

Maken providers hun beloften waar?

# De allerbeste internetaanbieder van Nederland is...

**Breedbandinternet is populair in Nederland, het aanbod groot. Maar hoe goed presteren de diverse providers? Dat wilden wij graag weten en daarom bekeken we de downloadsnelheid, kwaliteit van de helpdesk en verschillende abonnementsvormen van vijftien internetproviders. Voor deze grootschalige test werkten we samen met iPing voor de snelheidsmeting en met internetten.nl voor de verschillende internetabonnementen.**



**O**m een objectief en betrouwbaar beeld te krijgen van de providers zijn we voor de grote getallen gegaan. Lezers van Computer Idee en PCM vormden een kritisch panel en vulden in totaal 3500 enquêteformulieren in. iPing verrichte in januari en februari zo'n 870.000 metingen dankzij meer dan 10.000 gebruikers om de downloadsnelheid in een objectief cijfer uit te drukken. Internetten.nl beschikt over actuele gegevens van zo'n 200 kabel- en adsl-abonnementen en zorgde voor de providergegevens.

In deze test hebben we ons beperkt tot de vijftien grootste providers met de meeste gebruikers. Dat wil niet zeggen dat de kleinere providers niet goed zijn, maar het geringe aantal metingen en rapportcijfers zou een onbetrouwbaar resultaat geven.

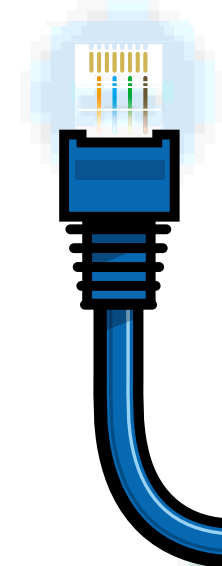
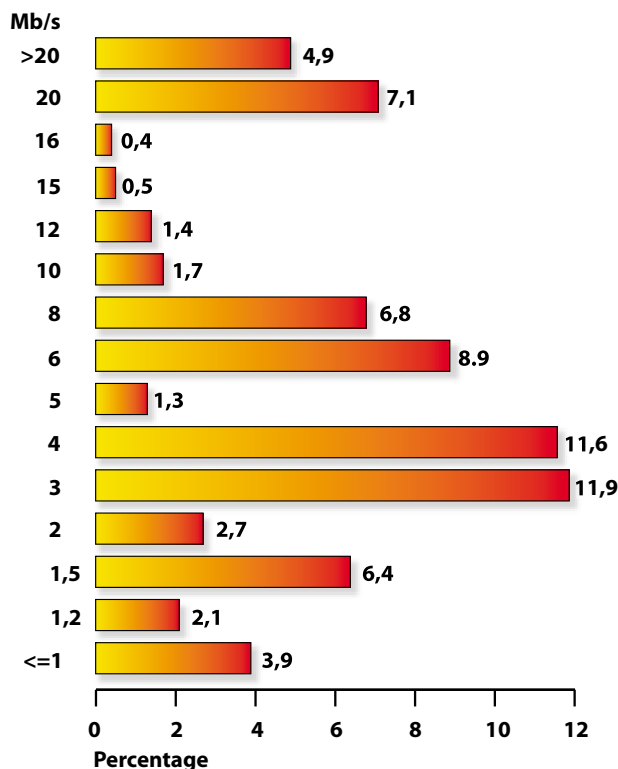
### Soort aansluitingen

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hebben 28,8 van de 100 Nederlanders al een breedbandaansluiting, goed voor ongeveer twee op de drie huishoudens. Alleen de Denen scoren wereldwijd hoger: daar hebben 29,3 van de 100 inwoners breedbandinternet. Wij waren erg benieuwd hoe de verhouding adsl versus internet via de kabel is. Adsl wint in onze enquête met 57 procent, kabel is goed voor een marktaandeel van 41 procent. Slechts 0,6 procent surft supersnel via glasvezel.

### Abonnementen en snelheden

Wat is voor u de optimale snelheid? Dat is erg lastig te bepalen. Die snelheid moet je eigenlijk eerst ervaren

### Verdeling internetabonnementen naar snelheid





Totaalscore **7,6**



Totaalscore **7,1**



Totaalscore **7,4**

voordat je er goed over kunt oordelen. Meekijken bij vrienden of burens helpt. Een andere tip is: begin met een lage snelheid, overschakelen op een sneller abonnement kost niets, andersom betaalt u wél voor de overstap. Opvallend is dat ruim 20 procent van de internetters in onze enquête geen idee heeft hoe snel het eigen internetabonnement is.

