

# Uw internetaansluiting en telefonie in 1-2-3

<http://www.internet-123-gids.be>

In samenwerking met



# Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Inhoudsopgave .....                             | 2  |
| Uw internetaansluiting en telefonie in 123..... | 3  |
| STAP 1: Wat u moet weten .....                  | 4  |
| 1. Wat en waarom?.....                          | 4  |
| a. Telefonie.....                               | 4  |
| b. VoIP .....                                   | 4  |
| c. Internet.....                                | 5  |
| 2. (A)DSL of Kabel? .....                       | 6  |
| 3. Combinatiepakketten.....                     | 6  |
| STAP 2: Betalen en Besparen .....               | 7  |
| 1. Prijssamenstelling .....                     | 7  |
| 2. Bijkomende kosten.....                       | 7  |
| 3. Besparen.....                                | 8  |
| STAP 3: Hoe kunt u kiezen? .....                | 10 |
| 1. Vergelijk prijzen.....                       | 10 |
| 2. Vergelijk kwaliteit.....                     | 11 |
| 3. Vergelijk voorwaarden .....                  | 11 |
| 4. Afsluiten en wijzigen .....                  | 12 |
| 5. Opzeggen en overstappen.....                 | 13 |
| Goed om te weten .....                          | 15 |
| Woordenlijst.....                               | 16 |
| Over 123-gids .....                             | 17 |

# Uw internetaansluiting en telefonie in 123

Vaste telefonie en internet zijn bijna vanzelfsprekend in ons dagelijks leven. We denken nauwelijks na bij het versturen van een e-mail of het plegen van een telefoontje. De mogelijkheden zijn de afgelopen jaren ook steeds groter geworden. U kunt nu voordelig en soms zelfs onbeperkt bellen binnen Europa en de snelheid van internetverbindingen is verveelvoudigd. Dat geldt ook voor het aantal aanbieders én varianten van deze diensten, wat het lastig maakt om de juiste keuze voor een abonnement te maken. Deze website helpt u daarbij. Dat doen we niet alleen door informatie te geven, maar ook door u zich af te laten vragen wat uw behoeften precies zijn.

U kunt natuurlijk een apart telefonie- en/of internetabonnement afsluiten, maar het is tegenwoordig ook mogelijk om deze diensten in pakketvorm bij één provider af te nemen. We zetten de voor- en nadelen van dit soort constructies op een rijtje, zodat u goed geïnformeerd een beslissing kunt nemen over uw nieuwe abonnement.

# STAP 1: Wat u moet weten

## 1. Wat en waarom?

Hoewel bijna iedereen tegenwoordig beschikt over een GSM, blijft ook vaste telefonie populair. Belgacom was tot een aantal jaar geleden monopolist op dit gebied, maar inmiddels zijn er meer aanbieders op de markt. Als u overweegt om over te stappen naar een andere aanbieder, doet u dat waarschijnlijk (deels) uit kostenoverwegingen. België is Europees gezien één van de duurste landen waar het vaste telefonie betreft. Telefonie via internet (VoIP) is daarom wellicht een goed(koop) alternatief.

In vergelijking met omliggende landen betaalt u ook veel voor uw abonnement en u krijgt er relatief weinig voor terug: de snelheden liggen over het algemeen lager dan in het buitenland en vaak bent u gebonden aan een datalimiet. Dat houdt in dat u bij moet betalen als u meer downloadt dan voor uw abonnementsvorm is toegestaan.

Het is dan ook belangrijk om de diverse mogelijkheden goed te onderzoeken, voordat u een overeenkomst aangaat. De diensten van vaste telefoonaanbieders verschillen onderling weinig, maar ze bieden wel verschillende abonnementen aan. De één zal beter bij uw behoeften passen dan de ander. Dat geldt nog veel sterker voor internetabonnementen: ze zijn er in allerlei soorten en maten. Van zogenaamde 'light'-abonnementen voor wie slechts af en toe zijn mail wil checken of iets op wil zoeken, tot abonnementen voor zware gebruikers die dagelijks online zijn en veel downloaden.

In de komende paragrafen laten we de verschillende mogelijkheden voor vaste telefonie en internet de revue passeren. We gaan ook in op de zogenaamde combinatiepakketten : dit zijn pakketten die telefonie en internettoegang combineren bij één provider . Dat is vaak voordeliger dan het afsluiten van losse abonnementen, maar er zijn ook nadelen aan verbonden.

