

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

Datum	Opgemaakt door	Nummer
11 februari 2003		
Datum bespreking	Plaats bespreking	Bijlage(n)
10 januari 2003	VNO NCW	
Doorkiesnummer	Onderwerp	
	Verslag ISP-bijeenkomst	

Deelnemers

OPTA Lilian Gonçalves, Jos Huigen, Gerard Boogert, Frank van Berkel, Martijn Wolthoff, Maarten Klijn, Ron Brummelkamp, Ellen Oltmann

NMa R. Hoepelman, E. Heuten

Stratix H. Rood, J. van Bussel

BBNed, BT, Casema, Enertel, Essent kabelcom, Freeler, InterNLnet, Introweb, Kabelfoon, KPN, NLIP, Planet Media Group, Tiscali, UPC, Vecai, Versatel/Zon, Wanadoo, WorldCom, Xs4all

Agenda

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| 1. Inleiding | OPTA |
| 2. Presentatie | Stratix |
| 3. Thema eindgebruikers | Discussie |
| 4. Pauze | |
| 5. Thema toegang voor ISP's | Discussie |
| 6. Positie ISP's | Discussie |
| 7. Nieuwe ontwikkelingen | Discussie |
| 8. Afsluiting | OPTA |

Inleiding:

OPTA heeft van een aantal ISP's, zoals bijvoorbeeld InterNLnet, vernomen dat er problemen bestaan op het gebied van de in- en verkoop van diensten. OPTA heeft daarom Stratix gevraagd een rapport op te stellen waarin de ISP-markt wordt geanalyseerd. Doel van het rapport is te dienen als input voor deze bijeenkomst. OPTA hoopt met de bijeenkomst duidelijkheid te krijgen over wat de agenda 2003 voor OPTA zou moeten worden. Stratix zal eerste een korte presentatie houden waarin zij het rapport toelicht. Marktpartijen krijgen daarna de gelegenheid om te reageren op het rapport. Vervolgens zal OPTA een aantal prikkelende stellingen presenteren aan de hand van een viertal thema's.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

Toelichting Stratix

Zie presentatie Stratix 'Verkenning ISP markt - een foto van de markt' op de website van OPTA.

Xs4all geeft aan dat de eisen die DGTP aan ISP's stelt t.a.v. aftapbaarheid zeer belemmerend werken.

Thema eindgebruikers

OPTA licht haar stellingen kort toe.

Stelling 1: "er zijn voldoende keuzemogelijkheden voor eindgebruikers."

Stelling 2: "de groei van het aantal internetaansluitingen stagneert omdat op basis van het huidige aanbod er geen extra vraag meer komt."

Stelling 3: "de markt is qua aanbieders verzadigd en er zal vanaf nu alleen nog maar consolidatie optreden."

Stelling 4: "er is geen breedbandmarkt te onderscheiden van een smalbandmarkt."

Stelling 5: "klanten wisselen niet van ISP, er is alleen maar sprake van upgradering."

Freeler geeft aan dat een goede flat-rate dienst, ondanks de vraag ernaar, mist en dat FRIACO voor de stagnerende inbelmarkt de missing link zou kunnen zijn. Probleem bij FRIACO is echter dat er slechts één aanbieder is (WorldCom als reseller van het FRIACO-aanbod van KPN) en dat de prijs te hoog ligt. Met name wat betreft het laatste punt zou de regulering aangepast moeten worden.

InterNLnet geeft aan dat ook zij van mening zijn dat er een aantrekkelijk ISDN/flat-rate aanbod zou moeten zijn. Daarnaast verwacht InterNLnet dat wanneer grote gebruikers upgraden er ruimte zou moeten ontstaan tussen smalband en breedband waardoor de prijs voor FRIACO onder druk zou komen te staan.

Xs4all is het niet eens met Freeler en InterNLnet, maar is van mening dat het gebrek aan interesse niet ligt aan de aanbiedingen maar aan het gedrag van de eindgebruikers. Deze willen niet meer investeren in ISDN-apparatuur, met name omdat ze niet always on willen op een telefoonlijn.