Providers doen ook hun best om de consument te misleiden met absurde gebruiksvoorbeelden. Zo probeert UPC het duurste Extreme-abonnement te verkopen door aan te geven dat een film op dvd-kwaliteit downloaden slechts 28 minuten en 36 seconden duurt. In de praktijk zijn servers met deze bestanden niet zo snel.

Het is zinvol om de snelheid van de eigen verbinding zo nu en dan eens te meten, bijvoorbeeld met het programma Nuria. Providers maken namelijk hun snelheidsbeloftes lang niet altijd waar, vooral niet bij de hogere snelheden. Dat kan een goede reden zijn om een goedkoper abonnement te nemen. Soms zijn er ook technische oorzaken waardoor de download snelheid niet optimaal is. Bij adsl is de afstand van de aansluiting tot de telefooncentrale een bepalende factor voor de snelheid. Bij internet via de kabel zakte in het verleden de snelheid nogal eens in bij veel aansluitingen in de buurt. De meeste kabels hebben dat probleem nu wel onder

## Tv-kijken

**Providers proberen het prijstechnisch aantrekkelijk te maken dat u een compleet pakket met internet, telefonie en televisie bij hen afneemt. De kabelmaatschappijen hebben daarbij een technische voorsprong. Zij leveren televisie van een goede kwaliteit en bieden ook al jaren telefonie en internettoegang aan. Provider KPN biedt digitale televisie aan met Digitenne, maar dit is een heel ander systeem dat werkt via de ether. Men heeft ook een variant van televisiekijken via internet. Dat wordt ip-televisie genoemd. KPN's ip-televisie heet Mine en is vorig jaar geïntroduceerd als experimentele dienst met veel technische problemen. Pas nu durft KPN Mine voorzichtig uit te rollen. Ip-televisie levert haarscherp beeld en veel zenders, maar vraagt per televisietoestel al snel 4 Mbit/s aan bandbreedte. Wie meerdere televisietoestellen in huis heeft, moet dus beschikken over een snelle internetaansluiting.**

## Wat is de Sip-standaard?

**Adsl-providers bieden pas sinds kort op grote schaal ook telefonie aan. Dat is dan bellen over de internetverbinding en wordt Voice over ip (Voip) genoemd. Voip staat bij veel adsl-providers nog in de kinderschoenen en levert daardoor ook nog een hoop problemen op.**

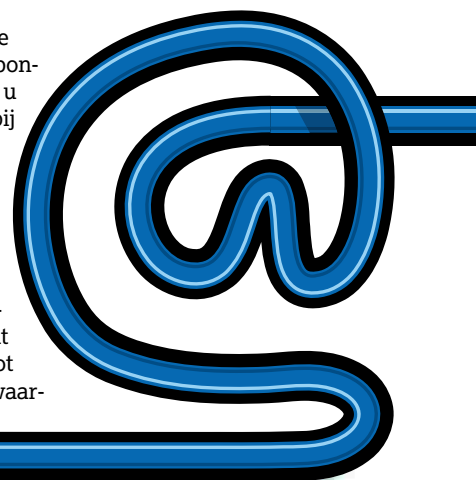
**Voip is gestandaardiseerd met de Sip-standaard. Die zorgt er voor dat u alle Sip-software en Sip-hardware kunt gebruiken, ongeacht wie de leverancier is. Onder andere Cisco, Linksys, Grandstream, Siemens en Nokia leveren Sip-netwerktelefoons.**

**InternetPlusBellen van KPN is weliswaar gebaseerd op de open Sip-standaard, maar KPN heeft bepaald dat u een Experia-modem moet gebruiken. Daarop sluit u de gewone 'oude' analoge telefoons aan en niet de eerder genoemde netwerktelefoons die u overal in het eigen thuisnetwerk kunt hangen. Dat maakt het voor u als consument een stuk eenvoudiger, maar het beperkt u ook in de keuzemogelijkheden. Andere aanbieders, zoals Xs4all, bieden ook op Sip gebaseerde Voip-telefonie, maar laten de keuze voor apparatuur en eventuele telefoonssoftware helemaal vrij. Maar dan is het nog best lastig om het allemaal goed werkend te krijgen.**

de knie. Kabelaar Casema scoort bijvoorbeeld voorbeeldig in onze snelheidstesten.

