



Rapport

Onderzoek beschikbaarheid en betaalbaarheid van internet en telefonie



1 Samenvatting onderzoek

De Europese Unie heeft iedere lidstaat de taak gegeven om ervoor te zorgen dat iedere consument toegang heeft tot vast internet en vaste telefonie van voldoende kwaliteit en met een betaalbare prijs. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft de taak gekregen om de ontwikkeling en het niveau van de retailprijzen van deze diensten te monitoren. Hierbij moet specifiek worden gekeken naar de beschikbaarheid en betaalbaarheid voor consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften, waaronder ouderen, mensen met een beperking en consumenten in plattelands- en geografisch geïsoleerde gebieden. Met dit rapport geeft de ACM invulling aan deze taak. In hoofdstuk 2 wordt de juridische context van dit onderzoek verder uitgediept. Ook wordt hier ingegaan op de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek.

Voor het monitoren van de prijzen heeft de ACM de prijzen van de grootste internetproviders verzameld, waarbij specifiek de goedkoopste opties zijn geselecteerd. Naast de prijzen voor internet-only-abonnementen, zijn ook de prijzen van abonnementen met internet, televisie en vaste telefonie verzameld. De maandelijkse kosten voor vast internet variëren van €32,- tot €57,-, waarbij internetdiensten over koper de goedkoopste zijn. De maandkosten van triple-play-bundels¹ variëren van €47,50 tot €61,50. De uitkomsten van het prijzenonderzoek worden in hoofdstuk 3 besproken.

De ACM heeft ook een consumentenonderzoek laten uitvoeren over het belang en de betaalbaarheid van internet en telefonie. Uit dit onderzoek volgt dat de meeste Nederlanders menen dat je zonder internet niet mee kunt doen aan de maatschappij. Veel Nederlanders gaven aan dat zij persoonlijk niet meer zonder internet en mobiele telefonie kunnen. De kosten voor internet worden als hoog ervaren, maar de meeste respondenten denken niet dat zij geld kunnen besparen door over te stappen. Het valt dan ook op dat slechts een klein gedeelte met regelmaat overstapt. De resultaten van dit consumentenonderzoek worden in hoofdstuk 4 besproken.

Ten slotte wordt in hoofdstuk 5 geconcludeerd dat internet en telefonie in Nederland beschikbaar en voor de meeste Nederlanders betaalbaar zijn. Mensen met lage inkomens kunnen meer moeite hebben om de maandelijkse kosten te betalen. De ACM merkt op dat consumenten meer gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de markt hen biedt. Zo blijkt uit het onderzoek dat Nederlanders weinig overstappen en daardoor onvoldoende profiteren van de kortingen die bij nieuwe abonnementen worden geboden. Soms is ook een besparing mogelijk door een goedkoper abonnement te kiezen bij de huidige aanbieder. De ACM adviseert consumenten om te onderzoeken of zij met een overstap of ander abonnement de maandelijkse lasten kunnen verlagen. Hierbij maakt de ACM de nuance dat voor (het oriënteren op) een overstap digitale vaardigheden vereist zijn, waar niet iedereen over beschikt. Sommige Nederlanders zouden hier dus hulp bij kunnen gebruiken.

¹ Een triple-play-bundel is een abonnement waarbij internet, televisie en telefonie gecombineerd worden afgenomen.

2 Aanleiding en relevantie onderzoek

2.1 Juridische aanleiding

Met de implementatie van de European Electronic Communications Code (hierna: EECC) hebben de lidstaten van de Europese Unie de verplichting opgelegd gekregen om ervoor te zorgen dat alle consumenten op hun grondgebied toegang hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternet-toegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten.² Dit betekent een verplichting voor de Nederlandse staat om te verzekeren dat iedere consument toegang heeft tot vast internet en vaste telefonie. Deze diensten moeten bovendien van een bepaalde kwaliteit³ zijn en beschikbaar zijn tegen een betaalbare prijs. Deze verplichting is in de Nederlandse wet geïmplementeerd in artikel 9.1 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw). Aanvullend bepaalt de EECC dat de nationaal regelgevende instanties de ontwikkeling en het niveau van de retailprijzen van internet en telefonie dienen te monitoren.⁴ In Nederland is deze taak toegewezen aan de Autoriteit Consument en Markt (ACM).⁵ Met dit rapport geeft de ACM voor het eerst invulling aan deze taak. De ACM zal in de toekomst periodiek vaker hierover rapporteren.

Bij het monitoren van de retailprijzen moet specifiek worden gekeken naar de beschikbaarheid en betaalbaarheid van deze diensten voor consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoefte, waaronder ouderen, mensen met een beperking en consumenten in plattelands- en geografisch geïsoleerde gebieden.⁶ Wanneer een lidstaat vaststelt dat internet en telefonie voor deze groepen consumenten niet betaalbaar is, dient zij maatregelen te nemen om de betaalbaarheid te waarborgen.⁷

Voor de invoering van de EECC, bestond in de Tw al een verplichting om ervoor te zorgen dat telefonie betaalbaar en beschikbaar was voor iedere eindgebruiker in Nederland. Hiertoe kan het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (hierna: EZK) een onderneming aanwijzen die de universele dienst voor telefonie (hierna: UD) moet verzorgen.⁸ EZK heeft destijds KPN aangewezen als aanbieder van deze UD. De UD-verplichting verplichtte KPN om twee abonnementen voor vaste telefonie tegen een gemaximeerd tarief aan te bieden. Na de invoering van de nieuwe EECC-verplichtingen, heeft EZK ervoor gekozen om de bestaande UD-verplichting voor KPN te behouden. In dit rapport wordt het bestaande aanbod van KPN op basis van de UD-verplichting meegenomen.

