



15 INTERNETPROVIDERS OBJECTIEF EN BETROUWBAAR BEOORDEELD

NATIONALE TEST PROVIDER



Na maanden voorbereiding en onderzoek presenteren wij u de Nationale Providertest, een grootschalige test van de snelheid, het dienstenpakket en de klantvriendelijkheid bij de vijftien grootste internetproviders van Nederland. In samenwerking met iPing, Internetten.nl en Computer Idee, vroegen wij duizenden internetters naar een kritisch oordeel over de kwaliteit van hun provider. Met trotse winnaars, verrassende verliezers en opvallende conclusies als resultaat. "Ze hadden de zaak overgedragen aan een deurwaarder. Gelukkig had ik alle correspondentie gekopieerd en is mijn provider giga op zijn plaat gegaan."



iPing

Kan het sneller én vooral goedkoper? Een vraag die elke internetgebruiker zich stelt als de maandelijkse rekening van de provider wordt betaald. Wij leggen de grootste internetproviders langs de meetlat en geven antwoord op deze vraag.

Om een objectief en betrouwbaar beeld van de providers te krijgen, hebben we een groot aantal mensen gevraagd naar hun ervaringen met hun internetprovider. Lezers van PCM en van Computer Idee vormden een kritisch panel en vulden in totaal 3500 enquêteformulieren in. iPing verrichte in januari en februari dankzij meer dan 10.000 gebruikers zo'n 870.000 metingen 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 15 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

Het Centraal Bureau voor de Statistiek heeft begin dit jaar berekend dat 28,8 van de 100 Nederlanders een breedbandaansluiting heeft (alleen de Denen scoren hoger). Wij waren benieuwd hoe de verhouding adsl versus kabel is. Adsl wint in onze enquête met 57,3 procent, kabel is goed voor een marktaandeel van 40,8 procent. Slechts 0,6 procent surft via glasvezel. Het restant (1,3 procent) internet op een andere manier.

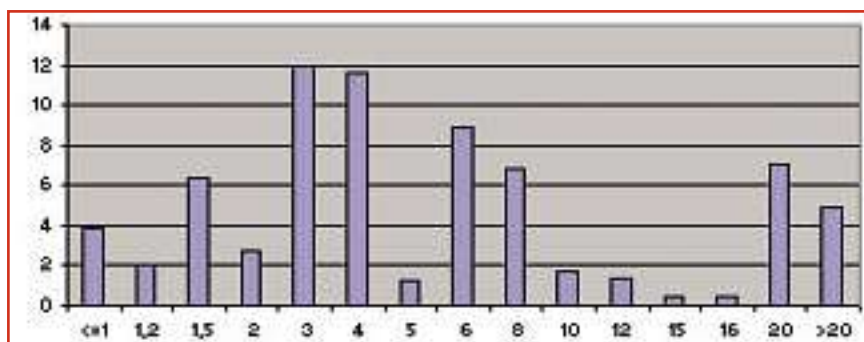
Eerlijk is eerlijk, wij hebben ons vergist in de zuinigheid van de Nederlanders. Sinds de uitvinding van draadloze netwerken zijn er immers geen fysieke barrières meer om de dure internetaansluiting te delen met de burens. Toch delen slechts 28 personen, een statistisch verwaarloosbaar aantal, internet met de burens, ook al mag dat meestal niet volgens de algemene voorwaarden van de provider.

ABONNEMENTEN EN SNELHEDEN

Wie de nieuwsgroepen een beetje volgt, krijgt de indruk dat heel wat internetters

Waar u op moet letten

- Overweeg zorgvuldig welke functionaliteit u nodig hebt. Misschien hebt u genoeg aan internettoegang en een gratis mailadres (bijvoorbeeld ADSLDirect en een Gmail-account).
- Providers stunten graag met introductiekortingen. Let daarom goed op de reguliere prijs per maand.
- Bedenk dat u aanvullende diensten (zoals voip en een website) kunt afnemen bij een andere aanbieder dan bij diegene die uw internettoegang verzorgt.
- Bedenk dat bellen over internet nog in de kinderschoenen staat en een 'best effort'-dienst is. Is de telefoonlijn cruciaal voor uw gezondheid, werk of inbraakalarm, houd dan altijd 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 per maand kost en dat u 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.
- Hoewel een provider e-mail eigenlijk standaard, zonder extra te betalen, moet filteren op virussen, blijkt dit filter in de praktijk niet waterdicht. Installeer daarom altijd een antivirusprogramma op uw pc die uw mail bij binnenkomst scant.
- Sommige providers verlengen een abonnement automatisch met weer een heel jaar. Maak hiervan een aantekening in uw agenda, ruim voor de opzegtermijn. Mocht u ontevreden zijn, dan kunt u zo snel mogelijk overstappen.