### a. Telefonie

Hoewel Belgacom nogal tijd veruit de grootste speler is op de Belgische telefoonmarkt, zijn er ook andere bedrijven tot deze markt toegetreten. In de praktijk merkt u weinig verschil tussen de verschillende aanbieders als u belt: telefoneren blijft telefoneren. Wel lopen de aangeboden (extra) diensten nogal uiteen. Of zaken als nummerweergave, oproepdoorschakeling en nummerblokkering beschikbaar zijn (en of u daar extra voor moet betalen), is afhankelijk van uw aanbieder.

Ook in de prijs zit veel verschil. Bij vrijwel alle providers kunt u kiezen uit verschillende (aanvullende) pakketten. Soms kunt u met het basisabonnement tijdens daluren (in de avond en in het weekend) al gratis bellen naar andere vaste lijnen binnen België. Daar bovenop kunt u er vaak voor kiezen om tegen een extra vergoeding bijvoorbeeld ook overdag onbeperkt naar vaste lijnen te bellen of een bepaald aantal uren naar mobiele nummers 'af te kopen'.

### b. VoIP

Tegenwoordig is het ook mogelijk om (zeer) goedkoop via internet te telefoneren (VoIP, of Voice over IP). Hiervoor heeft u een zogenaamde VoIP-operator nodig. Daarvan zijn er inmiddels al erg

veel, maar de bekendste blijft Skype. Als u via internet wilt telefoneren, kunt u dat op verschillende manieren doen. De bekendste is via een zogenaamde headset. U zit dan achter uw computer en belt door middel van een soort koptelefoon met ingebouwde microfoon. Een nadeel hiervan is dat uw computer aan moet blijven staan als u wilt bellen. De laatste tijd is er echter ook apparatuur op de markt gekomen die u (al dan niet draadloos) rechtstreeks op uw modem aan kunt sluiten, zodat u de computer niet aan hoeft te zetten om een telefoontje te plegen. Ook is het nu mogelijk om met uw oude telefoontoestel via internet te bellen, maar in dat geval moet uw pc weer wél aan staan.

Hoewel Skype dus de bekendste VoIP-operator is, kleven er wel wat nadelen aan deze operator. Zo kunt u alleen van Skype gebruik maken met door Skype geselecteerde apparatuur, terwijl u bij andere operatoren voor welk VoIP-toestel dan ook kunt kiezen. Daarnaast is Skype relatief duur in vergelijking met de (online) concurrentie. Kijk dus goed rond voor u een keuze maakt. Overigens bieden ook sommige klassieke providers zoals Belgacom VoIP aan, maar doorgaans betaalt u daar veel meer dan bij operatoren die u op internet vindt.

### **c. Internet**

Voor u een internetabonnement afsluit, moet u zich afvragen wat u met dit abonnement wilt gaan doen. Als u slechts incidenteel op het web surft of uw mail checkt, heeft u weinig aan een duur abonnement met een hoge datalimiet. Een simpel basisabonnement (Vaak met benamingen als 'Basic' of 'Light') voldoet dan prima. Dit soort abonnementen hebben vaak een downloadsnelheid van ongeveer 1 Mbit per seconde en een uploadsnelheid van 128 Kbit per seconde. Dat is voldoende om met redelijke snelheid webpagina's te laden, maar te langzaam om grote bestanden te downloaden. Dat is sowieso niet de bedoeling van dit soort abonnementen, die vaak een maandelijkse datalimiet hebben van hooguit 1 Gigabyte.

Hoe frequenter en intensiever uw internetgebruik is, hoe zwaarder (en duurder) het abonnement dat u nodig heeft. Abonnementen voor gemiddelde gebruikers hebben veelal een downloadsnelheid van 4 a 8 Mbit per seconde (en een uploadsnelheid van 256 a 512 Kbit per seconde), waarbij de datalimiet schommelt tussen 4 en 20 Gigabyte per maand. Wilt u echt het onderste uit de kan, dan kiest u voor een topabonnement. Deze bieden een downloadsnelheid van 10 tot 25 Mbit per seconde (en een uploadsnelheid van 512 Kbit tot 1 Mbit per seconde) en zijn gebonden aan een datalimiet van 25 tot 60 Gigabyte per maand.

De genoemde snelheden zijn overigens theoretische maxima. Door verscheidene technische factoren ligt de snelheid van uw internetverbinding in de praktijk altijd zo'n 10 a 20% lager. De verschillen tussen abonnementen in dezelfde klasse kunnen zoals u in de voorgaande alinea's kunt lezen behoorlijk groot zijn. Het loont dan ook om verschillende aanbieders met elkaar te vergelijken. Vooral de datalimiet is belangrijk als u veel downloadt. Wanneer u over de datalimiet heen gaat, wordt de extra data achteraf aan u gefactureerd. Dit kan behoorlijk oplopen! Sommige providers zijn begonnen met het aanbieden van abonnementen zonder datalimiet. U kunt dan dus zoveel downloaden als u wilt, zonder dat u naheffingen krijgt.

