

Noud van Kruysbergen

Internet-turbo

Breedband internet steeds meer gemeengoed als basispakket

Nederland is een van de landen met de hoogste internetdekking. Het is voor providers dan ook niet meer noodzakelijk om klanten te overtuigen van het nut van internet, maar eerder waarom je de internetverbinding bij hen moet afnemen en niet bij de concurrent. Daar kun je als klant dus je voordeel mee doen.



Om maar meteen met de deur in huis te vallen: als je je internetgedrag en -abonnement niet ieder jaar opnieuw evalueert, ben je een dief van je eigen portemonnee. Laat je je lopende abonnement elk jaar gewoon doorlopen, dan profiteer je nooit van de hogere snelheden die steeds vaker beschikbaar zijn – en dan vaak ook nog voor hetzelfde geld. In sommige gevallen heeft je eigen provider inmiddels een sneller en tegelijk goedkoper internetabonnement in de aanbieding, maar sukkel je internetverbin-

ding op een lagere snelheid voor dezelfde prijs door.

Je kunt ervoor kiezen om ieder jaar alle aanbiedingen af te lopen en daar de goedkoopste uit te kiezen, maar dan krijg je waarschijnlijk ieder jaar een ander e-mailadres en heb je steeds een overlaptijd waarin je soms geen en soms twee internetaansluitingen hebt. Het al dan niet parallel lopen van verbindingen speelt met name een rol als je wilt overstappen tussen twee typen verbindingen, bijvoorbeeld van ADSL naar kabel of van kabel naar glasvezel. Dat overstappen

leverde vroeger nogal wat administratieve rompslomp op, die je helemaal zelf moest regelen. Net als bij de mobiele markt zijn providers er op de internetmarkt inmiddels achter dat de drempel voor klanten om over te stappen een stuk lager is als ze daarbij geholpen worden. Bijna iedere provider heeft inmiddels dan ook een overstapservice. Je hoeft dan alleen maar op te geven wie je huidige provider is en wanneer je contract afloopt en je nieuwe provider regelt de rest.

Niet alleen de dekkingsgraad in Nederland is hoog, ook de gevraagde snelheden

lopen steeds meer tegen de mogelijkheden van de gebruikte verbindingen aan. Via de telefoonlijn kun je met ADSL meestal tot 20 Mbit/s komen, met VDSL en VDSL+ is dat nog op te rekken tot 40 of 50 Mbit/s. Die snelheid is echter niet te garanderen en nogal afhankelijk van wat situationele omstandigheden zoals de afstand tot de wijkcentrale, het internetverkeer in de buurt en dergelijke. Internetaanbieders die met een xDSL-variant werken, geven bij hun abonnementen dan ook consequent aan dat deze 'tot 20 Mbit/s' gaan. Ze kunnen niet garanderen dat je die snelheid in de praktijk ook haalt (zie kader op p.54).

Ontwikkelingen

Sinds onze vorige provideroverzichten begin 2011 [1] en eerder in 2008 [2] is er het een en ander veranderd op providergebied. De aanbieders @Home, Casema en Multikabel zijn samengegaan in Ziggo; HetNet en Planet Internet zijn opgegaan in KPN; Orange is overgenomen door T-Mobile; klanten van CompuServe en Abel gingen over naar Telfort en Alice heeft de krachten gebundeld met Tele2. Het aantal spelers op de markt is daardoor een stuk overzichtelijker geworden. Het aanbod van de verschillende providers lijkt dan ook erg op elkaar: de ADSL-aanbiedingen gaan voornamelijk uit van 20 Mbit/s, de kabelexploitanten gaan voorzichtig richting 50 Mbit/s en glasvezel is aan een stevige opmars bezig met een vergelijkbare snelheid van 50 Mbit/s.

Daarmee is meteen ook een ander belangrijk verschil ten opzichte van een paar jaar geleden boven tafel: toen werden de internet-snelheden nog weergegeven in kbit/s, waarbij 4096 al heel wat was. Nu is Mbit/s de maat en komt 4096 kbit/s overeen met 4 Mbit/s. En dat klinkt ook helemaal niet zo snel meer.

Alle IPv4-adressen zijn inmiddels uitgedeeld aan providers, alleen de oude voorraad kan nog worden opgemaakt en toch zijn er nog verontrustend weinig providers bezig met IPv6. XS4ALL timmert al jaren aan de weg met de nieuwe versie van het internet-protocol, maar alle andere aanbieders volgen schoorvoetend. Heel mondjesmaat hoor je

wat geruchten via Twitter of geeft iemand een kleine update zonder einddatum. Toch zal daar de komende tijd verandering in moeten komen, anders kunnen providers op een gegeven moment geen nieuwe klanten meer aannemen of moeten ze allerlei trucs gaan toepassen die de verbindingen niet sneller of inzichtelijker maken.

UPC en Ziggo hebben nagenoeg een monopolie in het kabelsegment. Zolang de infrastructuur niet gescheiden wordt van de providers zal dat ook nog wel even zo blijven. In de energiewereld is het inmiddels ingeburgerd dat je apart betaalt voor het energienetwerk en je energieleverancier, en dat mooi overzichtelijk op één factuur. Als de kabelinfrastructuur op een vergelijkbare manier wordt vrijgegeven, zullen de huidige exploitanten echt concurrenten worden en is de markt ook open voor anderen. Zowel UPC als Ziggo proberen in de tussentijd om toch zoveel mogelijk klanten aan zich te binden om die openstelling zo lang mogelijk uit te stellen. En tot dusver heeft dat resultaat.

Voor beide ligt bovendien de concurrentie van glasvezel op de loer. De snelheden die je daarmee kunt halen, overtreffen die van een kabelaansluiting ruimschoots. Maar wellicht belangrijker: bij glasvezel is de uploadsnelheid hetzelfde als de downloadsnelheid. Dat betekent dat je niet alleen razendsnel websites en bestanden kunt binnenhalen, maar zelf ook data het internet op kunt sturen. Dat maakt videotelefonie bijvoorbeeld een stuk leuker, omdat degene met wie je aan het bellen bent niet meer naar hikkende beelden hoeft te kijken. Het uploaden van een fotoalbum naar een afdrucentrale of je website is in een mum van tijd gepiept. En voor toepassingen als bewaking, monitoring of verpleging op afstand kun je niet zonder. Bij glasvezel staat de infrastructuur al wel los van de providers. Glasvezel wordt ook niet alleen door traditionele internetaanbieders als KPN en XS4ALL aan het assortiment toegevoegd, maar er zijn ook relatief nieuwe providers als XMS, die zich puur op glasvezel richten.

Kabelexploitant UPC noemt hun huidige internetabonnement Fiber Power, en die naam lijkt enigszins misleidend. Er ontstaan momenteel echter allerlei 'hybride' tussenoplos-

Internet & Bellen 20

Internet is je hobby, een favoriete bezigheid en de belangrijkste bron van informatie en entertainment in huis. Eigenlijk kun je niet meer zonder.

Je deelt foto's online, luistert muziek via het web en bent een fanatiek gebruiker van YouTube

- Surfen en mailen zonder problemen
- Extra voordelig bellen

6 maanden korting 490,00
 • Gratis modem 44,95-00
 • Gratis aansluitkosten 676,00

Jouw voordeel: € 388,00

€ 14,95 p.m.

Selecteer

Internet Vast bellen

Wat krijg je met Vodafone Thuis Internet?

Algemeen	Snel, veilig en betrouwbaar internet
Downloadsnelheid	Tot 2 Mbps
Uploadsnelheid	Tot 2 Mbps

De ontwikkelingen gaan momenteel zo snel dat het soms blijkbaar lastig is om de online gegevens actueel te houden...

singen, waarbij de verbindingen naar de wijkcentrales met glasvezel worden aangelegd of daardoor worden vervangen, zodat daar de grote snelheidswinst zit en het stukje van de wijkcentrale naar je huis de langzaamste schakel wordt. Bij ADSL is 20 Mbit/s het maximum, met wat geluk en allerlei trucs is daar wellicht nog 25 Mbit/s uit te peuteren, maar dan houdt het ook op. De nieuwere standaard VDSL kan dan ook niet via de oude telefoonlijnen verlopen, dat gaat niet snel genoeg. In dat geval moet er dus glasvezel naar de wijkcentrales liggen omdat de afstand tussen een VDSL-centrale en het afnamepunt niet boven de 1200 meter mag uitkomen. Alle providers zijn op dit moment bezig hun netwerk op de een of andere manier te upgraden om snelheden te kunnen halen die vergelijkbaar zijn met glasvezel. Voor het aanbieden van tv-signalen in HD is een gewone koperdraadverbinding niet meer voldoende, vandaar dat ADSL-providers nog voorzichtig zijn met hun triple-play-aanbiedingen (internetten, televisie en bellen) of slechts 3 zenders (Nederland 1, 2 en 3) in HD aanbieden.