## E-mail en spam

Bij een internetabonnement horen ook één of meer e-mailadressen. Sommige providers geven bij de goedkoopste abonnementen slechts één pop-mailbox voor e-mail weg en dat terwijl uit onze enquête blijkt dat 80 procent van alle abonnementen door twee of meer gezinsleden wordt gebruikt. Vier pop-mailboxen zijn bij een gezin met een paar kinderen dus geen overbodige luxe – al zullen veel kinderen uit zichzelf al gebruik maken van gratis mailldiensten als Gmail of Hotmail. En dat is sowieso een interessant alternatief. Dan zijn er nog de e-mailaliassen. Dit zijn aparte e-mailadressen – ze zijn uiterlijk en voor correspondentie gelijk aan de gewone e-mailadressen die u krijgt van de provider. Ze verschillen omdat ze bij één pop-mailbox horen en dus allemaal in dezelfde pop-mailbox van uw mailprogramma terechtkomen. Toch kunt u de mailberichten goed onderverdelen naar alias. De meeste mailprogramma's hebben de mogelijkheid om berichten te filteren met Berichtregels. Zo'n regel markeert een mailtje aan een bepaalde alias bijvoorbeeld met een kleur of verplaatst het bericht naar een bepaalde map. Providers bieden tot slot ook nog zogeheten webmail. Dat is een dienst waar-



## Een nieuw abonnement: waar moet u op letten

- Bepaal wat u werkelijk zoekt aan diensten. Waarom zou u een uitgebreid pakket nemen als u alleen internettoegang en een gratis mailadres nodig hebt (bijvoorbeeld ADSLDirect en een Gmail-account).
- Let goed op de werkelijke prijs van een abonnement. Lage prijzen zijn vaak introductiekortingen voor een korte periode.
- Bedenk dat u ook aanvullende diensten (zoals telefonie, een website en televisie) kunt afnemen bij een andere aanbieder dan die van uw internettoegang.
- Houd er rekening mee dat bellen over internet nog in de kinderschoenen staat en dus gevoelig voor storing en uitval. Is de telefoonlijn cruciaal voor uw gezondheid, werk of inbraakalarm, houd dan voorlopig ook een analoge telefoonlijn.
- Wanneer u uw betrouwbare KPN-telefoonlijn inruilt voor bellen en internettoegang bij een andere provider, bedenk dan dat een KPN BelBudget-lijn €9,67 euro per maand kost en dat de provider meestal €8,00 moet betalen voor de huur van de koperdraad van KPN. Voor die €1,67 verschil per maand houdt u een betrouwbare analoge telefoonlijn.
- Met de mobiele telefoon kunt u tegenwoordig thuis ook bellen tegen vaste lijntarieven. Hebt u nog wel een aparte telefoonlijn nodig?
- Installeer altijd een antivirus-programma. Providers moeten e-mail eigenlijk standaard gratis filteren op virussen, maar dit is in de praktijk niet waterdicht.
- Houd rekening met uw opzegtermijn. Sommige providers verlengen een abonnement automatisch met weer een heel jaar. Maak hiervan een aantekening in uw agenda zodat u niet nog een jaar vastzit aan een abonnement waarover u niet tevreden bent.

mee u de post niet hoeft te downloaden naar uw pc, maar uw berichten kunt zien op de server bij de provider. Handig om zo vanaf iedere plek, bijvoorbeeld vanuit een internetcafé of vanaf het werk uw eigen mail te lezen. Dit is dus vergelijkbaar met de werkwijze van Hotmail of Gmail.

Spam is voor iedereen vervelend, maar het kost internetproviders ook veel geld omdat ze al deze berichten moeten verwerken. Bovendien vreten al die berichten veel bandbreedte. Ter illustratie van het probleem: Xs4all weigert 'aan de poort' per dag zo'n tien miljoen spamberichten. Het merendeel van de mensen blijkt tevreden te zijn met het spamfilter van de provider. Van de ontevreden geënquêteerden klaagt ruim tachtig procent dat het filter nog steeds een hoop spam doorlaat.