2.2 Maatschappelijke relevantie

Bijna 80% van de Nederlanders beschikte in 2023 ten minste over digitale basisvaardigheden. Hiermee is Nederland, samen met Finland, koploper in Europa op grond van statistieken uit 2021.⁹ Tegelijkertijd zijn er volgens de Algemene Rekenkamer naar schatting 2,5 miljoen Nederlanders zonder voldoende basisvaardigheden, zoals lezen en schrijven, het gebruik van berichtendiensten en basisomgang met een computer.¹⁰ Het niet (goed) kunnen gebruiken van internet en telefonie kan op verschillende gebieden tot problemen of belemmeringen leiden. Denk bijvoorbeeld aan digitale activiteiten met betrekking tot geldzaken, werk, onderwijs en het onderhouden van contacten. Digitale ongelijkheid gaat daarnaast ook vaak samen met ander maatschappelijke uitdagingen zoals schulden en lage taalvaardigheden¹¹

² Artikel 84 lid 1 EECC.

³ Het kabinet heeft zich als doel gesteld dat alle huishoudens in Nederland toegang moeten hebben tot een internetverbinding van ten minste 100 Mbps. Digital Strategy EC (z.d.). *Broadband – Nederland*, geraadpleegd op 28 november 2023, via <https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/policies/broadband-netherlands>.

⁴ Artikel 85 lid 1 EECC.

⁵ Artikel 9.7 Tw.

⁶ Overweging 219 bij de EECC.

⁷ Artikel 85 lid 2 EECC.

⁸ Artikel 9.2 Tw.

⁹ CBS (2023, 11 november). *Nederlanders digitaal steeds vaardiger*. Geraadpleegd op 23 november 2023, via <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/45/nederlanders-digitaal-steeds-vaardiger>.

¹⁰ Digitale Overheid (z.d.). *Digitale Inclusie. Voor wie is dit belangrijk?* Geraadpleegd op 23 november 2023, via <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/voor-wie-is-dit-belangrijk/>.

¹¹ Expertisepunt Basisvaardigheden en Movisie (z.d.). *Digitale inclusie: wat werkt volgens experts?* Geraadpleegd op 27 november, via https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-05/Interactieve%20pdf%20Digitale%20inclusie_0.pdf.

De verplichtingen uit de EEC en de Telecommunicatiewet dragen bij aan het vergroten van digitale inclusie. Deze term betekent dat iedereen kan meedoen op digitaal gebied. De overheid vindt het belangrijk dat alle Nederlanders kunnen meedoen in de digitale samenleving en probeert op verschillende manieren de digitale inclusie te verbeteren.¹² Een van de randvoorwaarden voor digitale inclusie is toegang tot betaalbaar internet¹³, wat dus op grond van de EEC en de Telecommunicatiewet nu ook verplicht is gesteld.

¹² Digitale Overheid (z.d.) *Wat is digitale inclusie?* Geraadpleegd op 27 november 2023, via <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/wat-is-digitale-inclusie/>.

¹³ 'Verhalen bij de thee', N. Goedhart, J. Obispo & C. Dedding.

3 Prijzenmonitor

De EECC bepaalt dat de nationaal regelgevende instanties de ontwikkeling en het niveau van de retailprijzen van internet en telefonie dienen te monitoren. Bij het monitoren van de prijzen moet specifiek worden gekeken naar de beschikbaarheid en betaalbaarheid van deze diensten. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van een prijzenmonitor nader ingegaan op de prijzen van vast internet en vaste telefonie. We beginnen met een overzicht van de prijzen voor vast internet en bundels waarin internet, televisie en telefonie gecombineerd zijn. Vervolgens wordt specifiek ingegaan op het aanbod voor vaste telefonie dat vanuit de UD-verplichting wordt aangeboden.

Vast internet en bundels

Voor de prijzenmonitor verzamelt de ACM jaarlijks de prijzen van internetdiensten bij de grootste providers en berekent op basis hiervan de jaarkosten die consumenten moeten betalen¹⁴. Gezien het doel van dit rapport, namelijk het beoordelen van de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van vast internet en vaste telefonie, beperkt de prijzenmonitor zich tot de goedkoopste opties die door de internetproviders worden aangeboden. Aangezien providers niet altijd vergelijkbare diensten aanbieden, kunnen de goedkoopste opties variëren in termen van internetsnelheden en eventuele extra diensten en/of producten die zij leveren. Bovendien omvat de prijzenmonitor niet alleen internet-only-diensten, maar ook de prijzen van triple-play-bundels met internet, televisie en vaste telefonie in een bundel, waarbij ook hier wordt uitgegaan van de goedkoopste opties voor televisie en de vaste telefonieaansluiting¹⁵. In tabel 1 en 2 zijn de prijzen van internet-only-diensten en triple-play-bundels van de grootste internetproviders weergegeven.

Bedrijf	Dienst	Netwerk ¹⁶	Internetsnelheid	Korting jaar 1	Prijs per maand	Jaarkosten
Youfone	internet	koper	30 mbps	€ 102	€ 32	€ 282
Budget	internet	koper	30 mbps	€ 114	€ 34	€ 294
Youfone	internet	koper	100 mbps	€ 93	€ 34	€ 315
Budget	internet	koper	100 mbps	€ 102	€ 35,50	€ 324
Youfone	internet	glasvezel	50 mbps	€ 153	€ 43	€ 343
Odido	internet	glasvezel	100 mbps	€ 40	€ 35	€ 350
Odido	internet	glasvezel	100 mbps	€ 30	€ 35	€ 360
Youfone	internet	glasvezel	100 mbps	€ 153	€ 44,50	€ 361
Budget	internet	glasvezel	50 mbps	€ 108	€ 43	€ 373
Budget	internet	glasvezel	100 mbps	€ 120	€ 45	€ 385
Online	internet	glasvezel	100 mbps	€ 102	€ 44,50	€ 402
Caiway	internet	glasvezel	100 mbps	€ 0	€ 35	€ 420
Online	internet	koper	100 mbps	€ 102	€ 43,50	€ 420
Ziggo	internet	kabel	100 mbps	€ 64	€ 42,50	€ 446
DELTA	internet	glasvezel	150 mbps	€ 80	€ 45	€ 460
DELTA	internet	kabel	150 mbps	€ 80	€ 45	€ 460
KPN	internet	glasvezel	100 mbps	€ 45	€ 42,50	€ 465
KPN	internet	koper	100 mbps	€ 45	€ 42,50	€ 465
Online	internet	glasvezel	100 mbps	€ 51	€ 57	€ 603

