



Noud van Kruysbergen, Alieke van Sommeren

Snel voor weinig

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 juist bij hen moet afnemen en niet bij de concurrent. Daar kun je als klant dus mooi 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 sukkelt jouw internetverbinding op een lagere snelheid voor dezelfde prijs door. Soms is een belletje naar je huidige provider waarin je aangeeft dat je denkt aan een overstap al genoeg om te kunnen profiteren van de huidige leuke aanbieding die normaal alleen voor nieuwe klanten geldt.

Je kunt ervoor kiezen om ieder jaar alle aanbiedingen af te lopen en daar de goedkoopste uit te kiezen, maar dan heb je steeds een overlaptijd waarin je soms geen en dan weer 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. Elke provider heeft inmiddels dan ook een overstapservice. Daar hoeft je 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 dekkinggraad in Nederland is hoog, ook de snelheden lopen steeds meer op. 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, wat overeenkomt met de snelheden van de goed-

The screenshot shows the Online.nl website interface. At the top, there are navigation links for 'Webmail' and 'Mijn Online.nl'. Below that, a row of service categories is displayed: 'INTERNET Vanaf €9,95', 'INTERNET & BELLEN Vanaf €12,95', 'INTERNET & TV Vanaf €19,95', 'INTERNET, BELLEN & TV Vanaf €22,95', and 'KLANTENSERVICE'. The main content area is divided into three steps: '1 - PRODUCT KIEZEN', '2 - POSTCODECHECK', and '3 - PERSOONLIJKE GEGEVENS'. Under '1 - PRODUCT KIEZEN', three internet speed options are listed: 'Internet' (Tot 10 Mb/s down, Tot 1 Mb/s up), 'SNEL' (Tot 30 Mb/s down, Tot 3 Mb/s up), and 'ULTRASNEL' (Tot 50 Mb/s down, Tot 5 Mb/s up). The 'SNEL' package is highlighted with a green checkmark and labeled 'Meest gekozen snelheid'. A 'Prijsoverzicht' box on the right indicates a monthly cost of €22,95 for the first 12 months.

Online noemt 30 Mbit/s supersnel en 50 Mbit/s ultrasnel. Een snelheid van 50 Mbit/s begint echter al standaard te worden, dus de term ultrasnel lijkt niet meer zo passend.

kopere glasvezel- en kabelabonnementen. KPN biedt ook 80 Mbit/s VDSL aan, dankzij pair bonding. Hierbij wordt het normaal niet gebruikte tweede aderpaar ingezet om de snelheid te verdubbelen. Pair bonding is dus lang niet overal beschikbaar. De snelheid is echter niet te garanderen en afhankelijk van wat randvoorwaarden zoals de afstand tot de wijkcentrale, de kwaliteit van de bestaande koperlijn, het internetverkeer in de buurt en dergelijke. Internetaanbieders geven bij hun abonnementen dan ook consequent aan dat deze 'tot' een bepaalde snelheid in Mbit/s gaan. Ze kunnen niet garanderen dat je die snelheid in de praktijk ook haalt.

Bij glasvezel lopen de snelheden op tot zelfs 500 Mbit/s. Maar je hebt niet meer te maken met koperdraden en snelheden die sterk kunnen wisselen doordat bijvoorbeeld je ADSL-modem steeds net op een iets andere snelheid intraint. Kabelinternet loopt qua snelheid uitteven van 20 Mbit/s tot inmiddels al 200 Mbit/s. Wel zijn deze verbindingen asynchroon, dus de downloadsnelheid is niet gelijk aan de uploadsnelheid.

Ontwikkelingen

De laatste jaren heeft KPN een fikse grip gekregen op internet via glasvezel. Zo zijn onder andere Concepts ICT, XMS en Lijbrandt ingelijfd bij KPN en worden deze providers langzaam omgezet naar Telfort. Om die reden hebben we die providers ook niet meer meegenomen in het overzicht, aangezien de abonnementen mogelijk over niet al te lange tijd niet meer worden aangeboden en worden vervangen door vergelijkbare abonnementen van Telfort. Het aantal spelers op de markt is daardoor een stuk overzichtelijker geworden. Het aanbod van de verschillende providers lijkt ook erg op elkaar. Glasvezel is aan een stevige opmars bezig dankzij meer en meer gebieden die door middel van een succesvolle vraagbundeling (30 – 40 % van de inwoners van een gemeente geeft dan aan een glasvezelabonnement te willen afnemen) glasvezel tot in de meterkast krijgen. Daar ligt de 'instapsnelheid' al vaak op 50 Mbit/s. Snelheden van 100 Mbit/s, 200 Mbit/s en zelfs 500 Mbit/s zijn

The screenshot shows the XS4ALL website interface. At the top, there is a search bar with 'Zoeken' and a navigation menu with 'Producten', 'Pakketten', 'Service', 'Veilig online', 'Over XS4ALL', and 'Contact'. The main content area is titled 'Postcodecheck' and includes a sidebar with 'Alles-in-1' and 'Postcodecheck'. The 'Postcodecheck' section contains a form with three input fields: 'Postcode', 'Huisnummer', and 'Toevoeging', followed by a blue arrow button. Below the form, there is a note: 'Postcodecheck Check eenvoudig welke producten op uw adres beschikbaar zijn.'

Lang niet overal zijn alle pakketten beschikbaar. Voordat je een bestelling kunt plaatsen moet je eerst een postcodecheck uitvoeren. Zo kun je zien wat er op jouw adres leverbaar is.

Handig: bij sommige providers kun je informatie over de huidige wachttijd terugvinden, zodat je op een rustig moment een telefoontje kunt plegen met de klantenservice.

ook al mogelijk. De kabelexploitanten proberen mee te komen met de glasvezeltrend en bieden naast een instapsnelheid van 20 Mbit/s ook al abonnementen van 120 of 150 Mbit/s en zelfs al 200 Mbit/s (UPC).