Abonnementen

Het wordt steeds lastiger om alleen een internetabonnement te nemen. Soms is dat zelfs helemaal niet mogelijk en krijg je er automatisch een telefoonverbinding bij. Bij internet via ADSL is dat niet eens zo gek, omdat je daar een telefoonlijn voor moet hebben en daar toch al voor betaalt. Bij sommige providers moet je er zelf voor zorgen dat die geactiveerd is en heb je dus ook een KPN-abonnement voor telefonie nodig. Andere aanbieders nemen je dat uit handen en stoppen de prijs voor de lijnhuur in hun abonnement. Dat maakt het rechtstreeks vergelijken van dergelijke aanbiedingen niet altijd eenvoudig. Als je nog niet aangesloten bent op de telefoonlijn, wil Telfort de 50 euro voor je betalen die je normaal kwijt zou zijn.

Het valt op de websites van de aanbieders niet altijd mee om de juiste informatie te vin-

	Fiber Power 25 Mb internet	Fiber Power 60 Mb internet	Fiber Power 120 Mb internet
Speedtest			
Download	25 Mb	60 Mb	120 Mb
Upload	1,5 Mb	6 Mb	10 Mb
Inbegrepen	✓ Modem in bruikleen ✓ Homepageruimte ✓ Virus- en spamfilter op e-mail ✓ Installatiepakket t.w.v. € 29,-		
Actie eerste 3 maanden Prijs per maand	€ 12,50 daarna € 25,00 p.m.	€ 17,50 daarna € 35,00 p.m.	€ 25,- daarna € 50,00 p.m.
	Info & opties >	Info & opties >	Info & opties >

De namen van de internetpakketten van UPC beginnen wel met Fiber Power, maar hebben verder niets met glasvezel te maken: de aansluiting komt toch echt via de tv-kabel je huis binnen.



Als je op de website van Ziggo op zoek gaat naar de instellingen voor je e-mail-programma, moet je die in eerste instantie zoeken tussen minder relevante informatie.

den. De minimale contractduur en de opzegtermijn kun je meestal nog wel vinden, maar als je wilt weten of bijvoorbeeld nieuwsgroepen ondersteund worden en of er aansluitkosten en borg betaald moeten worden, kom je daar vaak pas na lang zoeken achter of zelfs pas als je al een eind gevorderd bent in het bestelproces.

Iedere provider heeft wel een postcodecheck op zijn site staan. Daarmee kun je zien of de pakketten die aangeboden worden ook voor jou beschikbaar zijn. Dat voorkomt teleurstellingen. Wanneer die postcodecheck

uitgevoerd wordt, verschilt echter nogal per aanbieder. Bij sommige providers kun je eerst alle mogelijke abonnementen en pakketten bekijken en dan controleren of het pakket van je keuze ook door jou gebruikt kan worden. Bij T-Mobile kan het bijvoorbeeld gebeuren dat je al een heel eind in het bestelproces bent en al een aantal gegevens hebt ingevoerd voor je erachter komt dat FiberFast Ultra bij jou helemaal niet beschikbaar is. Bij andere providers moet je verplicht beginnen met een postcodecheck en krijg je dan alleen te zien welke pakketten voor jou van toepassing zijn. Daar word je alleen maar nieuwsgierig van: welke pakketten zijn er nog meer dan? Zou ik die bij een ander wel kunnen selecteren? Dat leidt wat ons betreft alleen maar tot verder shoppen. Maar omdat de ontwikkelingen op het gebied van glasvezel momenteel snel gaan en een steeds groter deel van Nederland ontsloten wordt, is zo'n postcodecheck gewoon bittere noodzaak om te achterhalen wat er bij jou op dit moment mogelijk is.

Soms wordt de informatie die een provider geeft expres wat onduidelijk gehouden. Tele2 heeft naar eigen zeggen "een geavanceerd netwerk dat gebruikt maakt van de DSL technologie. Vanaf de wijkcentrale ben je direct verbonden met ons geavanceerde glasvezelnetwerk." Ook stelt de provider dat "internet van Tele2 aangesloten is op ons eigen glasvezelnetwerk". Daarbij wordt niet vermeld dat er ook een verbinding van de wijkcentrale naar je huis moet lopen, en dat is geen glasvezel



Lang niet overal zijn alle pakketten beschikbaar. Voordat je een bestelling kunt plaatsen, moet je dan ook eerst een postcodecheck op de website doen om te kijken wat er bij jou mogelijk is.

maar koperdraad – ofwel de beperkende factor. Ook de eerder genoemde Fiber Power-abonnementen van UPC en de FiberFast-ADSL-abonnementen van T-Mobile dragen bij aan het idee dat je een glasvezelverbinding hebt, maar dat is in het gunstigste geval hoogstens ten dele waar.

Niets voor niets

Een aanbieding is natuurlijk altijd verleidelijk. Maar in de wereld van de internetproviders is het een kwestie van goed uit- en rondkijken. Lokkertjes als "de eerste twee maanden gratis" of "de eerste drie maanden voor de halve prijs" kunnen meewegen, maar vaak wordt dat gecompenseerd door bedragen voor borg voor het modem, administratiekosten en/of verzendkosten of welke andere formuleringen dan ook. Het

De werkelijke snelheid

Haal je met een internetpakket met een downloadsnelheid van 20 Mbit/s die waarde ook echt? Er zijn een aantal websites waarmee je dat kunt controleren. De bekendste is hoogstwaarschijnlijk speedtest.nl, maar ook speedtest.net is in opkomst, zeker omdat daar ook mobiele apps voor zijn. Metingen daarmee zijn momentopnamen en gelden natuurlijk alleen voor de internetverbinding die je op dat moment (al) hebt.

Dergelijke metingen kun je ook met Nuria doen (www.nuria.nl). Het grote voordeel is dat je de metingen die je doet kunt uploaden, waardoor er op de website van Nuria veel gegevens over allerlei providers en pakketten beschikbaar zijn. Door al die gebruikersmetingen kun je een goed overzicht krijgen of een aanbieder ook daadwerkelijk haalt wat hij belooft.

Gemiddeld blijkt dat voor het downloaden duidelijk niet het geval te zijn. Tien van de zestien pakketten in de tabel hieronder halen niet eens 60 procent van de beloofde snelheid en zes komen niet eens tot de helft. Bij het uploaden ziet dat er een stuk beter uit, maar die snelheden zijn natuurlijk ook lager. Al is een uploadpercentage van nog geen 30 procent wel erg schamel.

Als je deze waarden vergelijkt met die van vier jaar geleden, zie je dat de snelheden wel omhoog gaan, maar de percentages redelijk stabiel blijven. Blijkbaar beloven providers nog steeds meer dan ze waar kunnen maken. Om te voorkomen dat je daar stampet over gaat maken, wordt bij alle abon-

nementen ook aangeven dat de downloadsnelheid bijvoorbeeld 'tot 20 Mbit/s' is. Maar vervolgens is dat een maximale waarde die in de praktijk wellicht wel eens ooit ergens gehaald wordt (bijvoorbeeld bij een huis dat direct naast een wijkcentrale staat), maar waar je meestal niet bij in de buurt komt.