Tabel 1: Prijzen van internet-only diensten van de grootste internetproviders

¹⁴ Prijsgegevens zijn opgehaald op 2 november 2023 van de websites van KPN, VodafoneZiggo, Odido, DELTA, Caiway, Online.nl, Youfone en Budgethuis. Prijzen zijn inclusief BTW en er wordt uitgegaan van een contractduur van 12 maanden.

¹⁵ Voor televisie is de goedkoopste optie gekozen waarbij de klant een tv-ontvanger krijgt (zonder opneemfunctie of de beschikbaarheid van een TV-app, als deze niet standaard met de goedkoopste optie worden geleverd). Voor de vaste telefonieaansluiting gaat het enkel om de aansluiting waarbij volgens een start- of minuuttarief gebeld kan worden met de vaste telefoon (zonder een extra onbeperkt-bellen-bundel).

¹⁶ Sommige aanbieders leveren internetdiensten via verschillende soorten netwerken, en ook op hetzelfde type netwerk dat in handen is van verschillende eigenaren. Dit kan leiden tot variërende prijzen voor internetdiensten op hetzelfde type netwerk.

Tabel 1 toont drie verschillende netwerktypes die beschikbaar zijn voor consumenten: koper, glasvezel en kabel. Koper, de oudste technologie van de drie, biedt over het algemeen lagere snelheden, wat reflecteert in de lagere maandprijs. Internetsnelheden tot 30 Mbps kunnen echter beperkend zijn voor huishoudens met meerdere apparaten of voor intensief internetgebruik zoals streaming en online gaming. Internet via glasvezel en kabel zijn geschikter voor zwaardere toepassingen. Deze technologieën hebben een hogere prijs, maar zijn belangrijk bij intensief internetgebruik.

De maandelijkse kosten voor internet-only diensten variëren van €32,- tot €57,-, waarbij internet via koper dus het goedkoopste is. Met de komst van glasvezel is KPN begonnen met het uitzetten van de koperlijn, waardoor steeds meer consumenten alleen kunnen kiezen uit glasvezel of kabel. Ook zonder het koperaanbod variëren de maandkosten van €35,00 tot €57,-. Vaak geven internetproviders promotiekortingen bij het afsluiten van een nieuw abonnement. Kortingen kunnen een belangrijke rol spelen in de uiteindelijke keuze die consumenten maken bij het afsluiten van een abonnement.¹⁷ Deze tijdelijke prijsverlagingen kunnen een sterke invloed hebben op de keuze van de consument, terwijl de snelheden vergelijkbaar zijn. Daarnaast kan het aanbod van extra (gratis) diensten of producten ervoor zorgen dat de consumenten de ene provider boven de andere provider verkiezen. Deze extra diensten of producten, zoals gratis of met korting aangeboden streamingsdiensten en gratis wifi-versterkers, zijn niet opgenomen in de kortingsbedragen.

Het overzicht is gerangschikt naar jaarkosten, beginnend bij het goedkoopste naar het duurste abonnement. De rangschikking legt een impliciete nadruk op de waarde van de kortingen in het eerste jaar, wat aangeeft dat consumenten aanzienlijke besparingen kunnen realiseren door slim te kiezen en over te stappen. De jaarkosten worden berekend door de maandprijs te vermenigvuldigen met twaalf en vervolgens de kortingen van het eerste jaar en de kosten van het aansluiten hierin mee te nemen. Zo zijn Odido (€35,- p/maand), Youfone (€44,50 p/maand), Online.nl (€44,50 p/maand) en Budgetthuis (€45,- p/maand) met jaarkosten tussen €350,- en €385,- de goedkoopste providers met 100 Mbps snelheidsklasse. De kortingen voor het eerste jaar variëren van €30,- tot circa €150,-. Alleen bij Youfone en Budgetthuis is er ook de optie om voor een lagere 50 Mbps snelheidsklasse te kiezen. De kostenbesparingen daarbij zijn niet groot, tot €2,- per maand. Waar nog het kopernetwerk beschikbaar is, kan voor de 100 Mbps snelheidsklasse circa €30,- worden bespaard in het eerste jaar.

Bij KPN, Ziggo, Delta Fiber (merken DELTA en Caiway) liggen de jaarkosten tussen €420,- en €465,-. Caiway is met €35,- per maand (zonder korting) de goedkoopste provider, terwijl de overige providers €42,50 en €45,- vragen. In een enkel geval bedraagt de maandprijs €57,-.

Wanneer ervoor wordt gekozen om na het eerste jaar van het contract bij dezelfde provider te blijven, kunnen de jaarlijkse besparingen ook aanzienlijk zijn. Door te kiezen voor de goedkoopste provider kunnen de besparingen oplopen tot circa €250,- per jaar¹⁸. De jaarkosten variëren uiteindelijk aanzienlijk, zelfs voor vergelijkbare diensten.

¹⁷ Motivaction (2023). Rapport *Telecommonitor 2023*, p. 56 en 74.

¹⁸ De vergelijking die hier wordt gemaakt, betreft het goedkoopste glasvezel- of kabelabonnement ten opzichte van het duurste glasvezel- of kabelabonnement.