Planet Media is van mening dat er niet overal sprake is van voldoende keuze voor eindgebruikers omdat er geen 100% dekking van internettoegang is.

Casema geeft in reactie hierop aan dat het realiseren van 100% dekking niet aantrekkelijk is.

BBNed geeft aan dat op POTS en ISDN voldoende keuze bestaat qua aantal ISP's maar dat dit op andere technologieën niet het geval is. Met name in geval van internettoegang via de kabel zit je aan de ISP van de kabelexploitant vast. BBNed geeft verder aan dat niet de technologie van belang is, maar het beschikbare dienstenaanbod. Daarom is er onderzoek nodig naar het wholesale-aanbod voor smalband en breedband.

OPTA wil graag weten wat de extra dienst is die een ISP aanbiedt op basis waarvan een klant kiest.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

BBNed geeft aan dat de klantbehoefte leidend is bij een keuze voor ISP maar dat er niet één specifieke dienst is die het merendeel van de klanten wil. Wanneer een klant bijvoorbeeld onhandig is met computers dan is het hebben van een goede helpdesk belangrijk. Voor een zwaardere gebruiker is vaak de quality of service bepalend.

OPTA vraagt zich af of er dan niet meer mogelijkheden zijn dan in eerste instantie gesuggereerd wordt.

Tiscali geeft aan dat (tevreden) klanten gedwongen zijn te kiezen voor een andere ISP wanneer de klant wil overstappen naar breedband-dienstverlening en Tiscali niet haar diensten in die regio aanbiedt. Daarbij komt dat de overstap van smalband naar breedband slechts éénrichtingsverkeer is en dat tussen DSL en kabel niet veel wordt overstapt.

Xs4all stelt dat zij veel klanten heeft zien vertrekken naar de kabel waar een hogere bandbreedte werd geboden voor een vast bedrag. Nu constateert Xs4all dat de behoefte verschuift naar een snellere aansluiting en dat een deel van de klanten weer terugkomt bij Xs4all.

Essent geeft aan dat de visie van Tiscali klopt en dat de kabel op dit moment nauwelijks klanten kwijtraakt aan DSL.

BBNed stelt dat er op dit moment geen wholesale-aanbod in de markt staat dat aantrekkelijk is voor onafhankelijke (niet verticaal geïntegreerde) ISP's.

KPN is van mening dat substitutie slechts één kant op gaat – van smalband naar breedband. Klanten migreren niet terug naar smalband. Dit betekent dat smalband en breedband dan ook afzonderlijke markten zijn. De migratie tussen ISP's gaat redelijk makkelijk – echte belemmeringen bestaan daar blijkbaar niet. Verder constateert KPN dat de uitrol van andere partijen minstens even groot is als die van KPN.

BBNed is van mening dat er geen sprake is van hetzelfde scala aan aanbieders op breedband als op smalband.

OPTA wil weten wat de ontwikkeling is wat betreft de inkomsten uit toegang.

Tiscali schetst dat consumenten op dit moment nog geen onderscheid maken tussen de toegangsdienst en de andere diensten. De introductie van direct Internet zal dat wel stimuleren.

BBNed stelt dat het bedrag dat een consument over heeft voor internettoegang varieert met de groei van het Internet.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

InterNLnet geeft aan dat ze opzeggingen krijgen van klanten die zeer tevreden zijn met InterNLnet maar toch overstappen naar ADSL-lite omdat dit een te aantrekkelijk aanbod is. Wanneer InterNLnet haar diensten via KPN zou inkopen dan zouden de marges kleiner worden en wordt de klant ook van KPN. Dat is iets dat InterNLnet liever niet wil.

Casema geeft aan dat wanneer klanten niet van ISP willen switchen kabel een weinig aantrekkelijk alternatief is. Het is dus ook voor kabelexploitanten zaak om meer ISP's aan te trekken en deze toegang te verlenen tot de kabel.