Een ander punt waarop uw abonnementen kunt vergelijken, zijn de extra diensten. Hoeveel e-mailadressen krijgt u bij uw nieuwe provider? Is er (gratis) anti-spam en anti-virus software bij het abonnement inbegrepen? Krijgt u ruimte waarop u uw eigen internetpagina kunt plaatsen? En zo ja,

hoeveel? Bestaat de mogelijkheid om uw fysieke aansluiting door een monteur te laten verzorgen (en wat kost dat?)? Is de helpdesk goed bereikbaar?

## 2. (A)DSL of Kabel?

Inbelverbindingen, waarvoor u per 'tik' betaalt, zijn in België vrijwel uitgestorven. Hoewel er met verschillende andere mogelijkheden geëxperimenteerd wordt, kunt u in de praktijk momenteel kiezen uit twee internetverbindingen: DSL (ADSL, ADSL2+ en VDSL) en kabel. Beide zijn vele malen sneller dan de klassieke internetverbinding via de telefoonlijn. DSL is vrijwel landelijk beschikbaar en biedt u de keuze uit verschillende providers. Let wel op, sommige daarvan opereren maar in een beperkte regio. Er is veelal maar één kabelprovider in uw woonplaats. Voor Vlaanderen is dit bijna altijd Telenet.

Het grootste verschil tussen de ADSL-verbinding en de kabel is de manier waarop de data van en naar uw computer verstuurd wordt. Bij een ADSL-verbinding loopt de dataoverdracht via de gewone, koperen telefoonlijn en bij een kabelverbinding via een coaxkabel. Over de coaxkabel kan data veel sneller verstuurd worden dan over een telefoonlijn. Bij normaal gebruik van uw internetverbinding zult u daar in de praktijk niet zoveel van merken. Als via dezelfde kabel echter ook andere toepassingen zoals High Definition digitale televisie geleverd moeten worden, schiet ADSL tekort. Vandaar dat er hard gewerkt wordt aan opvolgers zoals ADSL2+ en VDSL. Om een stabiel netwerk te kunnen garanderen moeten echter wel de koperen telefoonlijnen vervangen worden door optische kabels. Het zal daarom nog wel even duren voordat VDSL beschikbaar is in heel België.

## 3. Combinatiepakketten

Veel providers bieden u de mogelijkheid om zowel (klassieke) telefonie als internet bij hen af te nemen. Deze combinatiepakketten (ook wel 'double play' genoemd) hebben veel voordelen: vaak bespaart u geld door meerdere producten bij één aanbieder te bestellen. Het kan ook zo zijn dat u een hogere internetsnelheid voor hetzelfde bedrag krijgt of onbeperkt naar vaste nummers binnen Europa mag bellen als u meerdere diensten afneemt. Sommige providers bieden naast vaste telefonie en internet ook mobiele telefonie en digitale televisie aan binnen één pakket (triple of quadruple play). Uw voordeel kan daardoor nog verder oplopen en het maakt de administratie bovendien een stuk eenvoudiger.

Natuurlijk zijn er ook nadelen verbonden aan dergelijke constructies. U kunt uw huidige telefoon- en internetabonnement misschien niet gelijktijdig opzeggen, waardoor u tijdelijk met dubbele lasten zit als u een combinatiepakket af wilt sluiten. Bovendien maken dit soort abonnementen de markt veel minder transparant: als u een totaalprijs betaalt, is het immers niet meer duidelijk wat de diensten afzonderlijk kosten. Wanneer er een storing optreedt bij uw aanbieder, liggen bovendien vaak direct alle diensten van dat bedrijf plat.

Misschien wel het belangrijkste nadeel van gecombineerde abonnementen is dat u erg afhankelijk wordt van één aanbieder. Als u niet tevreden bent over één of meer van de afgenomen diensten, is het lastiger om alleen voor die dienst over te stappen naar een andere provider. En als u een conflict heeft met uw provider, bijvoorbeeld over een administratieve fout, heeft dat invloed op uw gehele abonnement.

