

Reactie Viaplay n.a.v. uitzending Kassa van maandag 30 mei 2022

V: Ik begrijp dat mensen recht hebben op een goed functionerende streamingdienst volgens het Europees recht en dat daarvoor een wettelijke garantie geldt. Dat roept de vraag op welke wijze jullie klanten tegemoet gaan komen en vanaf wanneer?

A: “Natuurlijk is elke klacht van een klant er één te veel, en bij Viaplay nemen we alle feedback van onze klanten zeer serieus. Sinds de lancering in Nederland op 1 maart hebben we een recordaantal abonnees mogen verwelkomen op Viaplay, en elke dag leveren we met succes unieke streaming ervaringen aan kijkers in heel Nederland. Gezien het grote aantal klanten en de intense interesse in onze live sportevenementen in het bijzonder, zijn we positief over de prestaties van ons platform tot nu toe, en het aantal klachten is zowel binnen onze verwachte bandbreedte en in lijn met onze andere markten. We zijn altijd transparant naar onze klanten, en gebruiken in-app meldingen om real-time updates over onze service te geven. We werken continu om aan de hoge verwachtingen op Viaplay te voldoen, en vragen elke klant die problemen heeft ondervonden om direct contact met ons op te nemen voor hulp - elke klant is anders en we ondersteunen vele soorten apparaten, dus dit is de meest efficiënte manier om ondersteuning te krijgen.”

V: Ook zou ik willen weten hoe het technisch mogelijk is dat de kwaliteit te wensen overlaat en in hoeverre mensen zelf de kwaliteit kunnen beïnvloeden door misschien hun gebruik aan te passen?

A: “Viaplay is zowel een technisch bedrijf als een entertainmentbedrijf, dus werken aan de kwaliteit van onze streaming is voor ons een dagelijkse taak. We zenden live sport uit in 10 Europese landen, en op basis van deze expertise hebben we gekozen voor een technische aanpak die volgens ons de beste streamingervaring oplevert, op basis van wat de technologie op dit moment ondersteunt, voor het grootste aantal kijkers. De capaciteit is voldoende en we hebben een van de meest robuuste platforms in de sector. Natuurlijk kunnen we altijd verbeteren, en we kijken ernaar uit om in de komende jaren een steeds betere streamingkwaliteit en nog meer geweldige content - zowel sport als nog veel meer - aan te bieden aan klanten in Nederland. Nogmaals, we vragen elke klant die problemen heeft ondervonden om direct contact met ons op te nemen voor assistentie.”