Alle IPv4-adressen zijn inmiddels uitgedeeld aan providers, alleen de oude voorraad kan nog worden opgemaakt. Er zijn nog erg weinig providers actief bezig met IPv6. XS4ALL timmert al jaren aan de weg met de nieuwe versie van het internetprotocol en activeert standaard IPv6 bij nieuwe aansluitingen. Maar alle andere aanbieders stellen de uitrol uit of hebben slechts een pilot draaien met een beperkt aantal klanten. Ziggo heeft inmiddels de uitrol meerdere keren uitgesteld en noemt nu 2014, net als UPC. KPN heeft ook dit jaar genoemd als start voor de uitrol van IPv6. Er komt ook nog wel wat kijken bij deze overstap. De providers moeten bijvoorbeeld ook apparatuur aan hun klanten gaan leveren die IPv6 ondersteunt, de meeste apparatuur bij bestaande klanten is al wat ouder en niet geschikt voor IPv6. UPC en Ziggo hebben nageoeg een monopolie in het kabelsegment. Sterker nog, het moederbedrijf van UPC (Liberty Global) wil Ziggo overnemen. Het is nog niet helemaal rond, aangezien aandeelhouders, de overheid en de mededingingsautoriteiten nog hun goedkeuring moeten geven en het kan zijn dat er nog bepaalde eisen worden gesteld aan de overname. De beide bedrijven samen hebben namelijk meer dan 90 procent van de kabelmarkt in handen. Hoewel UPC nu de grootste provider is, staat die naam op de nominatie om te verdwijnen. Hoewel het UPC is die Ziggo overneemt, verdwijnt de merknaam UPC en zal de toekomstige provider onder de merknaam Ziggo verdergaan. Glasvezel is al een fikse concurrent van kabelinternet. Steeds meer huishoudens hebben de luxe om te

kunnen kiezen uit zowel kabel- als glasvezelaanbieders. De kabelbedrijven hebben de snelheden van hun internetabonnementen dan wel opgeschroefd, maar bij glasvezel heb je een specifiek voordeel: de uploadsnelheid is 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 hakkelende beelden hoeft te kijken. Het uploaden van een fotoalbum naar een afdrukcentrale of je website is in een mum van tijd gepiept. En voor toepassingen als bewaking, monitoring of verpleging op afstand kun je niet zonder.

Kabelexploitant UPC heeft zijn internetabonnement een tijdje Fiber Power genoemd, een wat misleidende naam. Steeds meer verbindingen naar de wijkcentrales zijn al wel glasvezel, zodat het stukje koper van de wijkcentrale naar je huis de langzaamste schakel wordt. Bij ADSL hoeft je niet te rekenen op meer dan 20 Mbit/s, VDSL2 (in de volksmond VDSL genoemd) kan dan ook niet helemaal 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 zo veel mogelijk snelheid uit de lijnen te kunnen persen.

Abonnementen

Het wordt steeds lastiger om alleen een internetabonnement te nemen. Soms is dat zelfs helemaal niet mogelijk en krijg je er automatisch tv bij. Gelukkig hoeft je geen actieve

telefoonlijn meer te hebben om een DSL-abonnement af te kunnen sluiten. Triple play-abonnementen zijn vaak zo scherp geprijsd, dat het afsluiten van slechts een of twee losse producten niet veel voordeel oplevert.

Iedere provider heeft een postcodecheck op zijn site staan. Daarmee kun je zien of de pakketten die aangeboden worden ook voor jou beschikbaar zijn. Dat voorkomt teleurstellingen. De meeste providers beginnen direct met een postcodecheck of tonen deze zodra je een pakket gekozen hebt. Het is namelijk nogal zuur als je eerst een leuk pakket uitkiest om er vervolgens later pas achter te komen dat het op jouw adres niet leverbaar is. De informatievoorziening via de websites van de providers is erg verbeterd. Je krijgt een net overzicht te zien met wat je wel en wat je niet krijgt binnen het pakket dat je hebt gekozen. Extra kosten zoals borg en eenmalige aansluitkosten worden ook netjes in een apart overzicht getoond. Het maandbedrag wijzigt direct zodra je producten kiest of weglaat. Ook de kosten voor het modem of de router worden vermeld, of er staat duidelijk bij dat deze in bruikleen worden gegeven.

Ook vergelijkingssites maken graag gebruik van de postcodecheck om je een handig overzicht te kunnen bieden van providers die op je huisadres hun diensten leveren. Je kunt alles laten tonen wat er mogelijk is, of meteen door middel van een schuifje de gewenste internetsnelheid, wel of geen telefonie, wel of geen tv, of het bedrag dat je er maximaal aan wilt uitgeven opgeven. internetten.nl, breedbandwinkel.nl en easy-switch.nl zijn bekende websites waar je de providers kunt vergelijken. Maar ook de Consumentenbond biedt een vergelijkingssite voor providers en biedt daarnaast de ProviderMonitor aan, een ranglijst op basis van meningen van consumenten op het gebied

Als je even op de bestelpagina of een pakketoverzicht blijft hangen, verschijnt er vaak een venster in beeld met de vraag of je gebeld wilt worden voor hulp bij je bestelling.

Internet opties

Meer internet opties weergeven

Bellen opties

Geen extra bellen pakket
> Meer informatie

BelOnbeperkt Avond & Weekend € 8,50
Ook naar mobiele nummers extra /mnd

BelOnbeperkt Altijd € 15,25
Ook naar mobiele nummers extra /mnd

Overzicht van je bestelling

Pakket	
Alles-in-1 Glasvezel Standaard na 6 mnd	€ 68,00
Incl. 1 HD tv-ontvanger(s)	€ 0,00
Totaal maandelijks	€ 68,00
Totaal eenmalig	€ 0,00
Alles-in-1 Glasvezel Standaard	€ -138,00
6 mnd van €68,00 voor € 45,00 /mnd	
Verzend- en activatiekosten	€ -35,00
Gratis	
Totale korting	€ -173,00

Bestel nu

Of bel 0800-0412 (24/7 gratis bereikbaar)

> Al klant bij KPN?