### Andere diensten

De meeste providers bieden naast toegang ook tal van andere diensten. Vijftig procent van de internetters gebruikt webmail en vijftientwintig procent duikt wel eens in nieuwsgroepen.

Een aantal providers biedt bij het internetabonnement ook draadloze toegang tot wifi-hotspots. Ideaal om onderweg met een notebook of pda e-mail op te halen of informatie op te zoeken. Veel NS-stations en benzinepompen hebben zo'n hotspot. Maar daarvan maakt slechts iets meer dan 2 procent gebruik.

### Bellen

Netbellen (Voip) heeft in 2006 een enorme vlucht genomen met de introductie van InternetPlusBellen van KPN. Ook deze dienst heeft te maken met enorme aan-

## De keiharde cijfers

beloofde downloadnelheid

Provider	Product	kbit/s
@Home	Internet Soms 1200	1200
	Internet Regelmatig 4000	4000
	Internet Intensief 8000	8000
Caiway	Basis	768
	Premium	4096
	Super	8192
Casema	Midi	1600
	Multi	4200
	Mega	12500
Chello	Light	3072
	Power	6144
	Extreme	20480
Demon	DSL Express 1.5MB	1500
	DSL Express 3MB	3000
	DSL Express 6MB	6000
Het Net	ADSL Instap Surfen	1500
	ADSL Snel Surfen	4096
	Snel Surfen&Bellen	4096
KPN	InternetPlusBellen Go	1536
	InternetPlusBellen Lite	3072
	InternetPlusBellen Basic	6144
Multikabel	Multikabel Easy	1000
	Multikabel Family	2500
	Multikabel Power	7000
Orange	ADSL Starter	2048
	ADSL Family	20480
Planet	ADSL Economy	1500
	ADSL Standard	3000
	ADSL Comfort	6000
Speedling	All-in 4096	4096
Tele2	ADSL Super	20480
Tiscali	ADSL T4	4096
	ADSL T6	6144
	ADSL T12 + telefonie	12288
Xs4all	ADSL Start	1500
	ADSL Lite	3000
	ADSL Basic	6000
ZeelandNet	Breedband Plus	3000

loopproblemen door een ongekende populariteit. Consumenten nemen een mindere kwaliteit bij een veel goedkoper abonnement kennelijk voor lief. Ruim dertig procent van de internetters gebruikt al Voip via de eigen provider. Daarnaast belt ongeveer tien procent over

Totaalscore **7,5**

Totaalscore **n.v.t.**

Totaalscore **7,0**

# viders ...

gemeten download snelheid	rapportcijfer snelheid	upload snelheid	prijs per maand	website	aantal mailboxen	ruimte mailboxen	minimum contractduur	minimale contractverlenging
kbits/s		kbit/s	€	MB	MB	mnd	mnd	cent/min
1111	9,3	300	17,95	50	5	25	12	0
3086	7,7	600	29,95	50	5	25	12	0
5186	6,5	1200	47,95	50	5	25	12	0
628	8,2	192	19,90	20	5	100	2	0
2644	6,5	512	29,90	20	5	100	2	0
4817	5,9	768	34,90	20	5	100	2	0
1596	10,0	330	19,95	20	2	20	12	12
3973	9,5	660	32,95	20	2	20	12	12
11517	9,2	1050	69,95	20	2	20	12	12
2626	8,5	1024	32,95	25	5	50	12	12
4970	8,1	1536	39,95	50	5	50	12	12
13182	6,4	2048	59,95	50	10	100	12	12
1008	6,7							
2112	7,0							
4772	8,0							
1210	8,1	256	19,95	22	5	10	12	12
2944	7,2	256	24,95	22	5	10	12	12
3075	7,5	256	34,95	22	5	10	24	12
1207	7,9	256	34,95	25	4	20	12	12
2373	7,7	512	42,95	25	4	20	12	12
4475	7,3	768	59,95	25	4	20	12	12
771	7,7	256	19,00	25	1	15	12	0
2165	8,7	512	29,00	50	3	50	12	0
4253	6,1	1024	43,00	25	4	20	12	0
1191	5,8	640	14,95	20	4	20	12	12
10067	4,9	1024	23,95	20	4	20	12	12
1201	8,0	256	26,95	50	4	20	12	12
2345	7,8	512	34,90	50	4	20	12	12
4333	7,2	768	54,95	50	4	20	12	12
3034	7,4	1024	19,95	20	1	20	12	12
9708	4,7	1024	24,95	20	1	20	12	0
3253	7,9	640	14,95	50	5	50	12	12
4680	7,6	786	24,95	50	5	50	12	12
8170	6,6	1024	34,95	50	5	50	12	12
1199	8,0	256	29,95	200	5	500	12	0
2349	7,8	512	39,95	200	5	500	12	0
4510	7,5	768	59,95	200	5	500	12	0
2213	7,4	256	27,95	20	20	20	12	12