Verdeling internetabonnementen naar snelheid (Mbit/s).

zich uren per dag vermaken met het meten van de downloadsnelheid. Zodra die ook maar iets inzakt, krijgt de provider er ongezouten van langs. Opvallend is dan ook dat 23,4 procent van de internetters in onze enquête geen flauw idee heeft hoe snel het eigen internetabonnement is. Het is ook best verwarrend dat providers de snelheid opgeven in kilobits per seconde en de snelheid bij het downloaden in kilobytes per seconde wordt gegeven.

Providers doen hun best om de consument te misleiden met absurde gebruiksvoorbeelden. UPC probeert het duurste Extreme-abonnement te verkopen door aan te geven dat het downloaden van een

film op dvd kwaliteit slechts 28 minuten en 36 seconden duurt. In de praktijk zijn servers met deze bestanden niet zo snel en bovendien kun je nergens legaal een dvd-film downloaden.

Natuurlijk is het wel degelijk zinvol om de snelheid van de eigen verbinding regelmatig te meten, bijvoorbeeld met het programma Nuria van iPing. Providers maken namelijk hun snelheidsbeloftes lang niet altijd waar, vooral niet op de hogere snelheden. Dat kan een goede reden zijn om een goedkoper abonnement te nemen. Soms zijn er ook technische oorzaken waardoor de downloadsnelheid niet optimaal is. Bij adsl is de afstand van de aan-



Uw eigen ervaringen...

- De provider vergat in het begin de maandelijkse rekening te sturen. Dat hebben we pas na ruim een half jaar ontdekt; toen hoefden we de eerste maanden niet meer te betalen!
- Ik hack regelmatig kabelmodems en dus controleert de provider mij af en toe ;-).
- Ik ben spooklid en krijg rekeningen van € 0,00.
- De zaak was uit handen gegeven aan een deurwaarder. Gelukkig had ik alle correspondentie gekopieerd en is Wanadoo giga op zijn plaat gegaan.
- Er stond een fout cijfer in mijn gironummer, zodat de automatische afschrijving van het abonnement bij een derde plaatsvond.
- Bij overschakeling naar telefonie via internet had men verzuimd de actuele overgang aan mij mee te delen. Ruim een week na de overschakeling werd ik pas geïnformeerd.
- Ik heb contact gehad met de helpdesk over een klapperende verbinding. De oplossing was uiteindelijk een downgrade van de snelheid.
- Webmail gebruik ik op mijn computer met Linux. Als onervaren gebruiker is het me nog niet gelukt om het mailprogramma in te stellen. Maar ik heb er ook nog geen energie in gestoken.
- Zat eerst bij Myweb, topservice. Dat werd overgenomen door Wanadoo, prima verbindingen en geen gezeur. Dat werd op zijn beurt weer overgenomen door Orange en het is één en al gezeur...
- De downtime bij UPC is laag; de afgelopen 3 jaar heb ik vrijwel altijd internet gehad. De keren dat ik technische informatie nodig had (2x) bij de UPC helpdesk, werd ik goed en (relatief) snel geholpen.
- Het is al een paar keer voorgekomen dat het wachtwoord veranderde zonder dat wij het wisten. Voor de rest is het prima.
- Ik had voor de helpdesk een vraag over verdwijnen van mail uit Outlook Express. Verwezen ze me naar een webadres bij Microsoft. Ik gebruik nu maar webmail om mijn mailtjes niet te verliezen.

sluiting tot de telefooncentrale een bepalende factor voor de snelheid. Bij internet via de kabel bleek vroeger de snelheid nogal in te zakken bij veel aansluitingen in de buurt, maar de meeste kabels hebben dat probleem nu wel onder de knie. Kabelaar Casema scoort bijvoorbeeld voorbeeldig in onze snelheidstesten.

E-MAIL EN SPAM

Bij een internetabonnement horen één of meer e-mailadressen. Sommige providers geven bij de goedkoopste abonnementen slechts één pop-mailbox voor e-mail, terwijl uit onze enquête blijkt dat 80 procent van alle abonnementen door twee of meer gezinsleden wordt gebruikt. Een gezin met een paar kinderen gebruikt al snel vier pop-mailboxes. Een alternatief voor pop-mailboxes is natuurlijk het gebruik van gratis maildiensten als Gmail of Hotmail.