# STAP 2: Betalen en Besparen

## 1. Prijsamenstelling

Voor een telefoonabonnement bent u altijd een vaste maandelijkse bijdrage verschuldigd, ongeacht of u gebruik maakt van de lijn of niet. Bij sommige providers kunt voor dit bedrag tijdens de daluren onbeperkt bellen naar andere vaste nummers in België, of krijgt u een ander voordeel. Daar bovenop betaalt u natuurlijk voor de (overige) gesprekskosten die u maakt. Deze verschillen per provider en kunt u terugvinden op de betreffende website. Uiteraard maakt het ook verschil of u binnen of buiten België belt en of u naar een vast of mobiel nummer telefoneert.

Veel providers bieden naast het basisabonnement ook (aanvullende) pakketten aan waarmee u de gesprekskosten naar vaste nummers ook tijdens de piekuren kunt afkopen. Soms is het zelfs mogelijk om een pakket aan te schaffen waarmee u onbeperkt binnen Europa kunt bellen of waarmee u een bepaald uren 'gratis' naar mobiele telefoons mag bellen. Speciale informatienummers (waarvoor u meer betaalt dan het normale tarief) zijn overigens altijd van dit soort pakketten uitgesloten.

Anderzijds is het ook mogelijk om een abonnement af te sluiten waarvoor u maandelijks slechts een laag bedrag betaalt, maar waarvan de gesprekskosten per minuut hoger liggen. Dat is vooral handig wanneer u zelf weinig belt, maar toch wilt dat andere mensen u op een vast nummer kunnen bereiken.

Ook voor een internetabonnement (via DSL of kabel) betaalt u maandelijks een vast bedrag, of u er nu wel of geen gebruik van maakt. Hoe hoog dat bedrag is, hangt af van de gewenste snelheid van de verbinding en de hoogte van de datalimiet. Wanneer u binnen deze datalimiet blijft, zijn er geen verdere kosten aan het abonnement verbonden.

Een gecombineerd abonnement is logischerwijs een optelsom van het bovenstaande. Vaak betaalt u minder dan wanneer u de diensten apart zou afnemen of is bijvoorbeeld de internettoegang sneller dan bij een los abonnement. De prijsamenstelling is echter vaag: u betaalt immers één bedrag en weet niet precies hoeveel de telefonie en hoeveel de internettoegang kost.

## 2. Bijkomende kosten

De bijkomende kosten van een telefonie- en/of internetabonnement vallen uiteen in opstartkosten, gebruikskosten en diensten. Wanneer u een abonnement afsluit, krijgt u allereerst te maken met opstartkosten. U betaalt een eenmalig bedrag voor het activeren van de telefoon- of internetlijn. Als u de installatie van uw internetverbinding door een monteur wilt laten verzorgen, betaalt u daarvoor extra. Ook als u een draadloze internetverbinding wenst (WIFI), bent u een toeslag verschuldigd.

Wanneer de verbinding eenmaal is gerealiseerd, krijgt u te maken met gebruikskosten. Bij een telefonieabonnement zijn dit uiteraard de gesprekken die u voert. De tarieven verschillen per provider en zijn natuurlijk ook afhankelijk van waar u naartoe belt. Op de website van uw (beoogde) provider vindt u deze tarieven terug. Vaak is het mogelijk om tegen een extra maandelijkse vergoeding onbeperkt te bellen naar vaste nummers binnen België (en soms zelfs binnen Europa). Connectiekosten behoren bij vrijwel alle providers tot het verleden.

Een internetabonnement heeft in principe geen gebruikskosten, tenzij u over de datalimiet heen gaat. Daarmee wordt bedoeld dat u meer downloadt dan bij uw abonnement is toegestaan. U betaalt dan een vergoeding per extra verbruikte Megabyte of Gigabyte. Hoe hoog deze vergoeding is, kunt u wederom terugvinden op de website van de door u beoogde provider.

Aan een telefoonabonnement kunt u veelal verschillende diensten toevoegen. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld voicemail (zodat bellers een bericht in kunnen spreken als u niet opneemt), nummerweergave (zodat u ziet wie er belt voordat u opneemt), nummerblokkering (zodat ongewenste telefoontjes u niet zullen bereiken) of oproepdoorschakeling (zodat telefoontjes doorgeschakeld worden naar een ander nummer wanneer u niet thuis bent). Sommige van deze diensten zijn gratis, maar voor de meeste betaalt u een (geringe) maandelijkse toeslag.

### 3. Besparen

De meest voor de hand liggende manier om geld te besparen is door een telefonie- en internetabonnement te combineren bij één provider. U betaalt dan minder dan wanneer u twee aparte abonnementen aangaat. Sommige providers bieden naast vaste telefonie en internet ook mobiele telefonie en digitale televisie aan. Vaak geldt dat hoe meer diensten u afneemt, hoe hoger uw voordeel is.

