishoudens)

	aanbieder						totaal (N=3.218)
	Ziggo (N=753)	UPC (N=572)	CAIW (N=410)	Delta (N=437)	KPN (N=305)	Tele2 (N=60)	
	%	%	%	%	%	%	%
• geen andere diensten	57	49	62	28	72	1	51
• tv en vaste telefonie	7	6	5	6	6	21	7
• tv en internet	6	5	11	18	5	3	7
• tv, vaste telefonie en internet	29	39	21	48	17	76	34
• weet niet	1	1	1	0	0	0	1
• totaal huishoudens	100	100	100	100	100	100	100

De belangrijkste redenen om een bundel af te nemen zijn tevredenheid over de aanbieder en over de kwaliteit van het aanbod. Iets meer dan een derde van de huishoudens kiest voor een bundel omdat men dan alle diensten op één factuur krijgt. Iets meer dan een kwart kiest voor een bundel naar aanleiding van een actie.

24 | Redenen afname bundel (niveau huishoudens)

	Aanbieder					totaal (N=1.576)
	Ziggo (N=324)	UPC (N=292)	CAIW (N=156)	Delta (N=315)	KPN (N=85)	
	%	%	%	%	%	%
• tevreden over deze aanbieder	55	53	53	80	64	57
• tevreden over de kwaliteit van het aanbod bij deze aanbieder	48	52	38	57	46	50
• hierdoor verschillende diensten op één factuur	35	40	30	29	32	36
• gebruik gemaakt van een speciale aanbieding/actie	23	34	7	22	28	28
• korting krijgen/minder betalen	21	25	6	40	19	22
• beter overzicht	23	23	14	23	22	22
• hierdoor gebruik kunt maken van één helpdesk	17	17	14	16	14	17
• anders, namelijk ...	12	11	22	8	11	11
• weet niet	3	2	5	1	1	2
• totaal huishoudens	100	100	100	100	100	100

Het krijgen van korting wordt in het verzorgingsgebied van Delta significant vaker genoemd als reden om een bundel af te nemen. Men kiest bij Delta echter ook vaker voor een bundel omdat men tevreden is over de aanbieder of over de kwaliteit van het aanbod.

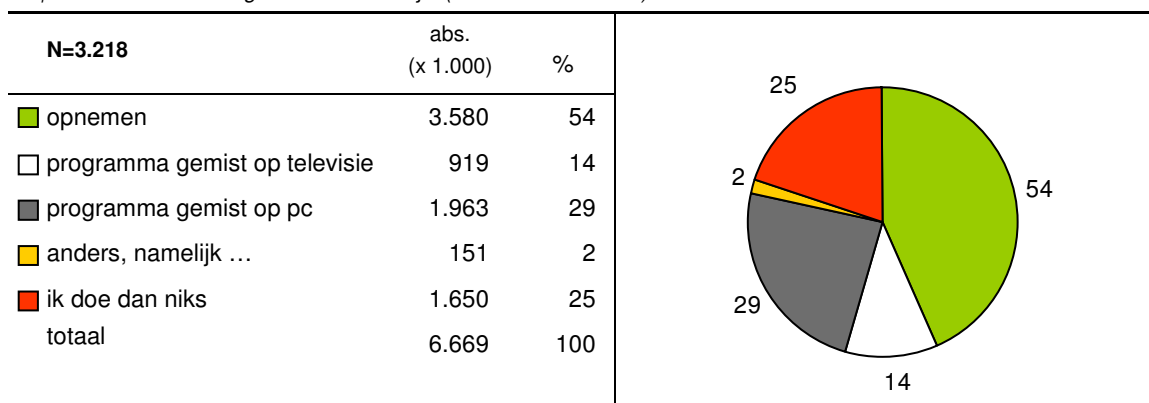
1.6 Gebruik van extra diensten

In paragraaf 1.4 is ingegaan op de afname van de diensten programma gemist en video on demand. In deze paragraaf gaan we in op het feitelijke gebruik van deze diensten. We gaan daarbij in 1.6.1 eerst in op uitgesteld kijken en daarna in 1.6.2 op video on demand. In de laatste subparagraaf beschrijven we het gebruik van televisie-achtige diensten via internet.

1.6.1 Uitgesteld kijken

Wanneer men een programma op een andere tijd wil kijken dan het wordt uitgezonden, hoe regelt men dat in de praktijk?

25 | Mate waarin men uitgesteld televisie kijkt (niveau huishoudens)



In de meeste huishoudens wordt er nog altijd voor gekozen om programma's die men later wil bekijken op te nemen. Daarnaast kijkt men programma's via programma gemist en soortgelijke diensten, maar vaker via de computer dan via het televisietoestel. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat programma gemist via de computer voor een bredere groep beschikbaar is dan programma gemist op de televisie.

26 | Mate waarin men uitgesteld televisie kijkt, per hoofdinfrastructuur (niveau huishoudens)

	hoofdinfrastructuur					totaal (N=3.218)
	Digitale	glasvezel	ether	satelliet	dsl-iptv	
	kabel (n=2.372)	(n=171)	(n=313)	(n=143)	(N=174)	
▪ opnemen	55	57	31	44	80	54
▪ programma gemist op televisie	12	42	9	2	40	14
▪ programma gemist op pc	29	30	40	33	14	29
▪ anders, namelijk ...	2	1	3	3	1	2
▪ ik doe dan niks	25	12	35	32	7	25
▪ totaal	100	100	100	100	100	100

Programma gemist op de televisie wordt vooral veel bekeken door afnemers van glasvezeltelevisie en afnemers van dsl-iptv. Afnemers van ether kijken relatief vaak programma gemist op de computer, waarschijnlijk omdat zij niet vaak (en zeker niet via ether) toegang hebben tot deze dienst op hun televisie.

27 | Gebruik van programma gemist per hoofdinfrastructuur (niveau huishoudens)

	Digitale kabel	hoofdinfrastructuur		totaal
	(N=267)	glasvezel (N=92)	dsl-iptv (n=125)	
	%	%	%	%
▪ gebruikt programma gemist meerdere keren per week	20	48	40	28
▪ kijkt programma gemist op televisie	81	91	92	85
▪ kijkt programma gemist op computer	44	35	38	41

Aan degenen die programma gemist afnemen als onderdeel van hun abonnement, is gevraagd hoe vaak ze deze dienst gebruiken. Van deze groep gebruikt 28% programma gemist minstens één keer per week. Afnemers van glasvezeltelevisie en van dsl-iptv gebruiken deze dienst vaker dan afnemers van kabeltelevisie. Deze groep gebruikt programma gemist vaker op het televisietoestel dan op de computer. Zoals uit onderstaande tabel blijkt, zijn de voornaamste redenen hiervoor gemak en de kwaliteit van het beeld.

28 | Redenen om programma gemist op de televisie of op de computer te gebruiken (niveau huishoudens)

	redenen om programma gemist te kijken ...	
	op televisie (N=444)	op computer (N=210)
	%	%
• kijk liever via deze vorm	84	7
• voor mij gemakkelijker	25	43
• gebruiksvriendelijker	10	10
• werkt (technisch) beter	2	9
• kwaliteit van het beeld is beter	43	-
• wist niet dat het kon	5	2
• televisie niet op internet aangesloten	-	25
• weet niet waarom	3	22

1.6.2 Video on demand

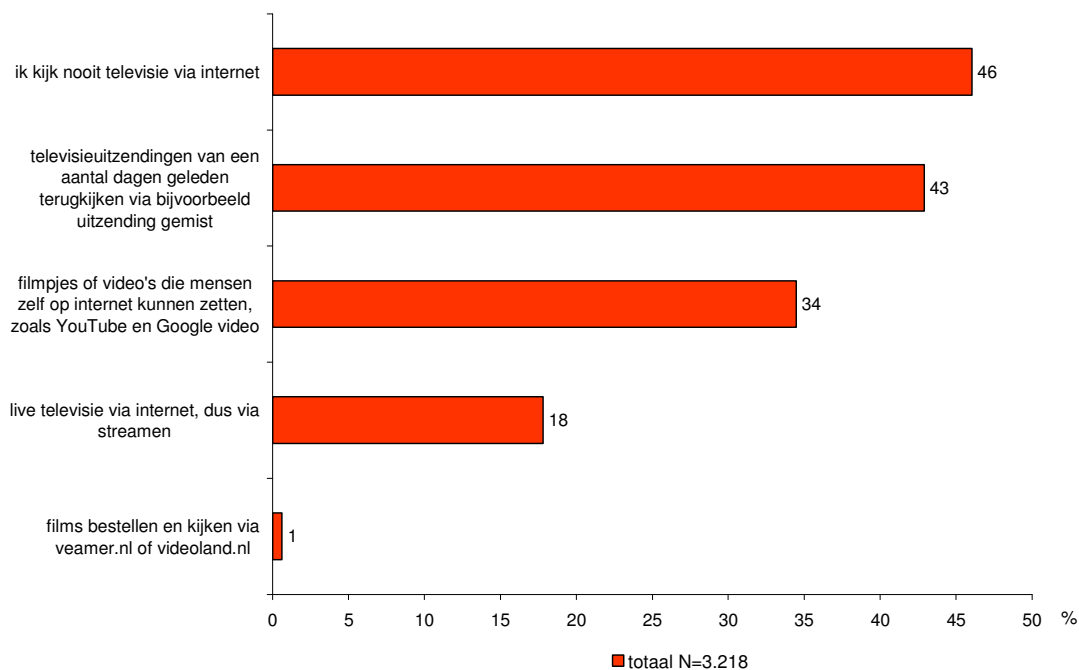
Naast programma gemist zijn er vragen gesteld aan huishoudens die video on demand als onderdeel van hun pakket afnemen. In paragraaf 1.4 bleek dat deze dienst onderdeel is van 17% van de infrastructuren. Het gebruik van video on demand en soortgelijke diensten is echter beperkt. Slechts 3% van de huishoudens geeft aan video on demand meer keren per week te gebruiken en 87% doet dit minder dan één keer per maand of nooit. We zien geen significante verschillen per aanbieder in het gebruik van video on demand.

Als men video on demand diensten tot zijn beschikking heeft, geeft 71% deze aan te gebruiken in combinatie met de televisie. Slechts 2% gebruikt video on demand in combinatie met de computer. De voornaamste redenen dat men de televisie prefereert voor video on demand diensten is dat men televisieprogramma's liever op de televisie kijkt dan op de computer (78%). Andere genoemde redenen zijn dat de kwaliteit van het beeld beter is op de televisie (28%) en dat het gemakkelijker (20%) en gebruiksvriendelijker (15%) is.

1.6.3 Televisiekijken via internet

Als laatste onderdeel van deze paragraaf gaan we in op het gebruik van televisie-achtige diensten op internet.

29 | Televisiekijken via internet (niveau huishoudens)



In meer dan de helft van de Nederlandse huishoudens wordt weleens televisie gekeken via internet, in welke vorm dan ook. In de meeste gevallen gaat het hierbij om het gebruik van uitzending gemist. Daarnaast wordt in een derde van de huishoudens ook wel naar films gekeken die door gebruikers zelf op internet zijn gezet, bijvoorbeeld via YouTube. In iets minder dan een op de vijf huishoudens kijkt men ook wel live 'streaming' televisie op internet.

Aan degenen die weleens televisiekijken via internet, is gevraagd welke sites men hiervoor gebruikt.

30 | Gebruik van sites om televisie op internet te kijken (niveau huishoudens)

	Totaal (N=3.218)
	%
▪ Uitzendinggemist	75
▪ YouTube	52
▪ Rtlgemist	35
▪ Nederland24\omroep\nos	20
▪ sbsgemist	13
▪ RTL Z	4
▪ Netgemist	4
▪ Tvoranje	1
▪ Tvblik	1
▪ Hulu	0
▪ veamer.nl	0
▪ videoland.nl	0

Uitzending gemist wordt het meest gebruikt om via internet televisie te kijken. Als tweede wordt youtube genoemd en als derde en vierde respectievelijk Rtlgemist en Nederland24.

Aan degenen die weleens televisie kijken via internet is ook gevraagd of men verwacht dit in de toekomst vaker te gaan doen. De groep die een toename verwacht (21%) is hierbij groter dan de groep die een afname verwacht (5%). De overige 66% verwacht geen toe- of afname. Degenen die verwachten dat men evenveel of meer televisie via internet zullen gaan kijken, denken dit vooral via de computer te gaan doen (79%), maar ook de televisie wordt vaak genoemd als mogelijke bron om internettelevisie te kijken (40%).

Tot slot is gevraagd of men weleens televisie kijkt op de mobiele telefoon. Van de ondervraagden geeft 4% aan dit weleens te doen. Vooral *user generated content* (bijvoorbeeld YouTube-filmpjes) wordt daarbij genoemd. Circa de helft van degenen die via de mobiele telefoon televisiekijken, noemt programma gemist en soortgelijke applicaties en live 'streaming' televisie.

2 Wijzigingen in het gebruik

In dit hoofdstuk gaan we in op wijzigingen in het gebruik van infrastructuren. In paragraaf 2.1 beschrijven we de groep die in de afgelopen twee jaar is overgestapt. Daarna gaan we in paragraaf 2.2 in op de motieven van overstappen. In paragraaf 2.3 gaan we in op de afname en opzegging van extra diensten bij digitale televisie. Tot slot beschrijven we in paragraaf 2.4 de mate waarin men bij één aanbieder meerdere diensten afneemt.

2.1 Overstappen in de afgelopen twee jaar

In hoofdstuk 1 zagen we dat er in Nederland momenteel 7,3 miljoen infrastructuur actief zijn. Bij circa 1,5 miljoen infrastructuur is het abonnement in de afgelopen 24 maanden afgesloten.

Voor 14% is deze nieuwe aansluiting een vervanging van de oude, voor 3% gaat het om een extra aansluiting en 4% heeft een nieuwe aansluiting vanwege een verhuizing.

31 | *Aanbieders op hoofdtelevisie met een abonnement dat in het afgelopen jaar is afgesloten (niveau huishoudens)*

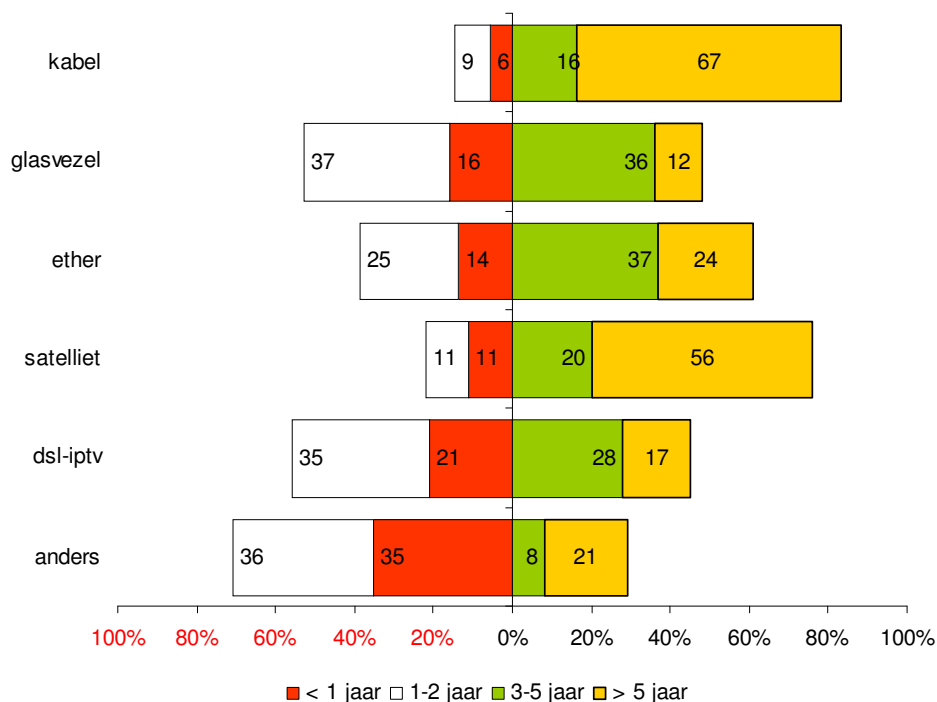
<i>aanbieder hoofdtelevisie</i>										
	Ziggo (N=733)		UPC (N=557)		Tele2 (N=52)		CaiW (N=401)		Delta (N=428)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	Abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
• aantal aansluitingen	3.006	100	1.799	100	56	100	158	100	141	100
• korter dan 24 maanden bij huidige aanbieder	479	16	224	12	30	53	19	12	10	7
<i>nieuwe aansluitingen</i>										
• vervanging	265	9	125	7	21	38	10	6	4	3
• extra	131	4	53	3	4	7	6	4	3	2
• verhuizing	95	3	72	4	7	13	6	4	3	2

<i>aanbieder hoofdtelevisie</i>									
	KPN (N=545)		CanalDi- gitaal (N=131)		Reggefi- ber (N=54)		Totaal Nederland (N=3.218)		
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	Abs. (x 1.000)	%	
• aantal aansluitingen	1.000	100	191	100	133	100	6.669	100	
• korter dan 24 maanden bij huidige aanbieder	484	48	24	13	68	51	1.379	21	
<i>nieuwe aansluitingen</i>									
• vervanging	352	35	20	10	62	47	892	13	
• extra	56	6	6	3	2	2	266	4	
• verhuizing	61	6	5	3	1	1	255	4	

Huishoudens die op hun hoofdtelevisie kijken via Tele2, KPN of Reggefiber, hebben deze aansluiting vaak pas korter dan twee jaar (Tele2: 53%, KPN: 48%, Reggefiber: 51%). Deze aansluitingen zijn relatief vaak afgesloten ter vervanging van de oude aansluiting.

Huishoudens die een abonnement hebben met analoge kabel, kijken het langst op deze manier (67% langer dan 5 jaar). Huishoudens met een satelliet antenne- of etheraansluiting kijken ook vaak al 3 jaar of langer op deze manier.

32 | Sinds wanneer kijkt u tv via <?> (niveau infrastructuur, N=3.218)



Glasvezel en breedband zijn de infrastructuren die relatief het kortst in gebruik zijn. De helft heeft een dergelijke infrastructuur korter dan 2 jaar in gebruik, en de helft langer dan 2 jaar.

In de volgende tabel geven we weer wat degenen die zijn overgestapt, zijn gaan afnemen, waarbij we een onderscheid maken tussen personen die de nieuwe aansluiting hebben genomen ter vervanging, als extra aansluiting of als verhuizing.

33 | U gaf aan dat u in de afgelopen twee jaar een nieuwe aansluiting heeft genomen bij <?> was dit als vervanging van een andere tv-aansluiting, een extra tv-aansluiting of vanwege een verhuizing (niveau infrastructuur)

	huidige infrastructuur						totaal (N=3.218)
	kabel (N=2.434)	glasvezel (N=177)	ether (N=488)	satelliet (N=230)	dsl-iptv (N=180)	anders (N=48)	
	%	%	%	%	%	%	%
• vervanging	56	86	73	63	73	87	66
• extra	19	6	12	17	14	13	15
• verhuizing	24	7	15	20	14	0	18

Van de huishoudens die in de afgelopen twee jaar een nieuwe aansluiting hebben genomen, heeft 66% dit gedaan ter vervanging van aan andere aansluiting. Bijna een op de vijf (18%) heeft de nieuwe aansluiting vanwege een verhuizing en 15% als (nieuwe) extra aansluiting.

Degenen die overgestapt zijn op glasvezel, dsl-iptv en/of ether, deden dit relatief vaak ter vervanging van de oude aansluiting. Degenen die in de afgelopen twee jaar een nieuwe satelliet- of kabelaansluiting hebben genomen, deden dit relatief vaak als extra aansluiting. Degenen die in de afgelopen twee jaar via kabel en satelliet zijn gaan kijken, hebben dit relatief vaak gedaan vanwege een verhuizing.

In totaal werd bij 58% van de wijzigingen in infrastructuur gekozen voor kabel en 27% voor ether. Dsl-iptv (12%), glasvezel (11%) en satelliet antenne voor satellietontvangst (10%) zijn minder gewilde infrastructuren.

In het verzorgingsgebied van Delta en Ziggo kiest men relatief vaak bij een nieuwe aansluiting voor tv-kijken via kabel. In het UPC-gebied is ether relatief populair, en in het CAIW-gebied ether en dsl-iptv.

34 | Gekozen infrastructuur naar verzorgingsgebied (niveau infrastructuren)

	Verzorgingsgebied								Nederland	
	Ziggo		UPC		CAIW		Delta		(N=833)	
	(N=317)		(N=252)		(N=146)		(N=57)			
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
	(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)		(x 1.000)	
• kabel	547	64	283	51	24	53	11	71	872	58
• glasvezel	72	8	93	17	2	5	0	0	169	11
• ether	204	24	169	30	20	44	4	24	409	27
• satelliet	69	8	67	12	4	9	2	10	143	10
• dsl-iptv	86	10	76	14	10	21	1	7	178	12
• anders	27	3	17	3	1	3	-	-	46	3
• totaal	853	100,0	556	100,0	45	100,0	16	100,0	1.492	100,0

Aan de groep die een bestaande aansluiting pas sinds één of twee jaar heeft, is gevraagd welke infrastructuur men hiervoor had. Ruim de helft is van analoge kabel overgestapt naar een andere infrastructuur. Daarnaast is 21% van digitale kabel naar een andere infrastructuur overgestapt.

35 | Infrastructuur die men had voor de overstap (niveau infrastructuren)

	vervanging (N=491)	extra (N=96)	verhuizing (N=162)	totaal (N=833)
	%	%	%	%
• analoge kabel	58	64	45	56
• digitale kabel	23	20	24	21
• glasvezel	3	6	4	3
• ether	7	2	6	6
• satelliet	5	2	4	4
• dsl-iptv	3	1	-	2
• anders	2	1	5	3
• weet niet	0	3	1	1
• had hiervoor geen aansluiting	2	2	12	6

Huishoudens die een extra aansluiting hebben genomen, zijn relatief het vaakst overgestapt van een analoog kabelabonnement (64%). Degenen die verhuisd zijn, zijn relatief het minst vaak overgestapt van analoge kabel (45%).

De huidige infrastructuur hebben we tegenover de vorige infrastructuur gezet in een kruistabel. Hierdoor is te zien van welke infrastructuur men is overgestapt naar een andere infrastructuur.

Huishoudens die voorheen via analoge kabel televisie keken, zijn nu het vaakst overgestapt naar een andere vorm van kabeltelevisie. Ook kiest een substantieel deel voor televisiekijken via de ether (23%). Huishoudens die voorheen digitale kabel keken, gaan relatief minder vaak over op een ander kabelabonnement, maar kiezen relatief vaak voor een dsl-iptv of glasvezel-aansluiting.

36 | Vorige infrastructuur vs huidige infrastructuur (niveau infrastructuren)

<i><u>huidige infrastructuur</u></i>	<i><u>vorige infrastructuur</u></i>					totaal (N=833)
	analoge kabel (N=474)	digitale kabel (N=188)	ether (N=42)	satelliet (N=42)	hiervoor geen aansltn. (N=42)	
	%	%	%	%	%	%
• kabel	50	37	74	24	53	48
• glasvezel	10	13	6	4	-	9
• ether	23	22	8	49	26	23
• satelliet	8	7	7	10	20	8
• dsl-iptv	7	19	4	13	2	10
• anders	2	3	1	-	-	3

Huishoudens met een etheraansluiting, zijn juist vaak overgestapt naar kabel. En satelliet abonnees stappen vaak over naar een etherabonnement. Wanneer men voorheen geen aansluiting had, kiest men het vaakst voor kabel.