Thema toegang voor ISP's

Stelling 1: "inkomsten uit toegang zijn de wezenlijke inkomstenbron voor ISP's. Het huidige toegangsregime leidt er toe dat ISP's niet meer voldoende geld kunnen verdienen."

Stelling 2: "DSL en kabel zijn dezelfde toegangsmarkt."

Stelling 3: "als de kabel nu zou worden opengesteld is dit voor ISP's mosterd na de maaltijd."

Xs4all geeft aan dat de laatste stelling een quote is van hen en dat ze het daar dus zeker mee eens zijn. De eerste stelling gaat in feite over de toekomstrol van ISP's. Deze is ook afhankelijk van wat andere partijen doen, zoals bijvoorbeeld Microsoft. Dergelijke partijen breiden hun horizontale dienstverlening uit en kopen netwerktoegang. Dit vormt een bedreiging voor de huidige ISP's. De inkomsten van een ISP komen voor een belangrijk deel uit toegang, onder andere de kick-backs via het telefoonnet. De kosten van netwerktoegang nemen echter toe met het gebruik. Als ISP moet je het dan ook hebben van je toegevoegde waarde, service en kwaliteit. Dit is een volkomen normale marktontwikkeling. Essent is van mening dat ISP's zich moeten beraden op hun rol en bijvoorbeeld zouden moeten kijken naar ontwikkelingen in de VS.

Tiscali is van mening dat niet vergeten moet worden dat veel historisch gegroeid is, dat de marktstructuur nu anders is en dat het moeilijk is om bijvoorbeeld opeens geld te gaan vragen voor een e-maildienst of afzonderlijke diensten. Wat betreft direct internet meent Tiscali dat dit niet zo maar geïntroduceerd zou mogen worden. Tiscali is tevens van mening dat de inbeltaariefen fors gestegen zijn sinds de invoering van 06760.

Xs4all merkt op dat zij niet zoveel gedragsveranderingen zien bij een prijsverhoging. Daarnaast is Xs4all van mening dat de inbelmarkt inmiddels een commodity goed is geworden, dit geldt niet voor breedband, met name DSL. DSL vraagt om een partnership met een netwerkoperator en stevige investeringen in orderkoppeling en continue levering.

WorldCom geeft aan dat aankiesbaarheid een probleem blijft bij 06760 – hierdoor ontbreekt toegang op sommige netwerken.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

BBNed is van mening dat DSL en kabel niet dezelfde markt zijn. Het zijn immers verschillende technologieën die een verschillend product opleveren. Naast het functionele verschil is ook van belang dat er slechts een marginaal aanbod is voor toegang door kabelbedrijven. BBNed ziet niet in wat een kwalitatief aanbod zou kunnen zijn waarmee geconcurrereerd zou kunnen worden met bijvoorbeeld ADSL-lite. BabyXL sluit zich hierbij aan.

Casema is van mening dat ADSL-lite erg lijkt op het lite-product van Casema.

Tiscali is het eens met BBNed en pleit voor een scheiding van DSL-markt en kabelmarkt. Dit lijkt naar oordeel van Tiscali ook zo te zijn bedoeld door de Europese Commissie.

KPN is echter van mening dat vanuit het perspectief van de eindgebruiker de breedbandmarkt gezien wordt als één markt. De Europese Commissie geeft aan dat eerst de retailmarkt afgebakend moet worden voordat een wholesalemarkt afgebakend kan worden. Dit zal leiden tot één markt voor breedband netwerktoegang.

OPTA wil weten of breedband (snelheid) of always-on het aspect is waar het om draait bij de slag om de consument.

NLIP is van mening dat wat betreft FRIACO de prijs te hoog is. Daarnaast is het NLIP niet onder indruk van de huidige Internetrapportage. Substitutie is wat betreft NLIP aan aanbodzijde helemaal niet aan de orde. Het is dan ook zeer belangrijk dat de wijziging van de Telecommunicatie voor wat betreft toegang tot de kabel zo snel mogelijk wordt aangenomen.