Als u zelf weinig belt, maar toch bereikbaar wilt zijn op een vaste lijn, kunt u kiezen voor een ‘goedkope’ telefoonaansluiting. Hiervoor betaalt u per maand minder dan voor een normale aansluiting, maar de tarieven per belminuut liggen hoger. Belt u juist erg veel, dan kan het voordelig zijn om de gesprekskosten af te kopen: voor een extra bedrag per maand belt u dan onbeperkt naar alle vaste nummers binnen België of Europa. Bepaal dus goed wat uw persoonlijke ‘belprofiel’ is voor u een abonnement afsluit.

Wanneer u ouder bent dan 65 of een ernstige handicap heeft (én een laag inkomen), komt u wellicht in aanmerking voor het ‘Sociaal Tarief’. U krijgt dan korting op de maandelijkse abonnementskosten. Deze korting krijgt u ook bij een gecombineerd abonnement (telefonie en internet). Er zijn al jaren plannen om ook internetverbindingen tegen Sociaal Tarief aan te bieden, maar tot nu toe zijn die niet gerealiseerd.

Een andere belangrijke tip blijft om de verschillende aanbieders goed met elkaar te vergelijken. De prijsverschillen kunnen behoorlijk groot zijn. Er zijn gespecialiseerde, vergelijkende websites waarop u kunt berekenen welk abonnement in uw situatie het voordeligst is.

Als u niet per se een klassieke telefoonlijn wilt, kunt er ook voor kiezen om via uw internetverbinding te bellen (VoIP). Bellen via internet is met programma’s als Skype zelfs gratis als u vanachter uw pc belt met iemand die datzelfde programma gebruikt. U heeft hiervoor alleen een headset nodig. Wanneer u ook naar gewone vaste of mobiele nummers wilt bellen, moet u daar wel voor betalen. De tarieven liggen echter merkbaar lager dan bij een normale telefoonverbinding en de geluidskwaliteit van de verbinding is doorgaans beter.

Sommige providers bieden naast hun klassieke abonnementen zelf ook telefonie via het internet aan. U kunt in de meeste gevallen dan uw gewone telefoon blijven gebruiken en zelfs uw huidige nummer

behouden. Hoewel de abonnementskosten laag zijn, betaalt u per minuut vaak een hoger tarief dan bij een normale telefoonlijn en bovendien worden er connectiekosten berekend.

# STAP 3: Hoe kunt u kiezen?

## 1. Vergelijk prijzen

Het lijstje aanbieders van telefonie en internet is lang, wat betekent dat het lastig is om een goede keuze te maken. De prijs speelt hierbij een belangrijke rol, maar het is helaas niet mogelijk om een eenduidend antwoord te geven op de vraag welke provider het goedkoopst is. Dat hangt in de eerste plaats natuurlijk af van wat u wilt: een telefoonabonnement, een internetabonnement of een combinatie van beiden.

Als u alleen een telefonie-abonnement wilt hebben, is de vergelijking relatief eenvoudig. U betaalt altijd een vast bedrag per maand plus de bijkomende gesprekskosten. Er kunnen behoorlijke verschillen zitten tussen de providers onderling. Sommige hebben lage tarieven (of laten u tijdens daluren zelfs gratis bellen naar) naar vaste lijnen binnen België, maar berekenen een relatief hoge prijs voor gesprekken naar mobiele nummers. Het is daarom verstandig om voor uzelf een belprofiel op te stellen voor u gaat zoeken naar uw ideale provider: belt u voornamelijk naar vaste of naar mobiele nummers? Belt u veel tijdens de piekuren (wat altijd duurder is dan tijdens de daluren)? En pleegt u veel telefoontjes naar het buitenland?

Tegenwoordig kunt u ook via internet bellen, ofwel via VoIP. Dat kan een flinke kostenbesparing opleveren. Bellen via internet is soms wel 60% goedkoper dan telefoneren via een normale verbinding. U belt altijd gratis naar andere abonnees van uw provider en ook telefoneren naar mobiele nummers is erg goedkoop. Soms krijgt u zelfs gratis belminuten naar het buitenland. Toch zitten er nog wat addertjes onder het gras. Deze belminuten krijgt u vaak alleen als u regelmatig belkrediet koopt bij de betreffende provider. En als u via uw VoIP-verbinding ook door anderen gebeld wilt kunnen worden, moet u een zogenaamd nomadisch geografisch nummer huren. Helaas bieden niet alle operatoren deze dienst aan en als ze dat wel doen, kost het u gemiddeld 5 a 10 euro per maand. Hierdoor verspeelt u het behaalde voordeel dus weer gedeeltelijk. Uiteraard heeft u voor VoIP ook een internetverbinding nodig.