Hulp bij bestellen?

We bellen je gratis terug

Bel me nu

100% INSTALLATIE GARANTIE

van internet en bellen en internet, bellen en digitale tv. Als je service erg belangrijk vindt en snelheid bijzaak, is het handig om hier eens naar te kijken. De laatste jaren heeft XS4ALL al meerdere malen goede resultaten neergezet in de tests van de Consumentenbond, maar het is niet bepaald een prijsvechter.

De tarieven en extra's bij abonnementen willen nog wel eens wijzigen (vaak sowieso eenmaal per jaar). Ons overzicht is slechts een momentopname, pak er dus vooral de website van een provider waar je wel oren naar hebt of een vergelijkingssite bij om te kijken wat je per maand en per jaar kwijt bent.

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 administratiekosten en/of verzendkosten of welke andere formuleringen ('eenmalige kosten') dan ook. Het 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. Het kan lonen om van een leuke aanbieding gebruik te maken voor het eerste jaar, en dan naar een andere provider te hoppen.

Sommige providers proberen je doelbewust richting een bepaalde aanbieding te sturen. Vaak zie je labels met 'aanbevolen' of 'meest gekozen' die je al richting een bepaald abonnement sturen. De verschillen tussen de pakketten zijn soms ook zo klein, dat de stap naar het net even wat snellere

abonnement dan heel snel gemaakt is. En als je eenmaal gewend bent aan dat lekker vlotte internet en dat uitgebreide zenderpakket neem je niet snel meer een stapje terug.

Mogelijk zijn een aantal abonnementen voorzien van een hoop extra's die je helemaal niet gebruikt. Stel dus ook zelf los je eigen ideale pakket samen en vergelijk dat met de bestaande al samengestelde pakketten als dat mogelijk is.

Met tv en/of bellen?

Internet kan op verschillende manieren je huis binnenkomen. Vroeger kon dat alleen via de telefoonlijn. Daar zijn uiteindelijk de diverse DSL-varianten uit gegroeid. Maar internet kan ook via je tv-kabel binnenkomen of via glasvezel tot in de meterkast. De keuze wordt er dan ook niet gemakkelijker op: hoe meer keuze je hebt, hoe lastiger het wordt om te kunnen kiezen. 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.

De kabelexploitanten hebben een groot voordeel: de kabel ligt er al, klanten krijgen al een tv-sigitaal, dus is het een kleine moeite daar internet bij te stoppen. En als je dan toch bezig bent, kun je met hetzelfde gemak ook je vaste telefoon via die kabel nemen. Het grote nadeel van alles afnemen bij dezelfde provider is dat je bij een storing vaak direct zowel geen tv, internet als telefoon meer hebt. Maar gezien de grote hoeveelheid beschikbare wifi-hotspots en mobiele internetabonnementen kun je tijdens een storing wel even via je smartphone of tablet internetten of social media in de gaten houden.

Bij een aantal aanbieders kun je bij telefonie voor een vast bedrag onbeperkt bellen

binnen Nederland of voor een wat lager vast bedrag onbeperkt bellen in de avonden en het weekend. Er zit ook wat verschil in de hoeveelheid zenders en het soort tv-zenders (al dan niet digitaal, al dan niet HD) en of je wel of niet wilt kunnen opnemen. Het kunnen opnemen wordt vaak gratis aangeboden als je een nieuw abonnement afsluit, let daar echter goed op zodra de aanbieding is afgelopen of als je wilt overstappen.

Nast de pure internetproviders met al dan niet een verplicht tv-abonnement hebben we allereerst naar triple-play-abonnementen gekeken, waarbij je een compleet pakket van internet, telefoon en tv aangeboden krijgt. Het aanbod van providers kan door de huidige veranderingen in de infrastructuur nogal verschillen per locatie. Digitale tv via DSL is mogelijk en is toch weer net een tikje beter dan Digitenne. Als je op jouw locatie geen internetverbinding sneller dan zo'n 20 Mbit/s kan krijgen, weet je dat je nog niet op een sneller netwerk zit en je dus geen VDSL met snelheden tot 80 Mbit/s (met pair bonding) in huis kunt krijgen en er ook beperkingen op het gebied van tv-ontvangst zullen zijn. We hebben in onze tabellen ons gericht op abonnementen vanaf 20 Mbit/s. Er worden niet zo heel veel langzame abonnementen onder de 20 Mbit/s verkocht, en vaak zijn ze in verhouding met de snellere pakketten ook nog eens relatief duur. Ook wil je om een beetje vlot te kunnen internetten (YouTube, social media) wel minimaal 20 Mbit/s aan snelheid in huis hebben.

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 wat saaie

Basis, Power en Extra Power (UPC) en het wat zwaar aanzetten (Instap, Basis en Premium van KPN). Bij XS4ALL krijg je als je losse producten kiest DSL en glasvezelproducten door elkaar in een overzicht, waarbij de naamgeving (Internet Basis, Internet Extra, Glas Extra) en een labeltje aangeeft dat het bij die laatste toch echt om glasvezel gaat.

Bij Online komen de namen niet overeen met de werkelijkheid: supersnel en ultrasnel doen ons niet denken aan 30 Mbit/s en 50 Mbit/s. Wat de een dus basis noemt, is bij een ander instap, en een luxemodel van de ene provider is bij een andere een standaardversie. De namen geven dus niet altijd duidelijk aan hoe snel je internetverbinding precies is.

Voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn bij alle providers goed te vinden. Meestal gaat het daarbij om een puur juridische tekst 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. De meeste providers geven een net linkje naar een pdf-bestand of bieden een aparte pagina met alle voorwaarden voor alle losse producten op een rij.

Wat betreft de contractduur zijn de voorwaarden van de providers hetzelfde: er is een standaard contractduur van een bepaalde tijd, in de praktijk een jaar of soms twee 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 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. Bij Tele2 ga je overigens vaak als (enige) optie een tweejarig contract aan. Of je je daar aan wilt wagen, is echter de vraag. Bekijk goed of een tweejarig abonnement je wel genoeg oplevert. 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 een van de diensten van UPC mocht uitvallen. Die vergoeding gaat in als de storing 24 uur na het aanmelden nog niet is opgelost. Uiteraard gelden de vergoedingen niet bij overmacht. Reken je echter niet rijk: als er een storing is die meerdere van je diensten treft, krijg je maximaal 5 euro per 24 uur vergoed.

Bij de meeste providers sluit jij als persoon een contract af. Als je verhuist, neem

Internetproviders (selectie)

Leverancier	KPN	KPN	Online	Online	Tele2
Website	https://bestellen.kpn.com/pakketten/standaard/internet	https://bestellen.kpn.com/pakketten/standaard/internet	https://www.online.nl/internet/	https://www.online.nl/internet/	https://www.tele2.nl/shop/thuis/internet/index
Pakket	Instap	Standaard	Supersnel	Ultrasnel	Basispakket 20 Mb/s
Type	xDSL	xDSL	xDSL	xDSL	xDSL
Prestaties/opties					
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	40 / 4	80 / 8 ¹	30 / 3	50 / 5	20 / 2
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
E-mailadressen (mailbox-grootte)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	4 (5 GB)	4 (5 GB)	1 (20 MB)
Nieuwsgroepen	✓	✓	–	–	✓
Vast IP-adres	–	–	–	–	✓
TV-aansluiting nodig	–	–	–	–	–
Extra's	–	–	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
Aanpassen pakket	✓	✓	✓	✓	✓
Bijkomende kosten					
Helpdesk	0800-0402 (gratis)	0800-0402 (gratis)	0900 9515 (€ 0,15/min)	0900 9515 (€ 0,15/min)	020 - 754 4444
Borg hardware	–	–	–	–	–
Enmalige kosten	€ 0 (bij online bestellen)	€ 0 (bij online bestellen)	€ 30 bij 1 jaar, bij 2 jaar € 0	€ 30 bij 1 jaar, bij 2 jaar € 0	–
Verhuiskosten	€ 25	€ 25	€ 50	€ 50	€ 35
Overeenkomst					
Minimale contractduur	12 maanden	12 maanden	12 maanden of 24 maanden	12 maanden of 24 maanden	12 maanden of 24 maanden
Automatische verlenging	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
Opzegmanier	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	✓
Abonnement					
Internetaansluiting per maand	€ 36,50	€ 46,50	€ 24,95	€ 29,95	€ 23
Telefoonaansluiting per maand	–	–	–	–	–
TV-aansluiting per maand	–	–	–	–	–
Maandelijks kosten totaal	€ 36,50	€ 46,50	€ 24,95	€ 29,95	€ 23
Jaarlijkse kosten					
Eerste jaar	€ 438	€ 558	€ 269,40 bij 1 jaar, € 119,40 bij 2 jaar	€ 309,40 bij 1 jaar, € 119,40 bij 2 jaar	€ 172 bij 1 jaar, € 120 bij 2 jaar
Tweede jaar	€ 438	€ 558	€ 299,40 bij 1 jaar en 2 jaar	€ 359,40 bij 1 jaar en 2 jaar	€ 276 bij 1 jaar en 2 jaar
Opmerkingen	gratis: draadloos modem	gratis: draadloos modem	bij 1 jaar: eerste vier maanden € 9,95, bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 9,95, gratis draadloos modem	bij 1 jaar: eerste vier maanden € 9,95, bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 9,95, gratis draadloos modem	bij 1 jaar: eerste 8 maanden € 10, bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 10

✓ aanwezig – niet aanwezig ¹ afhankelijk van locatie, vereist pair bonding

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. Bij een aantal providers (o.a. XS4ALL, Online) kun je het contract door iemand anders (in huis) laten overnemen, wat handig is als je bijvoorbeeld in een studentenhuis woont en verhuist en een van de andere kamerbewoners het internetcontract dan kan overnemen zodat niet het hele huis zonder internet komt te zitten. Veel providers leveren een modem en/

of een draadloze router mee, en dat al dan niet gratis en/of in bruikleen. Bij sommige providers gaat het om een modem of router die behoorlijk dichtgetimmerd zit en die je ook alleen in combinatie met die provider kunt gebruiken en waar je na afloop van je contract ook niets meer aan hebt. Providers bieden vaak ook geen ondersteuning op modems of routers die je zelf aansluit. Dat wil niet zeggen dat ze niet prima werken. Vaak vind je via forums (vaak die van de provider zelf) goede handleidingen over het instellen van je eigen modem of router in combinatie met een bepaalde provider. Als je het modem in bruikleen krijgt, zit er

