

# Reactie Keuze.nl op ACM-conceptrapport Marktonderzoek prijzen van vast internet: Werking van de markt in het lagere internetsnelheden segment

## Introductie

Deze reactie is namens Keuze.nl. Keuze.nl is een online prijsvergelijker voor onder meer energiecontracten, internetabbonementen, telefoonabbonementen en verzekeringen.

Keuze.nl is al sinds 2010 met meerdere websites actief op de telecommarkt. Alle landelijk actieve breedbandproviders en een groot aantal regionale providers zijn door Keuze.nl opgenomen in de internetvergelijker.<sup>1</sup>

De doelgroep van Keuze.nl bestaat uit consumenten die over het algemeen prijsbewust zijn maar geen domeinexpert op het gebied van internetabbonementen. Met deze reactie op het concept onderzoeksrapport proberen wij de vragen en afwegingen die wij dagelijks zien bij bezoekers van onze website te vertalen in concrete aanknopingspunten voor de ACM.

Keuze.nl onderschrijft de beleidsdoelen van de ACM; los van het voorkomen dat consumenten onnodig veel betalen (dat wij proberen tegen te gaan met onze prijsvergelijkers) waarschuwen we ook al eerder voor slapende contracten (alleen dan in de energiemarkt). Uit ervaring en contact met websitebezoekers weten wij dat dit probleem ook in de internetsector speelt, zoals ACM terecht concludeert.

## Reactie op de conclusie van de onderzoeksthema's

Naar ons idee wordt er in dit onderzoek erg veel gefocust op het lagere snelheidssegment. Hoewel dit in historisch perspectief begrijpelijk is, kan de vraag gesteld worden of deze focus terecht is en of dit met de beschikbaarheid van snellere netwerken en de uitfasering van DSL-netwerken nog wel relevant is. Naar onze mening zou de focus sterker op andere aspecten rondom marktwerking en prijsconcurrentie moeten liggen.

### *Lokale prijsdifferentiatie*

Zo wordt door de ACM terecht geconstateerd dat lokale prijsdifferentiatie sterk is toegenomen. Wij ervaren dit ook; voor een aantal providers hanteren wij in onze vergelijker voor hetzelfde

---

<sup>1</sup> Beschikbaar op <https://www.keuze.nl/internet>

abonnement (o.b.v. snelheid) tot wel 6 verschillende tarieven en kortingen. Deze differentiatie vindt plaats op basis van zowel technologie (koper vs. glasvezel) als netwerk (bij glasvezel). Daarnaast bieden meerdere providers nog regionale kortingen (o.b.v. postcode en huisnummer).

Uit ons contact met providers blijkt dat een deel van de prijsverschillen ontstaat door tarieven van netwerkaanbieders, waarbij KPN-netwerken vrijwel zonder uitzondering duurder zijn. Hierdoor kan het zelfs voorkomen dat binnen één straat een provider verschillende maandprijzen hanteert voor dezelfde pakketsnelheid. Opvallend genoeg komt dit aspect niet terug in de eindconclusies en zien we geen aanbeveling om de prijsverschillen tussen netwerken te verkleinen.

### *Inflatiecorrectie*

Wij herkennen het beeld dat providers jaarlijks prijzen voor bestaande klanten verhogen op basis van het inflatiepercentage. Wij zouden hier graag aan toevoegen dat we dit fenomeen ook in andere sectoren binnen de telecommarkt zien. Voor mobiele telefoonabonnementen zien we dat het ook voordeliger is om regelmatig over te stappen of actief te verlengen.

Voor streamingdiensten (zoals Netflix, Disney+ of Videoland), die naar ons idee gelieerd zijn aan breedband internet, constateerden wij in februari 2025 dat de prijzen zelfs tot wel 4x de inflatiecorrectie zijn verhoogd.<sup>2</sup> Deze diensten worden steeds populairder, terwijl een tv-pakket bij een internetabonnement minder populair wordt.<sup>3</sup>

### *Ervaren overstapdrempels*

Door de ACM wordt geconcludeerd dat het overstapproces goed geregeld is, maar dat desondanks slechts 12% van de consumenten overstapt. De conclusie dat het proces goed geregeld is botst met de conclusies in het onderzoek van Blauw Research dat ACM heeft laten uitvoeren: 6 op de 10 mensen verwacht problemen door over te stappen.