Bedrijf	Dienst	Netwerk ¹⁹	Internetsnelheid	Korting jaar 1	Prijs per maand	Jaarkosten
Budget	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 210	€ 61	€ 487
Budget	internet-tv-telefonie	glasvezel	50 mbps	€ 198	€ 59	€ 475
Budget	internet-tv-telefonie	koper	100 mbps	€ 192	€ 51,50	€ 426
Budget	internet-tv-telefonie	koper	30 mbps	€ 204	€ 50	€ 396
Caiway	internet-tv-telefonie	glasvezel	75 mbps	€ 120	€ 47,50	€ 450
DELTA	internet-tv-telefonie	glasvezel	150 mbps	€ 180	€ 59,50	€ 534
DELTA	internet-tv-telefonie	kabel	150 mbps	€ 180	€ 59,50	€ 534
KPN	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 120	€ 57	€ 564
KPN	internet-tv-telefonie	koper	100 mbps	€ 120	€ 57	€ 564
Odido	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 120	€ 52,50	€ 480
Odido	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 160	€ 52,50	€ 440
Online	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 120	€ 56,50	€ 528
Online	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 81	€ 61,50	€ 627
Online	internet-tv-telefonie	koper	100 mbps	€ 114	€ 55,50	€ 552
Youfone	internet-tv-telefonie	glasvezel	100 mbps	€ 189	€ 57,50	€ 481
Youfone	internet-tv-telefonie	glasvezel	50 mbps	€ 189	€ 56	€ 463
Youfone	internet-tv-telefonie	koper	30 mbps	€ 186	€ 47	€ 378
Youfone	internet-tv-telefonie	koper	100 mbps	€ 177	€ 49	€ 411
Ziggo	internet-tv-telefonie	kabel	100 mbps	€ 179	€ 59,80	€ 538

Tabel 2: Prijzen van triple-play-bundels met daarin internet, televisie en vaste telefonie.

Tabel 2 toont de prijzen voor triple-play-bundels. Dit zijn bundels met internet, televisie en vaste telefonie gecombineerd. Voor televisie is de meest basis optie gekozen, meestal zonder opneemfunctie en andere extra diensten. De vaste telefonieaansluiting wordt in de triple-play-bundels vaak voor een meerprijs van €2,- tot €3,50 aangeboden. De maandkosten voor deze triple-play-bundels variëren van €47,50 tot €61,50. In het overzicht is te zien dat providers in het eerste jaar tot €210,- korting geven. Vaak worden voor de verschillende diensten in de bundel verschillende kortingen gegeven. Dit kan bijvoorbeeld een combinatie zijn van 6 maanden 50% korting op internet en gratis televisieabonnement. Ook bij bundels kunnen de besparingen na het eerste jaar – wanneer de kortingsperiode is afgelopen – oplopen tot circa €150,- per jaar door de goedkoopste provider te kiezen.

Consumenten hebben doorgaans niet de keuze om uit elke internetprovider te kiezen. Zo verschilt per gebied in Nederland welke providers internetdiensten aanbieden en op welk netwerk. Dankzij de snelle uitrol van glasvezel hebben consumenten in Nederland steeds meer keuze tussen verschillende aanbieders van snel internet. De ACM heeft in een recent marktanalysebesluit de markt voor vast internet onderzocht²⁰. Daarin ziet de ACM dat er voldoende keuze is voor consumenten en dat er voor hen een concurrerend aanbod beschikbaar is. Ook blijkt uit het onderzoek dat internetproviders naast promotiekortingen – dat zijn kortingen bedoeld voor nieuwe klanten – ook een beleid hanteren om retentiekortingen te geven. Dit zijn kortingen die worden gegeven aan huidige klanten die willen overstappen naar een andere provider.

Wat betreft de beschikbaarheid van internet heeft het kabinet als doel gesteld dat alle huishoudens in Nederland toegang moeten hebben tot een internetverbinding van tenminste 100 Mbps²¹. Met uitzondering van Zeeland (96%) en Groningen (97%) is dit doel inmiddels bijna in alle Nederlands huishouden gerealiseerd (99+%).²²

¹⁹ Sommige aanbieders leveren internetdiensten via verschillende soorten netwerken, en ook op hetzelfde type netwerk dat in handen is van verschillende eigenaren. Dit kan leiden tot variërende prijzen voor internetdiensten op hetzelfde type netwerk.

²⁰ ACM/22/178952 - Notificatiebesluit marktanalyse lokale toegang.

²¹ Digital Strategy EC (z.d.). *Broadband – Nederland*, geraadpleegd op 28 november 2023, via <https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/policies/broadband-netherlands>.

²² Overall Snel Internet (z.d.), *Kaart van de snelheid van vaste internetverbindingen in Nederland*, geraadpleegd op 23 november 2023, via <https://www.overalsnelinternet.nl/onderwerpen/kaart-vaste-internetverbindingen>.

Aanbod vaste telefonie

Via de UD-verplichting heeft KPN de verplichting gekregen om twee abonnementen voor telefonie op een vaste locatie tegen een gemaximeerd tarief aan te bieden:

(1) Een belabonnement, waarvan het maandelijkse tarief onafhankelijk is van het gebruik, en de gebruiksafhankelijke tarieven niet hoger mogen zijn dan redelijk. In 2023 bood KPN het Belbasis abonnement aan met een maandelijkse kostprijs van €34,50, exclusief belminuten. Gesprekstarieven zijn €0,19 per minuut voor mobiele nummers en €0,08 per minuut voor vaste nummers. Eenmalige aansluitingskosten zijn €100,-.