E-mailaliases leveren ook meer mailadressen op en zijn handig om mailberichten onder te verdelen in categorieën. Berichten komen dan weliswaar in

dezelfde pop-mailbox terecht, maar in de meeste mailprogramma's zit de mogelijkheid om regels toe te passen op binnenkomende mailtjes. Zo'n regel markeert een mailtje bijvoorbeeld met een kleur of kopieert het bericht naar een bepaalde map.

De meeste mensen gebruiken ook webmail bij de provider om hun e-mailboxen te lezen. De voornaamste reden daarvoor is dat het vanaf elke plek kan, bijvoorbeeld tijdens een vakantie of op het werk.

Spam is voor iedereen vervelend, maar het kost internetproviders ook veel geld. Zij hebben veel server- en opslagcapaciteit nodig om al deze berichten te verwerken. Bovendien kosten 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 geënuquêteerden klaagt ruim 80 procent dat het filter nog steeds veel spam doorlaat.

ANDERE DIENSTEN

De meeste providers bieden behalve toegang nog een scala aan andere diensten. Het al eerder genoemde webmail wordt door ruim 50 procent van de internetters gebruikt. Nieuwsgroepen zijn slechts voor een kwart van de mensen interessant. De meeste providers voeren lang niet alle nieuwsgroepen die beschikbaar zijn op usenet. Toch is 67,7 procent van de geënuquêteerden tevreden over het aanbod bij zijn provider en heeft 12,6 procent nog een aanvullend abonnement op een andere newsserver.

Een aantal providers biedt bij het internetabonnement ook draadloos 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 in onze enquête blijkt dat slechts 2,2 procent gebruikmaakt van deze draadloze internettoegang.

TELEFONIE

Bellen via de kabel werd jaren geleden al aangeboden als goedkoop alternatief voor bellen via KPN. Het was in de begintijd bijna een wonder als de telefoon goed functioneerde en er een persoon aan de andere kant hoorbaar was. Ruis en geluid van andere gesprekken nam je op de koop toe. Bellen over internet (voip) heeft in 2006 een enorme vlucht genomen met de introductie van InternetPlusBellen van KPN. Ook deze dienst heeft te maken met enorme aanloopproblemen door een ongekende populariteit. Consumenten nemen een mindere kwaliteit bij een goedkoper abonnement kennelijk graag voor lief.

Uit onze enquête blijkt dat ruim 30 procent van alle internetters al voip gebruikt via de eigen provider. Daarnaast is er een groep van ongeveer 10 procent die over internet belt via bijvoorbeeld Skype, MSN Messenger, Google Talk of Voipbuster.com. Over het algemeen is men best tevreden met de gesprekskwaliteit. Ontevredenheid is er over een hoorbare echo, wegvallende delen van het gesprek, spontaan verbroken verbindingen en onverklaarbare onbereikbaarheid.

InternetPlusBellen is gebaseerd op de open SIP-standaard voor internettelefonie, maar KPN bepaalt welk adsl-modem



gebruikt wordt. Andere aanbieders, zoals XS4ALL, bieden ook op SIP gebaseerde voip, maar laten de keuze voor apparatuur en eventuele telefooncentralesoftware helemaal vrij.

TELEVISIEKIJKEN

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 voor-sprong. Zij leveren al heel lang televisie van een goede kwaliteit en bieden ook al jaren telefonie en internettoegang aan. Adsl-aanbieders worstelen nog met ip-telefonie en ip-televisie is technisch nog een veel grotere uitdaging.

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 een snelle internetaansluiting hebben.

CURIEUS

In de enquête kwam er veel kritiek op providers naar voren. Maar wij vroegen de geënquêteerden ook of de provider hen wel eens had aangesproken op ontoelaatbare handelingen of gedrag. Het merendeel (93 procent) is uitermate keurig en heeft nooit problemen gehad (of wil het niet toegeven). De top-5 van 'probleemgevallen':

- het niet houden aan de fair use policy (te veel downloaden);
- versturen van e-mails die besmet waren met een virus;
- schenden auteursrecht (door software,

Meer informatie

Op www.nationaleprovidertest.nl vindt u alle test- en enquêteresultaten in de meest uitgebreide vorm terug. U vindt daar bijvoorbeeld naast de gemiddelde download-snelheid van providers ook de minimum en maximum gemeten snelheid. Ook kunt u daar eventueel uw commentaar en reactie op de Nationale Providertest kwijt. Bent u op zoek naar een internet- of telefonieabonnement, raadpleeg dan de website www.internetten.nl van Ben Woldring. Hierop staan alle abonnementen van alle providers met actuele prijsinformatie. Nieuwsgierig geworden naar de snelheid van uw internetverbinding? Download dan het programma Nuria van www.nuria.nl en installeer het. Dit programma van iPing meet regelmatig op de achtergrond uw internetsnelheid die vervolgens wordt vergeleken met de snelheid van andere internetters met hetzelfde abonnement.