OPTA zou graag van NMa willen weten hoe zij in het kader van de marktafbakening hiernaar kijken.

De NMa geeft aan dat wanneer sprake is van voldoende concurrentiedruk van kabel op DSL, de kabel tot dezelfde markt gerekend zou moeten worden als DSL.

OPTA vraagt zich af of het dan überhaupt relevant is of toegang mogelijk is.

NMa stelt dat het gaat om de concurrentiedruk op de eindgebruikersmarkt. Daar gaat dan de disciplinerende invloed van uit op de wholesalemarkt.

Tiscali stelt dat dit klopt wanneer er gekeken wordt naar een ontwikkelde markt. Dat is in dit geval niet zo. Het gevolg nu is dat er feitelijk 2 monopolies ontstaan op hun eigen gebied.

NLIP wil van de NMa weten of een duopolie een acceptabele positie is.

NMa geeft nogmaals aan dat het er om gaat of de eindgebruikersmarkt effectief concurrerend is.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

BBNed stelt, terugkomend op de vraag van OPTA naar het bepalende aspect (breedband of always on), dat er geen relatie bestaat tussen always on en breedband.

Planet Media geeft aan dat *de* klant niet bestaat.

Xs4all stelt dat er zoveel voorkeuren zijn als er klanten zijn.

BBNed stelt dat de klant gaat voor een mix en dat always on de vergelijking belangrijk maakt.

OPTA wil graag weten of de huidige toegangsmarkt leidt tot een verschraving van het aanbod op de eindgebruikersmarkt.

InterNLnet geeft aan dat regulering ertoe geleid heeft dat ISP's zich moesten concentreren in Amsterdam. De netwerken waarin geïnvesteerd was zijn nagenoeg verdwenen. Nu, met de introductie van DSL, moeten nieuwe partijen weer investeren in het uitrollen van netwerken/modembanken. In geval van een duopolie blijft prijs het onderscheidend criterium, kwaliteit en service zullen niet of nauwelijks aan bod komen.

NLIP geeft aan dat de schijnbare concurrentiekracht tussen kabel en DSL komt uit de smalbandmarkt. Dat is iets anders dan een SNIP-test in een stabiele markt. De vraag is of de structuur van de kabel efficiënt genoeg is om de concurrentie met DSL aan te kunnen.

Vecai is van mening dat bij het wegen van het consumentenbelang ook op Europees niveau gedaan moet worden. Er is immers nergens zoveel keus als in Nederland en dat wordt veroorzaakt door de concurrentie tussen 2 infrastructuren – kabel en DSL. Het is ontzettend belangrijk om snel een beeld te krijgen over de interesse in toegang tot de kabel. Duidelijk moet worden of het openstellen van de kabel inderdaad mosterd na de maaltijd gaat zijn.

Tiscali stelt zeker interesse te hebben in toegang tot de kabel. Zij is alleen van mening dat het tijdpad nog te lang is. Daarbij ziet Tiscali aankomen dat kabel-ISP's het komend jaar veel aan marketing zullen moeten doen om de druk van ADSL te weerstaan en dat daardoor de aandacht voor toegang tot de kabel voor andere ISP's afneemt. Tiscali is verder van mening dat er sprake is van marktsegmentatie binnen de breedbandmarkt. Er zijn twee assen die de klantkeuze bepalen: het aantal internet-uren en het inkomen. Je ziet op dit moment een hoge penetratie breedband bij de klanten met een hoog inkomen.

NLIP wil daar wel een nuancering bij aanbrengen. Kabel-ISP's die zich op het zakelijke segment richten zijn nauwelijks aanwezig, maar voor dat segment bestaat er wel een aanbod voor toegang tot de kabel maar dat is nauwelijks bekend.