(2) Een bereikbaarheidsabonnement, waarvan het maandelijkse tarief onafhankelijk is van het gebruik, en de gebruiksafhankelijke tarieven niet hoger mogen zijn dan een bedrag dat bij ministeriële regeling wordt vastgesteld. In 2023 bood KPN het Belbudget abonnement aan voor €14,50 per maand, exclusief belminuten. Gesprekstarieven zijn €0,26 per minuut voor mobiele nummers, €0,13 per minuut voor vaste nummers, met een starttarief van €0,06. De eenmalige aansluitingskosten zijn €100.

Het UD-aanbod is in veel gevallen tegenwoordig niet het meest voordelige abonnement voor consumenten. Als consumenten ook andere diensten zoals internet of televisie afnemen bij een internetprovider, kan het voordeliger zijn om een ander abonnement af te sluiten. Zo kunnen consumenten in combinatie met deze diensten vaste telefonie krijgen voor slechts €2,00 tot €3,50 per maand.

Daarnaast kan in veel gevallen mobiele telefonie een alternatief vormen voor vast bellen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om al vanaf €3,- per maand een sim-only abonnement af te sluiten met 200 belminuten. Ook is onbeperkt bellen via mobiel beschikbaar vanaf €5,- tot €10,- per maand, waarbij je ook data krijgt voor mobiel internet.

4 Consumentenonderzoek internet en telefonie

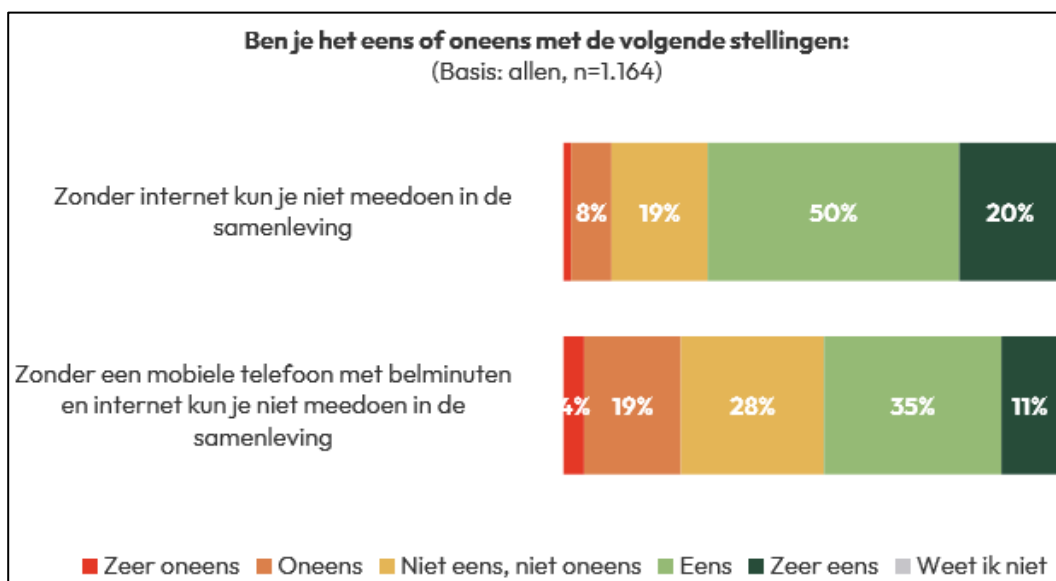
4.1 Het onderzoek

De ACM heeft Motivaction gevraagd een kwantitatief onderzoek onder consumenten uit te zetten. Het doel van dit onderzoek is meer inzicht te krijgen in hoe Nederlanders omgaan met internet en (mobiele) telefonie in hun dagelijks leven en hoe zij de prijs die zij daarvoor betalen ervaren. Het onderzoek is in drie delen te verdelen: eerst wordt gevraagd naar het belang van digitaal zijn, vervolgens verschuift de focus naar het gebruik en de beleving van internet en mobiel en tot slot wordt ingezoomd op de prijsperceptie en besparingsmogelijkheden. Ook worden drie groepen specifiek behandeld, waarbij wordt ingegaan op de overeenkomsten en verschillen tussen deze groepen. De betreffende groepen zijn 65+'ers, jongeren in de leeftijd 18 tot 35 jaar die zelfstandig wonen en huishoudens met een jaarinkomen tot €30.000,- De resultaten van dit onderzoek gelden als extra ondersteuning voor dit rapport. Het gehele onderzoeksrapport van Motivaction is afzonderlijk als bijlage bij deze publicatie te raadplegen. Hieronder worden de belangrijkste resultaten beknopt besproken.

De wettelijke taak en daarmee de focus van dit rapport ziet op vast internet en vaste telefonie. Voor het consumentenonderzoek is mobiele telefonie ook meegenomen, omdat dit als alternatief voor vast internet en telefonie kan gelden.

4.2 Internet en telefonie in het dagelijks leven

Consumenten is gevraagd welke aspecten zij het meest belangrijk vinden om mee te kunnen doen aan de maatschappij.²³ Meer consumenten kozen hierbij voor 'digitale vaardigheden' (36%) en 'toegang tot internet en telefonie' (22%) dan 'het hebben van een opleiding' (22%). Aanvullend vinden zeven op de tien Nederlanders dat je zonder internet niet mee kunt doen aan de maatschappij. Hiermee wordt internet belangrijker geacht dan mobiele telefonie (bellen en internet): iets minder dan de helft geeft aan zonder mobiele telefoon niet mee te kunnen doen aan de samenleving zonder. Tegelijkertijd geeft een ruime meerderheid aan persoonlijk niet meer zonder internet (79%) en mobiele telefonie (73%) te kunnen. Deze resultaten bevestigen het belang van digitale inclusie.²⁴



Afbeelding 1: Stellingen over belang van internet en mobiele telefonie

²³ Consumenten konden uit een vooraf bepaalde lijst drie aspecten kiezen die zij het meest belangrijk vonden. 'Goede gezondheid' (52%), 'sociale vaardigheden' (51%) en 'taalvaardigheid' (43%) werden hierbij het vaakst gekozen, gevolgd door 'digitale vaardigheden' (36%) en 'toegang tot internet en telefonie' (22%).