Tele2	Telfort	Telfort	UPC	UPC	UPC	Vodafone	Vodafone	Vodafone
https://www.tele2.nl/shop/thuis/internet/index	http://internetshop.telfort.nl/internet/	http://internetshop.telfort.nl/internet/	http://www.upc.nl/internet/abonnementen/50-mbps-internet/	http://www.upc.nl/internet/abonnementen/120-mbps-internet/	http://www.upc.nl/internet/abonnementen/200-mbps-internet/	https://thuisbestellen.vodafone.nl/pakket-samenstellen/fiber	https://thuisbestellen.vodafone.nl/pakket-samenstellen/fiber	https://thuisbestellen.vodafone.nl/pakket-samenstellen/fiber
Basispakket 40 Mb/s xDSL	Internet Standaard xDSL	Internet Extra xDSL	Snel internet kabel	Supersnel internet kabel	Razendsnel internet kabel	Internet 50Mb glasvezel	Internet 100Mb glasvezel	Internet 500Mb glasvezel
40 / 4	30 / 3	50 / 5	50 / 2,5	120 / 6	200 / 10	50 / 50	100 / 100	500 / 500
fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
1 (20 MB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	10 (5 GB)	10 (5 GB)	10 (5 GB)	5 (100 MB)	5 (100 MB)	5 (100 MB)
✓	-	-	-	-	-	-	-	-
✓	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
020 - 754 4444	0900-9596 (€ 0,10 / minuut)	0900-9596 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)
-	-	-	€ 45	€ 45	€ 45	-	-	-
-	€ 30	€ 30	€ 29	€ 29	€ 29	€ 67,50	€ 67,50	€ 67,50
€ 35	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	-	v	-
12 maanden of 24 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
telefonisch	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch	telefonisch	telefonisch	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online
✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
€ 25	€ 21	€ 26	€ 35	€ 42,50	€ 52,50	€ 32,50	€ 42,50	€ 50
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	in prijs inbegrepen	in prijs inbegrepen	in prijs inbegrepen	-	-	-
€ 25	€ 21	€ 26	€ 35	€ 42,50	€ 52,50	€ 32,50	€ 42,50	€ 50
€ 196 bij 1 jaar, € 144 bij 2 jaar	€ 282	€ 342	€ 449	€ 539	€ 659	€ 457,50	€ 577,50	€ 667,50
€ 300 bij 1 jaar en 2 jaar	€ 196	€ 342	€ 420	€ 510	€ 630	€ 390	€ 510	€ 600
bij 1 jaar: eerste 8 maanden € 12, bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 12	gratis: draadloos modem	gratis: draadloos modem	gratis: installatie, toegang tot wifi hotspots	gratis: installatie, toegang tot wifi hotspots	gratis: installatie, toegang tot wifi hotspots	gratis: draadloze router	gratis: draadloze router	gratis: draadloze router

Soms zit er zo weinig verschil tussen de abonnementen, dat je snel geneigd bent om voor een paar euro meer fiks wat meer snelheid te kiezen voor je internet.

🛒 Overzicht

Kies je internetsnelheid

40 MB/S

up- & download

42,50 €/mnd

✓

60 MB/S

up- & download

45 €/mnd

100 MB/S

up- & download

52,50 €/mnd

Maandelijkse kosten

Glasvezel Internet

40 Mb/s up- & download €42,50

TV Basis €2,50

Totaal per maand € 45,00

Contractsduur 24 maanden

Eenmalige kosten

Aansluitkosten € 30,00

Totaal eenmalig € 30,00

Kies een tv-pakket

TV BASIS

11 HD-zenders
Programma Gemist

2,50 €/mnd

✓

TV EXTRA

TV Basis met :
16 HD-Zenders
Pluspakket met 74 zenders

7,50 €/mnd

VOLGENDE STAP

Internetproviders (selectie) - vervolg

Leverancier	XS4ALL	XS4ALL	XS4ALL	Ziggo	Ziggo	Ziggo
Website	https://www.xs4all.nl/internet/	https://www.xs4all.nl/internet/	https://www.xs4all.nl/internet/	https://www.ziggo.nl/#producten/tv-internet/	https://www.ziggo.nl/#producten/tv-internet/	https://www.ziggo.nl/#producten/tv-internet/
Pakket	Internet Basis	Internet Extra	Glas Extra	TV + Internet Z1	TV + Internet Z2	TV + Internet Z3
Type	xDSL	xDSL	glasvezel	kabel	kabel	kabel
Prestaties/opties						
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	20 / 2	50 / 5	100 / 100	20 / 2	60 / 6	150 / 15
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
E-mailadressen (mailbox-grootte)	5 (1 GB)	5 (1 GB)	5 (1 GB)	2 (2 GB)	2 (2 GB)	2 (2 GB)
Nieuwsgroepen	✓	✓	✓	✓ (10 GB per maand)	✓ (50 GB per maand)	✓
Vast IP-adres	✓	✓	✓	-	-	-
TV-aansluiting nodig	-	-	-	✓	✓	✓
Extra's	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
Aanpassen pakket						
Bijkomende kosten						
Helpdesk	020-3987666	020-3987666	020-3987666	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)
Borg hardware	-	-	-	-	-	-
Eenmalige kosten	-	-	-	-	-	-
Verhuiskosten	-	-	-	-	-	-
Overeenkomst						
Minimale contractduur	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
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand
Opzegmanier	telefonisch, online	telefonisch, online	telefonisch, online	telefonisch	telefonisch	telefonisch
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Abonnement						
Internetaansluiting per maand	€ 30,50	€ 40,67	€ 55,93	€ 38,95	€ 48,95	€ 58,95
Telefoonaansluiting per maand	-	-	-	-	-	-
TV-aansluiting per maand	-	-	-	in prijs inbegrepen	in prijs inbegrepen	in prijs inbegrepen
Maandelijks kosten totaal	€ 30,50	€ 40,67	€ 55,93	€ 38,95	€ 48,95	€ 58,95
Jaarlijkse kosten						
Eerste jaar	€ 366	€ 427,02	€ 610,08	€ 413,70	€ 468	€ 533,70
Tweede jaar	€ 366	€ 488,04	€ 671,16	€ 467	€ 576	€ 707
Opmerkingen	gratis: draadloos modem, IPv6-ondersteuning	eerste 6 maanden € 30,50, gratis: draadloze router, beveiligingssoftware Spotify Premium, Mobiele Internet Mini, IPv6-ondersteuning	eerste 6 maanden € 45,75, gratis: draadloze router, beveiligingssoftware Spotify Premium, Mobiele Internet Mini, IPv6-ondersteuning	eerste 6 maanden €30, gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots	eerste 6 maanden €30, gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots, gratis installatie	eerste 6 maanden €30, gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots, gratis installatie

✓ aanwezig – niet aanwezig ¹ afhankelijk van locatie, vereist pair bonding

in het installatiepakket soms al een retourdoos. Die moet je dan net zolang bewaren tot je het contract opzegt en het modem daar dan in terugsturen.