Introweb geeft aan dat zij op dit moment inderdaad toegang tot de kabel hebben maar dat dit op zeer beperkte schaal is en dat verdere uitrol nu geen topprioriteit is.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

Thema positie ISP's

- Stelling 1: "een ISP heeft voor eindgebruikers geen toegevoegde waarde bovenop het verlenen van internettoegang (access)."
- Stelling 2: "ISP's die zich alleen op dial-in internet richten hebben geen toekomst."
- Stelling 3: "er is geen toekomst voor onafhankelijke ISP's, alleen voor verticaal geïntegreerde ISP's."
- Stelling 4: "op termijn is kabel niet interessant voor ISP's. Kabel-ISP's zouden moeten investeren in andere mogelijkheden van netwerktoegang."

OPTA geeft aan dat de vraag bij dit thema is of er sprake is van een normaal proces – zijn de huidige ISP's een passant in het economisch leven?

Volgens Tiscali is het mogelijk om een winstgevende business te hebben. In de toekomst zullen er mogelijk nieuwe diensten zijn die een nieuwe inkomstenbron kunnen vormen. Belangrijke voorwaarde is wel dat er sprake is van eerlijke concurrentie. Direct internet is een bedreiging voor de concurrentieverhoudingen aangezien dit alleen geleverd kan worden door netwerkleverancier. Direct Internet mag dan ook niet zomaar geïntroduceerd worden.

Planet Media geeft aan dat de ontwikkeling van kleinere diensten – virusscanner, spamfilters, e.d., een toegevoegde waarde zouden kunnen vormen en daarmee een belangrijke toevoeging aan de inkomstenbron.

Versatel geeft aan dat stelling 1 en 3 erg dicht bij de werkelijkheid liggen. Vandaar dat Versatel ook investeert in infrastructuur. Het is immers wenselijk om op te kunnen schuiven in de waardeketen. Toegang tot de kabel is beheersing van een stukje waardeketen en vanuit dat perspectief ook niet echt interessant. Het is maar de vraag of het verlenen van toegang sustainable business is. Belangrijke factor is dat bij DSL er geen ondergrensregulering is. Het is dan belangrijk om ademruimte te vinden op een ander stuk van de waardeketen en in een andere situatie weer op een ander stuk van de waardeketen.

NLIP is van mening dat telefonie via bijvoorbeeld bitstream access in de toekomst heel goedkoop door ISP's geleverd zou kunnen worden. Het is belangrijk om te kijken wat met nieuwe technologie efficiënt is of zou kunnen zijn en niet zozeer wat er met de huidige technologie op dit moment mogelijk is.

Tiscali is van mening dat VoIP niet de heilige graal is die het soms lijkt, maar eerder een leuke add-on. Daarnaast geldt dat dit toch niet via KPN-ADSL aangeboden kan worden want die is gekoppeld aan de PSTN-dienstverlening.

Freeler geeft aan dat op dial-in gebied er veel aanbieders zijn en dus ook veel mogelijke variaties. Bij DSL is er eigenlijk maar één keuze – KPN. Probleem is dat KPN verplicht om ook de dure (niet-gereguleerde) FIA-dienst af te nemen waarbij geldt dat als KPN in de retailmarkt de bandbreedte vergroot, de FIA duurder wordt. Probleem is dat de prijs van de FIA afhankelijk is van het gebruik, maar

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

dat de retailprijs vast is waardoor er geen incentive is voor de eindgebruiker om zijn gebruik te beperken.

Tiscali is van mening dat daarnaast ook nog eens de 'groene' ISP's de prijzen dicteren. Dit laat uiteindelijk heel weinig ruimte voor andere ISP's.

KPN is van mening dat dit genuanceerder ligt – een ISP kan kiezen of zij meegaan in de verbetering van het retailaanbod en dus de FIA-capaciteit wil verhogen (en daardoor mogelijk de retailprijs aanpassen) of de huidige situatie wil handhaven.