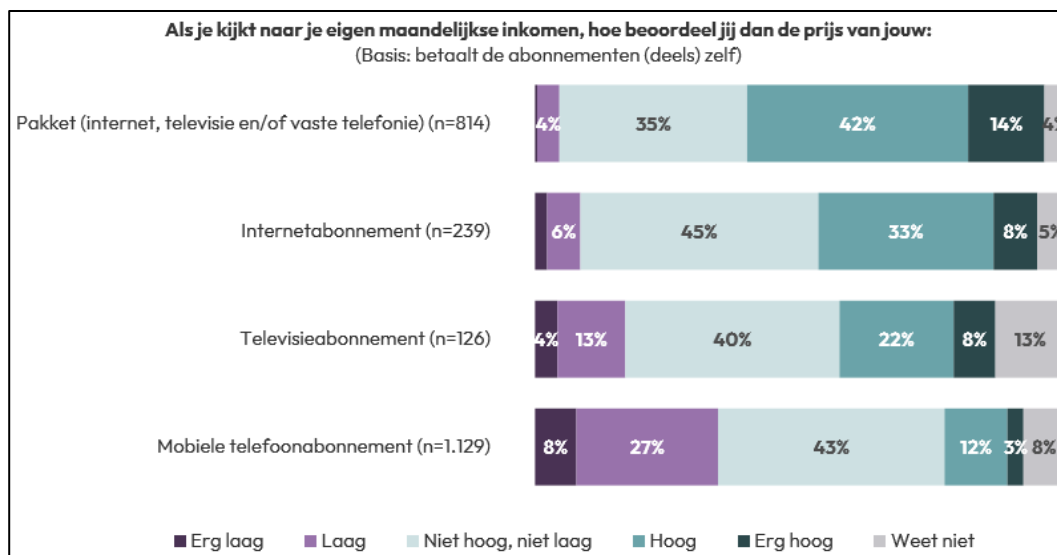
²⁴ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 11-15. .

Tegelijkertijd vinden sommige Nederlanders het moeilijk om via internet zaken te regelen (22%) en vindt bijna de helft het storend dat bepaalde zaken uitsluitend via het internet te regelen zijn (47%). Vier op de tien Nederlanders geeft aan ondersteuningsbehoeften te hebben om beter digitaal te kunnen meedoen, zoals een goedkoper abonnement of een toeslag om de kosten makkelijker te betalen (23%), meer uitleg en kennis over hoe om te gaan met bepaalde apparaten (12%) of internet in het algemeen (8%) en specifieke hard- of software voor mensen met een beperking (5%).²⁵

De meeste Nederlanders zijn tevreden met hun huidige internetsnelheid (77%). Opvallend genoeg zijn veel Nederlanders niet bekend met welke internetsnelheid wordt afgenomen (46%). Een deel vindt het dan ook moeilijk te bepalen welke internetsnelheid (37%) of hoeveel belminuten of MB's (29%) zij nodig hebben. Wel heeft een meerderheid het vermoeden dat zij last zouden ondervinden van een lagere internetsnelheid dan zij nu afnemen (53%).²⁶

4.3 Prijsperceptie en overstapgedrag

De kosten voor internet worden – afgewogen tegen het eigen maandelijkse inkomen – overwegend als hoog ervaren. Zo'n vier op de tien geeft aan de kosten van het losse internetabonnement als (erg) hoog te ervaren, terwijl minder dan 10% de kosten als (erg) laag ervaart. De prijs van een pakket waarin internet wordt gecombineerd met televisie en/of vaste telefonie wordt als nog hoger ervaren. Mobiele telefonie wordt als betaalbaarder ervaren: een derde geeft aan de prijs als (erg) laag te ervaren, ten opzichte van 15% die deze prijs (erg) hoog vindt. Ongeveer een zesde van de ondervraagden ervaart enige moeite om de maandelijkse rekeningen te betalen.²⁷



Afbeelding 2: Beoordeling prijzen van telecomabonnementen

De meeste consumenten denken niet dat zij geld kunnen besparen door over te stappen naar een andere aanbieder of een eenvoudiger abonnement te nemen (59% voor internet en 63% voor mobiele telefonie). Voor de consumenten die denken dat zij wel geld kunnen besparen is overstappen naar een andere aanbieder met een vergelijkbaar abonnement de meest aantrekkelijke bespaarmethode. 23% denkt hiermee geld te kunnen besparen op het internetabonnement en 16% is bereid dit daadwerkelijk te doen. Voor mobiele telefonie zijn deze percentages iets lager, maar vergelijkbaar (19% en 14%).²⁸

²⁵ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 15-17.