Gemeten internetsnelheden							
Provider	Abonnement	Nominale download (Mbit/s)	Gemeten download (Mbit/s)	Prestatie %	Nominale upload (Mbit/s)	Gemeten upload (Mbit/s)	Prestatie %
Ziggo	Internet Z1	5	4,66	93,3	0,5	0,44	87,2
UPC	25 Mb Internet	25	19,01	76,0	1,5	1,41	93,7
XS4ALL	Internet Start	8	6,05	75,7	1	0,79	78,9
Ziggo	Internet Z3	50	34,15	68,3	5	4,08	81,6
T-Mobile	Goedkoop Internet	4	2,69	67,2	1	0,77	77,0
KPN	Internet Basis	8	5,17	64,6	1	0,75	74,7
UPC	60 Mb Internet	60	35,84	59,7	6	4,39	73,2
Telfort	Internet Instap	8	4,64	58,0	1	0,79	78,6
UPC	120 Mb Internet	120	66,62	55,5	10	7,52	75,2
Ziggo	Internet Z2	30	16,16	53,9	3	2,10	69,9
T-Mobile	Snel Internet	20	9,44	47,2	1	0,82	82,1
XS4ALL	Internet Lite	20	9,17	45,9	2	0,90	45,2
Tele2	Internet (tot 50 Mb)	50	21,83	43,7	5	3,90	78,0
Telfort	Internet Standaard	25	10,73	42,9	3	0,85	28,3
Tele2	Internet (tot 20 Mb)	20	8,55	42,7	1	0,80	80,3
KPN	Internet Extra	30	11,36	37,9	3	0,91	30,3

bron: internetten.nl

is dan ook niet voor niets dat we in de overzichtstabel niet alleen kijken naar de maandelijkse prijs van een abonnement, maar voor zowel het eerste als het tweede jaar van een abonnement alle kosten eens bij elkaar optellen.

Een mooi voorbeeld is het Voordeelpakket van UPC met internet, telefoon en tv. Met grote letters wordt geadverteerd dat dit pakket de eerste drie maanden maar de helft van de normale prijs kost. Maar in het eerste jaar komen de totale kosten voor het abonnement door de borg en de installatiekosten op 553 euro. In het tweede jaar betaal je alleen 12 keer de abonnementskosten van 46 euro en kom je op een totaal van 552 euro. En weg is de aanbieding.

Tele2 timmert wat dat betreft goed aan de weg. Hun ADSL-internetabonnement kost 26 euro per maand, maar de eerste zes maanden maar 10 euro. De bijkomende kosten zijn beperkt tot 15 euro administratiekosten, zodat de totale kosten voor het eerste en tweede jaar op respectievelijk 216 en 312 euro uitkomen. Een verschil van bijna 100 euro dus. Dan is het al helemaal de moeite waard om na dat eerste jaar verder te kijken.

Sommige providers proberen je doelbewust op een bepaalde aanbieding af te sturen. Telfort Instap (8 Mbit/s) en Standaard (23 Mbit/s) verschillen met 20 en 25 euro sowieso slechts 5 euro per maand van elkaar, maar doordat Telfort je de eerste 12 maanden slechts 21,50 per maand voor het Standaardabonnement laat betalen, is het verschil tussen die twee slechts 18 euro op jaarbasis. dan ben je toch gek als je die hogere snelheid niet neemt! Ook bij Vodafone is het verschil het eerste jaar tussen de abonnementen met 8 en 20 Mbit/s slechts 6 euro. Bij KPN is dat verschil bijvoorbeeld 90 euro, bij T-Mobile 80 euro en bij XS4ALL zelfs 110 euro. Die verschillen zijn dan van een andere orde.

Met tv en/of bellen?

Internet kan op verschillende manieren je huis binnenkomen. Vroeger kon dat alleen via de telefoonlijn, eerst via het gewone belsignaal en later via een eigen protocol. Daar zijn uiteindelijk de diverse DSL-varianten uit gegroeid. Maar internet kan ook via je tv-kabel binnenkomen. Al dan niet in combinatie met je telefoon. De keuze wordt er dan ook niet makkelijker op. Het is een heel gedoe om drie afzonderlijke providers voor internet, telefonie en tv te hebben. Dan ben je wel het meest flexibel en onafhankelijk, maar heb je ook de meeste administratie. Voor ADSL is het welhaast onmogelijk om dat niet aan een vaste telefoon te koppelen. Anders betaal je direct (via KNP) of indirect (via de provider) toch voor het huren van de telefoonlijn. ADSL-providers zijn er dan ook maar wat happig op om je daarmee binnen te halen.

Voor de kabelexploitanten geldt een vergelijkbare situatie; De kabel ligt er al, klanten krijgen al een tv-signaal, dus is het een kleine moeite daar internet bij te verkopen. En als je dan toch bezig bent, kun je met hetzelfde gemak ook je vaste telefoon via die kabel laten verlopen. Het grote nadeel daarvan is dat als de kabelaansluiting om welke reden dan ook uitvalt, je ook geen telefoon meer hebt en je dus een mobiele telefoon moet hebben om die storing te melden. Daar heeft een gewone telefoonaansluiting geen last van. Als de stroom in het hele huis wegvalt, kun je toch nog gewoon bellen.

We hebben in de eerste tabel alleen gekeken naar het internetdeel. Bij DSL-providers hebben we vermeld of je daar een aparte telefoonaansluiting bij moet hebben en dat meegenomen in de totaalprijs. Bij de kabelproviders hebben we de verplichte kosten voor de tv-aansluiting erbij geteld.

Internet Instap	Internet Standaard	Internet Extra
Upload tot 1 Mbit/s	Upload tot 3 Mbit/s	Upload tot 5 Mbit/s
Download tot 8 Mbit/s	Download tot 25 Mbit/s	Download tot 40 Mbit/s
€ 20,- p/mnd Vaste lage prijs	€ 21,50 p/mnd Na 12 mnd € 25,-	€ 25,- p/mnd Na 12 mnd € 35,-
Ideaal voor internetten, Facebook, Hypes, online winkelen en natuurlijk e-mailen.	Ideaal voor Snel downloaden, online gamen en video's kijken.	Ideaal voor Met meerdere computers tegelijk razendsnel online en gamen, muziek en films downloaden.
Bij Telfort internet betaal je <u>geén</u> lijnruur, <u>geén</u> aansluitkosten en heb je <u>geén</u> dataalimiet		

Providers proberen je natuurlijk een zo snel mogelijk abonnement te verkopen. Bij Telfort zijn de prijsverschillen tussen de pakketten zo klein dat je voor weinig meer een duidelijk snellere verbinding hebt.

Je moet dus zelf goed vergelijken wat de afzonderlijke onderdelen je kosten of gaan kosten. Met inachtneming van wat voor soort telefoonabonnement je wilt (betalen per gesprek of flatrate) en uit hoeveel en wat voor tv-zenders je wilt kunnen kiezen (al dan niet digitaal, al dan niet HD). Het is daarbij zaak een uitsplitsing te maken in de afzonderlijke kosten, zoals we ook in onze tabellen hebben gedaan, om de verschillende aanbiedingen goed te kunnen vergelijken.

Naast de pure internetproviders met al dan niet een verplicht telefoon- of tv-abonnement hebben we ook naar zogeheten triple-play-aanbieders gekeken, die het complete pakket van internet, telefoon en tv aanbieden. Het is niet verrassend dat dit grotendeels dezelfde aanbieders zijn.

Zoals eerder vermeld kan het aanbod van providers door de huidige veranderingen in de infrastructuur nogal verschillen per locatie. Digitale tv via ADSL is mogelijk en vergelijkbaar met de kwaliteit van Digi-

Keuze uit vier modellen

Het Rijk denkt erover om tussen Utrecht en Tiel een snelweg aan te leggen, maar wil eerst weten of daar animo voor is. Eerst moet zich een minimaal aantal mensen aanmelden dat van die weg gebruik gaat maken, voordat het Rijk overgaat tot de aanleg ervan. Degenen die aangeven daar wel wat in te zien, kunnen zich opgeven en moeten daarbij kiezen uit een Volkswagen Polo, een Opel Astra, een Ford Focus of een Fiat Bravo. Wanneer (en of) die snelweg er precies komt is nog niet bekend, maar als het eenmaal zover is, wordt de gekozen auto bij je thuisgebracht en mag je daarmee de betreffende snelweg op.

Dit lijkt het zoveelste proefballonnetje van een politieke partij, maar is echt wat er op dit moment gebeurt bij de aanleg van glasvezel. Glasvezelbedrijf Reggefiber wil overal dolgraag aan de slag, maar wil dan wel eerst een bepaald dekkingspercentage in die

plaatsen om gegarandeerd te hebben dat er ook voldoende inkomsten uit voortvloeien. Dus krijg je de rare bovenstaande situatie. Zo wordt in een aantal plaatsen momenteel actief geworven voor mensen die willen overstappen op glasvezel. Daarbij moeten zij kiezen uit een lokaal verschillend aantal providers en zich inschrijven voor een van hun pakketten. Op het moment dat het dekkingspercentage van 30 of 40 procent eenmaal is gehaald en de glasvezel tot in huis ligt, gaat het (wellicht een jaar of eerder) gekozen abonnement pas in.

