

Gratis internet wordt steeds duurder

Inbeltarieven fors verhoogd

Internetabonnementen zijn er in alle soorten en maten. Welke u gebruikt, maakte tot voor kort niet veel uit. Alle aanbieders hanteerden immers het lokale inbeltarief zoals ingesteld door de KPN. Maar er is een ontwikkeling gaande die de wereld van het internet op zijn kop heeft gezet. Internetaanbieders mogen tegenwoordig hun eigen inbeltarief bepalen. Een verandering waardoor vooral de tarieven van gratis internetproviders als Zonnet, Freeler en Wanadoo onlangs fors zijn gestegen. Iets dat vrijwel geïrreëerd aan de klant voorbij is gegaan.

De tarievenverhoging van gratis internet gaat gepaard met een stukje geschiedenis. In oktober vorig jaar stelde KPN een speciaal netnummer voor internetproviders in: het zogenaamde 06760-nummer. Doel van het nummer is om al het internetverkeer via een apart net te laten lopen en zo het reguliere telefoonnet te ontlasten. Een verandering die ook voordelen voor de klant zou opleveren. Zo kan de gebruiker voortaan op zijn telefoonrekening terugzien voor hoeveel geld hij heeft geïnternet. Maar het grootste voordeel zou zijn dat aanbieders zelf hun tarieven mogen bepalen.

„Je zou denken dat zich door die ontwikkeling een prijsenslag in de aanbiedersmarkt heeft voorgedaan, maar dat is traag op gang gekomen.“ Telecom- en internetdeskundige Ben Woldring van internetten.nl heeft de ontwikkelingen rond het internet op de voet gevolgd. Hij stelt dat in tegenstelling tot de verwachting, tarieven juist zijn verhoogd. „De grootste procentuele stijging is te zien bij de aanbieders van gratis internet. Daar zijn Zonnet, Freeler en Wanadoo het duurst geworden. Deze providers hanteren 16 procent hogere tarieven in de piekuren, 18 procent hogere daltarieven en in het weekend is men zelfs 28 procent meer kwijt aan internetkosten. En eigenlijk moet bij al die percentages nog ongeveer tien procent

worden opgeteld, omdat het 06760-nummer niet kan worden ingesteld als voordeelnummer. Iets dat met het oude lokale inbelnummer wel mogelijk was.“

Wat de aanbieders van gratis internet hun tarieven hebben verhoogd, vindt Woldring niet vreemd. Deze aanbieders moeten het geld immers verdienen uit de telefoontikken, omdat zij geen abonnementsgeld vragen. De internetdeskundige vindt alleen de manier waarop de klant onwetend is gehouden, wel kwalijk. „Het is een heel sluw en geleidelijk proces van drie op zichzelf staande stappen geweest. Eerste stap was het omnummeren. Omdat de providers van de KPN steeds minder winstmarge kregen op het oude lokale inbelnummer, moesten zij hun klanten zo snel mogelijk zien over te halen om het nieuwe 06760-nummer in te stellen. Mensen ontvingen een e-mail met daarin het verzoek over te stappen. In de mail stond dat er behalve het nummer niets ging veranderen. Wel zou het netwerk sneller worden en stundten enkele aanbieders met tien procent korting op het nieuwe inbeltarief.“

Maar deze korting maakt in de praktijk voor veel mensen niets uit, omdat de meesten hun (oude) internetnummer al als voordeelnummer hadden ingesteld. Woldring: „Om kritische mensen tevreden te houden, introduceerden de gratis aanbieders ook nieuwe

soorten internetpakketten. Hierbij krijgt de klant voor een vast bedrag per maand bijvoorbeeld een bepaalde korting op zijn internetkosten. Gratis internet is dan dus ineens niet gratis meer. Maar mensen stapten zonder al te veel vragen over op het nieuwe nummer. Wie dat niet deed, was immers niet alleen zijn e-mailadres kwijt, hij moest ook een nieuw provider zoeken.“