2.2 Redenen van overstappen

Vervolgens is gevraagd waarom men voor de aanbieder gekozen heeft die men nu heeft. In de volgende tabel zijn de redenen weergegeven, uitgesplitst naar de aanbieder waar men momenteel tv-kijkt.

Prijs is een leidende motivatie om over te stappen naar een andere aanbieder, dit wordt door 29% van de ondervraagden genoemd. Ook veel genoemd worden de mogelijkheid om meerdere diensten bij dezelfde aanbieder af te sluiten (19%), de beeldkwaliteit (16%) en de omvang en samenstelling van het televisie- en radiopakket (15%).

37 | *Waarom bent u overgestapt naar <?> (niveau: infrastructuur)*

	overgestapt naar							
	Ziggo (N=406) %	UPC (N=109) %	Tele2 (N=268) %	CAIW (N=78) %	Delta (N=41) %	KPN (N=122) %	Canal- Digitaal (N=40) %	totaal (N=817) %
• abonnementskosten/prijs	21	27	55	10	15	37	48	29
• mogelijkheid voor bundel	12	22	26	13	14	18	20	19
• beeldkwaliteit	17	12	18	19	11	15	29	16
• omvang en samenstelling van het tv-pakket	16	14	23	8	12	14	37	15
• slechte ervaringen andere aanbieders	8	13	14	2	-	14	25	13
• gebruik gemaakt van tijdelijke aanbieding	10	15	32	9	5	12	13	12
• gemakkelijk installeren	11	7	4	7	-	21	10	11
• vanwege het type verbinding	5	7	3	8	3	12	9	9
• goede ervaringen met de aanbieder	6	7	18	7	32	11	6	9
• extra diensten	3	10	16	3	-	11	18	8
• mogelijkheid om meer tv's op één abonnement	7	5	3	2	-	9	7	7
• voorwaarden en regels	1	2	0	4	-	3	6	2
• helpdesk/service	1	-	5	3	3	3	6	2
• overstapservice van de nieuwe aanbieder	2	2	-	-	-	3	-	2
• snelheid van zappen	1	-	-	-	-	1	6	1
• mogelijkheid om radio te kunnen luisteren op meerdere toestellen	-	-	-	-	-	1	7	1
• contract bij de vorige aanbieder was afgelopen	1	-	9	-	-	1	-	1
• een andere reden	26	21	4	38	21	15	26	20
• geen speciale reden	22	19	0	15	26	11	8	15

Als we naar de redenen per aanbieder kijken, dan constateren we de volgende verschillen:

- Tele2, KPN en CanalDigitaal worden vaak gekozen vanwege de prijs. Bij Ziggo, CAIW en Delta wordt dit minder vaak als reden gegeven.
- Degenen die KPN hebben gekozen noemen een aantal motieven significant vaker: de prijs, het gemakkelijk installeren, de extra diensten en goede ervaringen met de aanbieder.
- Ook bij CanalDigitaal zien we een duidelijk profiel: men kiest hier vaak voor vanwege de prijs, de omvang en samenstelling van het pakket en de beeldkwaliteit.
- Tele2 profileert zich sterk door de lage prijs en acties in de vorm van aanbiedingen en kortingen.
- Degenen die Ziggo hebben gekozen, hebben hier significant vaker niet echt een duidelijke reden voor.

Naast de voorgelegde redenen van opzeggen, heeft een substantieel deel van de ondervraagden (20%) andere redenen van opzeggen genoemd:

- *'er is geen andere mogelijkheid op mijn adres'* (zeer vaak genoemd)
- *'er werden glasvezelkabels aangelegd in mijn gemeente'*
- *'ik was ontevreden over mijn aanbieder'*
- *'vanwege slechte ontvangst/slecht signaal'*

2.3 Opzeggen van digitale diensten

In paragraaf 1.4 is ingegaan op de afname van digitale diensten. In hoeverre zou men overstappen naar een andere aanbieder op het moment dat men geen gebruik meer kon maken van een extra dienst? Per dienst is nagegaan hoe groot de overstapgeneigdheid is, wanneer deze dienst bij de huidige aanbieder zou komen te vervallen.

Van degenen die digitale kabel hebben, zou 67% overstappen wanneer het door hun aangeschafte HDTV-pakket zou komen te vervallen. Minder snel zou men overstappen als het bestellen van films en series of programma gemist zou komen te vervallen. Afnemers van glasvezel die gebruik maken van een HDTV-pakket en de mogelijkheid tot opnemen en/of pauzeren, zouden het vaakst overstappen (beide 52%) wanneer deze diensten zouden komen te vervallen. Voor degenen die een etherabonnement met premium- of HDTV-pakket hebben, zijn deze diensten relatief het belangrijkste.

38 | Stel dat deze dienst uit uw abonnement zou verdwijnen, zou u dan overstappen naar een andere aanbieder die deze dienst wel biedt? (niveau infrastructuur)

	<i>Huidige infrastructuur (alleen digitaal)</i>					
	digitale	glasvezel	ether	satelliet	dsl-iptv	totaal
	kabel (N=3.253)	(N=309)	(N=902)	(N=405)	(N=300)	(N=5.250)
	%	%	%	%	%	%
<i>extra digitale dienst</i>	'Ja'	'Ja'	'Ja'	'Ja'	'Ja'	'Ja'
• premium of themapakket	56	44	50	56	59	53
• extra groot zenderpakket	56	31	48	60	57	54
• bestellen en kijken	26	13	18	26	22	24
• programma gemist	35	45	44	39	51	39
• HDTV-pakket	67	50	52	71	51	64
• opnemen en/of pauzeren	59	45	50	48	58	77

De afnemers van satelliet televisie met extra groot zenderpakket of HDTV-pakket zouden het snelst overstappen wanneer deze diensten zouden komen te vervallen.

Degenen die via internet tv kijken en gebruik maken van een HDTV-pakket, een extra zenderpakket en de mogelijkheid tot opnemen en/of pauzeren, zouden het vaakst overstappen als deze diensten komen te vervallen.

In totaal wordt het meest belang gehecht aan de (extra) digitale: HDTV-pakket, extra zenderpakket en de mogelijkheid tot opnemen en/of pauzeren. Het minste belang wordt gehecht aan de mogelijkheid om films, series of programma's te kunnen bestellen.

Over het algemeen kunnen we stellen dat digitale diensten niet snel worden opgezegd. In de afgelopen twee jaar heeft 6% minimaal één dienst opgezegd. Afnemers van dsl-iptv hebben iets vaker een extra dienst opgezegd (12%), ether en satelliet kijkers iets minder vaak (beide 3%). Het vaakst is een premium- of themapakket opgezegd.

39 | Heeft u in de afgelopen 2 jaar een van de volgende diensten opgezegd (meer antwoorden mogelijk; niveau infrastructuur)

	<i>Huidige infrastructuur (alleen digitaal)</i>						
	kabel	glasvezel	ether	satelliet	dsl-iptv	anders	totaal
	(N=3.253)	(N=309)	(N=902)	(N=405)	(N=300)	(N=77)	(N=5.250)
	%	%	%	%	%	%	%
• digitale televisie	3	1	3	5	8	5	2
• premium of themapakket	10	5	4	8	9	5	6
• extra groot zenderpakket	6	3	3	10	9	5	4
• bestellen en kijken	4	1	3	7	8	5	2
• programma gemist	4	1	3	7	8	5	2
• HDTV-pakket	5	2	3	7	9	5	3
• opnemen en/of pauzeren	4	1	3	7	8	5	2
• geen van deze	86	90	93	84	87	95	94

Degenen die via kabel, glasvezel of ether tv kijken hebben het vaakst een premium of themapakket opgezegd. Satelliet kijkers hebben het vaakst in de afgelopen twee jaar een extra groot zenderpakket opgezegd. Bij degenen die via internet tv kijken, zijn de opzeggingen gelijkmatig verdeeld over de verschillende digitale diensten.

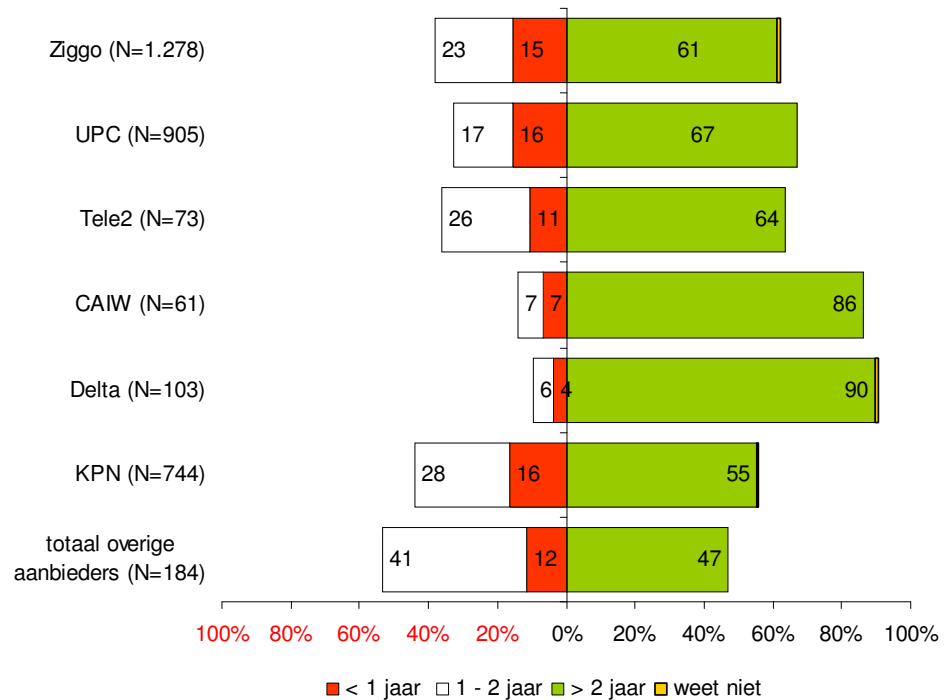
Via een open vraag is per digitale dienst achterhaald waarom men deze opgezegd heeft. De volgende redenen worden hierbij genoemd:

<ul style="list-style-type: none"> • digitale televisie: <ul style="list-style-type: none"> - 'ik ben overstapt naar een andere manier van tv-kijken' - 'de ontvangst/beeldkwaliteit was slecht' - 'het was te duur' • een premium of themapakket <ul style="list-style-type: none"> - 'het was een tijdelijke actie/proefabonnement' - 'te duur' - 'geen interesse meer' - 'we keken er te weinig naar' • een extra groot zenderpakket <ul style="list-style-type: none"> - 'te duur' - 'we keken er te weinig naar' - 'kwaliteit extra zenders niet goed genoeg' 	<ul style="list-style-type: none"> • bestellen en kijken van films <ul style="list-style-type: none"> - 'te duur' - 'teveel herhalingen' - 'geen interesse meer' • programma gemist, uitzending gemist of een soortgelijke dienst <ul style="list-style-type: none"> - 'te duur' - 'kan ook op de computer' • HDTV-pakket <ul style="list-style-type: none"> - 'we zien geen verschil' - 'geen toegevoegde waarde' - 'te duur' - 'je krijgt te weinig voor wat je betaalt' • opnemen en pauzeren <ul style="list-style-type: none"> - 'te duur' - 'ik maak er geen gebruik van'
---	--

2.4 Afname gezamenlijke diensten

Aan degenen die naast het televisieabonnement bij hun aanbieder meerdere diensten afnemen, zoals internet en telefonie, is gevraagd sinds wanneer men dit doet.

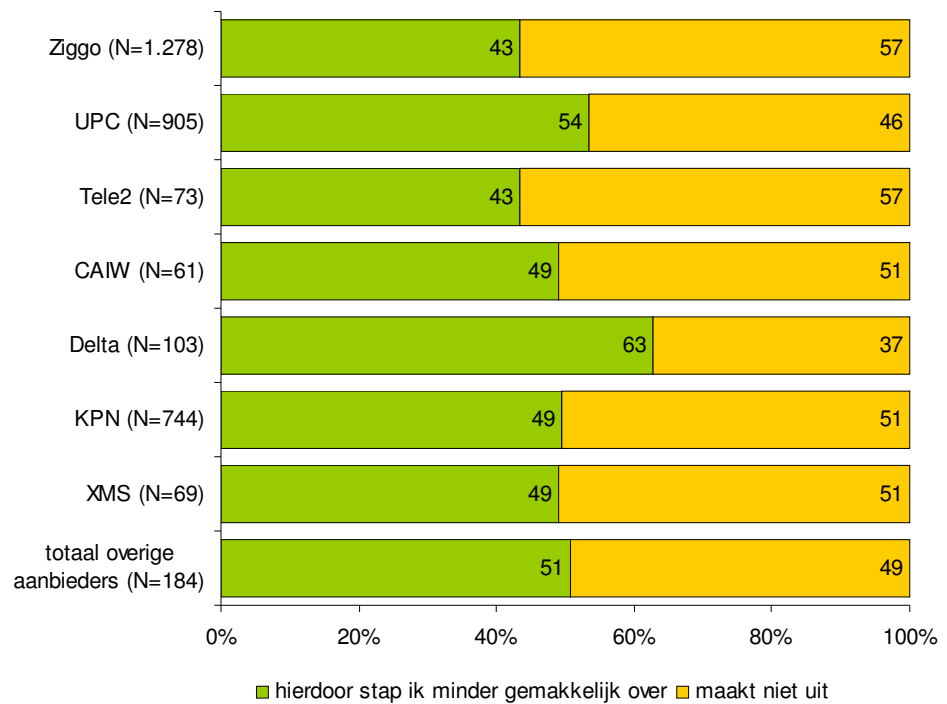
40 | Sinds wanneer neemt u deze diensten gezamenlijk af? (Niveau huishoudens, selectie: iedereen die meerdere diensten bij één aanbieder afneemt (N=3.417))



Degenen die meerdere diensten bij CAIW en Delta afnemen, doen dit meestal langer dan 2 jaar. Degenen die bij KPN, XMS en Ziggo een bundel afnemen, doen dit vaker relatief kort, zo ook degenen die bij overige aanbieders een bundel hebben.

In hoeverre stappen mensen sneller of minder snel over naar een andere aanbieder, wanneer ze meerdere diensten afnemen bij hun huidige aanbieder? De helft van de huishoudens geeft aan minder makkelijk over te stappen wanneer men verschillende diensten gebundeld bij een aanbieder afneemt. Bij alle aanbieders is de groep die dit niets uitmaakt ongeveer even groot als de groep die aangeeft minder makkelijk over te stappen omdat men een bundel heeft.

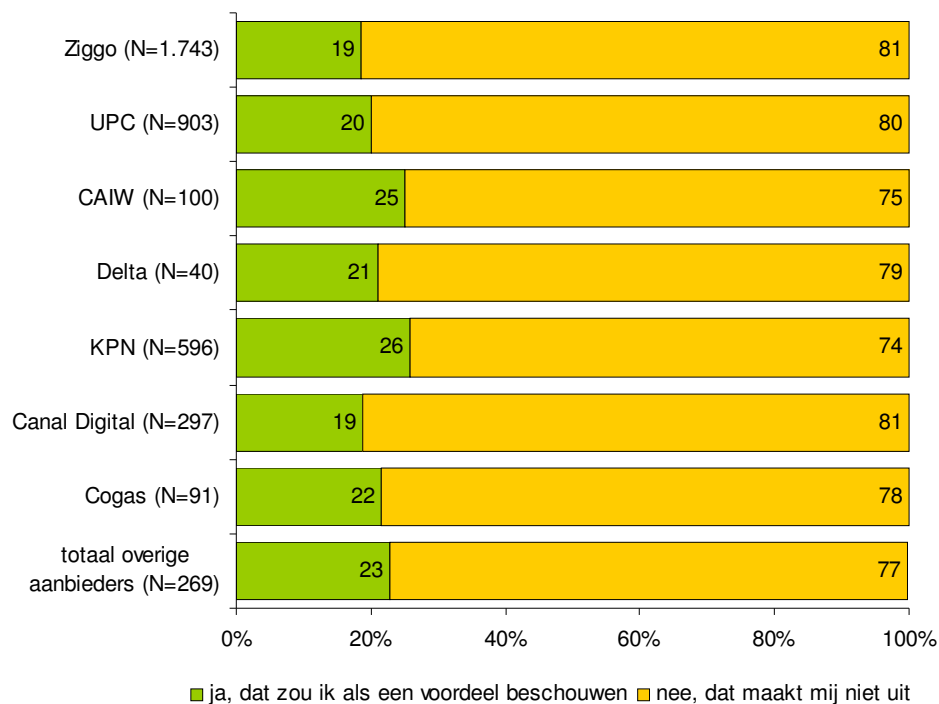
41 | Zult u doordat u meerdere diensten bij uw aanbieder afneemt, hierdoor minder gemakkelijk overstappen naar een andere aanbieder, of maakt dit niet uit? (niveau: huishoudens, selectie: huishoudens die meerdere diensten bij hun aanbieder afnemen N=3.417)



Huishoudens die een bundel afnemen bij Delta en UPC geven het vaakst aan hierdoor minder gemakkelijk over te stappen. Degenen die een bundel bij Ziggo en Tele 2 hebben, geven dit het minst vaak aan.

Aan huishoudens die uitsluitend televisie afnemen bij hun huidige aanbieder, is gevraagd in hoeverre men het een voordeel zou vinden wanneer men televisie, internet en telefonie bij dezelfde aanbieder zou afnemen. Voor het merendeel van de huishoudens maakt dit niet uit. De huishoudens die bij CAIW en KPN zitten, zouden een bundelafname relatief het vaakst als een voordeel beschouwen. Degenen die bij Ziggo of CanalDigitaal zitten zouden dit het minst vaak als een voordeel zien.

42 | U gaf aan dat u alleen televisiediensten afneemt bij <?>. Zou u het als een voordeel beschouwen televisie, internet en vaste telefonie bij dezelfde aanbieder zou afnemen, of maakt dat niet uit? (niveau huishoudens, selectie: alle huishoudens die alleen televisiediensten afnemen bij hun aanbieder (N=4.039))



3 Toekomstig gebruik

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de plannen om over te stappen naar een andere aanbieder of digitale televisie. Hierbij onderzoeken we ook hoeveel huishoudens een extra abonnement willen. In paragraaf 3.2 beschrijven we de motieven om juist wel of niet voor een bepaalde aanbieder te kiezen. Tot slot gaan we in paragraaf 3.3 in op de redenen om bij analoge televisie te blijven.

3.1 Overstapgeneigdheid

Ongeveer 260.000 huishoudens in Nederland zijn van plan om op korte termijn over te stappen naar een andere aanbieder voor hun televisieabonnement. Dit is 3,9% van het totaal aantal huishoudens. Daarnaast hebben 174.000 huishoudens het plan om in de aankomende drie maanden over te stappen van analoge naar digitale televisie bij hun huidige aanbieder.

43 | Heeft u concrete plannen om het komende jaar een tv-abonnement af te sluiten bij een andere aanbieder (niveau: huishoudens)

	Aanbieder hoofdtelevisie									
	Ziggo (N=733)		UPC (N=557)		Tele2 (N=52)		CAIW (N=401)		Delta (N=428)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
• aantal huishoudens met <i>hoofd</i> televisie	3.006	100	1.799	100	56	100	158	100	141	100
• naar andere aanbieder	60	2	95	5	13	23	7	5	1	1
• naar digitale televisie bij huidige aanbieder	104	3	63	4	-	-	-	-	2	1
• totaal overstap	164	5	158	9	13	23	7	5	3	2
• 'denkt aan overstappen'	603	20	291	16	11	20	31	20	13	9

<i>Aanbieder hoofdtelevisie</i>								
	KPN (N=545)		Canal Digitaal (N=131)		Reggefiber (N=133)		Totaal Nederland (N=3.218)	
	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%	abs. (x 1.000)	%
• aantal huishoudens met <i>hoofdtelevisie</i>	1.000	100	191	100	133	100	6.669	100
• naar andere aanbieder	65	7	7	4	4	3	261	4
• naar digitale televisie bij huidige aanbieder	-	-	-	-	-	-	174	3
• totaal overstap	65	7	7	4	4	3	435	7
• 'denkt aan overstappen'	137	14	26	14	27	20	1.169	18

Huishoudens die op hun hoofdtelevisie een abonnement van UPC, CAIW of KPN hebben, hebben het vaakst concrete plannen om naar een andere aanbieder over te stappen. Afnemers van UPC hebben het vaakst plannen om over te stappen van analoge naar digitale televisie. Afnemers van Ziggo, Tele2, CAIW en Reggefiber denken het vaakst aan overstappen.

De overstapgeneigdheid is significant groter in het verzorgingsgebied van UPC en significant kleiner in het verzorgingsgebied van Delta. Binnen het verzorgingsgebied van Ziggo is men vaker van plan digitale kabeltelevisie af te gaan nemen, en binnen het gebied van Delta minder vaak.

Naast de groep die concreet aangeeft overstapplannen te hebben, is er ook een groep die er over nadenkt om over te gaan stappen. In totaal gaat het hierbij om circa 18% van de Nederlandse huishoudens. Binnen het Ziggo-verzorgingsgebied is deze intentie significant hoger, en binnen het Delta-gebied lager.

44 | Naar welke aanbieder zou u willen overstappen? (niveau: huishoudens, selectie: iedereen die van plan is over te stappen of hierover nadenkt)

	Huidige aanbieder				
	Ziggo (N=672)	UPC (N=388)	CAIW (N=49)	KPN (N=255)	totaal (N=1.430)
	%	%	%	%	%
• Ziggo	3	9	10	13	7
• UPC	7	5	4	15	9
• Tele2	12	7	8	6	9
• Caiway (CAIW)	1	2	-	1	1
• KPN	21	28	25	13	21
• Alice DTV	1	1	-	-	1
• CanalDigitaal	2	4	3	5	3
• Online	3	2	2	3	3
• Lijbrandt Telecom	2	4	-	1	2
• XMS	1	1	-	2	1
• Edutel	-	2	-	-	-
• Glashartmedia	1	2	-	1	1
• anders	16	4	14	6	10
• weet niet	32	30	35	34	32

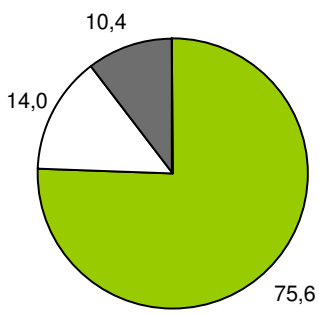
Van alle huishoudens die plannen hebben over te stappen, wil 21% naar KPN. Huishoudens die UPC hebben, willen het vaakst naar KPN overstappen. Huishoudens die een aansluiting bij Ziggo hebben, willen relatief vaak naar Tele2 overstappen, en degenen die bij KPN een tv-abonnement afnemen willen relatief vaak overstappen naar UPC en Ziggo. Ongeveer een derde van de huishoudens met overstapplannen, weet niet naar welke aanbieder men wilt overstappen.

Binnen het verzorgingsgebied van Delta en CAIW heeft men significant vaker de intentie om naar KPN over te stappen. Binnen het Ziggo-gebied wil men relatief vaak naar Tele2 overstappen, en binnen het UPC-gebied naar UPC.

De huishoudens met concrete overstapplannen willen de nieuwe televisieaansluiting vaak samen afsluiten met andere diensten, zoals telefonie en internet. Dit geldt voor driekwart van deze groep, tegen 10% die uitsluitend voor televisie wil overstappen.