# Waardering

helpdesk telefoontarief	download snelheid	functionaliteit	helpdesk	prijs/kwaliteit-verhouding cijfer panel	rapportcijfer provider panel	totaalscore
10	7,8	8,8	6,8	7,0	7,5	7,6
20	6,8	7,3	6,8	7,1	7,5	7,1
10	9,5	5,7	7,0	7,3	7,5	7,4
10	7,7	8,9	6,8	6,9	7,4	7,5
	7,2				7,3	7,7
45	7,6	6,0	6,5	7,3	7,4	7,0
1	7,6	7,5	6,7	6,8	7,2	7,2
10	7,5	6,0	7,6	7,6	8,1	7,4
20	5,4	5,7	6,4	6,9	7,2	6,3
10	7,7	8,3	7,1	6,9	7,6	7,5
70	7,4	3,2	5,4	8,1	7,4	6,3
10	4,7	4,0	7,0	7,1	7,3	6,0
30	7,4	9,2	6,6	7,3	7,2	7,5
4	7,8	10,0	8,0	7,5	8,5	8,4
4	7,4	5,7	7,1	7,4	7,7	7,0

Zie voor een verklaring van de provider- en abonnementskeuze het kader Beoordeling providers op pagina 33

internet via Skype, MSN Messenger, Google Talk of Voipbuster. Over het algemeen is men best tevreden. Ontevredenheid is er over een hoorbare echo, wegvalende delen van het gesprek, spontaan verbroken verbindingen en onverklaarbare onbereikbaarheid.

## Rapportcijfers

De beoordeling van de providers bestaat uit verschillende onderdelen die allemaal meetellen in het eindoordeel. De cijfers voor de onderdelen en de totaalscore vindt u terug in de tabel. Deze tabel vindt u ook in uitgebreide vorm en







Totaalscore **7,5**



Totaalscore **6,3**



Totaalscore **6,0**

met een uitgebreide toelichting terug op de website [www.nationaleprovidertest.nl](http://www.nationaleprovidertest.nl).

Het cijfer voor de functionaliteit is onder andere opgebouwd aan de hand van het aantal pop-mailboxen en de aanwezigheid van een spamfilter. Het cijfer voor de helpdesk is samengesteld uit een cijfer van het panel voor de helpdesk, het telefoontarief van de helpdesk en het totaal aantal openingsuren per week. Hoewel de hoge helpdeskscore van Xs4all het keurig verbloemt, is Xs4all in het weekend dagelijks slechts 5 uur open en op werkdagen slechts 11 uur. De helpdesk van 'moeder' KPN is iedere dag, ook in het weekend, 14 uur open. Daar tegenover staat dat het panel de helpdesk van KPN met slechts een 5,7 waardeert. Het lezerspanel heeft ook cijfers gegeven voor de prijs/kwaliteit van de eigen provider. Speedling scoort erg hoog. Multikabel en Xs4all krijgen de hoogste cijfers, respectievelijk een 8,1 en 8,5.