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 de 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 vindt u een nog veel uitgebreidere tabel en via internetten.nl krijgt u een altijd actueel overzicht van de beschikbare abonnementsvormen.

- muziek of films te verspreiden);
- pogingen om computers te kraken;
- het (onbewust) verspreiden van spam.

RAPPORTCIJFERS

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

Het cijfer voor de download-snelheid bepalen we door de gemeten gemiddelde snelheid te delen door de beloofde download-snelheid. Nu beloven de meeste providers zwart op wit helemaal niets, ze houden de nodige slagen om de arm. Bij adsl-verbindingen is bijvoorbeeld de afstand van de aansluiting tot de telefooncentrale medebepalend voor de maximaal haalbare snelheid. Vooral bij de snellere adsl-varianten worden de beloofde adsl-snelheden bij lange na niet gehaald. Orange en Tele2 scoren hier slecht. Het ADSL Family abonnement van Orange haalt maar de helft van de 20 Mbit/s bij 925 gebruikers. Kabelaar Casema scoort daarentegen voorbeeldig.

Het cijfer voor de functionaliteit bepa-

len we aan de hand van het aantal pop-mailboxen, het aantal aliassen, de maximale grootte van de website, de maximale grootte van pop-mailboxen en de aanwezigheid van een spamfilter. Casema laat het hier afweten: weinig mailboxen, en weinig MB's voor mailbox en website.

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 helpdesk-score 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 elke dag, ook in het weekend, 14 uur open. Het panel waardeert de helpdesk van KPN met slechts een 5,7. De kwaliteit van de helpdesk weegt in deze test echter veel zwaarder mee dan de openingsuren.

Het lezerspanel heeft ook cijfers gegeven voor de prijs/kwaliteit van de eigen provider. Speedling scoort daar erg hoog. Op de vraag 'welk rapportcijfer geeft u uw provider' krijgen Multikabel en XS4ALL de hoogste cijfers, respectievelijk een 8,1 en 8,5.

Tekst: Ferdinand Sennema

PCM Conclusie

XS4ALL is in deze providertest de absolute winnaar met een totaalscore van 8,4. Nummer twee is @Home met een 7,6. Een fraaie 7,5 is er voor Chello, Planet en Tiscali. Tele 2 komt met een 6 het slechtste uit de test. Opvallend is dat de meeste providers de maximum snelheid van de verbinding niet halen. Meestal halen ze slechts 70 tot 80 procent van de snelheid, maar bij de snelste abonnementen zakt de snelheid soms in tot slechts 50 procent van wat er beloofd is. Helaas is dit nog altijd veel sneller dan het op een na snelste abonnement, zodat er voor de snelheidszoekers geen kostenbesparing in zit.

Wie de televisieprogramma's TROS Radar en VARA's Kassa 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 panelleden overweegt helemaal niet om over te stappen. Ook al stunen veel providers met de prijzen en abonnementspakketten, de hoge waardering van XS4ALL toont ook aan dat internetters ook zeer kwaliteitsbewust zijn. Een betrouwbare verbinding, een kwalitatief goede helpdesk en de aangeboden diensten zijn minstens zo belangrijk als een scherpe prijs.