Wij missen in de aanbevelingen acties om de informatie over het proces te verbeteren en om het voor consumenten makkelijker te maken om daadwerkelijk over te stappen. Naar ons idee is het probleem niet alleen de informatie over contracten, zoals de ACM concludeert, maar juist ook angst voor technische problemen en de vrees om langere tijd geen werkende internetverbinding te hebben. Anekdotische ervaringen kunnen deze perceptie sterk beïnvloeden en het zou erg helpen om dit beeld weg te kunnen nemen, bijvoorbeeld door een verplichting voor providers om te allen tijde een werkende verbinding te leveren (bijvoorbeeld tijdelijk via een mobiele hotspot).

---

<sup>2</sup> <https://www.keuze.nl/nieuws/prijzen-streamingdiensten-ruim-vier-keer-harder-gestegen-dan-inflatie>

<sup>3</sup> Cijfers Telecommonitor

## Reactie op de aanbevelingen

*Ad 1: Actie ACM: De ACM gaat er actief op toezien dat de informatievoorziening rondom contractverlenging en tarieven wordt verbeterd*

Het is te prijzen dat de ACM de informatievoorziening wil verbeteren. Wij hebben één bedenking bij het actiepunt om in de richtsnoeren op te nemen dat providers een verlengaanbod moeten doen dat meteen geaccepteerd kan worden. Wij bevelen aan om ook in de richtsnoeren op te nemen dat providers consumenten actief wijzen op vergelijkingstools, zodat het verlengaanbod vergeleken kan worden met andere aanbiedingen van andere providers.

Een soortgelijke verwijzing is sinds december 2025 ook opgenomen in de nieuwe modelcontracten voor energieleveranciers<sup>4</sup> om zo de vergelijkbaarheid van energieleveranciers te vergroten. Het zou logisch zijn om hier dezelfde lijn te hanteren en om een dergelijke verwijzing verplicht op te laten nemen door internetproviders wanneer een contract afloopt, zeker gezien het aantal 'slaapcontracten' bij internetproviders veel groter is dan bij energiecontracten (waarbij meer dan de helft van de consumenten een vast contract heeft).<sup>5</sup>

*Ad 2: Actie telecomaanbieders: geef passend en transparant snelheidsadvies*

In dit rapport wordt veelvuldig aangehaald dat voor veel huishoudens een snelheid van 50 Mbit/s of 100 Mbit/s voldoende is. Hoewel dit correct is voor het bieden van de 'basisdienst' internettoegang, zijn er toch diverse situaties denkbaar waarin hogere snelheden wenselijk zijn, met name bij huishoudens met vier of meer personen.<sup>6</sup>

Hoewel in deze situaties *technisch gezien* de internetverbinding zal functioneren, is het niet automatisch zo dat er sprake is van een onjuist advies of oneerlijke handelspraktijk wanneer een snelheid hoger dan 100 Mbit/s wordt geadviseerd.

Wij adviseren om hier rekening mee te houden bij de invulling van dit actiepunt.

---

<sup>4</sup> Besluit van de Autoriteit Consument en Markt van 12 december 2025, met kenmerk ACM/UIT/664047 houdende de vaststelling van de modelcontracten als bedoeld in artikel 2.23, tweede lid, van de Energiewet. De genoemde verwijzing staat onder artikel 3.3, Einde looptijd.

<sup>5</sup> Cijfers Energiemonitor. Op 1 januari 2026 was 54% van de huishoudelijke energiecontracten een vast contract, waarbij de consument actief een nieuw contract heeft afgesloten of is overgestapt van leverancier.

<sup>6</sup> Zie de tabel met adviezen op <https://www.keuze.nl/nieuws/internetsnelheid>.