Helpdesk

De prijzen voor internetverbindingen moeten kunnen concurreren om klanten binnen te halen. Dat betekent dat er op andere onderdelen zoveel mogelijk bespaard moet worden. Vaak is de helpdesk daar een goede indicatie voor. De meeste providers werken met een 0900-nummer dat 10 eurocent per minuut kost. Dat kan na een aantal minuten 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. Sommige providers hebben op hun website de tijden staan waarop je het beste kunt bellen omdat de wachttijden dan het kortst zijn, of een indicator die aangeeft hoe druk het op dat moment is aan de telefoon en hoe lang

de verwachte wachttijd is. XS4ALL, Scarlet en XMS hebben een helpdesknnummer 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. Wel kun je via de ingelogde klantomgevingen tegenwoordig steeds meer zaken zelf opzoeken of aanpassen.

Het gebruik van social media als Twitter en Facebook als ondersteuning voor klanten heeft ook een steeds grotere rol gekregen. Via de webcare-afdelingen van de providers kun je je vragen stellen en word je relatief snel geholpen. Ook zijn op verschillende grote fora, onder andere die van de providers zelf, ook veel webcare-medewerkers aanwezig om direct te kunnen

reageren op vragen of opmerkingen van klanten. Soms kom je ook een chatfunctie tegen, wat ook een handige optie kan zijn als je snel een antwoord wilt maar even niet een belletje kunt plegen.

Overzichtelijk

In de eerste tabel geven we een overzicht van de pure internetproviders. Als daar een tv-abonnement (kabel) bij 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 datalimieten, 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. Het al dan niet krijgen van ruimte voor een eigen homepage hebben we weggelaten: de ruimte is

Triple-play aanbieders (selectie)

Leverancier	KPN	KPN	KPN	KPN	KPN	Online	Online	Tele2
Website	https://bestellen.kpn.com/pakketten/standaard/alles-in-1	https://bestellen.kpn.com/pakketten/standaard/alles-in-1	https://bestellen.kpn.com/pakketten/glasvezel/alles-in-1	https://bestellen.kpn.com/pakketten/glasvezel/alles-in-1	https://bestellen.kpn.com/pakketten/glasvezel/alles-in-1	https://www.online.nl/internet-bellen-tv/	https://www.online.nl/internet-bellen-tv/	https://www.tele2.nl/shop/thuis/internet-bellen-interactive-tv/index
Pakket	Alles-in-1 Thuis Standaard	Alles-in-1 Thuis Premium	Alles-in-1 Glasvezel Instap glasvezel	Alles-in-1 Glasvezel Standaard glasvezel	Alles-in-1 Glasvezel Premium glasvezel	Internet, Bellen & TV	Internet, Bellen & TV	Internet, Bellen & TV
Type	xDSL	xDSL	glasvezel	glasvezel	glasvezel	xDSL	xDSL	xDSL
Prestaties/opties								
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	40 / 4	80 / 8 ¹	50 / 50	100 / 100	500 / 500	30 / 3	50 / 5	20 / 1
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use
E-mailadressen (mailboxgrootte)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	5 (500 MB)	4 (5 GB)	4 (5 GB)	1 (20 MB)
Nieuwsgroepen	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
Vast IP-adres	-	-	✓	✓	✓	-	-	✓
Analoge / digitale tv	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓
TV-zenders digitaal (HD)	60 + (12)	60 + (12)	60 + (12)	60 + (12)	60 + (12)	45 (6)	45 (6)	49 (3)
Extra's	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
Aanpassen pakket(onderdelen) mogelijk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bijkomende kosten								
Telefoonkosten naar vast	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min
Telefoonkosten naar mobiel	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min
Helpdesk	0800-0402 (gratis)	0800-0402 (gratis)	0800-0404 (gratis)	0800-0404 (gratis)	0800-0404 (gratis)	0900 9515 (€ 0,15/min)	0900 9515 (€ 0,15/min)	020 - 754 4444
Borg hardware	-	-	-	-	-	-	-	-
Enmalige kosten	€ 0 (bij online bestellen)	€ 0 (bij online bestellen)	- (bij online bestellen)	- (bij online bestellen)	- (bij online bestellen)	€ 30 bij 2 jaar € 0	€ 30 bij 2 jaar € 0	€ 20
Verhuiskosten	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 50	€ 50	€ 35
Overeenkomst								
Minimale contractduur	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden of 24 maanden	12 maanden of 24 maanden	12 maanden of 24 maanden
Automatische verlenging	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
Opzegmanier	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	schriftelijk, telefonisch, online	schriftelijk, telefonisch, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Abonnement								
Aansluiting per maand	€ 58	€ 68	€ 58	€ 68	€ 88	€ 39,95	€ 44,95	€ 33
Kosten eerste jaar	€ 636	€ 696	€ 618	€ 678	€ 798	€ 441,40 bij 1 jaar, € 275,40 bij 2 jaar	€ 481,40 bij 1 jaar, € 275,40 bij 2 jaar	€ 362 bij 1 jaar, € 200 bij 2 jaar
Kosten tweede jaar	€ 696	€ 816	€ 696	€ 816	€ 1056	€ 479,40 bij 1 jaar en 2 jaar	€ 539,40 bij 1 jaar en 2 jaar	€ 396 bij 1 jaar en 2 jaar
Opmerkingen	eerste 6 maanden € 48, gratis: twee tv-ontvangers, draadloos modem, Spotify Premium, Opnemen Pakket, installatie	eerste 6 maanden € 48, gratis: twee tv-ontvangers draadloos modem, Spotify Premium, Opnemen Pakket, PC Veilig, installatie	eerste 6 maanden € 45 gratis: twee tv-ontvangers draadloos modem, installatie	eerste 6 maanden € 45 gratis twee tv-ontvangers, draadloos modem, Spotify Premium, Opnemen Pakket, installatie	eerste 6 maanden € 45 gratis twee tv-ontvangers, draadloos modem, Spotify Premium, Opnemen Pakket, PC Veilig, installatie	bij 1 jaar: eerste 4 maanden € 22,95 bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 22,95 gratis: draadloos modem	bij 1 jaar: eerste 4 maanden € 22,95 bij 2 jaar: eerste 12 maanden € 22,95 gratis: draadloos modem	eerste 3 maanden € 15 gratis bij 1 jaar, eerste jaar € 15 bij 2 jaar gratis: draadloos modem
✓ aanwezig - niet aanwezig ¹ afhankelijk van locatie, vereist pair bonding								