De ontwikkelingen gaan momenteel snel en providers doen hun uiterste best consumenten als klant binnen te halen. De aanbiedingen die volgend jaar gelden zullen (mogelijk) heel anders zijn dan waar momenteel mee geadverteerd wordt. Toch word je na het gehele glasvezelaanlegproces gehouden aan het contract dat je nu aangaat. Dat

is een redenatie die een snelle verspreiding van glasvezel tegenhoudt: op het moment dat glasvezel er ligt, zullen mensen overstappen op een dan gunstige aanbieding. Een bindende intentieverklaring tot overstappen zou op dit moment dan ook beter zijn, en dan zullen de percentages snel boven de minimum 30 procent stijgen. Het is voor de providers dan de kunst om op dat moment de beste aanbieding te hebben. Daarmee voorkom je dat mensen op dit moment voor een nu ogenschijnlijk gunstig alternatief moeten kiezen en daar na het uiteindelijke ingaan ervan nog een jaar aan vastzitten voordat zij dat kunnen veranderen. Dat lijkt in niemands voordeel.

reggefiber 

tenne. Net als bij Digitenne is HD daar niet mee mogelijk. Daar zal dus eerst een ander netwerk voor moeten zijn aangelegd. Laat je zeker niet door (voormalige) ADSL-providers verleiden tot een all-in-one pakket zonder dat duidelijk is wat hun lokale mogelijkheden op het gebied van digitale tv zijn. Als je internetverbinding niet sneller kan dan zo'n 20 Mbit/s, weet je dat je nog niet op een sneller netwerk zit en je dus geen VDSL met snelheden van 50 Mbit/s of meer in huis kunt krijgen en er ook beperkingen op het gebied van tv-ontvangst zullen zijn.

What's in a name

Bij een vergelijking van internetproviders valt op hoe inventief ze zijn in het verzinnen van namen voor de verschillende pakketten. Dat varieert van een nietszeggende code (Z1 tot en met Z3 bij Ziggo) tot het vooral niet over-

drijven (Start, Lite en Basic van XS4ALL voor respectievelijk 8, 20 en 40 Mbit/s) en het wat zwaar aanzetten (Basis, Extra en Premium van KPN voor 8, 30 en 50 Mbit/s). Wat de een basis noemt, is bij een ander instap, en een luxemodel van de ene provider is bij een andere een standaardversie.

Met pakketten als 'Goedkoop internet' en 'Snel internet' van T-Mobile (4 respectievelijk 20 Mbit/s) kun je in eerste instantie niets. Wat nu goedkoop en/of snel is, zal volgend jaar ongetwijfeld anders zijn. Vergelijken kan dan ook alleen op de daadwerkelijke opgegeven snelheden. Daarom hebben namen als 'Internet 50' en 'Internet 100' eigenlijk de voorkeur, maar toegegeven, dat is minder prozaïsch.

Voorwaarden

Bij alle providers zijn de algemene voorwaarden goed te vinden. Dat zijn meestal wat saai-

documenten waarin de rechten en plichten van zowel de provider als de consument worden vastgelegd. Daarin staat in ieder geval wanneer en hoe je het contract kunt beëindigen. UPC heeft naast de ondoordringelijke Algemene Voorwaarden ook een pdf met duidelijke en inzichtelijke Bestelvoorwaarden. Bij Scarlet wordt in de Algemene Voorwaarden vaak verwezen naar de website voor bijvoorbeeld de manier waarop je wijzigingen moet doorgeven of apparaten moet terugsturen of wat de verhuiskosten zijn. Die informatie is op de website echter moeilijk terug te vinden en hadden we liever gebundeld in een bijlage of aparte webpagina gezien.

Elke provider levert wel een modem en/of een draadloze router, en dat al dan niet gratis en/of in bruikleen. Sommige providers geven ook korting op een door hen te leveren router. Bij de DSL-providers gaat het meestal om een FritzBox, bij de andere worden speciale of

Triple-play aanbieders								
Leverancier	Vodafone	Vodafone	Vodafone	KPN	KPN	KPN	XS4ALL	
Website	www.vodafone.nl/internet/thuis/internet_bellen_en_tv/	www.vodafone.nl/internet/thuis/internet_bellen_en_tv/	www.vodafone.nl/internet/thuis/internet_bellen_en_tv/	www.kpn.com/glasvezel	www.kpn.com/glasvezel	www.kpn.com/glasvezel	http://www.xs4all.nl/consument/glasvezel	
Aanbieding	Internet, Bellen & TV 30	Internet, Bellen & TV 50	Internet, Bellen & TV 100	Instap alles-in-één	Standaard alles-in-één	Premium alles-in-één	Glas Basis	
Type	glasvezel	glasvezel	glasvezel	glasvezel	glasvezel	glasvezel	glasvezel	
Prestaties/opties								
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	30 / 30	50 / 50	100 / 100	50 / 50	100 / 100	500 / 500	50 / 50	
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	
Homepage (grootte)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓	✓	✓	✓ (1 GB)	
E-mailadressen (mailboxgrootte)	5 (100 MB)	5 (100 MB)	5 (100 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (1 GB)	
Nieuwsgroepen	-	-	-	✓	✓	✓	-	
Vast IP-adres	-	-	-	✓	✓	✓	✓	
Maandelijkse kosten telefoon (flatrate)	€ 9,95	€ 9,95	€ 9,95	€ 15	€ 15	€ 15	€ 15	
Analoge / digitale tv	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	
TV-zenders digitaal (HD)	60 (20)	60 (20)	60 (20)	50 (10)	50 (10)	50 (10)	50 (17)	
Extra's	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	
Up-/downgrade pakket	✓ / ✓ (na afloop termijn)	✓ / ✓ (na afloop termijn)	✓ / ✓ (na afloop termijn)	✓ / nvt	✓ / nvt	✓ / nvt	✓ / nvt	
Bijkomende kosten								
Telefoonkosten vast net	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,03/min	
Telefoonkosten mobiel	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,08/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,155/min	
Helpdesk	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	0900-0244 (€ 0,10/ minuut)	0900-0244 (€ 0,10/ minuut)	0900-0244 (€ 0,10/ minuut)	020-3987666	
Borg hardware	-	-	-	-	-	-	-	
Installatie-/administratiekosten	€ 14,95	€ 14,95	€ 14,95	€ 25 / € 10	€ 25 / € 10	€ 25 / € 10	€ 50 / € 10	
Verhuiskosten	€ 60	€ 60	€ 60	€ 25	€ 25	€ 25	-	
Overeenkomst								
Minimale contractduur	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	
Automatische verlenging	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	
Opzegmanier	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Overige voorwaarden	-	-	-	-	-	-	-	
Abonnement								
Aansluiting per maand	€ 49,95	€ 59,95	€ 74,95	€ 55	€ 65	€ 85	€ 65	
Kosten eerste jaar	€ 514,45	€ 614,45	€ 674,45	€ 665	€ 755	€ 935	€ 775	
Kosten tweede jaar	€ 599,40	€ 719,40	€ 809,40	€ 660	€ 780	€ 1.020	€ 780	
Opmerkingen	1e 2 maanden gratis, gratis draadloze router	1e 2 maanden gratis, gratis draadloze router	1e 2 maanden gratis, gratis draadloze router	1e 3 maanden € 45, twee tv-ontvangers, gratis Spotify Premium	1e 3 maanden € 45, twee tv-ontvangers, gratis Spotify Premium	1e 3 maanden € 45, twee tv-ontvangers, gratis Spotify Premium	1e maand gratis, modem in bruikleen	
✓ aanwezig - niet aanwezig								

specifieke versies geleverd die je ook alleen in combinatie met die provider kunt gebruiken en waar je na afloop van het contract ook niets meer aan hebt. Als je dat modem dan mag houden, kun je daar alleen nog mee naar het grof vuil.

Als je het modem in bruikleen krijgt, zit er in het installatiepakket soms al een terugstuuroos. Die moet je dan net zolang bewaren tot je het contract opzegt en het modem daar dan in terugsturen. In de praktijk zal die doos dan allang bij het oud papier zijn beland.

