

UPC Nederland  
Postbus 320  
8200 AH Lelystad

Betreft: Klachten over falend UPC Horizon

Geachte UPC-medewerker,

Onlangs heb ik bij u het nieuwe product UPC Horizon besteld voor internet, televisie en telefonie, maar het product werkt niet naar behoren. Er zijn ondanks het beloftevolle reclamespotje diverse uiteenlopende klachten over Horizon. De software is traag, het apparaat kan andere apparaten in het netwerk niet vinden, het beeld is groen, het bijzonder gebruiksonvriendelijke kastje loopt regelmatig vast, er vallen vaak zenders voor korte of langere tijd weg, beeld en geluid lopen niet synchroon, het internet hapert met enige regelmaat en uw eigen UPC monteurs blijken bizar genoeg niet bijgeschoold te zijn in het nieuwe product, en kunnen dus vaak niet helpen bij het verhelpen van de storingen.

Bovenstaande is een greep uit diverse klachten waar ik last van heb en die op verschillende internetfora besproken worden. UPC wekt de indruk dat het met Horizon met opzet een onaf product dat barst van de kinderziektes in de markt heeft gezet, om de consumenten die tot aanschaf zijn overgegaan als ordinaire bèta-testers te laten fungeren. Daarop bent u van verschillende kanten al aangesproken, maar van meer dan excuses van de immer uiterst beleefde Klantenservicemedewerkers is het vooralsnog niet gekomen.

Welnu. Verontschuldiging is een gratis schijnoplossing. Het kost het bedrijf helemaal geen cent, maar het lost eveneens niets op en gedupeerde klanten zijn er dan ook niet mee geholpen. Naar excuses kun je niet kijken, op sorry kun je niet surfen en met toezeggingen kun je niet telefoneren. Uw product is kapot. Het werkt niet naar behoren. Om niet te zeggen: UPC Horizon faalt. Chronisch.

Moet ik als klant voor zo een product het volle pond betalen? Uw website verwijst op een goed verstopt plekje subtiel naar een garantieregeling waarmee klanten een bespottelijke storingsvergoeding kunnen krijgen in het geval van een storing die langer dan 24 uur aanhield en die door de klant zelf aan UPC is gemeld. Dat is de wereld op zijn kop. UPC dient in het geval van UPC Horizon zelf in te zien dat het een slecht werkend, ondermaats product in de markt heeft gezet waarvoor klanten die daar het slachtoffer van geworden zijn, niet zouden hoeven betalen. Je betaalt immers ook niet de volledige prijs voor een krat bier waar minder dan de beloofde 24 flesjes in zitten.

Daarom deel ik u bij dezen mede, dat ik voortaan slechts de helft van mijn maandelijkse factuurbedrag zal voldoen, tot het moment dat mijn UPC Horizon Mediabox probleemloos en storingsvrij functioneert en ik weer het gevoel heb een gewaardeerde klant te zijn, in plaats van een proefpersoon die tegen wil en dank een product dat nog niet klaar was om in de markt gezet te worden aan het praktijktesten is.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben, verblijf ik,

Met vriendelijke groet,

*UPC Horizon gebruiker*