45 | En overweegt u om hierbij het abonnement af te sluiten samen met internet en telefonie? (niveau: huishoudens)

(n=261)	abs. (x 1.000)	%
<input checked="" type="checkbox"/> ja	197	75,6
<input type="checkbox"/> nee	37	14,0
<input checked="" type="checkbox"/> ik denk er over na	27	10,4
totaal	261	100,0



Naast de groep met overstapplannen, is er ook een groep die het aantal televisieabonnements binnen het huishouden wil uitbreiden. In totaal gaat het om circa 188.000 huishoudens die een extra aansluiting willen (2,8%). Ongeveer vier op de tien willen dit extra televisieabonnement afnemen met andere diensten, zoals telefonie of internet.

Huishoudens die momenteel via Cogas en Reggefiber televisie afnemen, hebben het vaakst plannen voor een extra televisieabonnement. Huishoudens die via Delta, Ziggo en Tele2 kijken, hebben deze plannen het minst vaak.

46 | Heeft u concrete plannen om het komende jaar een extra tv-abonnement af te sluiten (en dus uw huidige abonnement te behouden)? (niveau: infrastructuur)

	Ziggo (N=754)		UPC (N=572)		Tele2 (N=62)		CAIW (N=474)		Delta (N=461)	
	abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
• aantal huishoudens met televisie	3.040	100,0	1.833	100,0	74	100,0	190	100,0	149	100,0
• plannen voor extra tv-abonnement	80	2,6	57	3,1	2	2,6	6	3,0	3	2,3
waarvan ...										
• plannen voor bundel	36	44,9	23	40,6	0	-	1	11,2	2	44,5

/ vervolg: Heeft u concrete plannen om het komende jaar een extra tv-abonnement af te sluiten (en dus uw huidige abonnement te behouden)? (niveau: infrastructuur)

	KPN (N=660)		Canal Digitaal (N=177)		Cogas (N=47)		Reggefiber (N=59)		Totaal Nederland (N=3.218)	
	abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)		abs. (x 1.000)	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
• aantal huishoudens met televisie	1.251	100,0	301	100,0	92	100,0	144	100,0	6.669	100,0
• plannen voor extra tv-abonnement	51	4,0	25	8,3	8	8,7	7	4,8	188	2,8
waarvan ...										
• plannen voor bundel	25	48,3	18	71,8	8	100,0	5	71,2	81	43,0

Binnen de verzorgingsgebieden van UPC (34%) en Ziggo (38%) is het meeste animo om een extra abonnement af te nemen.

47 | Bij welke aanbieder zou u dit extra abonnement willen afsluiten?
(niveau: huishoudens)

	Totaal (N=164)
	%
• Ziggo	34
• UPC	38
• Caiway (CAIW)	1
• Delta	2
• KPN digitenne	7
• KPN iptv	5
• anders	1
• weet niet	11

3.2 Redenen om te kiezen voor een aanbieder

Waarom zou men willen overstappen op een andere aanbieder? Aan degenen die overstapplannen hebben of er over nadenken om over te stappen (N=1.430) is gevraagd welke redenen hierbij een rol spelen.

De redenen die het vaakst een rol spelen in de overstapplannen zijn de abonnementskosten (67%), de mogelijkheid om verschillende diensten samen af te nemen (telefonie, internet; 54%) en omdat men goede ervaringen heeft met deze aanbieder (52%). Ook speelt vaak het gemak van overstappen en de omvang en samenstelling van het televisiepakket een rol.

De snelheid van zappen en het feit dat het abonnement bij de vorige aanbieder was afgelopen, speelt bij een kwart van de huishoudens een rol bij de overstapplannen. De mogelijkheid om analoge radio op de stereo-installatie te beluisteren of op meer toestellen radio te kunnen luisteren, worden het minst vaak genoemd.

48 | Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist wel te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die speelt bij uw keuze voor een aansluiting bij <?> (% 'is een reden om voor <?> te kiezen'; niveau huishoudens)

	Naar welke aanbieder bent u van plan over te stappen?						totaal (N=1.430)
	Ziggo (N=99)	UPC (N=129)	Tele2 (N=131)	KPN (N=303)	overig (N=317)	weet niet (N=451)	
	%	%	%	%	%	%	
• abonnementskosten/prijs	54	59	85	60	68	71	67
• mogelijkheid bundelabonnement	47	52	75	76	50	38	54
• goede ervaringen met aanbieder	48	43	65	76	62	30	52
• gemak van overstappen	56	41	59	54	42	50	49
• omvang en samenstelling televisiepakket	62	77	57	43	44	38	48
• gemakkelijk installeren	58	46	53	53	37	40	45
• overstapservice nieuwe aanbieder	49	33	50	44	33	48	43
• beeldkwaliteit	53	39	23	48	48	35	41
• mogelijkheid om meer toestellen op 1 abonnement aan te sluiten	53	41	50	37	36	41	41
• extra diensten	40	59	39	40	30	36	38
• slechte ervaringen met andere aanbieders	34	32	42	41	47	30	38
• voorwaarden en regels	32	26	42	32	32	45	37
• helpdesk/service	19	15	33	32	29	45	33
• gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie/aanbieding	26	31	35	24	29	31	29
• opstartkosten	37	37	30	33	30	22	29
• snelheid waarmee ik kan zappen	21	32	14	20	31	25	25
• contract bij vorige aanbieder was afgelopen	31	18	14	23	26	29	25
• mogelijkheid om radio te kunnen luisteren op meer toestellen	26	20	10	13	8	12	13
• ik heb analoge radio nodig voor mijn stereo-installatie	24	25	6	10	6	12	11

We constateren verschillen in het antwoordpatroon per aanbieder waar men naar zou willen overstappen:

- Huishoudens die naar **Ziggo** willen overstappen, geven relatief vaak als reden de omvang en samenstelling van het televisiepakket en het gemakkelijk installeren. Ook noemen deze overstappers vaak dat men analoge radio wil kunnen luisteren, en dit op meer toestellen te willen kunnen doen. De helpdesk en de abonnementskosten worden minder vaak genoemd als reden om over te stappen.
- Huishoudens die naar **UPC** willen overstappen, doen dit vooral vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket, de extra diensten, en het nodig hebben van analoge radio. Minder vaak geeft men de helpdesk als reden.
- Degenen die naar **Tele2** willen, geven vaker de prijs als oorzaak, maar minder vaak de beeldkwaliteit.
- Huishoudens die naar **KPN** willen overstappen, noemen vaak de mogelijkheid voor een bundelabonnement en goede ervaringen met de aanbieder als reden.

- Huishoudens die naar een andere aanbieder willen overstappen, willen dit relatief vaak vanwege goede ervaringen met de aanbieder, of slechte ervaringen met andere aanbieders.
- Voor degenen die niet weten naar welke aanbieder ze moeten overstappen, spelen de abonnementskosten de grootste rol in de keuze.

Bij de redenen die zijn voorgelegd kon worden aangegeven dat dit een reden is/was om voor een bepaalde infrastructuur te kiezen, maar men kon ook als antwoordmogelijkheid kiezen 'is juist een reden om niet voor deze infrastructuur te kiezen'. In de volgende tabel is weergegeven in welke mate voor deze antwoordmogelijkheid is gekozen.

Opstartkosten worden het vaakst genoemd als reden om juist niet voor een aanbieder te kiezen, gevolgd door goede ervaringen met de aanbieder en de kwaliteit van de helpdesk/service.

49 | Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist niet te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die speelt bij uw keuze voor een aansluiting bij <?> (% 'is een reden om niet voor <?> te kiezen', niveau huishoudens)

	Naar welke aanbieder bent u van plan over te stappen?						
	Ziggo (N=99)	UPC (N=129)	Tele2 (N=131)	KPN (N=303)	overig (N=317)	weet niet (N=451)	totaal (N=1.430)
	%	%	%	%	%	%	%
• opstartkosten	23	6	8	14	19	45	24
• goede ervaringen met aanbieder	19	15	6	3	2	3	13
• helpdesk/service	21	37	9	10	8	8	12
• abonnementskosten/prijs	16	20	4	9	4	11	10
• omvang en samenstelling televisiepakket	2	3	6	8	9	13	10
• mogelijkheid om meer toestellen op 1 abonnement aan te sluiten	7	6	5	10	9	13	10
• slechte ervaringen met andere aanbieders	5	5	0	2	3	7	10
• mogelijkheid bundelabonnement	2	7	1	3	4	21	9
• beeldkwaliteit	-	-	6	3	1	3	9
• gemakkelijk installeren	-	-	5	2	11	14	8

	Naar welke aanbieder bent u van plan over te stappen?						totaal (N=1.430)
	Ziggo	UPC	Tele 2	KPN	overig	weet niet	
	(N=99)	(N=129)	(N=131)	(N=303)	(N=317)	(N=451)	
	%	%	%	%	%	%	%
• gemak van overstappen	2	5	-	7	4	12	7
• ik heb analoge radio nodig voor mijn stereo-installatie	5	5	6	25	5	6	6
• snelheid waarmee ik kan zappen	7	6	6	3	2	10	6
• extra diensten	2	2	5	2	4	10	5
• voorwaarden en regels	7	5	4	3	6	7	5
• gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie/aanbieding	3	2	1	1	2	8	4
• mogelijkheid om radio te kunnen luisteren op meer toestellen	2	3	-	4	3	6	4
• overstapservice nieuwe aanbieder	2	1	-	3	3	5	3
• contract bij vorige aanbieder was afgelopen	7	0	4	-	-	3	2

We constateren verschillen in het antwoordpatroon per aanbieder waar men naar zou willen overstappen:

- Voor huishoudens die naar **Ziggo** willen overstappen, is de kwaliteit van de helpdesk en/of service vaker juist niet een reden om hiernaar over te stappen.
- Voor huishoudens die naar **UPC** willen overstappen, is ook de kwaliteit van de helpdesk en/of service een vaakgenoemde reden om juist niet hiernaar over te stappen. Daarnaast zijn de abonnementskosten ook vaak een belemmering.
- Bij **KPN** wordt de mogelijkheid om analoge radio op de stereo-installatie te ontvangen vaak genoemd als reden waarom men niet naar KPN zou overstappen.

Om meer zicht te krijgen op de rol die radio speelt in de keuze om wel of niet naar een andere aanbieder over te stappen, is de volgende vraag voorgelegd:

Stelt u zich voor dat het radio kunnen luisteren geen onderdeel meer was van uw televisie-abonnement, maar dat dit in een apart abonnement zat. Dat zou betekenen dat u kunt overstappen naar een ander televisieabonnement en via het aparte abonnement radio kunt luisteren. Zou u in dat geval eerder overstappen naar een andere aanbieder voor uw televisieabonnement?

50 | *Stel dat radio geen onderdeel zou zijn van uw televisieabonnement, zou u dan overstappen naar een andere aanbieder? (niveau huishoudens)*

	huidige aanbieder hoofdinfrastructuur						totaal (N=1.430)
	Ziggo	UPC	CAIW	Delta	KPN	overig	
	(N=99)	(N=129)	(N=131)	(N=303)	(N=317)	(N=451)	
	%	%	%	%	%	%	%
• ja	24	12	24	21	19	20	20
• nee	72	79	65	70	70	75	74
• weet niet	3	9	11	10	11	5	6

Voor 20% van de huishoudens met overstapplannen speelt radio-ontvangst een rol bij het overstappen: zij zouden eerder overstappen wanneer zij radio zouden kunnen behouden in het abonnement dat zij nu afnemen. Dit geldt in sterkere mate voor huishoudens die nu een abon-

nement hebben bij Ziggo of CAIW en in minder sterke mate voor huishoudens die nu een abonnement bij UPC hebben.

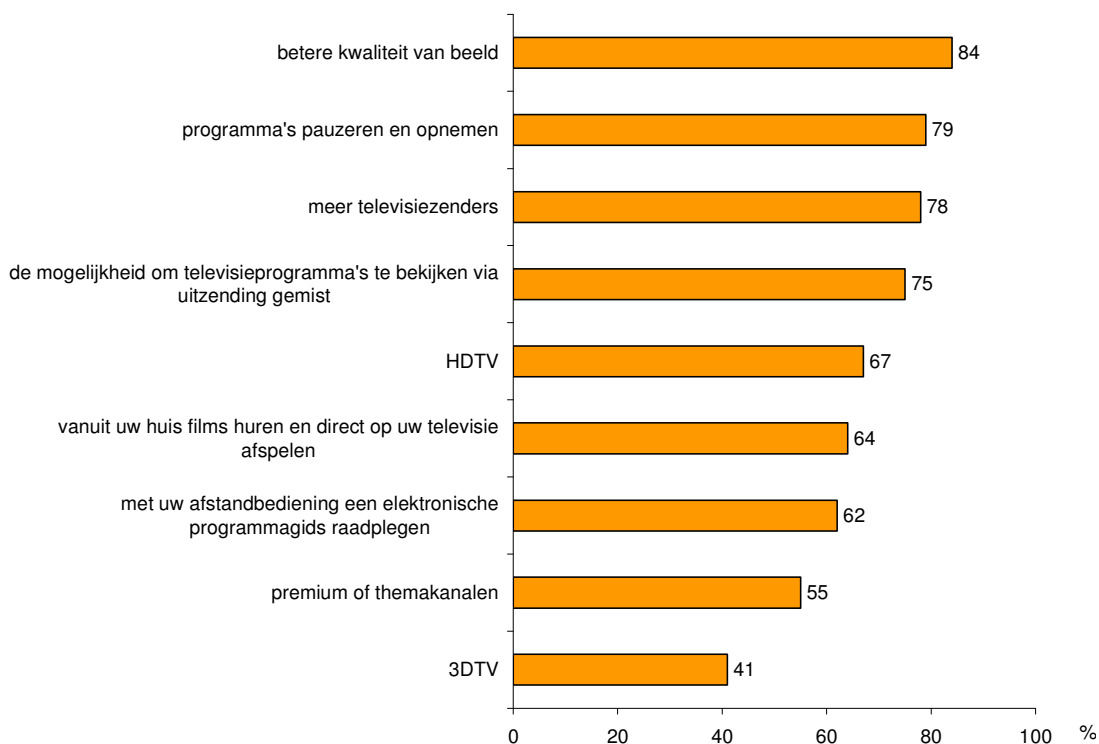
3.3 Redenen om analoog te blijven kijken

Aan huishoudens die nu uitsluitend analoge kabeltelevisie afnemen en geen intentie hebben om binnen drie maanden over te stappen naar een andere aanbieder of digitale televisie, zijn vragen gesteld over hun redenen om analoog te blijven kijken. Deze groep bestaat uit circa 990.000 huishoudens.

Allereerst is deze groep gevraagd of men afweet van het bestaan van digitale televisie. Dit is voor 80% het geval (ca. 790.000 huishoudens). Een op de vijf huishoudens uit deze groep weet dit niet (ca. 200.000 huishoudens). Maar weet men ook wat de mogelijkheden van digitale televisie zijn?

Meer dan driekwart van de ondervraagden weet dat je met digitale televisie een betere beeldkwaliteit hebt (84%), programma's kunt pauzeren en opnemen (79%), meer televisiezenders hebt (78%) en televisieprogramma's kunt bekijken via uitzending gemist (75%).

51 | Wist u dat het volgende een mogelijkheid is van digitale televisie? (niveau huishoudens, selectie analoog: N=991)



Men weet relatief minder vaak van de mogelijkheden om met de afstandsbediening de elektronische programmagids te raadplegen (62%), en premium of themakanalen (55%) of 3DTV te kijken (41%).

We kunnen stellen dat men redelijk goed op de hoogte is van de verschillende mogelijkheden die digitale televisie te bieden heeft. Wat houdt mensen dan tegen om over te stappen naar digitale televisie?

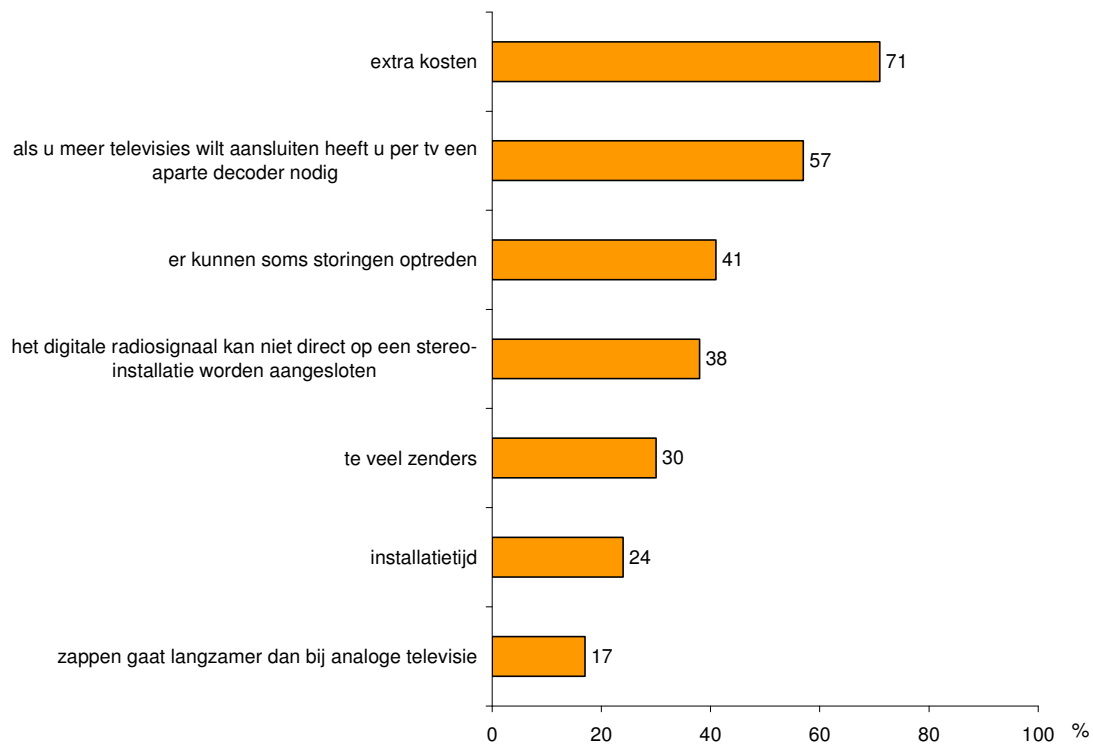
52 | In welke mate is de volgende reden op u van toepassing om niet over te stappen op digitale televisie? (helemaal + enigszins van toepassing; niveau huishoudens)

	Ziggo (N=549)	UPC (N=392)	Delta (N=33)	Nederland (N=991)
	%	%	%	%
• Ik ben tevreden met het tv-abonnement dat ik nu heb	91	95	96	93
• Ik ben niet geïnteresseerd in andere vormen van televisiekijken	78	72	72	75
• ik zie op tegen het gedoe van overstappen naar digitale televisie	55	66	63	60
• ik vind digitale televisie te duur	43	50	54	46
• Ik kies er bewust niet voor omdat er ook nadelen aan verbonden zijn	39	51	43	44
• Ik weet niet wat de voordelen van digitale televisie zijn	43	37	34	41
• ik kan niet verschillende televisies meer aansluiten op hetzelfde abonnement	34	41	29	37
• waar ik woon kun je geen ander tv-abonnement afsluiten	16	24	16	19

Vrijwel alle analoge kijkers zijn tevreden met het huidige abonnement. Daarnaast is een grote groep niet geïnteresseerd in andere vormen van televisiekijken. Zes op de tien kijken op tegen het gedoe van overstappen en bijna de helft vindt digitale televisie te duur. Vier op de tien vinden zichzelf niet goed op de hoogte van de voordelen van digitale televisie, of vinden het een te groot bezwaar dat men niet verschillende televisies kan aansluiten op hetzelfde abonnement. Slechts een vijfde geeft aan dat op het eigen adres geen ander tv-abonnement kan worden afgesloten.

44% geeft aan dat men bewust niet voor digitale televisie kiest, omdat men vindt dat er nadelen aan verbonden zijn. Aan deze groep is gevraagd om welke nadelen het gaat. De extra kosten voor afname van digitale televisie vormen de grootste barrière om te kiezen voor digitale televisie (71%). Ook ziet het merendeel het als nadeel dat men bij meer televisies in huis, voor elke televisie een aparte decoder nodig heeft (57%).

53 | In welke mate speelt het volgende nadeel een rol? (doorslaggevende rol + grote rol; niveau huishoudens, N=437)



4 Gevolgen van prijsverhoging

4.1 Inleiding

In de hoofdstukken tot nu toe is ingegaan op de huidige afname, wijzigingen daarin en intenties van huishoudens om hun abonnement te wijzigen. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag hoe in huishoudens keuzes worden gemaakt als men verschillende kenmerken van abonnementen tegen elkaar moet afwegen. Hiermee willen we inzicht geven in de vraag in welke mate de neiging tot overstappen toeneemt, wanneer de prijs van het huidige abonnement stijgt en wat de rol van andere aspecten van een abonnement daarbij is. Hierbij is gebruik gemaakt van een speciale techniek, namelijk conjunct meten. In de volgende paragraaf geven we eerst een korte uitleg van deze techniek en de gevolgde werkwijze. Daarna beschrijven we de resultaten van dit deel van het onderzoek.

4.2 Conjunct meten

De conjunctmodule bestaat uit twee onderdelen: een vragenlijst, waarbij respondenten kiezen uit (fictieve) televisieabonnements, en een simulatietool, waarmee na afloop van het onderzoek prijselasticiteiten kunnen worden vastgesteld.

We hebben gebruik gemaakt van een zogenaamde Choice Based Conjoint (CBC). In een serie van vragen maakt men hierbij telkens een keuze tussen fictieve televisieabonnements, die variëren in prijs en samenstelling. Uit de keuzes die respondenten maken, kan worden afgeleid hoeveel belang ze hechten aan de verschillende eigenschappen van dit abonnement (prijs, merk, diensten et cetera).

Om de werkelijkheid zo goed mogelijk te benaderen hebben we gekozen voor een speciale opzet van deze module, waarbij wordt uitgegaan van de huidige situatie van de respondent. Bij elke keuze kon de respondent er daarbij voor kiezen om het televisieabonnement te behouden dat hij of zij op dit moment afneemt, en twee alternatieven. Deze alternatieven konden daarbij een ander abonnement bij de huidige aanbieder zijn, maar ook een abonnement bij een andere aanbieder. Van het huidige abonnement varieerde daarbij alleen de prijs. De alternatieve abonnementen konden op alle eigenschappen variëren.

In de volgende figuur is een voorbeeld van de keuzetaak weergegeven.

54 | Voorbeeld van een keuzetaak voor een respondent



Welke van de volgende keuzes zou u het meest waarschijnlijk maken?

U houdt uw huidige abonnement bij Ziggo	U stapt over naar Een merkloze aanbieder	U neemt een ander abonnement bij Ziggo
Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 1	Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 4 of meer	Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 1
Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 20 zenders	Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 20 zenders	Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 60 of meer
Extra diensten op uw hoofdtoestel	Extra diensten op uw hoofdtoestel Opnemen en pauzeren Themapakket	Extra diensten op uw hoofdtoestel HDTV 3DTV
Aansluitkosten 0 euro	Aansluitkosten 0 euro	Aansluitkosten 25 euro
Prijs per maand 10 euro	Prijs per maand 15 euro	Prijs per maand 10 euro

Klik op de bullet onder de optie die u zou kiezen.
En klik dan op het pijltje om verder te gaan.