Aan het kiezen van een internetverbinding zitten meer haken en ogen, wat de vergelijking iets complexer maakt. Internetabonnementen zijn onder te verdelen in verschillende categorieën, bijvoorbeeld 'licht', 'gemiddeld' en 'zwaar'. Hoe zwaarder het abonnement, hoe hoger de prijs. Kijk wel goed rond, want bij provider X krijgt u misschien veel meer snelheid en/of datavolume voor dezelfde prijs dan bij provider Y. Ofwel: wat bij de ene provider 'licht' is, kan bij een ander best 'gemiddeld' heten. Let ook goed op de hoogte van de datalimiet en de kosten voor het overschrijden ervan. Als u meer downloadt dan is toegestaan, kunnen de kosten hiervoor behoorlijk oplopen. Bij sommige providers is het mogelijk om vooraf meer datavolume in te kopen.

Anti-spamsoftware en viruscontrole op e-mails is meestal bij de abonnementsprijs inbegrepen. Sommige providers vragen hier echter extra geld voor, dus het is de moeite waard om dit na te gaan voor u een contract afsluit. Volledige antivirussoftware wordt maar door een enkele provider meegeleverd.

Bij gecombineerde abonnementen is het vergelijken van de prijs nog wat lastiger. U krijgt immers twee diensten voor één prijs en het is niet duidelijk wat de diensten afzonderlijk kosten. Een goede

tip is om voordat u gaat zoeken naar een geschikte provider, voor uzelf een eisenpakket samen te stellen én te bepalen wat u per maand uit wilt geven. Gewapend met deze informatie wordt het gemakkelijker om op de verschillende vergelijkende websites te zoeken naar abonnementen die bij u passen.

De prijs alleen is natuurlijk niet zaligmakend. U heeft weinig aan een goedkoop abonnement als uw provider u in de steek laat. Neem daarom ook de tijd om de voorwaarden van de provider door te nemen en eventueel naar de ervaringen van anderen te vragen. Vooral bij het afsluiten van een internetabonnement is het belangrijk om na te gaan of de beloofde snelheden inderdaad worden gehaald en of de verbinding betrouwbaar is.

## **2. Vergelijk kwaliteit**

In vergelijking met andere Europese landen zijn Belgische providers erg duur en u wilt natuurlijk wel waar voor uw geld. Met de kwaliteit van de aangeboden telefoonverbindingen is over het algemeen niets mis. Of u nu via het traditionele telefonienetwerk belt of via de kabel, veel verschil in kwaliteit zult u niet merken. Dat ligt anders bij de internetverbinding.

Het is op voorhand lastig om een objectief beeld te krijgen van de prestaties van een internetprovider. Sommige consumentenorganisaties testen periodiek de kwaliteit van de aangeboden verbindingen, maar verder is het vooral een kwestie van goed zoeken. Er zijn verscheidene internetfora waar gebruikers hun ervaringen met hun provider delen. Er zijn twee kwaliteitsaspecten van een internetverbinding waar u goed op moet letten: ten eerste de 'downtime'. Dit begrip duidt op een haperende verbinding waardoor u niet kunt surfen. Iedere verbinding heeft hier incidenteel last van, maar als het vaak voorkomt kan het u internetplezier behoorlijk vergallen.

Het tweede aspect is de snelheid van de verbinding. De geadverteerde snelheid is een theoretisch maximum dat nooit helemaal gehaald wordt. Door technische factoren valt hij in de praktijk altijd 10 à 20% lager uit. Sommige aanbieders komen echter niet eens in de buurt van de beloofde snelheden, wat het natuurlijk een stuk minder aantrekkelijk maakt om een abonnement af te sluiten bij deze providers. Er zijn drie aspecten van de verbinding waar u op moet letten. Ten eerste natuurlijk de downloadsnelheid, deze is bepalend voor het tempo waarmee u webpagina's kunt laden en bestanden naar uw computer kunt downloaden. De uploadsnelheid meet hoe snel u data, bijvoorbeeld een e-mail, naar andere computers kunt versturen. Deze ligt altijd een stuk lager dan de downloadsnelheid. De 'pingtijd', ten slotte, geeft aan hoe snel u verbinding kunt maken met andere computers. Dit is van belang voor bijvoorbeeld chatprogramma's, maar vooral voor het spelen van online games. Als de pingtijd te langzaam is, wordt het bijna onmogelijk om normaal deel te nemen aan een game, omdat u achterloopt op de overige spelers.