meestal beperkt en je krijgt een subdomein in plaats van een mooi eigen domein. Als je daar gebruik van wilt maken is het vaak handiger en goedkoper om dat via een webhoster te regelen. Mocht je nog gebruik willen maken van e-mail via je provider, dan raden we je wel aan de beschikbare grootte van je mailbox na te gaan, niet elke provider is even gul. We raden je overigens aan om een webmailadres van een gratis (Gmail, Outlook.com etc.) of betaalde (bijv. bij bhosted.nl, Rackspace.nl, Fastmail.fm) e-maildienst te gebruiken en niet het mail-

adres van je internetprovider. Bij een overstap moet je dan namelijk steeds bij allerlei diensten en bekenden een adreswijziging doorgeven. Dat is niet echt meer van deze tijd.

Als je de internetverbinding niet alleen eenzijdig wilt gebruiken om te downloaden, maar bijvoorbeeld ook van buitenaf bij je bestanden of webcambeelden 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.

De meeste providers laten een virus- en spamfilter op je mails los. Dat voorkomt aardig wat overbodig netwerkverkeer en misbruik. De meeste providers leggen wel uit wat je tegen spam en virussen kunt doen, of bieden je een extra optie aan waarbij je

Triple-play aanbieders (selectie) - vervolg

Leverancier	Tele2	Tele2	Tele2	Telfort	Telfort	Telfort	UPC	UPC	UPC	
Website	https://www.tele2.nl/shop/thuis/glasvezel/index	https://www.tele2.nl/shop/thuis/glasvezel/index	https://www.tele2.nl/shop/thuis/glasvezel/index	http://internetshop.telfort.nl/alles-in-1-basispakket	http://internetshop.telfort.nl/glasvezel-alles-in-1/	http://internetshop.telfort.nl/glasvezel-alles-in-1/	http://www.upc.nl/pakketten/abonnementen-alles-in-1/	http://www.upc.nl/pakketten/abonnementen-alles-in-1/	http://www.upc.nl/pakketten/abonnementen-alles-in-1/	
Pakket	Glasvezel Internet, Bellen & TV	Glasvezel Internet, Bellen & TV	Glasvezel Internet, Bellen & TV	Alles-in-1 Basispakket	Alles-in-1 Glasvezel	Alles-in-1 Glasvezel	Alles-in-1 Basis	Alles-in-1 Power	Alles-in-1 Extra Power	
Type	glas	glas	glas	xDSL	glas	glas	kabel	kabel	kabel	
Prestaties/opties										
Bandbreedte down-/upstream (Mbit/s)	40 / 40	60 / 60	100 / 100	30 / 3	50 / 50	100 / 100	50 / 2,5	120 / 6	200 / 10	
Datalimiet	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	fair use	
E-mailadressen (mailboxgrootte)	1 (20 MB)	1 (20 MB)	1 (20 MB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	5 (50 MB)	10 (5 GB)	10 (5 GB)	10 (5 GB)	
Nieuwsgroepen	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	
Vast IP-adres	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	
Analoge / digitale tv	- / ✓	- / ✓	- / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	
TV-zenders digitaal (HD)	49 (11)	49 (11)	49 (11)	60 + (12)	60 + (12)	60 + (12)	70 + (15)	70 + (15)	110 + (35)	
Extra's	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	spamfilter	spamfilter	spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	
Aanpassen pakket(onderdelen) mogelijk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Bijkomende kosten										
Telefoonkosten naar vast	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	
Telefoonkosten naar mobiel	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,11 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,09 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	€ 0,10 + € 0,09/min	
Helpdesk	020 - 754 4444	020 - 754 4444	020 - 754 4444	0900-9596 (€ 0,10 / minuut)	0900-9596 (€ 0,10 / minuut)	0900-9596 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	0900-1580 (€ 0,10 / minuut)	
Borg hardware	-	-	-	-	-	-	€ 45	€ 45	€ 45	
Eenmalige kosten	€ 30	€ 30	€ 30	€ 30	- (bij online bestellen)	- (bij online bestellen)	€ 29	€ 29	€ 29	
Verhuiskosten	€ 35	€ 35	€ 35	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	
Overeenkomst										
Minimale contractduur	24 maanden	24 maanden	24 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	
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	1 maand	
Opzegmanier	telefonisch	telefonisch	telefonisch	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch, schriftelijk, online	telefonisch	telefonisch	telefonisch	
Overstapservice	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	
Abonnement										
Aansluiting per maand	€ 45	€ 47,50	€ 55	€ 36	€ 45	€ 52,50	€ 42,50	€ 50	€ 65	
Kosten eerste jaar	€ 540	€ 570	€ 690	€ 462	€ 540	€ 630	€ 584	€ 674	€ 854	
Kosten tweede jaar	€ 540	€ 570	€ 690	€ 432	€ 540	€ 630	€ 510	€ 600	€ 780	
Opmerkingen	gratis: draadloos modem	gratis: draadloos modem	gratis: draadloos modem	gratis: draadloos modem	gratis: draadloze router	gratis: draadloze router,	gratis: installatie	gratis: installatie, toegang tot wifi hotspots	gratis: installatie, toegang tot wifi hotspots	