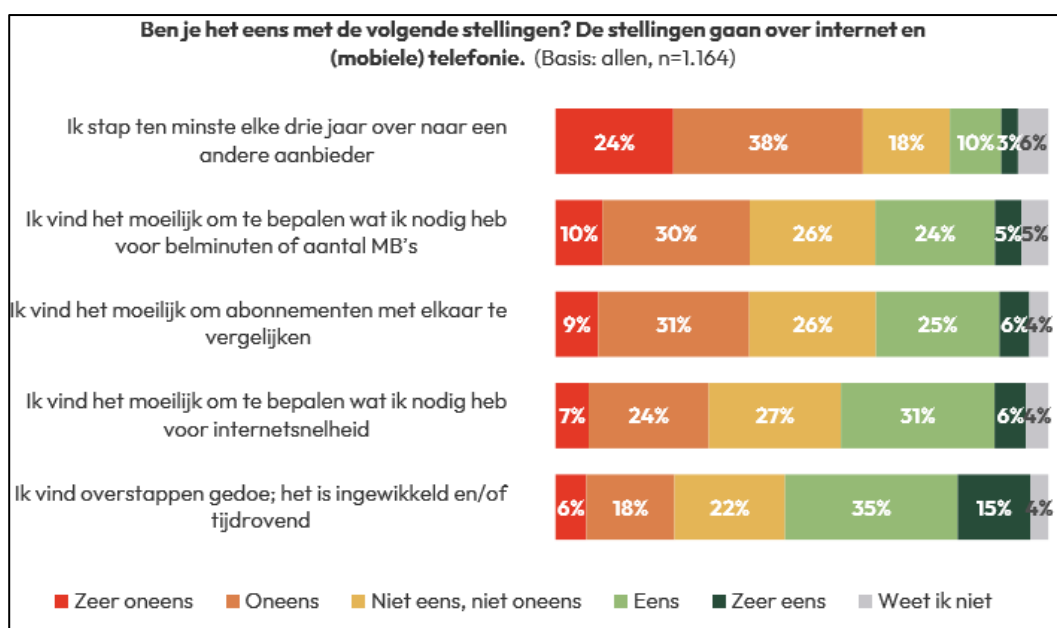
²⁶ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 20, 21 en 29.

²⁷ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 25 en 26.

²⁸ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 26 en 27.

Wanneer we kijken naar het daadwerkelijke overstapgedrag van ondervraagden, valt op dat maar een klein deel van hen met enige regelmaat overstapt: één op de acht zegt eens in de drie jaar over te stappen, terwijl bijna twee op de drie ondervraagden aangeeft dit juist niet te doen. Met name 65-plussers stappen minder vaak over, terwijl zij juist vaker langere tijd aan een duur abonnement vastzitten.²⁹ De meeste consumenten laten hun abonnement doorgaans doorlopen (61%). Wel geeft een meerderheid aan te onderzoeken of een overstap voordelig is op het moment dat het huidige abonnement afloopt (54%). Voordat een nieuw abonnement wordt afgesloten, vergelijken de meesten de verschillende opties (72%).³⁰

Een mogelijke verklaring voor het relatief kleine aantal overstappers is dat een groot deel van de Nederlanders denkt dat overstappen niet loont. Zo zijn zeven op de tien ondervraagden van mening dat zij geen geld mislopen wanneer zij hun huidige abonnement voor langere tijd aanhouden en dus niet regelmatig overstappen naar een ander abonnement (bij een andere aanbieder). 31% denkt hierdoor wel geld mis te lopen. Een andere mogelijke verklaring is dat een overstap door de helft van de ondervraagden als ingewikkeld of tijdrovend wordt ervaren.³¹



Afbeelding 3: Stellingen over overstappen

²⁹ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 33.

³⁰ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 29 en 30.

³¹ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 29 en 30.

5 Conclusie

In dit rapport is het belang van digitaal kunnen meedoen benadrukt. Naast het hebben van digitale basisvaardigheden is het van groot belang dat internet en telefonie beschikbaar en betaalbaar zijn. Het is aan de ACM om een antwoord te formuleren op de vraag of dit ook daadwerkelijk het geval is in Nederland.

Wat betreft de beschikbaarheid van internet, gaat het goed in Nederland. Het kabinet heeft als doel dat alle huishoudens in Nederland de beschikking kan hebben over een internetverbinding van tenminste 100 Mbps. Met uitzondering van Zeeland (96%) en Groningen (97%) is dit in nagenoeg ieder Nederlands huishouden inmiddels gerealiseerd (99+%).³² De kwaliteit van zowel vast als mobiel internet is in Nederland van uitstekende kwaliteit; de Nederlandse digitale infrastructuur staat zelfs op de tweede plaats in de EU.³³

De vraag over betaalbaarheid is wat ingewikkelder te beantwoorden. Het begrip 'betaalbaar' is namelijk subjectief: wat voor de één betaalbaar is, kan voor een ander niet betaalbaar zijn. Het is daarom moeilijk om een eenduidige uitspraak te doen over de betaalbaarheid van internet en telefonie. De beoordeling van de betaalbaarheid verdient dus enige nuance.

De ACM heeft geoordeeld dat de internetprijzen in Nederland concurrerend zijn en dat de consument uit voldoende aanbieders kan kiezen.³⁴ Hoewel de prijzen concurrerend zijn, hebben verschillende groepen Nederlanders moeite om hun internetabonnement te betalen. Uit het consumentenonderzoek volgt dat de prijzen voor internet als hoog worden ervaren en dat circa één op de zes ondervraagden moeite heeft om de maandelijkse lasten te betalen. Bij Nederlanders met lage jaarinkomens is dit percentage logischerwijs hoger. Volgens de voorlopige cijfers van het CBS had in 2022 4,4% van de huishoudens een inkomen tot de lage-inkomensgrens.³⁵ Het is aannemelijk dat mensen in deze groep vaker moeite hebben met het betalen van internet en telefonie.

Het Nibud maakt minimumvoorbeeldbegrotingen van de minimale maandelijkse uitgaven van een huishouden. Deze begrotingen vormen een belangrijke basis voor het bepalen van de nieuwe armoedegrenzen en het sociaal minimum. De minimumvoorbeeldbegroting voor telefoon, televisie en internet³⁶ bedraagt €65,- voor een eenpersoonshuishouden en €95,- voor een huishouden met een (echt)paar en twee kinderen boven de 12 jaar.³⁷ De prijzen die de ACM voor dit onderzoek heeft verzameld, passen binnen de minimumvoorbeeldbegrotingen van het Nibud. Dit betekent dat internet en telefonie te betalen zijn wanneer mensen het sociaal minimum als inkomsten ontvangen en hun overige uitgaven ook overeenkomen met de minimumvoorbeeldbegrotingen.