Na afloop van de dataverzameling is uit de keuzes die alle respondenten hebben gemaakt, afgeleid hoe men het huidige product en de alternatieven tegen elkaar afweegt. Dit is gebeurd door zogenaamde 'utiliteiten' aan de kenmerken toe te kennen. Dit zijn relatieve scores, die aangeven hoe aantrekkelijk een kenmerk is ten opzichte van de andere kenmerken.

Op basis van deze utiliteiten is een model gemaakt, waarmee voorspellingen kunnen worden gedaan. Met een simulatietool kunnen markt simulaties worden uitgevoerd. Hierbij kunnen verschillende fictieve televisieabbonementen tegen elkaar worden afgewogen.

4.3 Kenmerken van de abonnementen

Aan de respondent is telkens gevraagd een keuze te maken uit drie mogelijkheden: het huidige abonnement behouden, een ander abonnement nemen bij de huidige aanbieder of overstappen naar een andere aanbieder. De abonnementen waren daarbij opgebouwd uit elf verschillende kenmerken. De fictieve abonnement bestonden uit combinaties van deze kenmerken. Hieronder zijn de verschillende kenmerken met hun niveaus weergegeven.

55 | Overzicht van kenmerken en niveaus in de conjunctmodule

Aanbieder <ul style="list-style-type: none"> • Ziggo • UPC • Caiway/CAIW • Delta/Zeelandnet • Tele2 • KPN • CanalDigitaal • Uw plaatselijke aanbieder van glasvezeltelevisie • Een merkloze aanbieder 	Prijs per maand nieuw abonnement <ul style="list-style-type: none"> • € 5,- • € 10,- • € 15,- • € 20,- • € 25,- • € 30,- • € 35,- • € 40,- • € 45,- 	Prijs per maand huidige abonnement <ul style="list-style-type: none"> • - € 5,- • € 0,- • € 5,- • € 10,- • € 15,- <p>Het huidige abonnement is dus tegen de huidige prijs (die men zelf opgaf) aangeboden; goedkoper of duurder.</p>
Aansluitkosten <ul style="list-style-type: none"> • € 0,- • € 25,- • € 50,- • € 100,- • € 200,- 	Maximaal aantal tv toestellen waarop basispakket ontvangen <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 of meer 	Zenderaanbod op hoofdtoestel <ul style="list-style-type: none"> • 20 zenders • 30 zenders • 50 zenders • 60 zenders of meer
Tv programma's opnemen en pauzeren <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel 	Programma gemist <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel 	Bestellen van films, series en programma's (on-demand) <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel
Themapakket <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel 	HDTV <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel 	3DTV <ul style="list-style-type: none"> • niet • wel

4.4 Beperkte overstappeneigheid

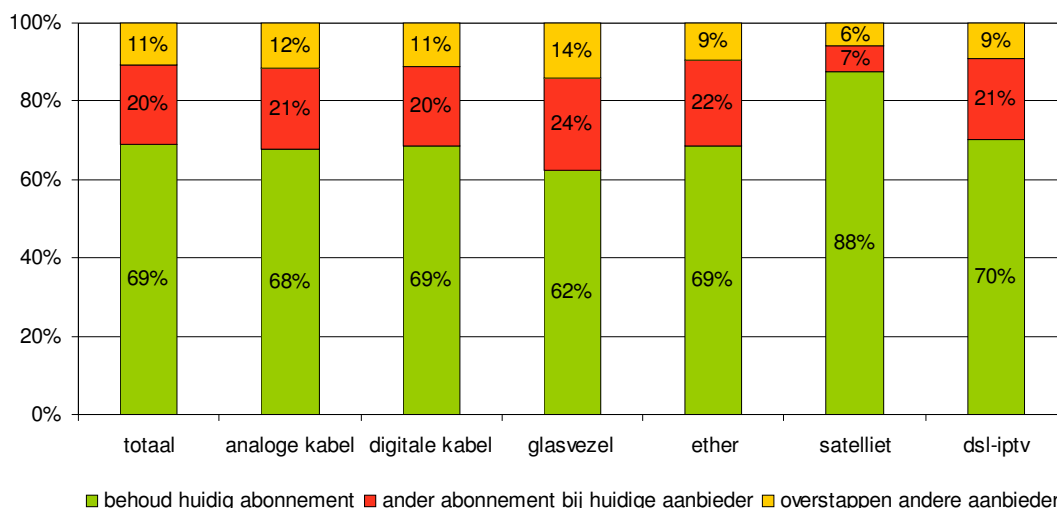
Op basis van de keuzes die de respondenten in de conjunctmodule hebben gemaakt, kan worden bepaald aan welke kenmerken van de abonnementen meer en minder belang wordt gehecht. Om hier inzicht in te geven, gaan we uit van drie eenvoudige fictieve abonnementen.

56 | Fictieve marktsimulatie

<i>behoud huidige abonnement</i>	<i>ander abonnement bij huidige aanbieder</i>	<i>overstappen naar andere aanbieder</i>
<ul style="list-style-type: none"> • huidige aanbieder • huidige kosten • huidige mogelijkheden, zenderaanbod en diensten 	<ul style="list-style-type: none"> • huidige aanbieder • € 15,- abonnement • € 0,- aansluitkosten • 1 televisietoestel aansluiten • 20 zenders in aanbod • geen extra diensten 	<ul style="list-style-type: none"> • merkloze aanbieder • € 15,- abonnement • € 0,- aansluitkosten • 1 televisietoestel aansluiten • 20 zenders in aanbod • geen extra diensten

Als we op basis van deze drie pakketten per infrastructuur de voorkeursaandelen bepalen, zien we dat de geneigdheid tot overstappen naar andere aanbieders beperkt is. Zeven op de tien huishoudens prefereert bij deze opties behoud van het huidige abonnement. De huishoudens die een ander pakket dan het huidige wel aantrekkelijk vinden, kiezen dan overwegend voor een ander abonnement bij hun huidige aanbieder (20%), slechts 11% van de huishoudens kiest voor de overstap naar een andere aanbieder. Zoals uit de volgende figuur blijkt, zijn er verschillen tussen deze voorkeursaandelen, afhankelijk van de huidige infrastructuur die men afneemt.

57 | Voorkeursaandelen

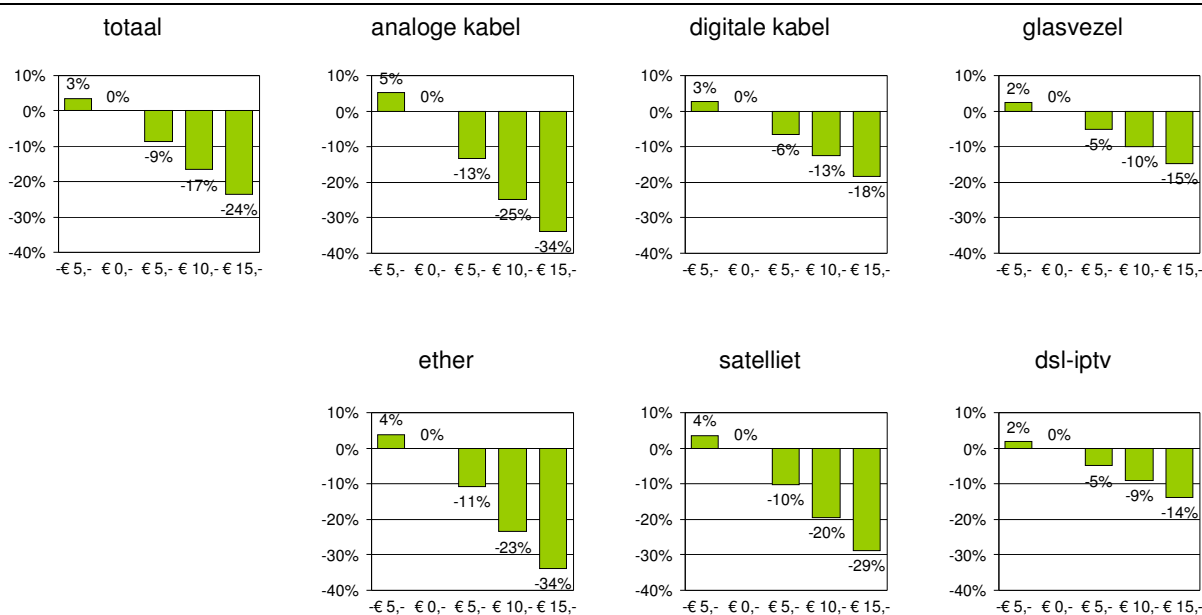


De loyaliteit aan het huidige abonnement blijkt nog sterker bij de afnemers van satelliettelevisie: deze huishoudens kiezen bijna negen op de tien keer voor behoud van het huidige abonnement (88%). Afnemers van televisie via glasvezel zijn daarentegen het minst loyaal aan hun huidige abonnement.

4.5 Prijsgevoeligheid bij overstappen

De aantrekkelijkheid van het behouden van het huidige abonnement is sterk gerelateerd aan de kosten van het abonnement. Het goedkoper maken van het huidige abonnement (met - € 5,-) leidt nauwelijks tot een vergroting van het voorkeursaandeel. Maar naarmate de kosten voor het huidige abonnement toenemen, neemt het voorkeursaandeel sterk af. Bij het op de vorige pagina genoemde voorbeeldabonnement neemt het voorkeursaandeel van het behoud van het huidige abonnement als de kosten met € 15,- toenemen met 24 procentpunten af. Bij deze prijsstijging zou in de door ons uitgevoerde simulatie dus slechts 45% bij de huidige aanbieder blijven in plaats van 69%². Dit effect is nog sterker bij afnemers van analoge kabel en een ether-aansluiting en juist minder sterk bij glasvezel en dsl-iptv.

58 | Invloed van abonnementskosten op het voorkeursaandeel bij behoud van het abonnement



4.6 Belang van de andere kenmerken

Om het relatief belang van de verschillende kenmerken die toegepast zijn in het conjunct onderzoek te bepalen, hebben we belangsscores berekend (indexcijfers)³. In de volgende tabel zijn de indexcijfers per kenmerk weergegeven. Daarbij gaan we eerst in op het relatief belang van

² Omdat we bij deze simulatie niet de feitelijke markt hebben nagebootst, maar slechts drie concepten tegen elkaar hebben afgewogen, kunnen deze cijfers niet worden gegeneraliseerd. Dit resultaat geeft wel een indicatie van de gevolgen van prijsstijgingen voor overstapgevoeligheid.

³ Hiervoor is voor ieder kenmerk de absolute som bepaald van de voorkeursaandelen van de niveaus. Naarmate een voorkeursaandeel van een niveau groter is (bijvoorbeeld HDTV), is de aantrekkelijkheid ervan sterker. Om daarbij te kunnen vergelijken zijn de gesommeerde (absolute) waarden vervolgens gedeeld door het aantal niveaus. Het kenmerk 'prijs per maand' heeft bijvoorbeeld veel meer niveaus (negen niveaus) dan het kenmerk 'zenderaanbod' (vier niveaus). Tot slot zijn de relatieve belangsscores bepaald (indexcijfers) door de bijdrage van alle kenmerken in de totale som te bepalen.

de kenmerken wanneer men een ander abonnement afneemt bij de huidige aanbieder ('ander') en daarna gaan we in op de situatie dat men overstapt naar een andere aanbieder ('overstap').

59 | Relatief belang van de kenmerken per infrastructuur bij een ander abonnement bij de huidige aanbieder

	huidige hoofd infrastructuur						
	totaal	analoge	digitale	glasvezel	ether	satelliet	dsl-iptv
		kabel	kabel				
<i>kenmerken kosten</i>	index	index	index	index	index	index	index
• prijs per maand	14	16	13	12	19	15	15
• aansluitkosten	12	12	12	13	15	9	14
<i>kenmerken diensten</i>							
• zenderaanbod	15	13	16	15	11	15	18
• HDTV	15	14	11	14	16	19	15
• max. aantal tv toestellen	14	15	14	15	10	9	10
• themapakket	12	14	11	9	15	19	11
• programma gemist	6	6	7	9	5	5	8
• tv-progr. opnemen en pauzeren	6	5	6	7	4	4	6
• bestellen en kijken (on demand)	4	3	4	4	4	3	2
• 3DTV	2	1	2	3	2	0	1
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100	100	100

Bij de keuze voor een ander abonnement bij de huidige aanbieder spelen vooral het zenderaanbod, de prijs per maand en HDTV een rol. Overstappers vinden bij hun keuze vooral HDTV, het zenderaanbod en het maximaal aantal aan te sluiten televisietoestellen belangrijk. Deze groep laat zich wat minder sterk leiden door de prijs die ze voor het abonnement per maand moeten betalen.

60 | Relatief belang van de kenmerken per infrastructuur bij het overstappen naar een andere aanbieder

	huidige hoofd infrastructuur						
	totaal	analoge	digitale	glasvezel	ether	satelliet	dsl-iptv
		kabel	kabel				
<i>kenmerken kosten en aanbieder</i>	index	index	index	index	index	index	index
• prijs per maand	12	14	11	10	15	18	13
• aansluitkosten	10	9	9	10	11	12	11
• aanbieder	5	4	5	5	5	3	5
<i>kenmerken diensten</i>							
• HDTV	15	15	15	13	16	18	15
• zenderaanbod	14	13	15	13	11	10	14
• max. aantal tv toestellen	14	14	14	13	12	7	12
• themapakket	13	15	11	11	14	18	11
• programma gemist	7	6	7	8	5	6	8
• tv-progr. opnemen en pauzeren	6	6	6	8	5	4	6
• bestellen en kijken (on demand)	4	3	4	4	4	3	3
• 3DTV	2	1	3	3	2	0	1
<i>Totaal</i>	100	100	100	100	100	100	100

Opvallend is dat de aanbieder bij deze keuze niet zo belangrijk wordt gevonden. Welke aanbieder men prefereert is daarbij sterk afhankelijk van het verzorgingsgebied en de huidige hoofdinfrastructuur.

We zien de volgende verschillen per infrastructuur:

- Huishoudens met *glasvezel* vinden de prijs per maand die ze voor een abonnement moeten betalen minder belangrijk en worden sterker aangetrokken door de mogelijkheid van programma gemist. Dit geldt zowel voor degenen die een ander abonnement bij hun huidige aanbieder kiezen als voor de overstappers naar een andere aanbieder.
- Bezitters van een *etheraansluiting* vinden de maandelijkse abonnementskosten juist belangrijker. Ook de extra diensten HDTV en het themapakket zijn voor de etherbezitters belangrijker bij hun keuze van een ander abonnement bij hun aanbieder, vergeleken met de totale groep.
- Dit geldt ook voor de huishoudens die beschikken over een *satellietaansluiting*; HDTV en het themapakket zou hun keuze sterk bepalen, terwijl de aansluitkosten voor deze groep een kleiner belang heeft.
- Tot slot worden de huishoudens met een *dsl-iptv* aansluiting sterker aangetrokken door het zenderaanbod in geval ze een ander abonnement kiezen bij hun aanbieder en juist minder vaak door het maximaal aantal televisietoestellen dat kan worden aangesloten. Bezitters van een dsl-iptv zouden bij het overstappen vaker rekening houden met de mogelijkheid om televisieprogramma's via de dienst programma gemist te kijken.

4.7 Een marktsimulatie

In de vorige paragrafen is een beeld gegeven van de overstappeneigheid, de invloed van prijs hierop en is het relatieve belang van de kenmerken weergegeven. Maar wat zou er nu in de praktijk gebeuren wanneer de prijzen van bepaalde televisieabonnements veranderen? Om hier inzicht in te geven is een aantal werkelijk bestaande abonnementen in de simulatietool aangemaakt. Vervolgens is onderzocht wat er met de voorkeurs aandelen van deze abonnementen gebeurt wanneer de prijs van deze abonnementen verandert. In de volgende subparagrafen beschrijven we de uitkomsten van deze analyse. De

Er zijn abonnementen van de volgende aanbieders in de analyse betrokken.

- KPN Digtienne (ether)
- KPN Interactieve televisie (dsl-iptv)
- Ziggo (kabel)
- UPC (kabel)
- CanalDigitaal (satelliet)

Voor iedere aanbieder zijn 'basis' abonnementen meegenomen en daarnaast abonnementen met themapakketten. Hierbij is gekozen voor het pakket Eredivisie Live omdat alle aanbieders die onderdeel zijn van de analyse dit aanbieden. Ook zijn HDTV pakketten meegenomen.. In totaal zijn 45 abonnementen in de analyse betrokken. Er is uitgegaan van informatie zoals beschikbaar op de websites van de aanbieders op 1 maart 2011. De analyses zijn uitgevoerd op basis van de huidige hoofdaansluiting in huishoudens (en dus niet ten aanzien van extra aansluitingen). Er is uitgegaan van volledige beschikbaarheid van infrastructures. Tot slot zijn bundelabonnements bij de analyse buiten beschouwing gelaten. Als gevolg hiervan zijn er geen abonnementen van Tele2 in de analyse betrokken. Deze aanbieder biedt alleen televisie aan in

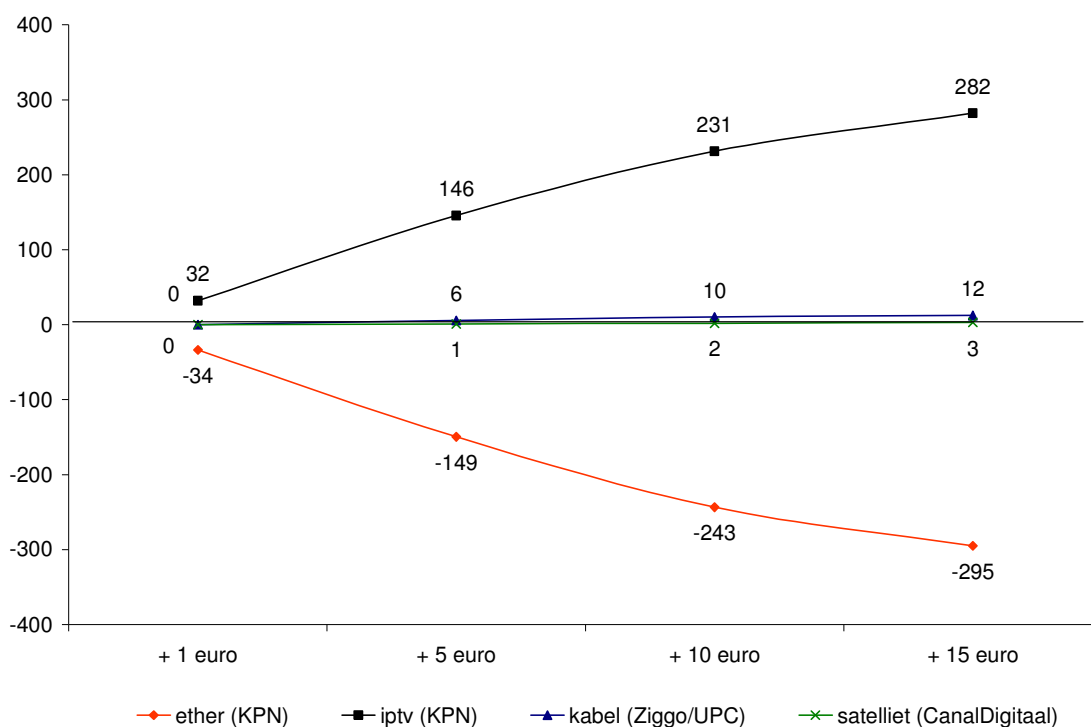
combinatie met internet en telefonie. Als bijlage bij dit rapport zijn de in de analyse betrokken abonnementen opgenomen. Vanwege de aannames die zijn gemaakt, de mogelijkheden die zijn uitgesloten en het feit dat de simulaties zijn gebaseerd op *voorgenomen* gedrag en niet op feitelijk gedrag, benadrukken we dat de weergegeven uitkomsten als indicaties moeten worden opgevat en niet als bewezen zekerheden.

4.7.1 Ether

Onderzocht is hoeveel huishoudens met een Digtenne abonnement zouden overstappen bij een prijsstijging van 1, 5, 10 of 15 euro per maand, terwijl de andere abonnementen dezelfde prijs behouden. Deze analyse is uitgevoerd op basis van huishoudens in het verzorgingsgebied van Ziggo en UPC.

61 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van Digtenne, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 940.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging ether



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	+ 15 euro
• ether (KPN)	-4%	-16%	-26%	-31%
• dsl-iptv (KPN)	3%	16%	25%	30%
• kabel (Ziggo/UPC)	0%	1%	1%	1%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	0%	0%	0%

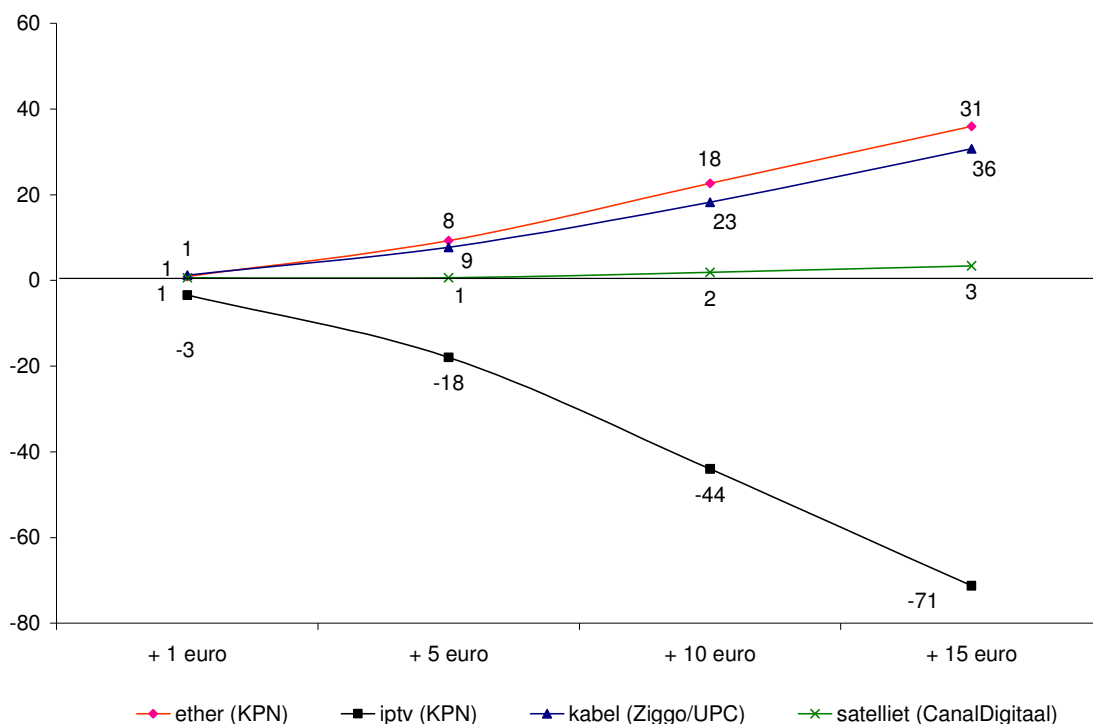
Het blijkt dat de Digtenne abonnees vooral aangeven te zullen overstappen naar interactieve televisie van KPN. Dit kan worden verklaard uit het feit dat dit abonnement door hetzelfde bedrijf wordt aangeboden. In paragraaf 4.4 bleek ook dat dit vaak wordt geprefereerd boven overstappen naar een andere aanbieder.

4.7.2 Dsl-iptv

In de volgende grafiek is weergegeven wat er zou gebeuren bij prijsstijging van de in de simulatie opgenomen dsl-iptv-abonnementen van KPN. Ook deze analyse is gebaseerd op de verzorgingsgebieden van Ziggo en UPC.