Wat betreft de contractduur zijn de voorwaarden van de providers vergelijkbaar. Er is een standaard contractduur van een bepaalde tijd, in de praktijk een jaar, daarna wordt het contract omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van een maand. Dat betekent dat je dan op elk willekeurig moment van je contract afkunt en niet eerst weer een jaar

<p>Goedkoop internet</p> <p>Supergoedkoop internet. E-mailen, downloaden en surfen met een betrouwbare verbinding. Geschikt voor de meeste internettoepassingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gratis spam- en virusfilter ✓ Gratis draadloze multi-pc modem ✓ Aansluitkosten € 14,95 in plaats van € 25,- <p>Bestel Goedkoop Internet</p> <p>Meer informatie</p>	<p>Snel Internet</p> <p>Supersnel internet geschikt voor de meest gangbare internettoepassingen, zoals mailen, surfen, gamen en muziek downloaden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Internet tot 20 Mb/s ✓ Gratis spam- en virusfilter ✓ Gratis draadloze multi-pc modem <p>Bestel Snel Internet</p> <p>Meer informatie</p>
--	---

Benamingen voor pakketten zoals T-Mobile die hanteert zijn weinigzeggend. Wat nu 'Snel Internet' heet zal qua specificaties over een half jaar wellicht onder 'Goedkoop internet' vallen.

hoeft te wachten voordat je abonnement afloopt. In dit geval betekent een maand ook echt een maand: als je bijvoorbeeld op 18 april opzegt, heb je vanaf 18 mei geen internet meer via die provider.

Voor zover we hebben kunnen achterhalen, is UPC de enige die een garantieregeling op zijn website heeft staan. Daarin staat duidelijk wat je moet doen bij een storing en op welke vergoedingen je recht hebt als

XS4ALL	XMS	XMS	XMS	UPC	UPC	Ziggo	Ziggo	Ziggo
http://www.xs4all.nl/consument/glasvezel	xmsnet.nl/diensten/internet	xmsnet.nl/diensten/internet	xmsnet.nl/diensten/internet	www.upc.nl/pakketten	www.upc.nl/pakketten	www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/	www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/	www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/
Glas Extra	Internet 30/30, telefonie, radio en tv	Internet 50/50, telefonie, radio en tv	Internet 100/100, telefonie, radio en tv	Voordeelpakket	Voordeelpakket 50Mb	Alles-in-1 Basis	Alles-in-1 Plus	Alles-in-1 Extra
glasvezel	glasvezel	glasvezel	glasvezel	kabel	kabel	kabel	kabel	kabel
100 / 100	30 / 30	50 / 50	100 / 100	25 / 1,5	50 / 2,5	10 / 1	40 / 4	120 / 10
fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
✓ (1 GB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (25 MB)	✓ (25 MB)	✓ (25 MB)
5 (1 GB)	5 (totaal 1 GB)	5 (totaal 1 GB)	5 (totaal 1 GB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	2 (25 MB)	2 (25 MB)	2 (25 MB)
-	✓	✓	✓	✓	✓	✓ (10 GB/maand)	✓ (10 GB/maand)	✓ (10 GB/maand)
✓	✓ (€ 24,95 eenmalig)	✓ (€ 24,95 eenmalig)	✓ (€ 24,95 eenmalig)	-	-	-	-	-
€ 15	€ 9,95	€ 9,95	€ 9,95	€ 9	€ 9	€ 10	€ 10	€ 10
✓ / ✓	✓ / ✓ (€ 4,95/maand)	✓ / ✓ (€ 4,95/maand)	✓ / ✓ (€ 4,95/maand)	✓ / ✓ (€ 5,50/maand)	✓ / ✓ (€ 5,50/maand)	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓
50 (17)	60 (14)	60 (14)	60 (14)	60 (23 ✓ oor extra € 7,50/maand)	60 (23 ✓ oor extra € 7,50/maand)	60 (12)	60 (12)	60 (12)
virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
✓ / nvt	naar 100 / nvt	naar 100 / nvt	nvt / nvt	✓ (nieuw jaarcontract) / ✓	✓ (nieuw jaarcontract) / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓
€ 0,10 + € 0,03/min	€ 0,03 + € 0,02/min	€ 0,03 + € 0,02/min	€ 0,03 + € 0,02/min	€ 0,10 + € 0,05/min	€ 0,10 + € 0,05/min	€ 0,08 + € 0,08/min	€ 0,08 + € 0,08/min	€ 0,08 + € 0,08/min
€ 0,10 + € 0,155/min	€ 0,05 + € 0,17-0,20/min	€ 0,05 + € 0,17-0,20/min	€ 0,05 + € 0,17-0,20/min	€ 0,10 + € 0,16/min	€ 0,10 + € 0,16/min	€ 0,08 + € 0,08/min	€ 0,08 + € 0,08/min	€ 0,08 + € 0,08/min
020-3987666	088-5552555	088-5552555	088-5552555	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele assistent	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele assistent	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele assistent
-	-	-	-	€ 45	€ 45	-	-	-
€ 50 / € 10	-	-	-	- / € 25	- / € 25	€ 29,95 / € 9,50	€ 29,95 / € 9,50	€ 29,95 / € 9,50
-	-	-	-	€ 25	€ 25	-	-	-
12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	1 maand	1 maand	1 maand
1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
schriftelijk, elektronisch of telefonisch	aangetekende brief	aangetekende brief	aangetekende brief	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	brief, telefoon	schriftelijk, telefonisch	schriftelijk, telefonisch
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
-	-	-	-	-	-	-	-	-
€ 75	€ 44,95	€ 54,95	€ 69,95	€ 46	€ 49	€ 42	€ 52	€ 67
€ 885	€ 539,40	€ 659,40	€ 839,40	€ 553	€ 584,50	€ 543,45	€ 663,45	€ 843,45
€ 900	€ 539,40	€ 659,40	€ 839,40	€ 552	€ 588	€ 504	€ 624	€ 804
1e maand gratis, modem in bruikleen	geen draadloos modem	geen draadloos modem	geen draadloos modem	1e 3 maanden 50% korting	1e 3 maanden 50% korting	draadloos modem in bruikleen	draadloos modem in bruikleen	draadloos modem in bruikleen

een van de diensten van UPC mocht uitval- len. Die vergoeding gaat in als de storing 24 uur na het aanmelden nog niet is opgelost. Daar moet je je overigens ook weer niet aan rijk rekenen: als je een totaalpakket met snel internet, bellen en tv hebt, en het hele netwerk plat ligt, is de vergoeding maxi- maal 5 euro per dag. Een totale storing van bijvoorbeeld een week levert je dan 30 euro op, maar het ongemak van een week geen gebruik van al die diensten zal dat bedrag ver overstijgen.

Bij de meeste providers sluit jij als persoon een contract af. Als je verhuist, neem je dat contract mee. Als het op je nieuwe adres om wat voor reden dan ook niet mogelijk is om de diensten van de betreffende provider daar af te nemen, kun je het contract beëindigen, maar soms alleen als je toch de volledige nog verschuldigde termijnen betaalt. In uitzon- deringsgevallen (XS4ALL) kun je het contract door iemand anders (in huis) laten overne- men, wat handig is als je bijvoorbeeld in een studentenhuis woont en verhuist en een van

de andere kamerbewoners het internetcon- tract dan kan overnemen zodat niet het hele huis zonder internet komt te zitten.