Al vrij snel na het omnummeren volgde de tweede stap: het afsluiten van het oude nummer. Iedereen die niet had omgenummerd, was nu zijn e-mailadres kwijt en kon ook niet meer inbellen. Toch verbaast Woldring zich het meest over de derde stap: het verhogen van de inbelkosten. „Bij stap één werd mensen expliciet gemeld dat er door het omnummeren niets zou veranderen en nu zijn de tarieven toch met fikse percentages verhoogd. Om een vergelijking te geven: iemand die per maand 41,2 uur bij Zonnet gratis internette, was vóór de tariefsverhoging €48,13 kwijt, terwijl hij nu €62,53 betaalt. Een verschil van bijna €15 per maand! Dit bedrag kan overigens per persoon verschillen, in verband met bijvoorbeeld piek- en daluren en het aantal keren inbellen.“

Nu is het de vraag waarom mensen niet tegen deze tariefsverhoging in opstand komen, maar hier zit hem volgens Woldring de truc. „Klanten weten gewoonweg niet dat de kosten zoveel hoger zijn geworden. Ze hebben van de aanbieders wel een e-mail gekregen met daarin de nieuwe tarieven, maar daarbij stond de oude prijs niet vermeld. Omdat het tarief maar een aantal centen per minuut is, denken mensen al snel dat het wel goed zit. Daarnaast hebben ze vaak geen vergelijking met de kosten voorheen, omdat ze toen niet konden zien voor hoeveel geld ze per maand online waren. Dat werd immers niet op de rekening ge-

specificeerd.“

De prijzen van Zonnet, Freeler en Wanadoo zijn dus behoorlijk gestegen, maar Het Net van KPN blijkt de kroon te spannen. Deze provider laat op dit moment al haar klanten weten dat zij voor gebruik van Het Net moeten gaan betalen. Het is straks dus niet meer gratis. Wie geen gehoor aan deze oproep geeft, raakt per 15 juli zijn e-mailadres kwijt en moet op zoek naar een andere aanbieder. Als reden voor de verandering noemt Het Net op zijn website dat de verwachte reclame-inkomsten waar het bedrijf in eerste instantie op had gerekend, zijn uitgebleven.

Hoewel alle aanbieders van gratis internet met het probleem van tegenvallende advertentie-inkomsten kampen, hebben ze niet allemaal hun inbelkosten verhoogd. Een aantal providers heeft de lokale inbeltarieven gehanteerd en een enkeling geeft hierop ook nog extra korting om het verlies van de voordeelnummerkorting te compenseren. Wel zijn de meeste aanbieders gekomen met speciale pakketten, waarmee de klant voor een vast bedrag een aantal uren per maand zonder telefoonkosten mag internetten.

De verandering van het internetsysteem op zich is volgens Woldring geen slechte ontwikkeling. Het is echter voor (gratis) internetgebruikers wel zaak om uit te zoeken of zij de juiste abonnementsvorm voor hun internetgedrag hebben. „Nu de inbeltarieven zijn vrijgegeven, is de markt vergelijkbaar geworden met die van mobiele telefonie: veel providers, die stuk voor stuk verschillende abonnementsvormen aanbieden. Mensen zien door de bomen het bos niet meer.“

Om internetgebruikers op weg te helpen, heeft Woldring op www.internetten.nl een ??systeem ontwikkeld waarmee op basis van het internet-

■ Veel mensen weten niet dat internetten zoveel duurder is geworden en daarom komen ze niet in opstand tegen de nieuwe inbeltarieven.

gedrag precies kan worden bepaald welke aanbieder en abonnementsvorm het gunstigst zijn. „Het is voor een individu bijna onmogelijk om uit te zoeken welk abonnement het beste is: kabel, adsl of gewoon via de telefoonlijn? Naast beltarieven komen er nog allerlei andere kosten en zaken bij kijken: instapkosten, inbelkosten per keer, piek- en daltarieven of speciale aanbiedingen, zoals een aantal maanden gratis internet. De internetwijzer (ook te zien via elcheapo.nl) houdt met al deze dingen rekening, waardoor we mensen heel precies kunnen helpen bij het maken van de juiste keuze. En dat is hard nodig. De verschillen in kosten blijken namelijk op te lopen tot tientallen euro's per maand en het kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn dat iemand dat te veel betaalt.“

KATINA STAVRIANOS