62 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van dsl-iptv, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 310.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging dsl-iptv



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	+ 15 euro
• ether (KPN)	0%	3%	7%	12%
• dsl-iptv (KPN)	-1%	-6%	-14%	-23%
• kabel (Ziggo/UPC)	0%	3%	6%	10%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	0%	1%	1%

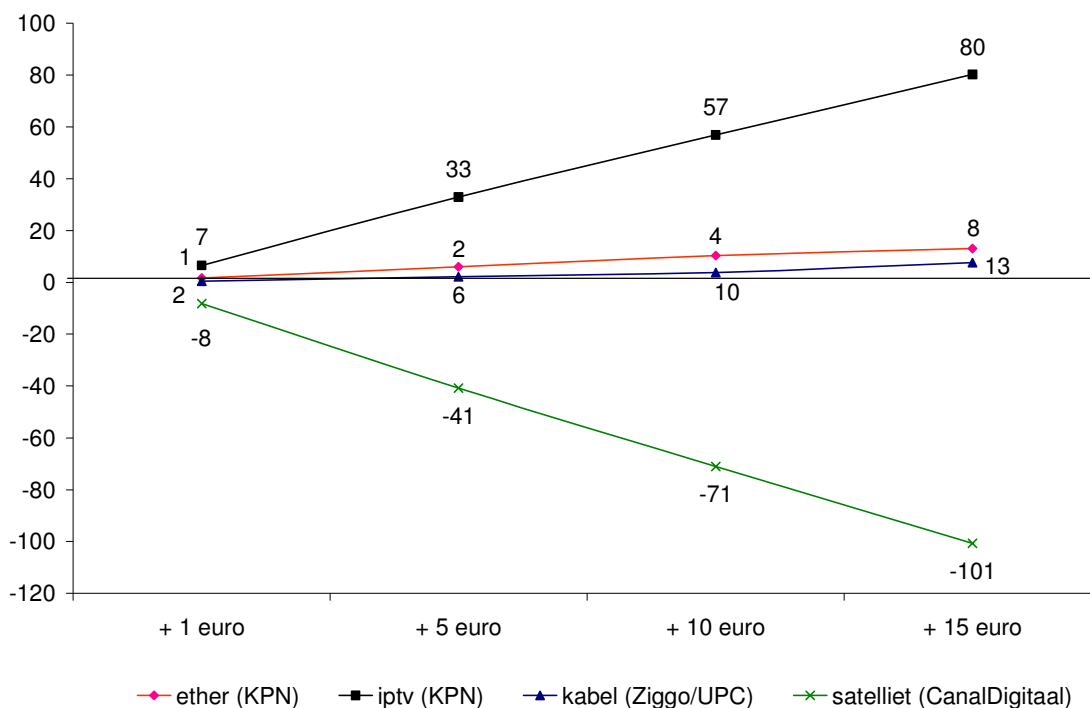
We zien dat de overstappers zowel naar kabelaanbieders overstappen als naar ether. Ether is voor de groep overstappers aantrekkelijk omdat men niet feitelijk naar een andere aanbieder hoeft over te stappen. De groep die voor kabel kiest, wordt waarschijnlijk aangetrokken door de uitgebreidere mogelijkheden bij deze infrastructuur, zoals het aansluiten van meerdere televisies zonder meerkosten en HDTV.

4.7.3 Satelliettelevisie

Vervolgens kijken we naar aansluitingen op satelliettelevisie van CanalDigitaal. Ook deze analyse is gebaseerd op de verzorgingsgebieden van Ziggo en UPC.

63 | *Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van satelliettelevisie, gebaseerd op conjunctanalyse*

uitgangspunt: 272.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging satelliet



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	+ 15 euro
• ether (KPN)	1%	2%	4%	5%
• dsl-iptv (KPN)	2%	12%	21%	30%
• kabel (Ziggo/UPC)	0%	1%	1%	3%
• satelliet (CanalDigitaal)	-3%	-15%	-26%	-37%

De uitstroom is bij prijsstijgingen relatief hoog⁴. Men stapt vooral over naar dsl-iptv. Hierbij kan een rol spelen dat de aansluitkosten relatief laag zijn vergeleken bij de kabelaanbieders. Sommige aanbieders verlenen kortingen op de afsluitkosten (of op de decoder) bij het afsluiten van een bundelabonnement. Dit is in deze analyse buiten beschouwing gelaten.

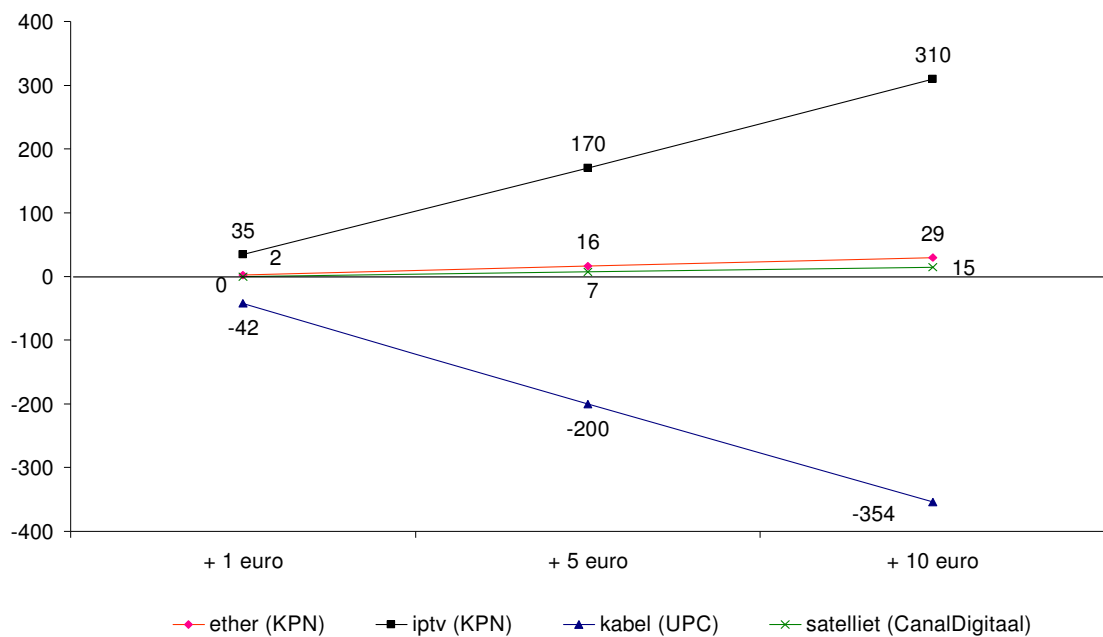
⁴ Er is in de conjunctaak uitgegaan van volledige beschikbaarheid van alternatieve infrastructuur.

4.7.4 Kabel (UPC)

De analyse voor wat betreft UPC is uitsluitend in het verzorgingsgebied van UPC uitgevoerd. Overstappen naar abonnementen van Ziggo is hierbij als mogelijkheid uitgesloten. De simulatie bij prijsstijgingen van 15 euro is niet uitgevoerd, omdat een aantal prijzen van UPC hierbij boven de 50 euro per maand uitkwam. De opzet van de analyse voorziet niet in simulaties van deze tarieven.

64 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 1.833.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro
• ether (KPN)	0%	1%	2%
• dsl-iptv (KPN)	2%	9%	17%
• kabel (UPC)	-2%	-11%	-19%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	0%	1%

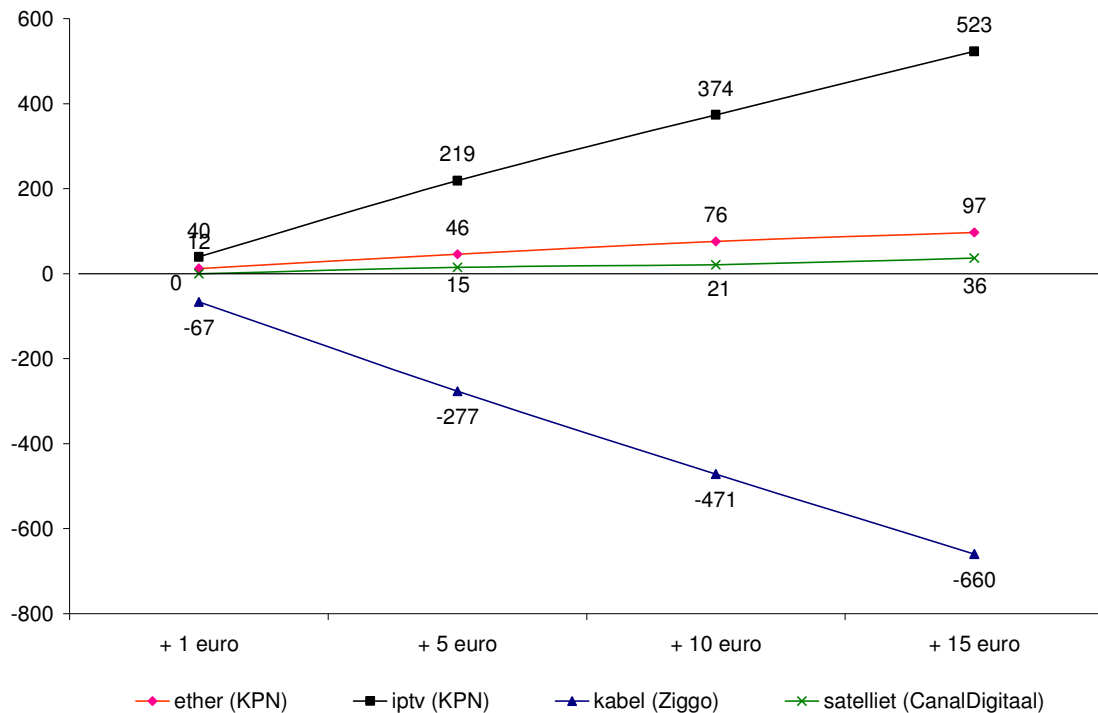
Ook hier stapt men vooral over naar dsl-iptv. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat de mogelijkheden van dsl-iptv-abonnementen het meest lijken op die van kabeltelevisie. De mogelijkheden bij ether en satelliet zijn beperkter. Daarnaast zijn de opstartkosten bij satelliettelevisie relatief hoog.

4.7.5 Kabel (Ziggo)

Bij de analyse van de gevolgen van prijsstijgingen van Ziggo, is de mogelijkheid tot overstappen naar UPC uitgesloten.

65 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 3.040.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	15 euro
• ether (KPN)	0%	2%	3%	3%
• dsl-iptv (KPN)	1%	7%	12%	17%
• kabel (Ziggo)	-2%	-9%	-16%	-22%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	1%	1%	1%

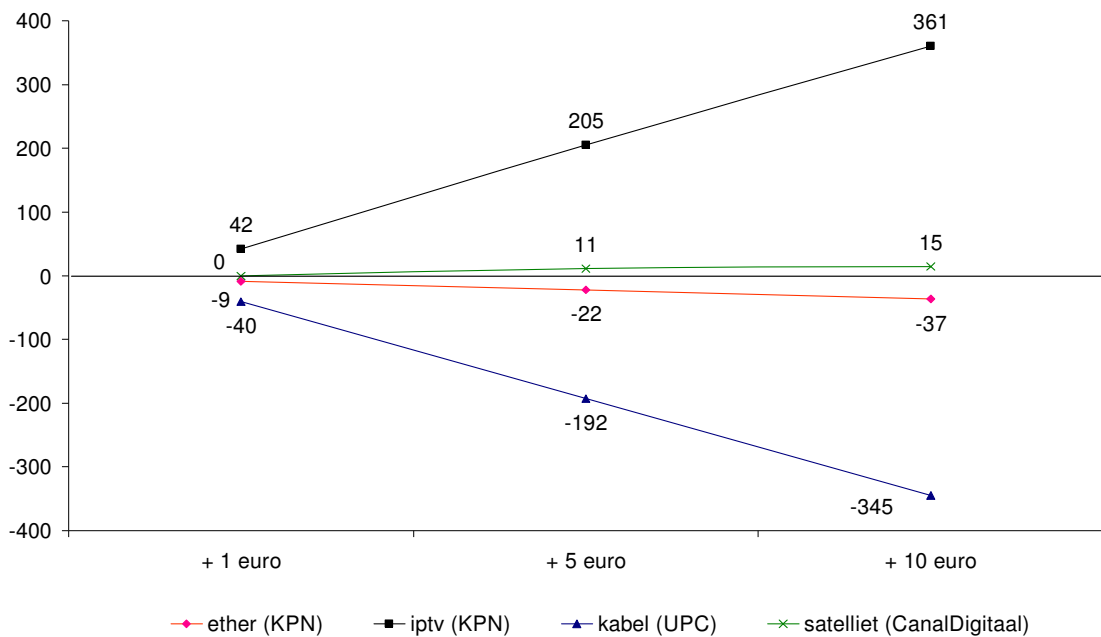
De uitstroom is vergelijkbaar met UPC. Ook hier is dsl-iptv het alternatief dat het meest wordt gekozen. Waarschijnlijk spelen dezelfde overwegingen hierbij een rol.

4.7.6 Kabel en ether

Wat zouden de gevolgen kunnen zijn voor overstappen, wanneer zowel de prijzen van kabel als van ether zouden stijgen? We laten eerst de resultaten voor het verzorgingsgebied van UPC zien.

66 | *Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC en ether abonnementen, gebaseerd op conjunct-analyse*

uitgangspunt: 1.833.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel en ether

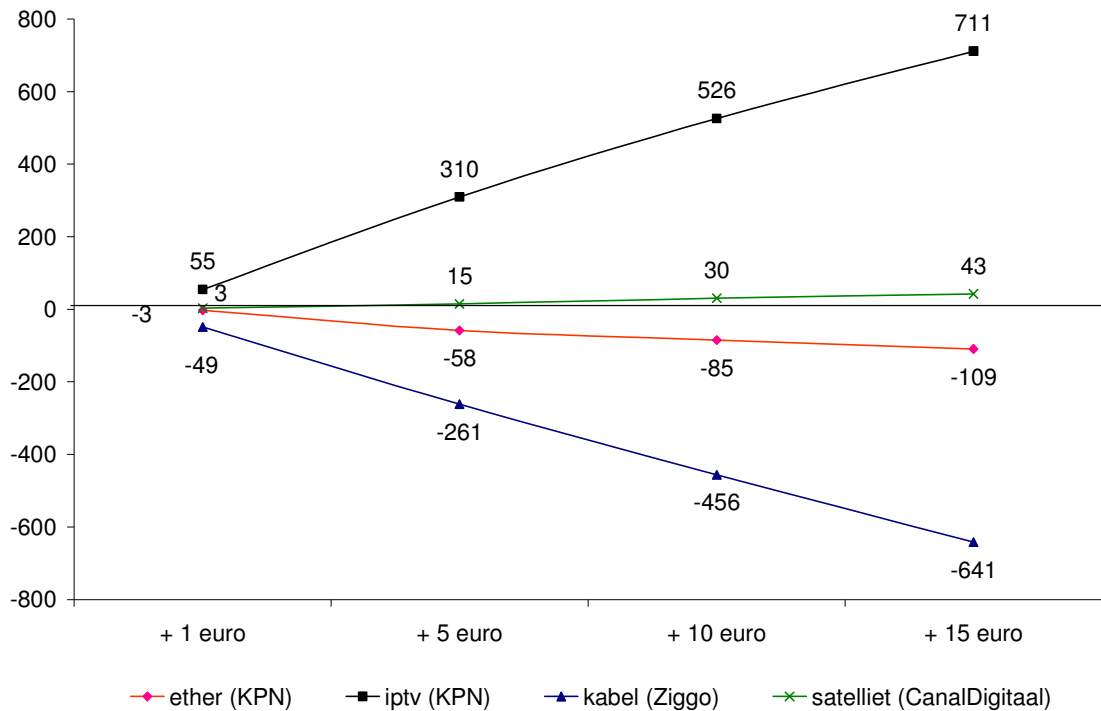


mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro
• ether (KPN)	-1%	-1%	-2%
• dsl-iptv (KPN)	2%	11%	20%
• kabel (UPC)	-2%	-11%	-19%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	1%	1%

We zien dat de uitstroom van UPC abonnees niet wezenlijk anders is dan wanneer de prijzen van alleen UPC worden verhoogd. Vooral dsl-iptv profiteert van de prijsstijgingen: de abonnees stappen vooral naar deze infrastructuur over.

67 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo en ether abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 3.040.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel en ether



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	15 euro
• ether (KPN)	0%	-2%	-3%	-4%
• dsl-iptv (KPN)	2%	10%	17%	23%
• kabel (Ziggo)	-2%	-9%	-15%	-21%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	1%	1%	1%

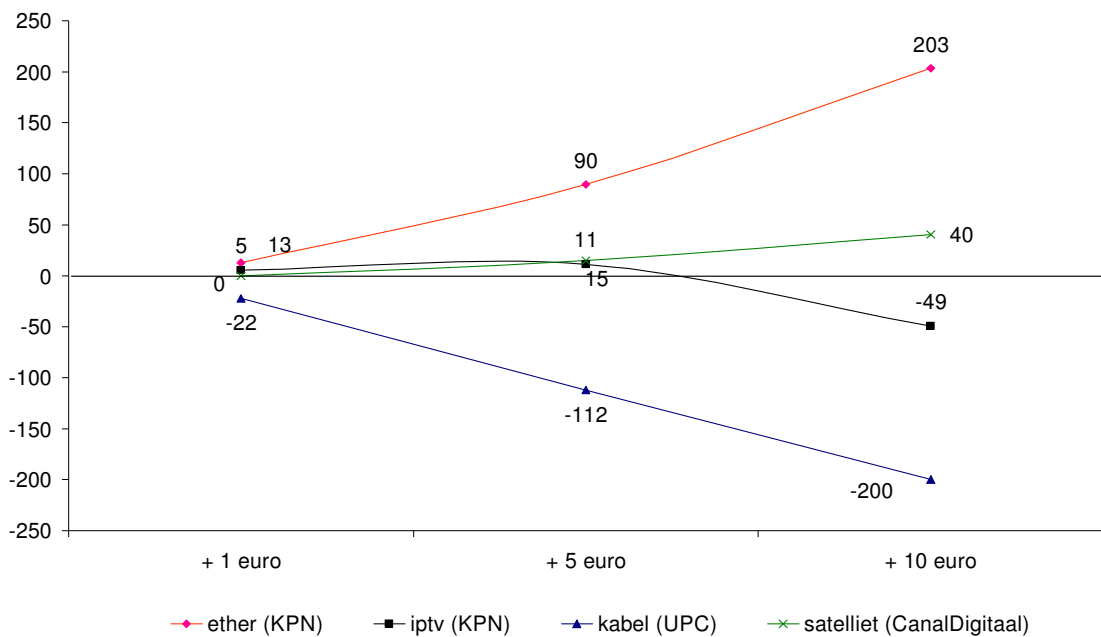
In het verzorgingsgebied van Ziggo is het beeld overeenkomstig. Overstappen van kabel wordt niet belemmerd door de prijsstijgingen van ether. Ook hier stapt men vooral over naar dsl-iptv.

4.7.7 Kabel en dsl-iptv

Tot slot kijken we naar prijsverhogingen van zowel kabel als dsl-iptv. Eerst laten we de mogelijke gevolgen zien in het verzorgingsgebied van UPC.

68 | *Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de UPC en dsl-iptv abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse*

uitgangspunt: 1.833.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel en dsl-iptv

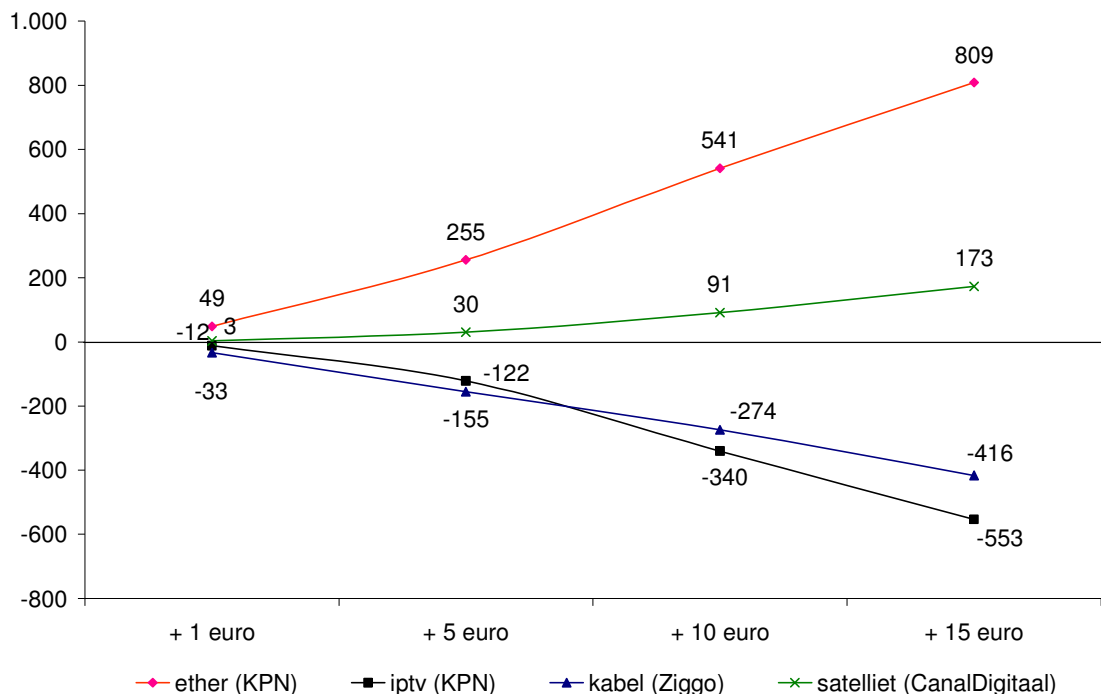


mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro
• ether (KPN)	1%	5%	11%
• dsl-iptv (KPN)	0%	1%	-3%
• kabel (UPC)	-1%	-6%	-11%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	1%	2%

Opvallend is de relatieve ongevoeligheid van prijsstijgingen van dsl-iptv, wanneer ook de prijs van kabel stijgt. Het lijkt erop dat men gehecht is aan de extra diensten en het uitgebreidere zenderaanbod van kabel en dsl-iptv. Als gevolg hiervan neemt men een beperkte prijsstijging voor lief. Pas wanneer de prijzen extreem stijgen, stapt men vaak over op ether.

69 | Schatting van het aantal overstappers bij prijsstijging van de Ziggo en dsl-iptv abonnementen, gebaseerd op conjunctanalyse

uitgangspunt: 3.040.000 aansluitingen, aantallen x 1.000, prijsstijging kabel en dsl-iptv



mutatie voorkeursaandeel	+ 1 euro	+ 5 euro	+ 10 euro	15 euro
• ether (KPN)	2%	8%	18%	27%
• dsl-iptv (KPN)	0%	-4%	-11%	-18%
• kabel (Ziggo)	-1%	-5%	-9%	-14%
• satelliet (CanalDigitaal)	0%	1%	3%	6%

In het verzorgingsgebied van Ziggo is de prijsgevoeligheid bij dsl-iptv groter dan in het UPC-gebied. In dit verzorgingsgebied stapt men ook bij een prijsstijging van 5 euro over naar ether. Dit kan worden verklaard ofwel doordat in dit verzorgingsgebied minder mensen kabeltelevisie afnemen, ofwel doordat men in dit verzorgingsgebied minder waarde hecht aan uitgebreide zenderpakketten en HDTV.