Helpdesk

De prijzen voor internetverbindingen moe- ten kunnen concurreren om klanten binnen te halen. Dat betekent dat er op andere on- derdelen zoveel mogelijk bespaard moet worden. Vaak is de helpdesk daar een goede indicatie voor. De meeste providers werken

Internetproviders												
Leverancier	UPC	UPC	UPC	Ziggo	Ziggo	Ziggo	XS4ALL	XS4ALL	XS4ALL	XS4ALL		
Website	www.upc.nl/ internet/	www.upc.nl/ internet/	www.upc.nl/ internet/	www.ziggo. nl/#producten/ internet/	www.ziggo. nl/#producten/ internet/	www.ziggo. nl/#producten/ internet/	www.xs4all. nl/consument/ internet	www.xs4all. nl/consument/ internet	www.xs4all. nl/consument/ internet	www.xs4all. nl/consument/ internet		
Pakket	Fiber Power 25 Mb Internet	Fiber Power 60 Mb Internet	Fiber Power 120 Mb Internet	Internet Z1	Internet Z2	Internet Z3	Start	Lite	Basic	Glas Basis		
Type	kabel	kabel	kabel	kabel	kabel	kabel	VDSL	VDSL	VDSL	glasvezel		
Prestaties/opties												
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	25 / 1,5	60 / 6	120 / 10	5 / 0,5	30 / 3	50 / 5	8 / 1	20 / 2	40 / 3	50 / 50		
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use		
Homepage (grootte)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (250 MB)	✓ (1 GB)	✓ (1 GB)	✓ (1 GB)	✓ (1 GB)		
E-mailadressen (mailboxgrootte)	10 (100 MB)	10 (100 MB)	10 (100 MB)	5 (50 MB totaal)	5 (100 MB totaal)	10 (250 MB totaal)	5 (1 GB)	5 (1 GB)	5 (1 GB)	5 (1 GB)		
Nieuwsgroepen	✓	✓	✓	✓ (10 GB/ maand)	✓ (50 GB/ maand)	✓ (100 GB/ maand)	✓	✓	✓	–		
Vast IP-adres	–	–	–	–	–	–	–	–	–	✓		
KPN-aansluiting nodig	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–		
TV-aansluiting	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–	–	–	–		
Extra's	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter, firewall	virusfilter, spamfilter, firewall	virusfilter, spamfilter, firewall	virusfilter, spamfilter		
Up-/downgrade pakket	✓ (nieuw jaar- contract) / ✓	✓ (nieuw jaar- contract) / ✓	✓ (nieuw jaar- contract) / ✓	✓ / ✓ (na afloop contract- duur)	✓ / ✓ (na afloop contract- duur)	✓ / ✓ (na afloop contract- duur)	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / nvt		
Bijkomende kosten												
Helpdesk	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele as- sistent	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele as- sistent	0900-1884 (€ 0,10 / minuut), virtuele as- sistent	020-3987666	020-3987666	020-3987666	020-3987666		
Borg hardware	€ 45	€ 45	€ 45	–	–	–	–	–	–	–		
Installatie-/administratiekosten	€ 35 / € 25	€ 35 / € 25	€ 35 / € 25	€ 59,95	€ 59,95	€ 59,95	– / € 10	– / € 10	– / € 10	– / € 10		
Verhuiskosten	€ 25	€ 25	€ 25	–	–	–	–	–	–	–		
Overeenkomst												
Minimale contractduur	12 maanden	12 maanden	12 maanden	1 maand	1 maand	1 maand	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden		
Automatische verlenging	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand		
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand		
Opzegmanier	schriftelijk, telefonisch of elektronisch	schriftelijk, telefonisch of elektronisch	schriftelijk, telefonisch of elektronisch	schriftelijk, telefonisch	schriftelijk, telefonisch	schriftelijk, telefonisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	schriftelijk, elektronisch of telefonisch		
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Overige voorwaarden	alleen in combinatie met tv-pakket	alleen in combinatie met tv-pakket	alleen in combinatie met tv-pakket	alleen in combinatie met tv-pakket	alleen in combinatie met tv-pakket	alleen in combinatie met tv-pakket	–	–	–	–		
Maandelijks kosten												
Internetaansluiting per maand	€ 25	€ 35	€ 50	€ 19,95	€ 29,95	€ 47,95	€ 30	€ 40	€ 55	€ 45		
Telefoonaansluiting per maand	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–		
TV-aansluiting per maand	€ 17,50	€ 17,50	€ 17,50	€ 16,95	€ 16,95	€ 16,95	–	–	–	–		
Maandelijks kosten totaal	€ 42,50	€ 52,50	€ 67,50	€ 36,90	€ 46,90	€ 64,90	€ 30	€ 40	€ 55	€ 45		
Jaarlijkse kosten												
Eerste jaar	€ 575,50	€ 682,50	€ 840	€ 502,75	€ 622,75	€ 838,75	€ 340	€ 450	€ 615	€ 540		
Tweede jaar	€ 510	€ 630	€ 810	€ 442,80	€ 562,80	€ 778,80	€ 360	€ 480	€ 660	€ 540		
Opmerkingen	eerste 3 maan- den € 12,50, kosten contract- overname € 15, draad- loos modem bruikleen € 30 activatiekosten	eerste 3 maan- den € 17,50, kosten contract- overname € 15, draad- loos modem bruikleen € 30 activatiekosten	eerste 3 maanden € 25, kosten contract- overname € 15, draad- loos modem bruikleen € 30 activatiekosten	draadloos modem in bruikleen	draadloos modem in bruikleen	draadloos modem in bruikleen	1e maand gratis, modem gratis, onder- steunt IPv6	1e maand gratis, modem gratis, onder- steunt IPv6	1e maand gratis, modem gratis, onder- steunt IPv6	1e maand gratis, modem in bruikleen, ondersteunt IPv6	1e maand gratis, modem in bruikleen, ondersteunt IPv6	
✓ aanwezig – niet aanwezig												

met een 0900-nummer dat 10 eurocent per minuut kost. T-Mobile spant wat dat betreft de kroon: daar betaal je zelfs 15 eurocent per minuut. Dat kan na een aantal minuten in de wachtrij staan aardig oplopen, zeker als het probleem niet meteen is opgelost en je later nog een keer moet terugbellen en het hele riedeltje weer van voor af aan begint. Vodafone hanteert een uiterst schappelijke maximumprijs van 45 eurocent per gesprek. Sommige providers hebben op hun website de tijden staan waarop je het beste kunt bel-

len omdat de wachttijden dan het kortst zijn. XS4ALL, Scarlet en XMS hebben een helpdesknummer dat tegen lokaal tarief werkt.

Als je nog geen klant van een provider bent, is het beeld opeens heel anders. Dan is er een gratis 0800-nummer beschikbaar of kun je je telefoonnummer op de website intypen en word je door iemand van de provider teruggebeld.

Het gebruik van de helpdesk is te voorkomen door zoveel mogelijk informatie via de website te ontsluiten. De kwaliteit daarvan

wisselt nogal. De dure helpdesk van T-Mobile wordt enigszins gecompenseerd door het feit dat je veel online kunt opzoeken en wijzigen. Ook bij Telfort kun je online veel zelf doen. Op de site van KPN is veel informatie te vinden, maar kun je relatief weinig online aanpassen. Bij XS4ALL kun je door te blijven klikken veel instellingen terugvinden en bijvoorbeeld je abonnement upgraden. Via de zoekfunctie van de Klantenservice van Vodafone leidt 'pop' niet tot de instellingen van de binnenkomende e-mailserver, maar 'pop3' weer wel.