Scores internetproviders

		Belofde download-snelheid Kbit/s	Gemeten download-snelheid Kbit/s	Rapportcijfer snelheid	Uploadsnelheid Kbit/s	Prijs per maand €	Website MB	Aantal mailboxes
@HOME	Internet Soms 1200	1200	1111	9,3	300	17,95	50	5
	Internet Regelmatig 4000	4000	3086	7,7	600	29,95	50	5
	Internet Intensief 8000	8000	5186	6,5	1200	47,95	50	5
CAIWAY	Basis	768	628	8,2	192	19,9	20	5
	Premium	4096	2644	6,5	512	29,9	20	5
	Super	8192	4817	5,9	768	34,9	20	5
CASEMA	Midi	1600	1596	10,0	330	19,95	20	2
	Multi	4200	3973	9,5	660	32,95	20	2
	Mega	12500	11517	9,2	1050	69,95	20	2
CHELLO	Light	3072	2626	8,5	1024	32,95	25	5
	Power	6144	4970	8,1	1536	39,95	50	5
	Extreme	20480	13182	6,4	2048	59,95	50	10
DEMON	DSL Express 1.5MB	1500	1008	6,7	Overgenomen door XS4ALL. U kunt geen abonnement meer nemen.			
	DSL Express 3MB	3000	2112	7,0				
	DSL Express 6MB	6000	4772	8,0				
HET NET	ADSL Instap Surfen	1500	1210	8,1	256	19,95	22	5
	ADSL Snel Surfen	4096	2944	7,2	256	24,95	22	5
	Snel Surfen&Bellen	4096	3075	7,5	256	34,95	22	5
KPN	InternetPlusBellen Go	1536	1207	7,9	256	34,95	25	4
	InternetPlusBellen Lite	3072	2373	7,7	512	42,95	25	4
	InternetPlusBellen Basic	6144	4475	7,3	768	59,95	25	4
MULTIKABEL	Multikabel Easy	1000	771	7,7	256	19	25	1
	Multikabel Family	2500	2165	8,7	512	29	50	3
	Multikabel Power	7000	4253	6,1	1024	43	25	4
ORANGE	ADSL Starter	2048	1191	5,8	640	14,95	20	4
	ADSL Family	20480	10067	4,9	1024	23,95	20	4
PLANET	ADSL Economy	1500	1201	8,0	256	26,95	50	4
	ADSL Standard	3000	2345	7,8	512	34,9	50	4
	ADSL Comfort	6000	4333	7,2	768	54,95	50	4
SPEEDLING	All-in 4096	4096	3034	7,4	1024	19,95	20	1
TELE2	ADSL Super	20480	9708	4,7	1024	24,95	20	1
TISCALI	ADSL T4	4096	3253	7,9	640	14,95	50	5
	ADSL T6	6144	4680	7,6	786	24,95	50	5
	ADSL T12 + telefonie	12288	8170	6,6	1024	34,95	50	5
XS4ALL	ADSL Start	1500	1199	8,0	256	29,95	200	5
	ADSL Lite	3000	2349	7,8	512	39,95	200	5
	ADSL Basic	6000	4510	7,5	768	59,95	200	5
ZEELANDNET	Breedband Plus	3000	2213	7,4	256	27,95	20	20

Lees voor een verklaring van onze provider- en abonnementenkeuze het kader 'Beoordeling providers' op pagina 27.



	Ruimte mailboxen MB	Min. contractduur mnd	Minimale contractverlenging mnd	Helpdesk telefoon-tarief cent/min	Download-snelheid	Functionaliteit	Helpdesk	Prijs-kwaliteit-cijfer panel	Rapportcijfer provider panel	Totaalscore
	25	12	0	10	7,8	8,8	6,8	7,0	7,5	7,6
	25	12	0							
	25	12	0							
	100	2	0	20	6,8	7,3	6,8	7,1	7,5	7,1
	100	2	0							
	100	2	0							
	20	12	12	10	9,5	5,7	7,0	7,3	7,5	7,4
	20	12	12							
	20	12	12							
	50	12	12	10	7,7	8,9	6,8	6,9	7,4	7,5
	50	12	12							
	100	12	12							
					7,2			7,3	7,7	
	10	12	12	45	7,6	6,0	6,5	7,3	7,4	7,0
	10	12	12							
	10	24	12							
	20	12	12	1	7,6	7,5	6,7	6,8	7,2	7,2
	20	12	12							
	20	12	12							
	15	12	0	10	7,5	6,0	7,6	7,6	8,1	7,4
	50	12	0							
	20	12	0							
	20	12	12	20	5,4	5,7	6,4	6,9	7,2	6,3
	20	12	12							
	20	12	12	10	7,7	8,3	7,1	6,9	7,6	7,5
	20	12	12							
	20	12	12							
	20	12	12	70	7,4	3,2	5,4	8,1	7,4	6,3
	20	12	0	10	4,7	4,0	7,0	7,1	7,3	6,0
	50	12	12	30	7,4	9,2	6,6	7,3	7,2	7,5
	50	12	12							
	50	12	12							
	500	12	0	4	7,8	10,0	8,0	7,5	8,5	8,4
	500	12	0							
	500	12	0							
	20	12	12	4	7,4	5,7	7,1	7,4	7,7	7,0