We kunnen concluderen dat in het huidige aanbod van abonnementen per infrastructuur dsl-iptv het meest gewilde alternatief is voor de huidige abonnementen die worden afgenomen. Ether en satelliet worden niet als volwaardig alternatief gezien. Dit kan niet worden verklaard vanuit de infrastructuur op zichzelf. Die was immers geen onderdeel van de conjuncttaak. De verklaring moet daarentegen worden gezocht in de samenstelling van de abonnementen.

De belangrijkste belemmering van ether wordt daarbij gevormd door de beperkte mogelijkheden, met name het aantal zenders en het ontbreken van HDTV. De kosten zijn weliswaar laag, maar de pakketten zijn ook relatief eenvoudig. Bij de abonnementen die via satelliet zijn af te

sluiten zijn er wel veel zenders, maar hier zijn het vooral de hoge aansluitkosten die mensen tegenhouden om hiernaar over te stappen. Dsl-iptv is gewild omdat de afsluitkosten relatief laag zijn, de mogelijkheden uitgebreid en het zenderaanbod ruim is.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Mixed mode onderzoek

Een betrouwbaar en valide onderzoek begint bij een representatieve steekproef. Er is op dit moment echter niet één onderzoeksmethode waarmee de gehele bevolking kan worden bereikt. De penetratie van vaste telefoonaansluitingen vertoont een dalende trend, nog niet iedereen beschikt thuis over een internetaansluiting en mensen zijn steeds moeilijker thuis te ondervragen, doordat men minder tijd thuis doorbrengt en doordat (vooral in de grote steden) steeds meer mensen weigeren de deur te openen voor een enquêteur.

Om aan dit probleem tegemoet te komen, is in dit onderzoek gebruik gemaakt van mixed mode onderzoek. Bij deze methode worden verschillende dataverzamelingmethoden ingezet, ieder met een andere soort selectiviteit. De selectiviteit in de ene deelsteekproef wordt hierbij gecompenseerd door die in de andere deelsteekproef, waardoor het geheel representatiever is dan de afzonderlijke delen.

Er is gebruik gemaakt van een accesspanel (vanaf hier te noemen: CASI, Computer Assisted Self Interviewing, waarmee gegevens worden verzameld bij huishoudens die over een internetverbinding beschikken) en van telefonisch onderzoek (vanaf hier te noemen: CATI, Computer Assisted Telephone Interviewing) onder huishoudens zonder internettoegang.

Gebruikte steekproefbronnen

Voor het CASI-gedeelte is uitgegaan van de steekproefbron TNS NIPObase, die Veldkamp deelt met zusterbedrijf TNS NIPO. In deze steekproefbron zijn circa 60.000 huishoudens vertegenwoordigd die hebben aangegeven dat zij regelmatig via hun eigen computer willen meedoen aan onderzoek van Veldkamp en TNS NIPO.

De belangrijkste kenmerken van dit panel zijn:

- werving via mondeling, schriftelijk en telefonisch onderzoek;
- geen zelfaanmelding;
- actief beheer.

Voor het telefonische onderzoek is gebruik gemaakt van een aangekochte steekproef (Cendris), waarvan recent is vastgesteld dat degenen die er deel van uitmaakten niet over een internetverbinding beschikken. Voor de uitvoering van het telefonische veldwerk is gebruik gemaakt van ons Callcenter, dat bestaat uit circa 200 werkplekken voor computergestuurd telefonisch onderzoek. De interviewers zijn vooraf geïnstrueerd over de doelstellingen van het onderzoek en over de inhoud van de vragenlijst.

Steekproef

Voor beide veldwerkmethoden is uitgegaan van huishoudenssteekproeven. De CASI-steekproef is gestratificeerd naar de verzorgingsgebieden van de verschillende aanbieders van televisie-abonnementen (Ziggo, UPC, CAIW, Delta en overig). De verzorgingsgebieden zijn daarbij geïdentificeerd aan de hand van door OPTA aangeleverde postcodegegevens. Er is naar gestreefd de CASI-steekproef per verzorgingsgebied representatief uit te zetten voor wat betreft de kenmerken leeftijd hoofdkostwinner, inkomen hoofdkostwinner, grootte huishouden en stedelijkheidsgraad. De bruto steekproef bij deze afnamevorm bestond uit N=3.250 huishoudens (N=650 per verzorgingsgebied). Daarnaast is een extra steekproef uitgezet van huishoudens die in recent onderzoek hebben aangegeven te zijn overgestapt Deze steekproef bestond uit N=450 huishoudens. Tot slot is een extra steekproef uitgezet onder huishoudens die een glasvezelverbinding hebben, bruto N=300 huishoudens.

Voor de steekproef voor het CATI-gedeelte is uitgegaan van een regionaal representatieve steekproef van huishoudens zonder internet. De bruto steekproef bestond hierbij uit N=2.000 huishoudens.

Uitvoering van het veldwerk

Het veldwerk voor het CATI-gedeelte is uitgevoerd van vrijdag 17 oktober tot en met zondag 26 oktober. Het veldwerk voor het CASI-gedeelte vond plaats van maandag 20 oktober tot en met zondag 26 oktober. Er hebben zich tijdens de uitvoering van het veldwerk geen bijzonderheden voorgedaan.

Respons

In overstaand overzicht is de respons van het onderzoek weergegeven.

Netto aantal waarnemingen in de steekproef

	bruto steekproef	benaderd	geslaagd	respons
• CATI	2.000	1.629 ⁵	251	15%
• CASI	4.000	4.000	2.967	74%

De respons voor het CATI-gedeelte kan worden beschouwd als gebruikelijk bij dit type onderzoek. De respons van het CASI-gedeelte kan als hoog worden beschouwd.

⁵ Voor het CATI-gedeelte geven we hier het aantal bereikte huishoudens weer (exclusief oneigenlijke non-respons als gevolg van onjuiste telefoonnummers, informatietonen, e.d. en exclusief de bereikten die buiten de doelgroep van dit onderzoek vielen.

De netto steekproef is als volgt verdeeld over de verschillende verzorgingsgebieden:

	basissteekproef	extra steekproef	totale steekproef
• verzorgingsgebied Ziggo	813	203	1.016
• verzorgingsgebied UPC	684	165	849
• verzorgingsgebied CAIW	524	31	555
• verzorgingsgebied Delta	479	16	495
• verzorgingsgebied overig	286	17	303
• verzorgingsgebied totaal	2786	432	3.218

Verwerking en herweging

Na afronding van het veldwerk zijn de bestanden van het CATI- en het CASI-gedeelte geaggregeerd tot één bestand. Vervolgens is een herweging uitgevoerd. Hierbij zijn de gegevens per verzorgingsgebied vergeleken met normcijfers voor wat betreft de kenmerken leeftijd hoofdkostwinner, opleiding hoofdkostwinner, grootte huishouden en stedelijkheidsgraad. Waar nodig is via weging een correctie uitgevoerd. Om ook op landelijk niveau uitspraken te doen zijn de verzorgingsgebieden vervolgens herwogen naar de verhoudingen tussen het aantal huishoudens in die verzorgingsgebieden.

De weging is in eerste instantie uitgevoerd op de steekproef zonder de extra steekproef. De steekproef is daarbij opgehoogd naar het aantal huishoudens in Nederland in 2010 volgens het CBS (7.386.000 huishoudens). Voor de analyse van de redenen om over te stappen en van de groep met glasvezelaansluiting is daarnaast een weging uitgevoerd van de totale steekproef (inclusief extra steekproef). Hierbij zijn dezelfde stappen doorlopen. Hierbij is uitgegaan van de verhoudingen wel/geen overstappers en aandeel glasvezel zoals gevonden in de basissteekproef.

Door de wijze waarop de steekproef is uitgezet, kon de weging beperkt blijven:

- weegfactor 0 t/m 1 52%
- weegfactor 1 t/m 1,5 16%
- weegfactor 1,5 t/m 2,0 21%
- weegfactor >2,0 11%

Enkele opmerkingen bij de weergave van de resultaten

De resultaten van het onderzoek worden in deze rapportage op drie niveaus gepresenteerd:

- op het niveau van Nederlandse huishoudens;
- op het niveau van infrastructuren, waarbij een huishouden meer infrastructuren kan hebben;
- op het niveau van televisies, waarbij meer televisies op een infrastructuur kunnen zijn aangesloten.

Door de routing van de vragenlijst zijn niet alle vragen door iedereen beantwoord. Bij alle figuren en tabellen is per uitsplitsing het aantal waarnemingen genoemd waarop de uitkomst is gebaseerd.

De resultaten zijn weergegeven in afgeronde percentages. Wanneer er door afronding totalen ontstaan van meer of minder dan 100, zijn deze *niet* gecorrigeerd. Wanneer wordt gesproken over verschillen tussen groepen, betreft het getoetste significante verschillen.

Hoewel in dit onderzoek met grote steekproeven is gewerkt, vormen de uitkomsten altijd een benadering van de werkelijkheid. Om een indicatie te geven van de statistische betrouwbaarheid van uitspraken die op basis van dit onderzoek kunnen worden gedaan het volgende:

Een uitkomst van 50% ligt met 95% statistische zekerheid tussen de:

- 46,9% en 53,1% bij N=1.016 (steekproef Ziggo)
- 46,6% en 53,4% bij N=849 (steekproef UPC)
- 45,8% en 54,2% bij N=555 (steekproef CAIW)
- 45,6% en 54,4% bij N=495 (steekproef Delta)
- 44,4% en 55,6% bij N=303 (steekproef overig)
- 48,3% en 51,7% bij N=3.218 (steekproef landelijk)

Bijlage 2 Vragenlijst

VRAAG 1

Deze enquête gaat over uw televisie-aansluiting en abonnement.

START BLOK TELEVISIES**VRAAG 90**

1001L1

De volgende vragen gaan over de televisietoestellen in uw huishouden.

Hoeveel tv-toestellen zijn er in uw huishouden in gebruik? We bedoelen toestellen die daadwerkelijk gebruikt worden voor het kijken van televisie.

(Met uw huishouden wordt bij deze vraag het huis bedoeld waar u en uw eventuele gezinsleden het grootste deel van het jaar wonen.)

- 1 1 televisie
- 2 2 televisies
- 3 3 televisies
- 4 4 televisies
- 5 5 of meer televisies
- 6 geen

VRAAG 130

1030L1

De volgende vragen gaan over uw <hoofd/2^e/3^e/4^e/5^e> televisietoestel. Dat wil zeggen het toestel dat u als uw <belangrijkste/op een na belangrijkste/op twee na belangrijkste/op drie na belangrijkste/op vier na belangrijkste/ op vijf na belangrijkste> toestel beschouwt.

Ontvangt u op dit toestel digitale televisie?

Met andere woorden, maakt u bij uw/deze televisie gebruik van een van de volgende zaken:

- digitale ontvanger (een kastje met een digitale TV-tuner met smartcard)
- een antenne of schotel
- een mediabox
- een smartcard die u rechtstreeks in de televisie steekt

- 1 ja
- 2 nee

VRAAG 140INDIEN [Q130, 1]
1031L1

Veel nieuwere televisietoestellen hebben een ingebouwde decoder. Bij deze toestellen is voor het kijken van digitale televisie dus geen aparte ontvanger, decoder, tuner of mediabox nodig, maar kunt de smartcard rechtstreeks in uw tv plaatsen. Heeft u een ingebouwde decoder in dit toestel?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 150INDIEN [Q130, 1]
1032L1

High Definition Television (HDTV) is een techniek die scherper beeld (hogere resolutie) levert en dus zorgt dat de kwaliteit van het televisiebeeld vele male hoger is dan bij 'gewone' digitale tv. Meestal wordt dit aangeduid met de termen 'HD Ready' en 'Full HD'. Is dit tv-toestel geschikt voor HDTV?

- 1 ja
- 2 nee
- 9 weet niet

VRAAG 160**MEERVOUDIGE VRAAG**

1033L19

Bij welke aanbieder neemt u het tv abonnement (of abonnementen) voor dit toestel af?
(meer antwoorden mogelijk)

- 1 Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)
- 2 UPC
- 3 Tele2
- 4 Caiway (CAIW)
- 5 Delta
- 6 Digitenne van KPN
- 7 Alice DTV
- 8 KPN
- 9 CanalDigitaal
- 10 Cogas
- 11 Scarlet
- 12 Online
- 13 Lijbrandt Telecom
- 14 XMS
- 15 Edutel
- 16 GlashartMedia
- 17 Kabel Noord
- 18 anders, namelijk...
- 19 weet niet

VRAAG 1601

INDIEN [Q160 , 1]

1074L1

Kijkt u via Ziggo (Casema, Multikabel, @Home) tv via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale televisie
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)

VRAAG 1601

INDIEN [Q160 ,2]

1079L1

Kijkt u via UPC tv via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale televisie
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)

VRAAG 1602

INDIEN [Q160 ,3]

1085L1

Kijkt u via Tele2 tv via een dsl breedband internetverbinding of via een digitale etherverbinding?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw

- breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 2 via de ether (Tele2 via Digtienne)
(uitleg: bijvoorbeeld Digtienne, draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met kleine binnenantenne, en een smartcard nodig.)

VRAAG 1601

INDIEN [Q160 , 5]

1094L1

Kijkt u via Delta tv via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale televisie
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)

VRAAG 1603

INDIEN [Q160 , 8]

1111L1

Kijkt u via KPN via Digtienne, via een dsl breedband internetverbinding of via een glasvezelverbinding?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via Digtienne (via de ether: draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit)
- 2 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 3 via een glasvezel-aansluiting

VRAAG 1601

INDIEN [Q160 , 10]

1119L1

Kijkt u via Cogas tv via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale televisie
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)

VRAAG 1604

INDIEN [Q160 , 12]

1132L1

Kijkt u via Online televisie via een digitale etherverbinding of via een schotelantenne voor satellietontvangst?

- 1 via de ether
- 2 via een schotelantenne voor satellietontvangst

VRAAG 1601

INDIEN [Q160 , 17]

1154L1

Kijkt u via Kabel Noord tv via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale televisie div
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)

VRAAG 1605

INDIEN [Q160 , 18]

1163L1

Hoe kijkt u via deze aanbieder <Question 160> televisie?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale kabel (met een digitale ontvanger en een smartcard)
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)
- 3 via een glasvezel-aansluiting
- 4 via de ether (bijvoorbeeld Digitenne of Scarlet)
(uitleg: bijvoorbeeld Digitenne, draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met kleine binnenantenne, en een smartcard nodig)
- 5 via een schotelantenne voor satellietontvangst
(uitleg: u ontvangt televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit met keuze uit een grote hoeveelheid zenders. U moet een schotelantenne aan de buitenkant van uw huis aanbrengen en op elke televisie een ontvanger decoder aansluiten)
- 6 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 7 anders, namelijk...
- 8 weet ik niet

VRAAG 161

ALLEEN BIJ HOOFDABONNEMENT, EN TOON ALLEEN ANTWOORDCATEGORIËN GENOEMD IN Q160

INDIEN [aant160 > 1]

1189L2

Via welke aanbieder kijkt u het meest op dit televisie-toestel?

- 1 Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)
- 2 UPC
- 3 Tele2
- 4 Caiway (CAIW)
- 5 Delta
- 6 Digitenne van KPN
- 7 Alice DTV
- 8 KPN
- 9 CanalDigitaal
- 10 Cogas
- 11 Scarlet
- 12 Online
- 13 Lijbrandt Telecom

- 14 XMS
- 15 Edutel
- 16 GlashartMedia
- 17 Kabel Noord
- 18 <Question 160>

VRAAG 162
OPEN VRAAG MULTI

INDIEN [aant160 > 1]
1241L50

Waarom kijkt u het meest via <Question 161>?

VRAAG 164

ALLEEN GEVRAAGD BIJ ABONNEMENT OP HOOFDTELEVISIE

1293L1

Hoeveel tv's kunt u maximaal aansluiten op dit abonnement bij <?>?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5 of meer
- 9 weet niet

VRAAG 165

1294L1

Kijkt u weleens 'televisie' via internet op dit televisietoestel?

(Het gaat hier om televisieprogramma's die u via internet op uw televisietoestel bekijkt. We bedoelen hiermee dus niet het 'televisie' kijken via internet op uw computerscherm.)

Bijvoorbeeld:

- 'live' televisie via internet, dus via streamen
- filmpjes of video's die mensen zelf op internet kunnen zetten, zoals youtube en google video
- televisieuitzendingen van een aantal dagen geleden terugkijken via bijvoorbeeld uitzendinggemist, *gemist of televisieblik
- films bestellen en kijken via veamer.nl of videoland.nl

- 1 nee
- 2 ja
- 3 weet ik niet

EINDE TELEVISIEBLOK

VRAAG 180
MEERVOUDIGE VRAAG

2355L9

Op welke andere apparaten in uw huishouden ontvangt u een radio- of televisiesignaal?

(Radio-ontvangst via antenne kunt u hierbij buiten beschouwing laten.)

(Meer antwoorden mogelijk.)

- 1 analoge videorecorder
- 2 digitale recorder of harddiskrecorder
- 3 dvd-recorder
- 4 stereo-installatie
- 5 ander apparaat, namelijk...
- 6 geen van deze

VRAAG 190
FORMULIER VRAAG

PER GENOEMD ANTWOORD [Q 180,1-4]

Hoeveel <?> heeft u in huis die zijn aangesloten op het radio- of televisiesignaal?

VRAAG 190**FORMULIER VRAAG***PER GENOEMD ANTWOORD [Q 180,5]*

Hoeveel stuks <Question 180> heeft u in huis die zijn aangesloten op het radio- of televisiesignaal?
(Apparaten waarmee u radio via de antenne ontvangt kunt u buiten beschouwing laten.)

START ABONNEMENTENBLOK

VRAAG 220

2398L1

Ik ga nu verder met vragen over uw televisie-abonnement.

U gaf aan dat u een tv-abonnement heeft bij <ingevulde aanbieders vraag 160>

Sinds wanneer heeft u een tv-abonnement bij <?> (of een voorganger van deze aanbieder)?
(Een naamsveranderingen van een aanbieder geldt hierbij niet als een verandering van aanbieder.)

- 1 1 jaar of korter
- 2 tussen 1 en 2 jaar
- 3 tussen 3 en 5 jaar
- 4 langer dan 5 jaar
- 9 Weet niet

VRAAG 225

*SELECTIE:
ABONNEMENT OP HOOFDTV -
INDIEN MEERDERE ABONNEMENTEN OP HOOFDTV: ANTWOORD OP VRAAG 161 -
(DEZE VRAAG WORDT DUS NIET GESTELD AAN ALLE OVERIGE ABONNEMENTEN)
2399L1*

Hoeveel zenders kunt u met uw abonnement bij <?> ontvangen?

- 1 20-29 zenders
- 2 30-39 zenders
- 3 31-50 zenders
- 4 51-60 zenders
- 5 meer dan 60 zenders
- 9 weet niet

VRAAG 230

*INDIEN [Q160, 1,,2,5, 10, 17] EN [1601,1]
UITLEG: ALLE AANBIEDERS DIE ZOWEL ANALOGE ALS DIGITALE TV AANBIEDEN, MAAR WAARBIJ MEN DIGITAAL KIJKT
2400L1*

Sinds wanneer neemt u digitale televisie bij Ziggo (Casema, Multikabel, @Home) af?

- 1 1 jaar of korter
- 2 tussen 1 en 2 jaar
- 3 tussen 3 en 5 jaar
- 4 langer dan 5 jaar
- 9 weet niet

VRAAG 240**MEERVOUDIGE VRAAG**

IEDEREEN, BEHALVE DEGENEN DIE BIJ 1601,1 'analoge tv' hebben aangegeven. OFWEL: Iedereen die digitale TV kijkt

Welke van de onderstaande diensten zijn in het abonnement bij <aanbieder 160> opgenomen?
(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 een premium of themapakket
(bijvoorbeeld film1, sport1, eredivisie live, kids, Turks chinees Hindi arabisch, erotiek)
- 2 een extra groot zenderpakket: een uitbreiding van het aantal zenders zonder een speciaal thema
(bijvoorbeeld familie entertainment toppakket, taste enjoy delight complete, TV Royaal, pluspakket, keuzepakket)
- 3 bestellen en kijken van films, series of programma's via de televisie
(bijvoorbeeld On Demand, 'pay per event', TV-theek, videotheek thuis, Videotheek)
- 4 programma gemist, uitzendinggemist of een soortgelijke dienst
(het terugkijken van uitzendingen van een paar dagen geleden, bijvoorbeeld (Programma Gemist, NetGemist, OoitGemist, Wedstrijd gemist)
- 5 HDTV-pakket
(een techniek die scherper beeld (hogere resolutie) levert en dus zorgt dat de kwaliteit van het televisiebeeld vele maler hoger is dan bij 'gewone' digitale tv. Meestal wordt dit aangeduid met de termen 'HD ready' en 'Full HD')
- 6 opnemen en of pauzeren van televisieprogramma's (met digitale tv-ontvangers met een ingebouwde harddisk recorder kunt u de TV-uitzending die u aan het bekijken bent pauzeren om later weer verder te kijken)
- 7 3DTV
- 8 anders, namelijk...
- 9 geen van deze

VRAAG 241

2410L1

per antwoord vraag 240:

- een premium of themapakket
- een extra groot zenderpakket: een uitbreiding van het aantal zenders zonder een speciaal thema
- bestellen en kijken van films, series of programma's via de televisie
- programma gemist, uitzendinggemist of een soortgelijke dienst
- HDTV-pakket
- opnemen en/of pauzeren van televisieprogramma's
- 3DTV
- anders, namelijk

Sinds wanneer neemt u deze dienst(en) af?

- 1 1 jaar of korter
- 2 tussen 1 en 2 jaar
- 3 langer dan 2 jaar
- 4 weet niet

VRAAG 243

2411L1

per antwoord vraag 240:

Stel dat deze dienst uit uw huidige abonnement zou verdwijnen, zou u dan overstappen naar een ander abonnement dat deze dienst wel biedt?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

VRAAG 250**MEERVOUDIGE VRAAG**

(aan iedereen gesteld)
2426L9

Heeft u in de afgelopen twee jaar een van de volgende diensten bij <aanbieder 160> opgezegd?
(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 digitale televisie
- 2 een premium of themapakket
(bijvoorbeeld film1, sport1, eredivisie live, kids, Turks chinees Hindi arabisch, erotiek)
- 3 een extra groot zenderpakket: een uitbreiding van het aantal zenders zonder een speciaal thema
(bijvoorbeeld familie entertainment toppakket, taste enjoy delight complete, TV Royaal, pluspakket, keuzepakket)
- 4 bestellen en kijken van films, series of programma's via de televisie
(bijvoorbeeld On Demand, 'pay per event', TV-theek, videotheek thuis, Videotheek)
- 5 programma gemist, uitzendinggemist of een soortgelijke dienst
(het terugkijken van uitzendingen van een paar dagen geleden, bijvoorbeeld (Programma Gemist, NetGemist, OoitGemist, Wedstrijd gemist)
- 6 HDTV-pakket
(een techniek die scherper beeld (hogere resolutie) levert en dus zorgt dat de kwaliteit van het televisiebeeld vele maler hoger is dan bij 'gewone' digitale tv. Meestal wordt dit aangeduid met de termen 'HD ready' en 'Full HD')
- 7 opnemen en of pauzeren van televisieprogramma's
(met digitale tv-ontvangers met een ingebouwde harddisk recorder kunt u de TV-uitzending die u aan het bekijken bent pauzeren om later weer verder te kijken)
- 8 anders, namelijk...
- 9 geen van deze

VRAAG 260**OPEN VRAAG MULTI**

per antwoord op vraag 250:

<?>

Waarom heeft u dit extra pakket opgezegd?