### Conclusie

Met een totaalscore van 8,4 is Xs4all de winnaar van deze test. Nummer twee volgt op afstand: @Home met een 7,6 en daarna Chello, Planet en Tiscali met een 7,5. Xs4all is geen goedkope provider, maar voor de prijs/kwaliteitverhouding geeft het panel nog altijd een 7,5. De kwaliteit van de helpdesk en de geboden functionaliteit van Xs4all scoren erg hoog in deze test. @Home is een goedkoper alternatief, maar niet overal leverbaar. Ook Tiscali is stukken goedkoper, maar de helpdesk krijgt maar een 6,4 van het panel en kost ook nog eens 30 cent per minuut. Een echte prijsvechter is Speedling,

## Beoordeling providers

De tabel bevat een overzicht van de vijftien meest gebruikte internetproviders. Het aantal gebruikers per provider is objectief vastgesteld aan de hand van het gebruik van Nuria, de software om de verbindingssnelheid te meten. Per provider hebben we daarna gekeken naar de drie meest gebruikte abonnementen. De abonnementsvormen veranderen bij sommige providers erg snel, waardoor sommige abonnementen al niet meer leverbaar waren op het moment van de test. Die abonnementen zijn weggelaten. Verder verschilt het dienstenpakket per abonnement. Bij het ene abonnement krijgt u veel mailboxen, bij het andere weinig. En ook niet alle providers bieden een spam- of virusfilter. Daarnaast is bij een aantal van de genoemde abonnementen telefonie inbegrepen.

De prijs van het abonnement is bewust niet verwerkt in het rapportcijfer. De tarieven van telefoonabonnementen variëren namelijk per provider en per abonnementsvorm: wel of geen starttarief voor een gesprek, de gesprekskosten per minuut verschillen per abonnement en soms hoeft u voor gesprekken binnen Nederland niet extra te betalen. Wel heeft het panel een cijfer gegeven voor prijs-prestatieverhouding.

Wat het juiste abonnement is voor u, hangt af van uw specifieke wensen en van het aanbod op dat moment. Op [www.nationaleprovidertest.nl](http://www.nationaleprovidertest.nl) vindt u een nog veel uitgebreidere tabel en via [internetten.nl](http://internetten.nl) krijgt u een altijd actueel overzicht van de beschikbare abonnementsvormen.

deze biedt weinig toeters en bellen, heeft een erg dure telefoonlijn voor de helpdesk, maar biedt wél internettoegang tegen een scherpe prijs. Wat voor u de beste provider is hangt erg af van uw wensen. Hebt u extra mailboxen en een website nodig? Hebt u een handige buurman zodat u voor technische problemen de helpdesk niet hoeft te raadplegen? Wilt u telefonie en/of televisie via dezelfde provider? Door op [www.internetten.nl](http://www.internetten.nl) een paar vragen te beantwoorden, krijgt u een actueel overzicht van alle providers die voldoen aan uw wensen.

Wie de televisieprogramma's Tros Radar en Kassa van de Vara een beetje volgt, vraagt zich wellicht af of de rapportcijfers niet heel mild zijn voor bepaalde providers. Waarschijnlijk levert het veranderen van een abonnement of het overstappen naar een andere provider de meeste problemen op en zijn dat de mensen die terecht luidkeels hun beklag doen. Maar liefst 83 procent van de geënquêteerden overweegt helemaal niet om over te stappen. ■

## Prijzige winnaar



## Opmerkelijke ervaringen

- Mijn provider vergat in het begin de maandelijkse rekening te sturen. Toen wij dat pas na ruim een halfjaar ontdekten, hoefden we de eerste maanden niet meer te betalen!
- Ik ben spooklied, en krijg rekeningen van € 0,00.
- Een fout cijfer in mijn gironummer zorgde ervoor dat de automatische afschrijving van het abonnement bij een derde plaatsvond.
- Het is al een paar keer voorgekomen dat het wachtwoord veranderde zonder dat wij het wisten. Voor de rest is het prima.

## Handige internetsites

Op [www.nationaleprovidertest.nl](http://www.nationaleprovidertest.nl) vindt u alle test- en enquêteresultaten zeer uitgebreid terug. Voor een actuele stand van zaken rond internet- of telefonieabonnementen kunt u terecht bij [www.internetten.nl](http://www.internetten.nl). Wilt u uw eigen internetverbinding meten? Download dan het programma Nuria van [www.nuria.nl](http://www.nuria.nl) en installeer het. Dit programma meet uw internetsnelheid en vergelijkt die vervolgens met de door het programma gemeten snelheid van andere internetters met hetzelfde abonnement.



Totaalscore **7,5**



Totaalscore **8,4**



Totaalscore **7,0**