Tiscali geeft aan dat het niet alleen om de quality of service gaat – hoe meer bandbreedte aangeboden wordt voor dezelfde prijs, hoe meer klanten de bandbreedte gaan gebruiken.

Planet Media is het hier niet volledig mee eens. Zij zien ook veel klanten die minder bandbreedte gebruiken dan tot hun beschikking staat.

BBNed stelt dat toegevoegde waarde alleen mogelijk is voor een ISP wanneer deze aan de knoppen zit en zelf de QoS kan bepalen. De wholesaledienstverlening zou dit toe moeten staan.

Thema nieuwe ontwikkelingen

OPTA: centraal staan twee vragen. Allereerst is de vraag hoe interessant technieken als WIFI/WLL en FTTH zijn voor ISP's en wat zijn bepalende succesfactoren. Daarnaast is OPTA benieuwd hoe belangrijk het inkopen van content wordt voor ISP's.

Introweb legt uit dat zij regionaal bezig zijn met pilot voor WIFI (2,4 GHz) in het oosten van Nederland. ADSL en kabel zijn daar minder ver gepenetreerd. Het tarief voor WIFI is vergelijk met ADSL en kabel voor particulieren. Binnenkort komt daar ook WLL (2,6 GHz) bij. De verwachting is dat één partij die licentie in handen krijgt.

NLIP zou graag de visie van NMa willen weten op de mogelijkheid daar op gebied van WLL een monopolist zal ontstaan.

NMa geeft aan dat moet worden vastgesteld of sprake is van een relevante markt voor WLL of dat deze markt wellicht ruimer is. Vervolgens zal de positie van de betrokken onderneming op die markt moeten worden vastgesteld. Voorafgaand aan de veiling heeft de NMa in bepaalde gevallen adviesrecht op verzoek van de minister.

OPTA geeft aan dat al enige tijd geleden een advies is gegeven over de veiling. Belangrijkste advies was toen om te voorkomen dat bestaande grote partijen ook op WLL een positie zouden kunnen verwerven.

VERSLAG ISP-BIJEENKOMST 10/01/03

NLIP geeft aan dat de huidige veiling zo georganiseerd is dat er wel een partij zal zijn die de licentie krijgt. Wanneer regionale spelers een alliantie zouden willen aangaan zou dat hen op hogere kosten jagen en is het dus vrijwel onmogelijk om een goed bod te doen. Daarnaast is de afschrijvingstermijn voor WLL erg kort – de verwachting is nu dat de 2,6 GHz band al in 2008 nodig zal zijn voor UMTS.

InterNLnet stelt dat FTTH wel interessant is op locaties waar je al zit.

BBNed is van mening dat ISP's niet meer zo technologie-gedreven zijn. FTTH is een 'academische' actie en voor WLL en WIFI geldt dat dit vraaggedreven zal zijn. Als er maar voldoende vraag is door klanten komt het vanzelf op gang.

Xs4all is van mening dat er nu nog geen antwoord te geven is op de vraag hoe interessant de nieuwe technieken zijn – dat is meer een kwestie van geloof.

Essent stelt dat bandbreedtes op de kabel en DSL nog voldoende kunnen groeien en prijstechnische alleen maar voordeliger zullen worden.

Ook Casema ziet nog voldoen capaciteit om te groeien.

Afsluiting

OPTA bedankt de aanwezigen voor hun bijdrage aan de discussie en geeft aan dat zij een poging zal doen om een agenda voor 2003 te formuleren. Wat OPTA heeft opgepikt uit de discussie is dat de afbakening van de relevante markt het komend jaar zeer belangrijk zal zijn. Daarnaast zal OPTA zich een idee moeten vormen over waar een level playing field is en waar niet. OPTA zal ook de dialoog aangaan met DGTP over aftapbaarheid en de WLL-veiling. Ten slotte zal OPTA een visie ontwikkelen gebaseerd op de nieuwe wet omdat het in dit jaar belangrijk is dat acties wel toekomstvast zijn.