OPEN

VRAAG 280**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN 160=alles behalve 5(delta)

2835L9

Neemt u ook vaste telefonie of breedband internet af bij <aanbieder 160?>?
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1 vaste telefonie
- 2 breedband internet
- 3 geen van beide
- 5 weet niet

VRAAG 280**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN 160=5

U heeft aangegeven tv af te nemen bij Delta. Delta biedt internet- en telefoondiensten aan onder de naam Zeelandnet.

Neemt u ook vaste telefonie of breedband internet af bij Delta (dus onder de naam Zeelandnet)?
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1 vaste telefonie
- 2 breedband internet
- 3 geen van beide
- 5 weet niet

VRAAG 291INDIEN [Q280 , 1 , 2]
2844L1

Sinds wanneer neemt u deze diensten gezamenlijk bij dezelfde aanbieder af?

- 1 1 jaar of korter
- 2 tussen 1 en 2 jaar
- 3 langer dan 2 jaar
- 9 weet niet

VRAAG 2910INDIEN [Q280 , 1 , 2]
2845L1

U gaf aan dat u meerdere diensten afneemt bij <?>

Zult u hierdoor minder gemakkelijk overstappen naar een andere aanbieder van televisie, of maakt dat niet uit?

- 1 hierdoor stap ik minder gemakkelijk over
- 2 maakt niet uit

VRAAG 292**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q280 , 1 , 2]

Wat betaalt u maandelijks voor de diensten die u gezamenlijk bij <?> afneemt?

Als u het niet precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk in te schatten.

... euro

VRAAG 293INDIEN [Q280 , 3]
2849L1

U gaf aan dat u alleen televisiediensten afneemt bij Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)?

Zou u het als een voordeel beschouwen als u televisie, internet en vaste telefonie bij dezelfde aanbieder zou afnemen, of maakt dat u niet uit?

- 1 ja, dat zou ik als een voordeel beschouwen
- 2 nee, dat maakt mij niet uit

VRAAG 295**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q280 , 3 , 5]

Wat betaalt u maandelijks aan uw televisie abonnement?

Het gaat hierbij alleen om de vaste kosten van uw televisie-abonnement.

Als u het niet precies weet, probeert u het dan zo goed mogelijk in te schatten.

... euro

VRAAG 300**MEERVOUDIGE VRAAG**INDIEN [Q280 , 1 , 2]
2853L9

Welke van de volgende redenen spelen voor u mee om deze diensten bij <aanbieder 160?> af te nemen?

Is dat omdat u:

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1 korting krijgt minder betaalt
- 2 gebruik heb gemaakt van een speciale aanbieding actie
- 3 hierdoor verschillende diensten op één factuur krijgt
- 4 hierdoor gebruik kunt maken van één helpdesk
- 5 beter overzicht hebt
- 6 tevreden bent over deze aanbieder
- 7 tevreden bent over de kwaliteit van het aanbod bij deze aanbieder (bijvoorbeeld snel internet, goede geluidskwaliteit)
- 8 anders, namelijk...
- 9 weet niet

EINDE ABONNEMENTENBLOK

VRAAG 301

INDIEN [Q240,4 (in minimaal één van de abonnementsblokken)]
12606L1

U heeft aangegeven in uw televisieabonnement programma gemist, uitzending gemist of een soortgelijke dienst te hebben. Het gaat hier om het terugkijken van uitzendingen die al uitgezonden zijn. Hoe vaak maakt u gebruik van programma gemist?

- 1 dagelijks
- 2 meerdere keren per week
- 3 meerdere keren per maand
- 4 minder vaak
- 6 nooit

VRAAG 302

INDIEN [Q240,4 (in minimaal één van de abonnementsblokken)]
12607L1

Kijkt u programma gemist of iets vergelijkbaars op uw televisietoestel of op uw computer?

- 1 op de televisie
- 2 op de computer
- 3 allebei
- 4 weet niet

VRAAG 3021**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q302, 1, 3]
12608L9

Waarom kijkt u programma gemist of iets vergelijkbaars op de televisie?
(meer antwoorden mogelijk)

- 1 ik kijk liever televisieprogramma's op mijn televisie dan op mijn computer
- 2 omdat dat voor mij gemakkelijker is (ik hoef niet naar de computer te lopen, heb de tv toch al aanstaan etc)
- 3 omdat Video-on-demand op de televisie gebruiksvriendelijker is dan op de computer
- 4 omdat mijn internetverbinding vaak te traag is voor Video-on-demand op de computer
- 5 de kwaliteit van het beeld is beter dan op de computer
- 6 ik wist niet dat Video-on-demand ook op internet kon
- 9 ik weet niet waarom

VRAAG 3023**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q302, 2, 3]
12617L9

Waarom kijkt u naar programma gemist of een vergelijkbare dienst via internet op de computer?
(meer antwoorden mogelijk)

- 1 ik kijk liever televisieprogramma's op mijn computer dan op mijn televisie.
- 2 omdat dat voor mij gemakkelijker is
- 3 omdat Video-on-demand via internet op de computer gebruiksvriendelijker is dan op de televisie
- 4 omdat Video on demand beter werkt op de computer dan op de televisie
- 5 ik wist niet dat Video-on-demand ook op tv kon
- 6 omdat mijn televisie niet op internet is aangesloten
- 9 ik weet niet waarom

VRAAG 3015*INDIEN [Q240,3 (in minimaal één van de abonnementenblokken)]
12626L1*

U heeft aangegeven in uw televisieabonnement de mogelijkheid te hebben om films, series of programma's via de televisie te kunnen bestellen en kijken.

Bijvoorbeeld via On Demand, 'pay per event', TV-theek, videotheek thuis, Videotheek

Hoe vaak maakt u gebruik van deze dienst?

- 1 dagelijks
- 2 meerdere keren per week
- 3 meerdere keren per maand
- 4 minder vaak
- 6 nooit

VRAAG 3025*INDIEN [Q240,3 (in minimaal één van de abonnementenblokken)]
12627L1*

Bestelt u deze films/series of programma's via uw televisie of via uw computer?

- 1 op de televisie
- 2 op de computer
- 3 allebei
- 4 weet niet

VRAAG 3022**MEERVOUDIGE VRAAG***INDIEN [Q3025 , 1 , 3]
12628L9*

Waarom bestelt u deze films/series of programma's via uw televisie?

(meer antwoorden mogelijk)

- 1 ik kijk liever televisieprogramma's op mijn televisie dan op mijn computer
- 2 omdat dat voor mij gemakkelijker is (ik hoef niet naar de computer te lopen, heb de tv toch al aanstaan etc)
- 3 omdat Video-on-demand op de televisie gebruiksvriendelijker is dan op de computer
- 4 omdat mijn internetverbinding vaak te traag is voor Video-on-demand op de computer
- 5 de kwaliteit van het beeld is beter dan op de computer
- 6 ik wist niet dat Video-on-demand ook op internet kon
- 9 ik weet niet waarom

VRAAG 3024**MEERVOUDIGE VRAAG***INDIEN [Q3025 , 2 , 3]
12637L9*

Waarom bestelt u deze films/series of programma's via internet op de computer?

(meer antwoorden mogelijk)

- 1 ik kijk liever televisieprogramma's op mijn computer dan op mijn televisie.
- 2 omdat dat voor mij gemakkelijker is
- 3 omdat Video-on-demand via internet op de computer gebruiksvriendelijker is dan op de televisie
- 4 omdat Video on demand beter werkt op de computer dan op de televisie
- 5 ik wist niet dat Video-on-demand ook op tv kon
- 6 omdat mijn televisie niet op internet is aangesloten
- 9 ik weet niet waarom

VRAAG 303**MEERVOUDIGE VRAAG***12646L9*

Wat doet u wanneer u weet dat u een tv-programma gaat missen dat u graag wilt zien?

(meer antwoorden mogelijk)

- 1 opnemen
- 2 bekijken via uitzending gemist of soortgelijke dienst op mijn televisietoestel
- 3 kijken via uitzending gemist of soortgelijke dienst via internet op de computer
- 4 anders, namelijk...
- 5 ik doe dan niks

VRAAG 304**MEERVOUDIGE VRAAG**

12655L9

'Televisie' kijken via internet kan op een aantal manieren. Op welke van de onderstaande manieren kijkt u weleens televisie via internet?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 'live' televisie via internet, dus via streamen
- 2 filmpjes of video's die mensen zelf op internet kunnen zetten, zoals youtube en google video
- 3 televisieuitzendingen van een aantal dagen geleden terugkijken via bijvoorbeeld uitzendinggemist, *gemist of televisieblik
- 4 films bestellen en kijken via veamer.nl of videoland.nl
- 5 ik kijk nooit televisie via internet

VRAAG 3041

12664L1

< per genoemd antwoord 1-4 vraag 304 >

Hoe vaak doet u dit?

- 1 vrijwel dagelijks
- 2 enkele keren per week
- 3 enkele keren per maand
- 4 minder vaak
- 5 nooit
- 9 weet niet

VRAAG 305**MEERVOUDIGE VRAAG**INDIEN [Q304 , 1 TO 4]
12668L19

Via welke site(s) kijkt u 'televisie' via internet?
(Meer antwoorden mogelijk.)

- 1 nederland24 omroep nos
- 2 tvoranje
- 3 RTL Z
- 4 youtube
- 5 hulu
- 6 uitzendinggemist
- 7 tv-blik
- 8 netgemist
- 9 rtlgemist
- 10 sbsgemist
- 11 heamer.nl
- 12 videoland.nl
- 13 anders, namelijk...

VRAAG 306INDIEN [Q304 , 1 TO 4]
12687L1

Denkt u in de toekomst meer of minder televisie via internet te gaan kijken?

- 1 meer
- 2 hetzelfde
- 3 minder
- 9 weet niet

VRAAG 307**MEERVOUDIGE VRAAG**INDIEN [Q306 , 1 , 2]
12688L9

Hoe zou u dit dan doen?
(Meer antwoorden mogelijk.)

- 1 via de computer
- 2 via de televisie (aangesloten op internet) smartphone
- 3 via mobiele telefoon
- 4 via een ander apparaat
- 5 weet niet

VRAAG 308

12697L1

Kijkt u weleens televisie op uw mobiele telefoon?

- 1 ja
- 2 nee

VRAAG 309**MEERVOUDIGE VRAAG**INDIEN [Q308 , 1]
12698L9

Op welke van de onderstaande manieren kijkt u weleens televisie via uw mobiele telefoon?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 'live' televisie via internet, dus via streamen
- 2 filmpjes of video's kijken die mensen zelf op internet kunnen zetten, zoals youtube en google video
- 3 televisieuitzendingen terugkijken via bijvoorbeeld uitzendinggemist, *gemist of televisie-blik
- 4 ik kijk nooit televisie via mijn telefoon

VRAAG 320**MEERVOUDIGE VRAAG**INDIEN [160>1] men meerdere televisieabbonementen heeft
12707L19

U gaf aan dat u bij meerdere aanbieders een televisieabbonement hebt. Waarom is dat?
(Meer antwoorden mogelijk)

- 1 omdat ik dan geen kabels hoeft te trekken in ons huis nog niet opgezegd
- 2 vanwege een opzegperiode
- 3 in verband met de combinatie met een andere dienst die ik wil houden
- 4 verschillende zenderpakketten die ik wil ontvangen
- 5 verschillende diensten die ik wil ontvangen
- 6 omdat ik anders decoders voor mijn andere tv's moet aanschaffen
- 7 omdat ik mijn voorkeursabbonement niet op al mijn tv's kan ontvangen
- 8 anders, namelijk...
- 9 weet niet

START BLOK KEUZE HUIDIGE AANBIEDER

VRAAG 3400

De volgende vragen gaan over het <analoge/digitale> televisie-abbonement dat u afneemt <aanbieder 160?>

VRAAG 770**MEERVOUDIGE VRAAG**

12790L19

U gaf aan dat u <analoge/digitale> televisie kijkt via <aanbieder 160?>.

Kunt u aangeven waarom u gekozen heeft om <analoge/digitale> televisie via <aanbieder 160?> te kijken?

(Meer antwoorden mogelijk)

- 1 geen speciale reden, nooit over nagedacht
- 2 is de enige mogelijkheid op dit adres
- 3 vanwege goede ervaringen met de aanbieder
- 4 vanwege de beeldkwaliteit
- 5 vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket en of radiopakket prijs
- 6 vanwege de abonnementskosten
- 7 vanwege de voorwaarden en regels (bijv. contractduur, wijze betaling, et cetera) service
- 8 vanwege de helpdesk
- 9 vanwege de snelheid waarmee ik kan zappen
- 10 vanwege extra diensten, zoals gemiste uitzendingen bekijken, de elektronische programmagids, bestellen van films series, opnemen en pauzeren.
- 11 vanwege de mogelijkheid om al mijn diensten bij één aanbieder af te nemen geen schotel nodig)
- 12 vanwege het gemakkelijk installeren (bijvoorbeeld minder kabels
- 13 omdat ik analoge radio nodig heb voor de stereo-installatie
- 14 vanwege de mogelijkheid om ook radio te kunnen luisteren op meerdere toestellen aanbieder
- 15 ik heb gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie
- 18 anders, namelijk...

VRAAG 340**MEERVOUDIGE VRAAG**

12809L9

Heeft u bij de keuze voor uw abonnement ook een andere manier van televisiekijken overwogen?

(Meer antwoorden mogelijk)

Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 nee
- 2 ja, via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 3 via digitale kabel (met een digitale ontvanger en een smartcard)
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)
- 4 via een glasvezel-aansluiting
- 5 via de ether (bijvoorbeeld Digtene of Scarlet)
(uitleg: bijvoorbeeld Digtene, draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met kleine binnenantenne, en een smartcard nodig)
- 6 via een schotelantenne voor satellietontvangst
(uitleg: u ontvangt televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit met keuze uit een grote hoeveelheid zenders. U moet een schotelantenne aan de buitenkant van uw huis aanbrengen en op elke televisie een ontvanger decoder aansluiten)
- 7 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 8 anders, namelijk

EINDE BLOK KEUZE AANBIEDER

START BLOK KORTER DAN 2 JAAR BIJ AANBIEDER
--

VRAAG 410

13686L1

U gaf aan dat u in de afgelopen twee jaar een <analoge/digitale> aansluiting heeft genomen bij <aanbieder vraag v220 1,2>.

Was dit als vervanging van een andere tv-aansluiting of een extra tv-aansluiting, of vanwege een verhuizing?

- 1 vervanging
- 2 extra
- 3 verhuizing

VRAAG 430**MEERVOUDIGE VRAAG**

13687L29

Waarom bent u overgestapt naar <aanbieder v220 1,2> Is dit vanwege...
(meer antwoorden mogelijk)

- 1 geen speciale reden, nooit over nagedacht
- 2 vanwege slechte ervaringen met andere aanbieders
- 3 vanwege goede ervaringen met de aanbieder
- 4 vanwege de beeldkwaliteit
- 5 vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket en of radiopakket prijs
- 6 vanwege de abonnementskosten
- 7 vanwege de voorwaarden en regels (bijv. contractduur, wijze betaling, et cetera) service
- 8 vanwege de helpdesk
- 9 vanwege de snelheid waarmee ik kan zappen
- 10 vanwege extra diensten, zoals gemiste uitzendingen bekijken, de elektronische programmagids, bestellen van films series, opnemen en pauzeren.
- 11 vanwege de mogelijkheid om al mijn diensten bij één aanbieder af te nemen
- 12 vanwege de mogelijkheid om meer tv-toestellen op 1 abonnement aan te sluiten geen schotel nodig)
- 13 vanwege het gemakkelijk installeren (bijvoorbeeld minder kabels
- 14 omdat ik analoge radio nodig heb voor de stereo-installatie
- 15 vanwege de mogelijkheid om ook radio te kunnen luisteren op meerdere toestellen aanbieder
- 16 ik heb gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie
- 17 vanwege het type verbinding
- 18 contract bij de vorige aanbieder was afgelopen
- 19 de overstapservice van de nieuwe aanbieder
- 28 anders, namelijk...

VRAAG 440

13716L2

Op wat voor manier ontving u daarvoor televisiezenders? Was dat...

- 1 via analoge kabel
- 2 via digitale televisie (met een digitale ontvanger en een smartcard)
- 3 via een glasvezel-aansluiting
- 4 via de ether (bijvoorbeeld Digitenne of Scarlet)
- 5 via een schotelantenne voor satellietontvangst
- 6 via een internetverbinding (bijvoorbeeld DSL-breedband)
- 7 had hiervoor geen aansluiting
- 8 anders, namelijk...
- 19 weet niet

VRAAG 441

13718L2

Via welke aanbieder ontving u deze televisiezenders?

- 1 Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)
- 2 UPC
- 3 Tele2
- 4 Caiway (CAIW)
- 5 Delta
- 6 Digitenne van KPN
- 7 Alice DTV
- 8 KPN
- 9 CanalDigitaal
- 10 Cogas
- 11 Scarlet
- 12 Online
- 13 Lijbrandt Telecom
- 14 XMS
- 15 Edutel
- 16 GlashartMedia
- 17 Kabel Noord
- 18 anders, namelijk...
- 19 weet niet

VRAAG 4500

INDIEN [Q160=1,2,5,10,17 EN

Q1601=2 EN Q230=1,2]

[Q160=3,4,6-9,11-16 EN Q220=1,2]

in woorden : iedereen die de afgelopen 2 jaar digitale televisie is gaan kijken bij een bepaalde aanbieder

U gaf aan dat u in het afgelopen twee jaar digitale televisie bent gaan kijken via <aanbieder> Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist wel of juist niet te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die heeft gespeeld bij uw keuze voor een digitale aansluiting?

U kunt kiezen uit:

- was een reden om voor deze aansluiting te kiezen
- was juist een reden om NIET voor deze aansluiting te kiezen
- doet er niet toe

13763L1

- vanwege de beeldkwaliteit
- vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket en/of radiopakket
- vanwege De abonnementskosten/prijs
- vanwege De voorwaarden en regels (bijv. contractduur, wijze betaling, et cetera)
- vanwege extra diensten, zoals gemiste uitzendingen bekijken, de elektronische programmagids, bestellen van films/series, opnemen en pauzeren
- vanwege de mogelijkheid om al mijn diensten bij één aanbieder af te nemen
- vanwege de mogelijkheid om meer tv-toestellen op 1 abonnement aan te sluiten
- geen schotel nodig
- ik heb gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie/aanbieding

- 1 was een reden om voor een digitale aansluiting bij <aanbieder> te kiezen
- 2 was juist een reden om niet voor een digitale aansluiting bij <aanbieder> te kiezen
- 3 doet er niet toe
- 9 weet niet

EINDE BLOK KORTER DAN 2 JAAR BIJ AANBIEDER
--

VRAAG 470

15062L1

Heeft u concrete plannen om het komende jaar een tv-abonnement af te sluiten bij een andere aanbieder (en daarbij dus uw abonnement bij uw huidige aanbieder op te zeggen)?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik denk er over na
- 9 weet niet

VRAAG 4701INDIEN [Q470 , 1]
15063L1

En overweegt u om hierbij het abonnement af te sluiten samen met internet en telefonie?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik denk er over na
- 9 weet niet

VRAAG 471INDIEN [Q470 , 1 , 3]
15064L2

Naar welke aanbieder zou u willen overstappen?

- 1 Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)
- 2 UPC
- 3 Tele2
- 4 Caiway (CAIW)
- 5 Delta
- 6 Digitenne van KPN
- 7 Alice DTV
- 8 KPN
- 9 CanalDigitaal
- 10 Cogas
- 11 Scarlet
- 12 Online
- 13 Lijbrandt Telecom
- 14 XMS
- 15 Edutel
- 16 GlashartMedia
- 17 Kabel Noord
- 18 anders, namelijk...
- 19 weet niet

VRAAG 472

15066L1

Heeft u concrete plannen om het komende jaar een extra tv-abonnement af te sluiten (en dus uw huidige abonnement te behouden)?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik denk er over na
- 9 weet niet

VRAAG 4722INDIEN [Q472 , 1]
15067L1

En overweegt om dit extra abonnement af te sluiten samen met extra internet en telefonie?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik denk er over na
- 9 weet niet

VRAAG 482INDIEN [Q472 , 1]
15068L2

Bij welke aanbieder zou u dit extra abonnement willen afsluiten?

- 1 Ziggo (Casema, Multikabel, @Home)
- 2 UPC
- 3 Tele2
- 4 Caiway (CAIW)
- 5 Delta
- 6 Digitenne van KPN
- 7 Alice DTV
- 8 KPN
- 9 CanalDigitaal
- 10 Cogas
- 11 Scarlet
- 12 Online
- 13 Lijbrandt Telecom
- 14 XMS
- 15 Edutel
- 16 GlashartMedia
- 17 Kabel Noord
- 18 anders, namelijk...
- 19 weet niet

VRAAG 4901INDIEN [Q482 , 1 , 2 , 5 , 10 , 17]
15070L1

Wilt u dan u bij <aanbieder 1,2,5,10 of 17 vraag 482> tv gaan kijken via de analoge kabel of via digitale televisie (dus met een digitale ontvanger en een smartcard)?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale kabel
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)
- 3 weet niet

VRAAG 4902INDIEN [Q482 , 3]
15071L1

Wilt u dan via Tele2 tv gaan kijken tv via een dsl breedband internetverbinding of via een digitale etherverbinding?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 2 via de ether (Tele2 via Digitenne)
(uitleg: uitleg: bijvoorbeeld Digitenne, draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met kleine binnenantenne, en een smartcard nodig.)
- 3 weet niet

VRAAG 4903INDIEN [Q482 , 8]
15072L1

Wilt u dan u via KPN gaan kijken via Digtenne, via een dsl breedband internetverbinding of via een glasvezelverbinding?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via Digtenne (via de ether: draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit)
- 2 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 3 via een glasvezel-aansluiting
- 4 weet niet

VRAAG 4904INDIEN [Q482 , 12]
15073L1

Wilt u dan via Online televisie gaan kijken via een digitale etherverbinding of via een schotelantenne voor satellietontvangst?

- 1 via de ether
- 2 via een schotelantenne voor satellietontvangst
- 3 weet niet

VRAAG 4905INDIEN [Q482 , 18 , 19]
15074L1

Weet u op welke manier u dan tv wilt gaan kijken?

(Door met uw muis over de categorie te gaan krijgt u uitleg over de categorie)

- 1 via analoge kabel
(uitleg: analoog televisie kijken via de kabel, een pakket van doorgaans 30-40 zenders in 'normale' beeldkwaliteit. Er kunnen meerdere televisietoestellen worden aangesloten en er is geen ontvanger of decoder nodig)
- 2 via digitale kabel (met een digitale ontvanger en een smartcard)
(uitleg: televisie kijken via de kabel in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met een smartcard nodig)
- 3 via een glasvezel-aansluiting
- 4 via de ether (bijvoorbeeld Digtenne of Scarlet)
(uitleg: bijvoorbeeld Digtenne, draadloze digitale televisie met een pakket van 23 zenders in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Voor elk televisietoestel is een digitale ontvanger decoder met kleine binnenantenne, en een smartcard nodig)
- 5 via een schotelantenne voor satellietontvangst
(uitleg: u ontvangt televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit met keuze uit een grote hoeveelheid zenders. U moet een schotelantenne aan de buitenkant van uw huis aanbrengen en op elke televisie een ontvanger decoder aansluiten)
- 6 via mijn DSL-breedband modem
(uitleg: u ontvang televisie met digitale beeld- en geluidskwaliteit in combinatie met uw breedbandpakket. U moet voor elk televisietoestel een ontvanger decoder met een smartcard aansluiten op uw DSL breedband modem)
- 7 anders, namelijk...
- 8 weet ik niet

VRAAG 500

INDIEN [Q470 , 2 & Q160 1,2,5,10,17 & Q1601,1]

In woorden: IEDEREEN DIE NU ANALOGE TELEVISIE HEEFT EN NIET VAN PLAN IS OVER TE STAPPEN

U heeft nu een analoog abonnement bij <aanbieder>. Bent u van plan om de komende 3 maanden digitale televisie bij uw huidige tv aanbieder af te gaan nemen?