	XS4ALL	Telfort	Telfort	Telfort	Tele2	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	T-Mobile
	www.xs4all.nl/consument/internet	internet.telfort.nl	internet.telfort.nl	internet.telfort.nl	www.tele2.nl/internet.html	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.kpn.com/privé/internet.htm	www.t-mobile.nl/internet
	Glas Extra	Instap	Standaard	Extra	Basispakket	Basis	Extra	Premium	Instap internet + bellen	Standaard internet + bellen	Premium internet + bellen	Goedkoop Internet
	glasvezel	VDSL	VDSL	VDSL	DSL	ADSL	ADSL	ADSL	glasvezel	glasvezel	glasvezel	ADSL
	100 / 100	8 / 1	25 / 3	40 / 5	20	8 / 1	30 / 3	50 / 5	50 / 50	100 / 100	500 / 500	4 / 1
	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
	✓ (1 GB)	-	-	-	✓ (20 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓ (50 MB)	✓	✓	✓	✓ (20 MB)
	5 (1 GB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	1 (20 MB)	5	5	5	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	4 (5 GB)
	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter, firewall voor € 4/maand	virusfilter, spamfilter, firewall voor € 4/maand	virusfilter, spamfilter, firewall voor € 4/maand	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
	✓ / nvt	✓ / ✓ (€ 25)	✓ / ✓ (€ 25)	✓ / ✓ (€ 25)	✓ / -	✓ / ✓ (beide gratis, na 3 maanden)	✓ / ✓ (beide gratis, na 3 maanden)	✓ / ✓ (beide gratis, na 3 maanden)	✓ / nvt	✓ / ✓ (na termijn)	nvt / ✓ (na termijn)	via Klantenservice
	020-3987666	0900-9596 (€ 0,10/minuut)	0900-9596 (€ 0,10/minuut)	0900-9596 (€ 0,10/minuut)	0900-2411602 (€ 0,10/minuut), virtuele assistent	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-0244 (€ 0,10/minuut)	0900-9515 (€ 0,15/minuut)
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	- / € 10	-	-	-	- / € 15	-	-	-	€ 25 / € 10	€ 25 / € 10	€ 25 / € 10	€ 14,95
	-	€ 25	€ 25	€ 25	€ 35	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 50
	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden
	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
	schriftelijk, elektronisch of telefonisch	schriftelijk, telefonisch of online	schriftelijk, telefonisch of online	schriftelijk, telefonisch of online	schriftelijk	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk of elektronisch	telefonisch, schriftelijk
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	€ 55	€ 20	€ 25	€ 35	€ 26	€ 25	€ 35	€ 40	€ 40	€ 50	€ 70	€ 12,50
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	€ 5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	€ 55	€ 20	€ 25	€ 35	€ 26	€ 25	€ 35	€ 40	€ 40	€ 50	€ 70	€ 17,50
	€ 660	€ 240	€ 258	€ 300	€ 216	€ 300	€ 390	€ 515	€ 515	€ 635	€ 875	€ 210
	€ 660	€ 240	€ 300	€ 420	€ 312	€ 300	€ 420	€ 480	€ 480	€ 600	€ 840	€ 210
	1e maand gratis, modem in bruikleen, ondersteunt IPv6	draadloos modem in bruikleen	1e 12 maanden € 21,50, draadloos modem in bruikleen	1e 12 maanden € 25, draadloos modem in bruikleen	1e 6 maanden € 10, draadloos modem in bruikleen	gratis mobiel internet bij hotspots, gratis modem in bruikleen	1e 3 maanden € 25, gratis mobiel internet bij hotspots, gratis modem in bruikleen	1e 3 maanden € 35, gratis mobiel internet bij hotspots, gratis modem in bruikleen	gratis draadloos modem	gratis draadloos modem	gratis draadloos modem	gratis draadloos modem

Op de sobere website van XMS staan antwoorden op algemene vragen, maar kun je na inloggen je abonnement upgraden, maar ook uitgebred aanpassen (inclusief downgraden). Bij Scarlet staat wel wat eerste hulp bij internetproblemen, maar dan vaak ook in de vorm van pdf's, en de inhoud daarvan wordt door de zoekfunctie niet doorzocht. De zoekfunctie van Ziggo leidt meestal niet meteen tot de gewenste antwoorden. Zoeken op 'pop' voor de e-mailinstellingen levert als belangrijkste resultaten informatie over Iggy Pop, over een

halve finalist van de Amerikaanse Pop Idol en dan pas iets over de instellingen onder Windows. Op de resultaatpagina verschijnt rechts ook een nieuw zoekveld, en daar krijg je betere helpdesresultaten mee. Via 'mijn ziggo' kun je dan onder andere facturen bekijken. Het zoeken naar de e-mailinstellingen bij de online Klantenservice van UPC leidt meteen tot de 'Serverinstellingen UPC e-mail'. Bij Tele2 kom je via de belangrijkste vragen bij de 'virtuele Assistent', en die is een goed voorbeeld van hoe het ook kan. Als je daar 'pop' intypt,

vraagt de assistent of je op zoek bent naar de pop3-instellingen. Die worden dan ook meteen getoond op diezelfde pagina, waarna de assistent je vraagt of je geholpen wilt worden met het instellen. Bij zo'n assistent ga je gewoon voor de lol wat informatie opzoeken!

Overzichtelijk

In de eerste tabel geven we een overzicht van de pure internetproviders. Als daar een telefoonlijn (DSL) of een tv-abonnement (kabel) bij

Internetproviders (vervolg)										
Leverancier	T-Mobile	T-Mobile	T-Mobile	Scarlet	Scarlet	Vodafone	Vodafone	Vodafone	XMS	XMS
Website	www.t-mobile.nl/internet	www.t-mobile.nl/internet	www.t-mobile.nl/internet	www.scarlet.nl	www.scarlet.nl	www.vodafone.nl	www.vodafone.nl	www.vodafone.nl	xmsnet.nl/diensten/internet	xmsnet.nl/diensten/internet
Pakket	Snel Internet	FiberFast	FiberFast	Internet	Internet Xtra	Internet & Bel-len 8	Internet & Bel-len 20	Internet & Bel-len 40	Internet 50	Internet 100
Type	ADSL	ADSL	ADSL	DSL	VDSL2	DSL	DSL	DSL	glasvezel	glasvezel
Prestaties/opties										
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	20 / 1	30 / 3	60 / 6	20 / n.b	40 / n.b.	8 / 1	20 / 2	40 / 3	50 / 50	100 / 100
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	n.b.	n.b.	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
Homepage (grootte)	✓ (20 MB)	✓ (20 MB)	✓ (20 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)	✓ (100 MB)
E-mailadressen (mailboxgrootte)	4 (5 GB)	4 (5 GB)	4 (5 GB)	3 (totaal 100MB)	3 (totaal 100MB)	5	5	5	5 (totaal 1 GB)	5 (totaal 1 GB)
Nieuwsgroepen	✓	✓	✓	n.b.	n.b.	-	-	-	✓	✓
Vast IP-adres	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (24,95 eenmalig)	✓ (24,95 eenmalig)
KPN-aansluiting nodig	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
TV-aansluiting	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Extra's	✓ virusfilter, spamfilter	✓ virusfilter, spamfilter	✓ virusfilter, spamfilter	-	-	-	-	-	✓ virusfilter, spamfilter	✓ virusfilter, spamfilter
Up-/downgrade pakket	via Klantenservice	via Klantenservice	via Klantenservice	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	naar Internet 100 / nvt	nvt / -
Bijkomende kosten										
Helpdesk	0900-9515 (€ 0,15/minuut)	0900-9515 (€ 0,15/minuut)	0900-9515 (€ 0,15/minuut)	0900-2351650 (lokaal tarief)	0900-2351650 (lokaal tarief)	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	0900-0940 (€ 0,45 per gesprek)	088-5552555	088-5552555
Borg hardware	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Installatie-/administratiekosten	€ 14,95	€ 14,95	€ 14,95	€ 19,95	€ 24,95	-	-	-	-	-
Verhuiskosten	€ 50	€ 50	€ 50	€ 24,95	€ 24,95	€ 60	€ 60	€ 60	-	-
Overeenkomst										
Minimale contractduur	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden
Automatische verlenging	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
Opzegmanier	telefonisch, schriftelijk	telefonisch, schriftelijk	telefonisch, schriftelijk	schriftelijk	schriftelijk	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	aangetekende brief	aangetekende brief
Overstapservice	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
Overige voorwaarden	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maandelijks kosten										
Internetaansluiting per maand	€ 24	€ 29,95	€ 39,95	€ 19,95	€ 44,95	€ 24,95	€ 29,95	€ 39,95	€ 42,50	€ 57,50
Telefoonaansluiting per maand	€ 5	€ 5	€ 5	€ 9,95	€ 9,95	-	-	-	-	-
TV-aansluiting per maand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maandelijks kosten totaal	€ 29	€ 34,95	€ 44,95	€ 29,90	€ 54,90	€ 24,95	€ 29,95	€ 39,95	€ 42,50	€ 57,50
Jaarlijkse kosten										
Eerste jaar	€ 290	€ 347,60	€ 447,60	€ 348,75	€ 683,75	€ 263,40	€ 269,40	€ 359,40	€ 510	€ 690
Tweede jaar	€ 468	€ 419,40	€ 539,40	€ 358,80	€ 658,80	€ 299,40	€ 359,40	€ 479,40	€ 510	€ 690
Opmerkingen	1e 4 maanden € 9,50/maand, gratis draadloos modem	1e 4 maanden € 12,00/maand, gratis draadloos modem	1e 4 maanden € 17,00/maand, gratis draadloos modem	1e 6 maanden € 14,95, draadloos modem in bruikleen	draadloos modem in bruikleen	1e 6 maanden € 19,95, gratis draadloos modem	1e 6 maanden € 14,95, gratis draadloos modem	1e 6 maanden € 19,95, gratis draadloos modem	geen draadloos modem	geen draadloos modem

✓ aanwezig - niet aanwezig

nodig is, vermelden we dat en rekenen we de kosten daarvan mee in de totale kosten voor het eerste en tweede jaar.