## **3. Vergelijk voorwaarden**

Een grote ergernis van veel consumenten is dat het opzeggen van abonnementen problematisch kan zijn. Als u een contract voor onbepaalde tijd aangaat, kunt u dat op ieder gewenst moment beëindigen. Bij telefonie- en internetabonnementen geldt vaak echter een minimale contractduur van 12 maanden. Gedurende deze periode zit u dus aan de provider vast. Ontbinden is duur, meestal betaalt u vrijwel hetzelfde als wanneer u het contract had uitgediend. Na deze eerste periode wordt

het contract meestal omgezet in een verbintenis voor onbepaalde tijd, die u maandelijks kunt opzeggen. Let goed op of dit ook inderdaad het geval is bij uw provider of dat het contract stilzwijgend wordt verlengd (waardoor u er weer een jaar aan vast zit).

Bij (A)DSL-verbindingen is het zo dat hoe dicht u bij de lokale telefooncentrale woont, hoe dicht u in de buurt komt van de beloofde maximale snelheid. Als de afstand tussen uw huis en de centrale groot is, haalt u een veel lagere snelheid. De meeste providers dekken zich in tegen klachten over een (te) trage internetverbinding als u ver van de telefooncentrale woont.

Bekijk vooraf welke betalingsmogelijkheden u heeft. Veel providers verplichten u om met een kredietkaart of via domiciliëring te betalen. Als u daar geen moeite meer heeft is het natuurlijk prima, maar wellicht betaalt u liever met een overschrijvingsformulier zodat u kunt zien wat er van uw rekening wordt afgeschreven.

Veel providers zijn erg streng waar het op betalingen aankomt. Check daarom altijd vooraf wat er gebeurt wanneer u de abonnementskosten een keer niet kunt voldoen. In de meeste gevallen wordt het bedrag verhoogd met 10 tot 15%, vaak zonder dat u hier vantevoren van op de hoogte wordt gesteld. Zelfs als u meent dat het bedrag op uw factuur niet klopt en de rekening wilt aanvechten, moet u bij de meeste aanbieders op tijd betalen om boetes en zelfs het opschorten van de dienst(en) te voorkomen.

Als u een probleem of een vraag heeft die u aan uw provider wilt voorleggen, bent u aangewezen op de helpdesk. De kwaliteit van deze service varieert nogal. Een aantal providers biedt alleen een online helpdesk aan, met de mogelijkheid om via e-mail een vraag te stellen als u er niet uitkomt. Vaak moet u in dit soort gevallen dagen wachten tot u een antwoord heeft en de kwaliteit van de antwoorden laat vaak sterk te wensen over. Het verdient de voorkeur om een operator te kiezen die ook telefonisch bereikbaar is, het liefst gratis of tegen lokaal tarief.

Iedere provider probeert om via reclame zoveel mogelijk (nieuwe) klanten aan zich te binden. Dat doen ze onder andere door met termen als 'gratis onbeperkt bellen' te strooien. Aan 'gratis' zitten altijd voorwaarden. U betaalt er een vast bedrag per maand voor (waardoor het dus niet gratis is) of het geldt alleen tijdens bepaalde uren (waardoor het dus niet onbeperkt is). Ook agressieve marketingtechnieken via telefoon, waarmee geprobeerd u wordt extra diensten te laten afnemen, zijn niet ongewoon.

Veel providers gebruiken uw persoonsgegevens ongevraagd voor commerciële doeleinden door ze aan derden te verkopen. In de meeste gevallen kunt u zich hier wel tegen verzetten, maar u moet dus wel actief actie ondernemen.

#### **4. Afsluiten en wijzigen**

Als u een abonnement wilt afsluiten, doet u op de website van uw beoogde provider eerst de zogenaamde 'postcodecheck'. Daarmee kunt u zien welke diensten er op uw adres geleverd kunnen worden. Vaak kunt u deze dan direct bestellen, maar als u liever telefonisch een abonnement wilt afsluiten, is dat in de meeste gevallen ook mogelijk. Nadat u uw gegevens heeft ingevoerd, neemt de provider contact met u op om de benodigde apparatuur bij u te bezorgen. U kunt ervoor kiezen om deze zelf aan te sluiten of dat door een professionele monteur te laten doen. Kiest u voor het laatste,

dan bent u in veel gevallen een extra vergoeding verschuldigd (bovenop de activeringskosten die u sowieso betaalt).