Bij het verzamelen van de prijzen heeft de ACM gekeken naar de actuele, laagste abonnementsprijzen. Nieuwe klanten ontvangen bij elk van de verzamelde abonnementen een korting. De abonnementsprijzen voor consumenten die al langere tijd bij dezelfde aanbieder zitten, zijn hierdoor hoger en daardoor minder betaalbaar. Ongeveer drie op de vier consumenten zit al langer dan drie jaar bij dezelfde aanbieder, waardoor zij niet profiteren van de geboden kortingen.³⁸ Tegelijkertijd blijkt uit het consumentenonderzoek (hoofdstuk 4) weinig bereidwilligheid tot overstappen, onder meer doordat veel consumenten – onterecht – denken dat dit niet leidt tot een besparing op de maandelijkse kosten. De ACM raadt consumenten aan om

³² Overal Snel Internet (z.d.), *Kaart van de snelheid van vaste internetverbindingen in Nederland*, geraadpleegd op 23 november 2023 via <https://www.overalsnelinternet.nl/onderwerpen/kaart-vaste-internetverbindingen>.

³³ Rijksoverheid (28-7-2022), *Nederland terug in top 3 EU-ranglijst digitale economie*, geraadpleegd op 1 december, via <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/07/28/nederland-terug-in-top-drie-eu-ranglijst-digitale-economie>.

³⁴ ACM/22/178952 - Notificatiebesluit marktanalyse lokale toegang.

³⁵ CBS (8-11-2023), *Laag en langdurig laag inkomen van huishoudens; huishoudenskenmerken*, geraadpleegd op 29 november 2023, via <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83841NED?dl=144E9#shortTableDescription>.

³⁶ Het Nibud gaat hierbij uit van een combinatiepakket voor televisie en internet met een snelheid van 100 Mbps. Daarbovenop komt een bundel voor mobiele telefonie van 2 GB internet en 150 tot 200 belminuten voor ieder lid van het huishouden boven de twaalf jaar.

³⁷ CBS, Nibud en SCP (2023), *Rapport Op weg naar een nieuwe armoedegrenzen*, p. 63 en 65.

³⁸ Motivaction (2023). *Rapport Telecommonitor 2023*, p. 54.

het aanbod van nieuwe abonnementen te bekijken en de kosten daarvan te vergelijken met de eigen, huidige maandelijkse kosten. Soms biedt de huidige aanbieder een retentiekorting aan consumenten die willen overstappen naar een andere aanbieder. Bij het vergelijken van abonnementen is het belangrijk te bepalen welke internetsnelheid je nodig hebt. Veel consumenten geven aan dat zij niet weten welke internetsnelheid zij nodig hebben, maar veronderstellen dat zij last zouden hebben van een langzamere verbinding. Dit laatste hoeft niet per se het geval te zijn, maar als gevolg kunnen consumenten een internetabonnement afsluiten dat sneller en daarmee duurder is dan nodig.

Het bovenstaande advies, om de huidige maandkosten te vergelijken met nieuwe aanbiedingen, kan met name voor 65-plussers interessant zijn. Uit het consumentenonderzoek volgt dat deze groep in vergelijking met andere bevolkingsgroepen minder vaak overstapt, terwijl zij juist vaker langere tijd aan een duur abonnement vastzitten.³⁹ Hierbij moet worden opgemerkt dat voor het vergelijken van abonnementen en overstappen digitale basisvaardigheden benodigd zijn, waar niet iedere Nederlander over beschikt. 65-plussers geven vaker aan dat zij hulp nodig hebben bij het gebruik van internet. Sommige mensen kunnen dus hulp gebruiken bij het overstappen. Naast een gebrek aan digitale vaardigheden, kunnen er andere redenen zijn waarom consumenten niet overstappen. Het kan interessant zijn hier een verdiepend onderzoek naar te doen.

Ook wanneer consumenten profiteren van de geboden kortingen, kunnen internet en telefonie voor sommigen van hen nog steeds te duur zijn. De reden hiervoor is volgens de ACM niet dat de prijzen te hoog zijn, maar eerder dat andere persoonlijke omstandigheden ertoe leiden dat internet en telefonie niet betaalbaar zijn voor specifieke personen.

Al het bovenstaande in overweging nemende, komt de ACM tot de conclusie dat internet en telefonie goed beschikbaar zijn in Nederland. Voor de grootste groep Nederlanders zijn de prijzen van internet en telefonie concurrerend en betaalbaar. Voor verschillende groepen Nederlanders, zoals mensen met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeftes⁴⁰ kan het een grotere uitdaging zijn om de abonnementskosten te betalen.

De ACM adviseert consumenten, en met name zij die moeite hebben om de abonnementskosten te betalen, om te onderzoeken of zij kunnen besparen op de maandelijkse kosten. Dit zou kunnen door over te stappen naar een andere aanbieder of door een goedkoper abonnement bij de huidige aanbieder af te nemen. Verschillende aanbieders hebben een tool op hun website, waarmee de consument kan berekenen welke internetsnelheid voor hem of haar geschikt is. Daarnaast neemt de ACM met interesse kennis van initiatieven zoals de pilot rond het Digitaal Meedoen Pakket van de Alliantie Digitaal Samenleven⁴¹, waarbij mensen met een laag inkomen die geen vast internetabonnement hebben tegen een verlaagd tarief internet kunnen afnemen.

De ACM houdt de ontwikkelingen in de markt nauwlettend in de gaten en zal de retailprijzen van internet en telefonie blijven monitoren.

³⁹ Motivaction (2023). Rapport Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie, p. 33.

⁴⁰ Zo hebben mensen met een handicap soms sneller internet of een grotere internetbundel nodig om aan hun digitale behoeften te voldoen.

⁴¹ Zie <https://digitaalsamenleven.nl/meedoen/>.