✓ aanwezig - niet aanwezig ¹ afhankelijk van locatie, vereist pair bonding

voor een paar euro een antivirus- of beveiligingspakket kunt afnemen.

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.

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

naar de verbindingen rond de 20 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.

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. In de tabel met de triple-play-aanbieders vind je ook weer aanbieders via xDSL, glasvezel en kabel terug.

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.

	Vodafone	Vodafone	Vodafone	XS4ALL	XS4ALL	XS4ALL	Ziggo	Ziggo	Ziggo
	https://thuisbestellen.vodafone.nl/pakketten/fiber/50	https://thuisbestellen.vodafone.nl/pakketten/fiber/100	https://bestellen.kpn.com/pakketten/standaard/alles-in-1	https://www.xs4all.nl/pakketten/alles-in-1/	https://www.xs4all.nl/pakketten/alles-in-1/	https://www.xs4all.nl/pakketten/alles-in-1/	https://www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/	https://www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/	www.ziggo.nl/#producten/alles-in-1/
	Alles-in-1 50Mb	Alles-in-1 100Mb	Alles-in-1 500Mb	Alles-in-1 Extra	Alles-in-1 Glas Basis	Alles-in-1 Glas Extra	Alles-in-1 Basis	Alles-in-1 Plus	Alles-in-1 Extra
	glasvezel	glasvezel	glasvezel	xDSL	glasvezel	glasvezel	kabel	kabel	kabel
	50 / 50	100 / 100	500 / 500	40 / 4	50 / 50	100 / 100	20 / 2	60 / 6	150 / 15
	fair use 5 (100 MB)	fair use 5 (100 MB)	fair use 5 (100 MB)	fair use 5 (1 GB)	fair use 5 (1 GB)	fair use 5 (1 GB)	fair use 2 (2 GB)	fair use 2 (2 GB)	fair use 2 (2 GB)
	-	-	✓	✓	✓	✓	✓ (10 GB per maand)	✓ (50 GB per maand)	✓
	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	- / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓	✓ / ✓
	53 (12)	53 (12)	53 (12)	66 (11)	66 (11)	66 (11)	60 (16)	60 (16)	60 (16)
	-	-	-	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter	virusfilter, spamfilter
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,03/ min	€ 0,10 + € 0,03/ min	€ 0,10 + € 0,03/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min
	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,08/ min	€ 0,10 + € 0,157/ min	€ 0,10 + € 0,157/ min	€ 0,10 + € 0,157/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min	€ 0,09 + € 0,09/ min
	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)	0900-7171000 (€ 0,10 per minuut)	020-3987666	virusfilter, spamfilter	020-3987666	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)	0900-1884 (€ 0,10 / minuut)
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	€ 30	€ 30	€ 30	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	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 telefonisch, schriftelijk, online	1 maand telefonisch, schriftelijk, online	1 maand telefonisch, schriftelijk, online	1 maand telefonisch, online	1 maand telefonisch, online	1 maand telefonisch, online	1 maand telefonisch	1 maand telefonisch	1 maand telefonisch
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	€ 47,50	€ 57,50	€ 65	€ 61	€ 66,08	€ 76,26	€ 43,95	€ 53,95	€ 63,95
	€ 480	€ 600	€ 690	€ 670,98	€ 792,96	€ 854,04	€ 444	€ 504	€ 564
	€ 570	€ 690	€ 780	€ 732	€ 792,96	€ 915,12	€ 527,40	€ 647,40	€ 767,40
	eerste 12 maanden € 37,50 gratis: draadloze router, nummerbehoud en basisinstallatie.	eerste 12 maanden € 47,50, gratis: draadloze router, nummerbehoud en basisinstallatie.	eerste 12 maanden € 55, gratis: draadloze router nummerbehoud en basisinstallatie.	eerste 6 maanden € 50,83 gratis: draadloos modem, , Spotify Premium, Mobile Internet Mini, IPv6- ondersteuning	gratis: draadloze router, beveiligings software, IPv6- ondersteuning	eerste 6 maanden € 66,08 gratis: draadloze router, beveiligingssoftware, Spotify Premium, Mobil Internet Mini, IPv6-ondersteuning	eerste 6 maanden € 30, gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots	eerste 6 maanden € 30, gratis instal- latie gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots	eerste 6 maanden € 30, gratis instal- latie gratis draadloos modem, toegang tot wifi hotspots

Conclusie

De onderlinge verschillen tussen de providers worden kleiner. Uiteraard zijn de genoemde tarieven slechts een momentopname, maar je kunt er wel de verschillen tussen de diverse aanbieders uit herleiden. 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 makkelijk online zelf

regelen of moet je via de (dure) helpdesk regelen?

De ontwikkelingen op het gebied van de infrastructuur gaan snel. Kies een provider die met de toekomst mee kan. Een aantrekkelijk aanbod kan in het begin prima vol doen, 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 ont-

vangers, opnamemogelijkheid 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 wat euro's opleveren. (nkr) **ct**