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik denk er over na
- 9 weet niet

VRAAG 5100

INDIEN [Q470 , 1 , 3 \ Q500 , 1 , 3]

IN WOORDEN: IEDEREEN DIE OVERSTAPPLANNEN HEEFT NAAR EEN ANDERE AANBIEDER OF NAAR DIGITALE TV

Hierna volgt een aantal mogelijke redenen om juist wel of juist niet te kiezen voor een bepaalde tv-aansluiting. Kunt u voor elke reden aangeven welke rol die voor u speelt bij uw keuze voor < aanbieder/een digitale aansluiting>

U kunt kiezen uit:

- was een reden om voor deze aansluiting te kiezen
- was juist een reden om NIET voor deze aansluiting te kiezen
- doet er niet toe

- vanwege goede ervaringen met de aanbieder
- vanwege slechte ervaringen met andere aanbieders
- vanwege de beeldkwaliteit
- vanwege de omvang en samenstelling van het televisiepakket en/of radiopakket
- vanwege de abonnementskosten/prijs
- vanwege de voorwaarden en regels (bijv. contractduur, wijze betaling, et cetera)
- vanwege de helpdesk/service
- vanwege de snelheid waarmee ik kan zappen
- vanwege extra diensten, zoals gemiste uitzendingen bekijken, de elektronische programmagids, bestellen van films/series, opnemen en pauzeren
- vanwege de mogelijkheid om al mijn diensten bij één aanbieder af te nemen
- vanwege de mogelijkheid om meer tv-toestellen op 1 abonnement aan te sluiten
- vanwege het gemakkelijk installeren (bijvoorbeeld minder kabels/geen schotel nodig)
- omdat ik analoge radio nodig heb voor de stereo-installatie
- vanwege de mogelijkheid om ook radio te kunnen luisteren op meerdere toestellen
- ik heb gebruik gemaakt van een tijdelijke kortingsactie/aanbieding
- opstartkosten bij de nieuwe aanbieder (bijvoorbeeld kosten voor de apparatuur en de tijd die het kost om de nieuwe aansluiting te installeren)
- gemak van overstappen
- contract bij de vorige aanbieder was afgelopen
- de overstapservice van de nieuwe aanbieder

- 1 is een reden om voor <aanbieder> te kiezen
- 2 is juist een reden om niet voor <aanbieder> te kiezen
- 3 doet er niet toe
- 9 weet niet

VRAAG 530

15095L1

Stelt u zich voor dat het radio kunnen luisteren geen onderdeel meer was van uw televisie-abonnement, maar dat dit in een apart abonnement zat. Dat zou betekenen dat u kunt overstappen naar een ander televisieabonnement en via het aparte abonnement radio kunt luisteren.

Zou u in dat geval eerder overstappen naar een andere aanbieder voor uw televisieabonnement?

- 1 ja, als ik via mijn huidige aanbieder via een apart abonnement naar radio zou kunnen blijven luisteren, zou ik eerder overstappen naar een andere aanbieder voor mijn televisieabonnement.
- 2 nee, dat zou voor mij niet uitmaken
- 3 weet niet

VRAAG 531

INDIEN [Q470 , 2 , 9 & Q500 , 2 , 9 & 160=1,2,5,10,17 & 1601=1]

in woorden: INDIEN GEEN OVERSTAPPLANNEN NAAR DIGITAAL OF ANDERE AANBIEEDER EN NU ANALOGE TV
15096L1

Uit eerdere antwoorden in het onderzoek blijkt dat u momenteel uw tv-zenders ontvangt met behulp van een analoge verbinding via de kabel.

Tegenwoordig zijn er ook veel alternatieve soorten tv-verbindingen die allemaal digitaal zijn. Dit kan bijvoorbeeld zijn via de kabel, de satelliet, de ether (Digitenne) of via ADSL.

Wist u dat?

- 1 ja
2 nee

VRAAG 5400

INDIEN [531 = 1,2]

Hierna volgen enkele mogelijke redenen om niet over te stappen naar digitale televisie. Kunt u aangeven in welke mate die op u van toepassing zijn?

In welke mate is de volgende reden op u van toepassing om niet over te stappen naar digitale televisie?

- ik ben tevreden met het tv-abonnement dat ik nu heb
- waar ik woon kun je geen ander tv-abonnement afsluiten dan ik nu heb
- ik weet niet wat de voordelen van digitale televisie zijn
- ik kies er bewust niet voor omdat er ook nadelen aan verbonden zijn
- ik ben niet geïnteresseerd in andere vormen van televisiekijken
- ik zie op tegen de kosten en het gedoe van overstappen naar digitale televisie
- ik vind digitale televisie te duur
- ik kan dan geen meerdere televisies meer aansluiten op hetzelfde abonnement

- 1 helemaal op mij van toepassing
2 enigszins op mij van toepassing
3 niet op mij van toepassing
9 weet niet

VRAAG 5600

INDIEN [531 = 1,2]

Hierna volgen enkele mogelijkheden van digitale televisie. Kunt u telkens aangeven of u wist dat veel digitale televisie-abonnementen die mogelijkheden bieden?

Wist u dat het volgende een mogelijkheid kan zijn van digitale televisie?

- betere kwaliteit van het beeld
- HDTV
- 3DTV
- meer televisiezenders
- premium of themakanalen
- de mogelijkheid om op een ander moment dan de tv-uitzending naar televisieprogramma's te kijken via *gemist
- vanuit uw huis films huren en direct op uw televisie afspelen
- programma's pauzeren en opnemen
- met uw afstandsbediening een elektronische programmagids raadplegen

- 1 ja
2 nee

VRAAG 5800

INDIEN [V540 item 4 = 1,2]

U gaf aan dat u nadelen ziet van digitale televisie. Kunt u aangeven in welke mate de volgende nadelen een rol spelen om niet te kiezen voor digitale televisie?

In welke mate speelt het volgende nadeel een rol om niet te kiezen voor digitale televisie?

- zappen gaat langzamer dan bij analoge televisie
- te veel zenders
- extra kosten (bijvoorbeeld kosten van nieuwe apparatuur
- installatietijd (u bent tijd kwijt aan de installatie)
- als u meerdere televisies wilt aansluiten heeft u per tv een aparte decoder nodig
- er kunnen soms storingen optreden
- het digitale radio-signaal kan niet direct op een stereo installatie worden aangesloten

- 1 doorslaggevende rol
- 2 grote rol
- 3 beperkte rol
- 4 geen rol
- 9 weet niet

VRAAG 600**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q1601 =#1 & Q470 , 2 , 3 , 9]

IN WOORDEN: INDIEN DIGITALE TELEVISIE EN GEEN OVERSTAPPLANNEN

15121L9

Bent u van plan om in het komende jaar uw abonnement(en) uit te breiden?
(meer antwoorden mogelijk)

- 1 nee
- 2 ja, met een uitgebreider zenderpakket of pluspakket films) series
- 3 ja, met premium of themazenders (sport
- 4 ja, met mogelijkheid om via de televisie films programma's te bestellen of pauzeren
- 5 ja, met opnemen en
- 6 ja, met mogelijkheid om programma's uitzendingen terug te kijken via uitzendinggemist of een soortgelijke dienst
- 7 ja, met HDTV

VRAAG 630

15130L1

Op welke wijze komt binnen uw huishouden de meest gebruikte vaste verbinding met internet tot stand? Is dat via een...

(Slechts één antwoord mogelijk! Indien meerdere, neem de meest gebruikte)

- 1 inbellen via een gewone telefoonverbinding (via het vaste net)
- 2 ISDN-verbinding (een vorm van digitale telefonie)
- 3 ADSL-verbinding of andere DSL-verbinding
- 4 kabelverbinding
- 5 glasvezel verbinding
- 6 nog anders, namelijk...
- 9 weet niet

VRAAG 640

15131L1

Sinds wanneer heeft uw huishouden toegang tot het internet?

- 1 korter dan 1 jaar
- 2 tussen de 1 en 2 jaar
- 3 tussen de 3 en 5 jaar
- 4 al langer dan 5 jaar
- 9 weet niet

VRAAG 650

15132L2

Hoe vaak maakt u doorgaans THUIS gebruik van internet voor het bezoeken van websites? E-mailen moet u buiten beschouwing te laten.

- 1 meer malen per dag
- 2 1 keer per dag
- 3 vijf of zes keer per week
- 4 drie tot vier keer per week
- 5 één tot twee keer per week
- 6 één keer per 2 weken
- 7 één keer per maand
- 8 minder dan één keer per maand
- 9 nooit
- 10 weet niet wil niet zeggen

VRAAG 660

INDIEN [# Q650 , 9]

15134L2

En op de dagen dat u gebruik maakt van internet, hoelang gebruikt u het gemiddeld per dag? Het is wederom de bedoeling dat u E-mailen buiten beschouwing laat.

- 1 1 kwartier of minder (1-22 minuten)
- 2 1 half uur (23-37 minuten)
- 3 3 kwartier (38-52 minuten)
- 4 1 uur (53-74 minuten)
- 5 1 ½ uur (75-184 minuten)
- 6 2 uur (185-134 minuten)
- 7 2 ½ uur (135-164 minuten)
- 8 3 uur (165-194 minuten)
- 9 3 ½ uur (195-224 minuten)
- 10 4 uur (225-254 minuten)
- 11 4 ½ uur of meer (255 minuten of meer)
- 19 weet niet wil niet zeggen

START CONJUNCTMETING

VRAAG 8420

Tot slot van deze vragenlijst krijgt u een aantal concrete televisieabonnementsvoorstellen voorgelegd.

U ziet daarbij telkens:

-uw huidige televisieabonnement (van uw hoofdtoestel), waarbij alleen de prijs van het abonnement verschilt

-een of meer (fictieve) abonnementen bij uw huidige aanbieder

-een of meer (fictieve) abonnementen bij een andere aanbieder

VRAAG 8425

Hieronder ziet u een voorbeeld van de keuzetaak:



Welke van de volgende keuzes zou u het meest waarschijnlijk maken?

U houdt uw huidige abonnement bij Ziggo	U stapt over naar Een merkloze aanbieder	U neemt een ander abonnement bij Ziggo
Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 1	Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 4 of meer	Maximaal aantal tv toestellen waarop u het basispakket kunt ontvangen 1
Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 20 zenders	Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 20 zenders	Zenderaanbod op uw hoofdtoestel 60 of meer
Extra diensten op uw hoofdtoestel	Extra diensten op uw hoofdtoestel Opnemen en pauzeren Themapakket	Extra diensten op uw hoofdtoestel Programma gemist Bestellen van films en programma's HDTV 3DTV
Aansluitkosten 0 €	Aansluitkosten 0 €	Aansluitkosten 25 €
Prijs per maand 10 €	Prijs per maand 15 €	Prijs per maand 10 €

**Klik op de bullet onder de optie die u zou kiezen.
En klik dan op het pijltje om verder te gaan.**

In iedere kolom staat een bepaald televisieabonnement. In kolom 2 staat bijvoorbeeld een abonnement dat door een merkloze aanbieder wordt aangeboden, waarop u vier of meer toestellen kunt aansluiten en waarmee u 20 zenders kunt ontvangen. Daarnaast kunt u met dit abonnement opnemen en pauzeren en heeft u een themapakket. U betaalt voor dit abonnement geen aansluitkosten en € 15 euro abonnementskosten per maand.

Wanneer u dit abonnement het meest waarschijnlijk zou afnemen kiest u optie 2. Voor de andere opties kiest u 1 of 3. U krijgt een serie van dit soort keuzes voorgelegd.

VRAAG 8430

Op dit scherm ziet u een toelichting op de verschillende kenmerken van de abonnementen:

Extra diensten

- TV-programma's opnemen en pauzeren.

Via het menu van uw televisie programma gemist: televisieuitzendingen terugkijken via bijvoorbeeld uitzendinggemist, RTL Gemist of Televisieblik

- Films bestellen.

De mogelijkheid om via het menu van de televisie films, series en programma's tegen betaling te bestellen en direct te bekijken.

- Themapakket.

Een pakket extra zenders in een bepaald thema, bijvoorbeeld film1, sport1, eredivisie live, kids, Turks/chinees/Hindi/arabisch, erotiek.

- HDTV. tv kijken via een techniek die scherper beeld (hogere resolutie) levert.

- 3DTV. tv kijken via een techniek die driedimensioneel beeld geeft voor extra beleving.

Aansluitkosten

Dit zijn de kosten die bij het aangaan van het abonnement worden gemaakt. Bijvoorbeeld de kosten voor de decoder of andere apparatuur die u nodig heeft voor de aansluiting.

Alleen extra diensten die worden genoemd, zijn onderdeel van het pakket

VRAAG 8431

Voordat we gaan beginnen nog twee opmerkingen:

- Sommige abonnementen die u voorgelegd krijgt, bestaan in het echt niet. We leggen u deze abonnementen toch voor, om een beeld te krijgen van wat u belangrijk vindt en wat niet.
- Het is ook mogelijk dat sommige abonnementen op dit moment technisch niet haalbaar zijn. Wij leggen deze mogelijkheden toch voor, om te kunnen bepalen wat het zou betekenen wanneer die mogelijkheden wel zouden bestaan.

Vanaf het volgende scherm beginnen de keuzetaken. Het kan even duren voordat het eerste scherm verschijnt. In de tussentijd nergens op klikken a.u.b.

EINDE VAN INTERVIEW, SCHRIJF NON-RESPONSCODE "29"

Bijlage 3 Abonnementen in conjunctanalyse

KPN DIGITENNE		basis					
Abonnement		KPN Digi- tenne basis	KPN Digi- tenne 2 toes- tellen	KPN Digi- tenne 3 toes- tellen	KPN Digi- tenne met re- corder basis	KPN Digi- tenne met re- corder twee toestellen	KPN Digi- tenne met re- corder drie toestellen
Merk provider		KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	23	23	23	23	23	23
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
programma gemist	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		25	25	25	25	25	25
Prijs per maand euro		8,5	12,5	16,5	12,5	20,5	28,5
+ 1 euro		9,5	13,5	17,5	13,5	21,5	29,5
+ 5 euro		13,5	17,5	21,5	17,5	25,5	33,5
+ 10 euro		18,5	22,5	26,5	22,5	30,5	38,5
+ 15 euro		23,5	27,5	31,5	27,5	35,5	43,5

KPN DIGITENNE

themapakket (alle themapakketten Eredivisie live)

Abonnement		KPN Digtenne basis	KPN Digtenne 2 toestellen	KPN Digtenne 3 toestellen	KPN Digtenne met recorder basis	KPN Digtenne met recorder twee toestellen	KPN Digtenne met recorder drie toestellen
Merk provider		KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	23	23	23	23	23	23
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
programma gemist	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		25	25	25	25	25	25
Prijs per maand euro		21	25	29	25	33	41
+ 1 euro		22	26	30	26	34	42
+ 5 euro		26	30	34	30	38	46
+ 10 euro		31	35	39	35	43	51
+ 15 euro		36	40	44	40	48	56

KPN DSL-IPTV		basispakket					
		KPN 1 toestel	KPN 2 toestellen	KPN 3 toestellen	KPN HD 1 toestel	KPN HD 2 toestellen	KPN HD 3 toestellen
Abonnement							
Merk provider		KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	53	53	53	53	53	53
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
programma gemist	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		35	35	35	35	35	35
Prijs per maand euro		10	14	18	14	18	22
				* prijs voor afnemers met KPN internet			
+ 1 euro		11	15	19	15	19	23
+ 5 euro		15	19	23	19	23	27
+ 10 euro		20	24	28	24	28	32
+ 15 euro		25	29	33	29	33	37

KPN DSL-IPTV

themapakket (alle themapakketten Eredivisie live)

Abonnement		KPN 1 toestel	KPN 2 toestellen	KPN 3 toestellen	KPN HD 1 toestel	KPN HD 2 toestellen	KPN HD 3 toestellen
Merk provider		KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	53	53	53	53	53	53
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
programma gemist	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
themapakket	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		35	35	35	35	35	35
Prijs per maand euro		25	29	33	29	33	37
+ 1 euro		26	30	34	30	34	38
+ 5 euro		30	34	38	34	38	42
+ 10 euro		35	39	43	39	43	47
+ 15 euro		40	44	48	44	48	52

KPN DSL-IPTV		HDTV					
		KPN 1 toestel	KPN 2 toestellen	KPN 3 toestellen	KPN HD 1 toestel	KPN HD 2 toestellen	KPN HD 3 toestellen
Merk provider		KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	53	53	53	53	53	53
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
programma gemist	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	ja	ja	ja	ja	ja	ja
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		35	35	35	35	35	35
Prijs per maand euro		20	24	28	24	28	32
+ 1 euro		21	25	29	25	29	33
+ 5 euro		25	29	33	29	33	37
+ 10 euro		30	34	38	34	38	42
+ 15 euro		35	39	43	39	43	47

UPC		Basis				
Abonnement		UPC basis	UPC DTV	UPC DTV met DVR	UPC Royaal	UPC Royaal DTV
Merk provider		UPC	UPC	UPC	UPC	UPC
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	30	50	50	60 of meer	60 of meer
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	ja	nee	ja
programma gemist	ja, nee	nee	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	nee	ja	ja	ja	ja
themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		35	30	0	0	0
Prijs per maand euro		17,05	22,05	27,05	27,05	31,05
+ 1 euro		18,05	23,05	28,05	28,05	32,05
+ 5 euro		22,05	27,05	32,05	32,05	36,05
+ 10 euro		27,05	32,05	37,05	37,05	41,05
+ 15 euro		32,05	37,05	42,05	42,05	46,05

UPC		themapakket (alle themapakketten Eredivisie live)			
Abonnement		UPC DTV	UPC DTV met DVR	UPC Royaal	UPC Royaal DTV
Merk provider		UPC	UPC	UPC	UPC
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	50	50	60 of meer	60 of meer
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	ja	nee	ja
programma gemist	ja, nee	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	ja	ja	ja	ja
themapakket	ja, nee	ja	ja	ja	ja
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		30	0	0	0
Prijs per maand euro		34,55	39,55	39,55	43,55
+ 1 euro		35,55	40,55	40,55	44,55
+ 5 euro		39,55	44,55	44,55	48,55
+ 10 euro		44,55	49,55	49,55	53,55
+ 15 euro		49,55	54,55	54,55	58,55

UPC		HDTV			
Abonnement		UPC DTV	UPC DTV met DVR	UPC Royaal	UPC Royaal DTV
Merk provider		UPC	UPC	UPC	UPC
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	50	50	60 of meer	60 of meer
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	ja	nee	ja
programma gemist	ja, nee	ja	ja	ja	ja
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	ja	ja	ja	ja
themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	ja	ja	ja	ja
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten euro		30	0	0	0
Prijs per maand euro		31,05	36,05	36,05	40,05
+ 1 euro		32,05	37,05	37,05	41,05
+ 5 euro		36,05	41,05	41,05	45,05
+ 10 euro		41,05	46,05	46,05	50,05
+ 15 euro		46,05	51,05	51,05	55,05

Ziggo	Abonnement		basis		met themapakket (alle themapakketten Eredivisie live)		met HDTV pakket Ziggo HD + interac- tief	
			basis analoog	Ziggo CI+	Ziggo HD + interactief	Ziggo CI+	Ziggo HD + inter- actief	Ziggo CI+
Merk provider		Ziggo	Ziggo	Ziggo	Ziggo	Ziggo	Ziggo	Ziggo
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer	4 of meer
zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	30	60	60	60	60	60	60
opnemen en pauzeren	ja, nee	Nee	Nee	ja	nee	ja	nee	ja
Programma gemist	ja, nee	Nee	Nee	ja	nee	ja	nee	ja
bestellen van films, series en program- ma's	ja, nee	Nee	Nee	ja	nee	ja	nee	ja
themapakket	ja, nee	Nee	Nee	nee	ja	ja	nee	nee
HDTV	ja, nee	Nee	Nee	nee	nee	nee	ja	ja
3DTV	ja, nee	Nee	Nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten		59,95	118,45*	498,45*	118,45*	498,45*	118,45*	498,45*
* CI+ 79 euro interactief 459 euro + 29,95 aansluitkosten + 9,50 verzendkosten De aansluitkosten van CI+ zijn overeenkomstig met de situatie waarbij wordt gekozen voor een smartcard en een relatief goedkope decoder à 60 euro. De kosten zijn dan 29,95 aansluitkosten+ 30,00 kosten smartcard + 60,00 decoder = 119,95								
Prijs per maand		16,95	16,95	21,9	33,9	38,85	22,9	27,85
+ 1 euro		17,95	17,95	22,9	34,9	39,85	23,9	28,85
+ 5 euro		21,95	21,95	26,9	38,9	43,85	27,9	32,85
+ 10 euro		26,95	26,95	31,9	43,9	48,85	32,9	37,85
+ 15 euro		31,95	31,95	36,9	48,9	53,85	37,9	42,85
netgemist			4,95					
Eredivisie Live			16,95					

HDTV packet

5,95

CanalDigitaal		basis			met themapakket (alle themapakketten Eredivisie live)		
Merk provider		CanalDigitaal	CanalDigitaal	CanalDigitaal	CanalDigitaal	CanalDigitaal	CanalDigitaal
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3	1	2	3
Zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	60	60	60	60	60	60
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
programma gemist	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Themapakket	ja, nee	nee	nee	nee	ja	ja	ja
HDTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten		199	307,95	416,9	199	307,95	416,9
Prijs per maand		9,95	11,45	12,95	22,9	24,4	25,9
+ 1 euro		10,95	12,45	13,95	23,9	25,4	26,9
+ 5 euro		14,95	16,45	17,95	27,9	29,4	30,9
+ 10 euro		19,95	21,45	22,95	32,9	34,4	35,9
+ 15 euro		24,95	26,45	27,95	37,9	39,4	40,9

CanalDigitaal		met HDTV pakket		
Merk provider		CanalDigitaal	CanalDigitaal	CanalDigitaal
Aantal tv's dat kan worden aangesloten	1, 2, 3, 4 of meer	1	2	3
Zenderaanbod op hoofdtoestel	20, 30, 50, 60 of meer	60	60	60
opnemen en pauzeren	ja, nee	nee	nee	nee
programma gemist	ja, nee	nee	nee	nee
bestellen van films, series en programma's	ja, nee	nee	nee	nee
Themapakket	ja, nee	nee	nee	nee
HDTV	ja, nee	ja	ja	ja
3DTV	ja, nee	nee	nee	nee
Aansluitkosten		149	257,95	366,9
Prijs per maand		14,95	16,45	17,95
+ 1 euro		15,95	17,45	18,95
+ 5 euro		19,95	21,45	22,95
+ 10 euro		24,95	26,45	27,95
+ 15 euro		29,95	31,45	32,95