Geen enkele provider werkt nog met data-limieten, maar er wordt wel een fair use policy (fup) gebruikt. Wat dat precies inhoudt, is niet altijd duidelijk. Ook in de Algemene Voorwaarden wordt er meestal niets over gezegd. Als je geen al te zware gebruiker bent, zul je er in de praktijk weinig mee te maken krijgen.

De ruimte die je voor een eigen website krijgt, meestal in de vorm van `jouwnaam.providernaam.nl`, varieert nogal. Bij Tele2 is dat een schamele 20 MB, bij XS4ALL kun je je uitleven tot 1 GB. Bij de meeste providers krijg je 5 e-mailadressen met een grootte variërend van eveneens 20 MB tot 1 GB. Let er wel op dat dit bij sommige providers de totale grootte is voor alle e-mailadressen samen en in enkele gevallen de beschikbare ruimte voor de website en alle e-mailadressen bij elkaar worden opgeteld.

Als je de internetverbinding niet alleen eenzijdig wilt gebruiken om te downloaden, maar bijvoorbeeld ook van buitenaf bij je bestanden of webcambelden wilt kunnen, moet je het IP-adres van de verbinding weten. Als dat een vast IP-adres is, kun je daar altijd en overal bij. Als je geen vast IP-adres hebt, kun je dat met een DynDNS-service wel gedeeltelijk oplossen, maar als je IP-adres regelmatig vernieuwd wordt, zal dat tot het verbreken van verbindingen en daarmee een mate van onbetrouwbaarheid leiden. Zeker als je uploadsnelheid groot is, zul je daar ook gebruik van willen maken en is een vast IP-adres eigenlijk een must.

Alle providers met uitzondering van Scarlet en Vodafone laten een virus- en spamfilter op je mails los. Dat voorkomt aardig wat overbodig netwerkverkeer en misbruik. Scarlet legt op de site wel uit wat je tegen virussen en spam kunt doen, maar dat geldt dan alleen voor je lokale stations.

Een abonnement verhuizen lijkt technisch gezien niet zo'n ingewikkelde aangelegenheid. Het signaal moet van de ene aansluiting worden omgezet naar een andere. Dat moet een systeembeheerder ongetwijfeld ergens achter een beeldscherm kunnen doen. Het lijkt zelfs voorstelbaar dat alle mutaties van een dag in een batch automatisch afgewerkt worden en er al helemaal weinig handwerk aan te pas komt. Het feit dat een aantal providers (XS4ALL, XMS) niets in rekening brengt voor een verhuizing versterkt dat beeld alleen maar. Waarom dat dan bij andere aanbieders 25 (UPC, Telfort, KPN, Scarlet), 35 (Tele2), 50 (T-Mobile) of zelfs 60 euro (Vodafone) moet kosten is niet helemaal duidelijk. Ook hier geldt dat het geld toch linksom of rechtsom binnen moet komen: als de verhuiskosten laag zijn, kan het wel zijn dat je meer (of zelfs veel) aan borg en installatie- en administratiekosten kwijt bent. Bij UPC en Ziggo komt dat in totaal zelfs op 60 euro, terwijl Vodafone hier weer compenseert door geen extra kosten in rekening te brengen. XMS doet het wat dat betreft goed, ook hier betaal je niets extra. XS4ALL houdt de schade beperkt tot 10 euro aan verzendkosten.

De kosten over een heel jaar lijken moeilijk vergelijkbaar. Als je bijvoorbeeld alleen naar

Alles over Internet & Bellen

Vraag het de virtuele Assistent van Tele2

Tele2 zegt: Welkom bij de Klantenservice van Tele2. Waarmee kan ik je van dienst zijn?

Jij zegt: pop

Tele2 zegt: Ben je op zoek naar de pop3 en SMTP servernamen en poortnummers van Tele2 (of zonnet/versatelly)?

Jij zegt: ja

Tele2 zegt: Ik heb hieronder de e-mailinstellingen van Tele2 neergezet. Maar ik kan je ook helpen met de e-mailinstellingen, wil je dat?

Jij zegt: |

Verzenden

De virtuele assistent van Tele2 geeft op een gebruiksvriendelijke manier in vraag- en antwoordvorm snel de juiste oplossingen voor je probleem.

de verbindingen rond de 20/25 Mbit/s kijkt en dan de pure internetkosten neemt, kom je voor het eerste jaar op prijzen van 216 euro (Tele2) tot 450 euro (XS4ALL VDSL). Het is dan zaak goed te letten op bijvoorbeeld de upgradebaarheid van die verbinding. Bij Tele2 kun je standaard niet hoger dan 20 Mbit/s, tenzij het netwerk daar al geschikt voor is en je voor 5 euro per maand meer 50 Mbit/s kunt halen. Bij XS4ALL kun je via VDSL nog naar 40 Mbit/s. Bij UPC kun je via de kabel tot 120 Mbit/s, maar dan begint de kassa wel te rinkelen. Als je al glasvezel hebt, kun je via KPN voor 70 euro per maand (voor alleen internet) een 500/500-Mbit/s-verbinding krijgen. Dat is voor gewone consumenten wellicht wat veel van het goede.

Alles-in-een

Als je een internetverbinding bij een provider afsluit, is het kostenefficiënt om daar ook een bel- en eventueel tv-abonnement bij af te sluiten. Waarbij de volgorde soms ook andersom kan zijn. Dat wordt door providers op zijn zachtst gezegd in ieder geval niet ontmoedigd: voor UPC Fiber Power 25 betaal je (inclusief tv) 575,50 euro in het eerste jaar, voor UPC's Voordeelpakket (ook 25 Mbit/s, in dit geval inclusief tv en telefoon) betaal je slechts 553 euro. XMS rekent voor een 50 respectievelijk 100 Mbit/s-verbinding 42,50 en 57,50 euro per maand, met digitale tv en bellen komt dat op 54,95 en 69,95, zodat je voor 12,50 euro per maand meer kunt bellen en tv-kijken. In de tabel met de triple-play-aanbieders hebben we alleen de glasvezel- en kabelaanbieders meegenomen.

Bij een vergelijking van de 50/50-aanbiedingen blijkt dat je daar gemiddeld rond de 650 euro op jaarbasis voor kwijt bent. Let wel: het eerste jaar. Het verschil met het tweede jaar kan oplopen tot 100 euro meer. Wil je helemaal voor top-of-the-bill gaan – en is dat op jouw adres ook mogelijk – ga dan voor KPN Premium alles-in-één. Dat kost je dan alleen wel zo'n 1000 euro per jaar.

Conclusie

De onderlinge verschillen tussen de providers worden kleiner. De snelheden beginnen meer op elkaar te lijken, de abonnementsprijzen komen dichter bij elkaar te liggen. Het zijn dan ook de details die het hem doen: moet je borg betalen, zijn er extra kosten voor installatie of verzending, hoe duur is verhuizen, wat kun je online makkelijk zelf regelen en waar heb je een (dure) helpdesk voor nodig?

De ontwikkelingen op het gebied van de infrastructuur gaan snel. Kies een provider die met de toekomst meekan. Een aantrekkelijk aanbod kan in het begin prima voldoen, maar later als een bottleneck werken als er geen upgrademogelijkheden zijn.

De alles-in-een aanbiedingen zijn prijstechnisch gezien interessant, maar je wordt dan wel afhankelijk van één provider. En dan moeten de mogelijkheden op tv-gebied (aantal zenders, HD-ondersteuning, Uitzending Gemist, meerdere ontvangers en dergelijke) en de kosten voor het bellen even optimaal zijn als de internetopties.

Het moge in ieder geval duidelijk zijn dat het loont om van tijd tot tijd je abonnement(en) eens goed onder de loep te nemen. Vaak betaal je voor een tweede jaar duidelijk meer dan voor het eerste jaar, maar kun je na dat eerste jaar maandelijks opzeggen. In de tussentijd zijn er dan – vaak bij dezelfde provider – weer andere aanbiedingen waarnaar je kunt overstappen. Daar een mid-dagje voor gaan zitten, kan je al gauw een paar honderd euro schelen. (nkr)

Literatuur

- [1] Urs Mansmann, Michael Janßen, Internet-turbo, Snelle verbindingen kiezen en optimaal benutten, c't 1-2/2011, p.46
- [2] Noud van Kruysbergen, Breedbandoorlog, Breedbandinternet wordt steeds goedkoper, zeker in combinatie met bellen en digitale tv, c't 6/2008,