Vaak gaat u in eerste instantie een contract aan voor bepaalde duur, in de meeste gevallen één jaar. Als u tijdens de looptijd van het contract opties aan uw abonnement wilt toevoegen (nummerweergave bijvoorbeeld of onbeperkt bellen naar vaste lijnen binnen België) is dat geen probleem. Online of via de telefonische helpdesk kunt u deze diensten direct bestellen. U gaat ook voor deze diensten vaak een verbintenis voor bepaalde duur aan, waardoor u ze niet zomaar weer kunt opzeggen.

Als u uw internetabonnement wilt wijzigen, zijn er twee mogelijkheden: upgraden (waardoor u een snellere, duurdere verbinding krijgt met een vaak hogere datalimiet) of downgraden (waardoor u een tragere, goedkopere verbinding krijgt met een vaak lagere datalimiet). Upgraden is in de meeste gevallen gratis. Dat is ook niet zo gek, want de provider gaat in dat geval immers meer aan u verdienen. Als u wilt downgraden kost dat de provider geld, u bent immers een contract aangegaan tegen een hogere maandelijkse prijs, en u moet hier dan ook vaak een vergoeding voor betalen. Hoe hoog die vergoeding is, kunt u terugvinden op de website van uw beoogde provider. Na afloop van het contract (wanneer het abonnement wordt omgezet in een contract voor onbepaalde tijd) kunt u uw abonnement veelal maandelijks wijzigen.

Bij een gecombineerd abonnement kan het moeilijker zijn om uw abonnement te wijzigen. U neemt immers (minstens) twee diensten af en als u de ene wilt wijzigen, heeft dat mogelijk ook gevolgen voor de andere. Wanneer u een snellere internetverbinding wenst, kan het zijn dat uw telefoonabonnement ook automatisch een 'upgrade' krijgt, waardoor u bijvoorbeeld gratis naar vaste telefoonlijnen binnen Europa kunt bellen. U heeft daar misschien geen behoefte aan, maar betaalt er wel voor.

## **5. Opzeggen en overstappen**

Als u uw abonnement wilt opzeggen, moet u rekening houden met de opzegtermijn. Of u nu een telefoon- of internetabonnement heeft (of een combinatie van beiden), u gaat in eerste instantie vrijwel altijd een verbintenis aan voor 12 maanden. Als u tijdens deze periode op wilt zeggen, betaalt u een fikse vergoeding voor het verbreken van het contract. Deze is vaak gewoon gelijk aan het resterende aantal maanden van het contract x het bedrag dat u maandelijks betaalde.

U kunt dit probleem gedeeltelijk ondervangen door uw oude abonnement om te zetten naar een goedkoper abonnement. Heeft u bijvoorbeeld een erg snelle internetverbinding, dan kunt u deze omzetten naar het basisabonnement. Hierdoor is uw 'opzegvergoeding' het laagst. Informeer goed naar de voorwaarden, want het is niet bij alle providers om uw abonnement tussentijds aan te passen. Als het wel kan, betaalt u vrijwel altijd een vergoeding voor het 'downgraden'.

Nadat het jaarcontract is verlopen, kunt u bij de meeste providers (maar wederom: niet bij allemaal!) maandelijks opzeggen. Let hierbij wel op: de abonnementsbijdrage voor uw telefoonlijn wordt door sommige providers tweemaandelijks (vooraf) gefactureerd. Als u opzegt vlak nadat het abonnementsgeld voor de komende twee maanden is geïnd, krijgt u dat geld niet terug. Zelfs niet als er voor dat bedrag totaal geen diensten meer worden geleverd door de provider.

Als u overstapt naar een andere provider, gelden bovenstaande regels natuurlijk net zo goed. Vaak bespaart u zich wel wat moeite, want de nieuwe provider draagt meestal zorg voor het opzeggen van uw oude contract en, indien u dat wenst, voor het behoud van uw telefoonnummer. U kunt tijdens de overstap wellicht enkele uren (in uitzonderlijke gevallen: dagen) geen gebruik maken van uw telefoon- of internetverbinding,

Of u nu opzegt of overstapt, als u apparatuur van uw oude provider in bruikleen had (zoals bijvoorbeeld een modem), dan moet u deze per ommegaande retourneren. Doet u dat niet, dan krijgt u een fikse boete. Houd er ook rekening mee dat uw e-mailadres bij uw provider komt te vervallen als u het abonnement opzegt.

## Goed om te weten

- In de tweede helft van de 19de eeuw deden verschillende uitvinders onderzoek naar telefonie. Dat het uiteindelijk Alexander Graham Bell was die met de eer ging strijken was niet meer dan toeval. Thomas Edison verbeterde Bell's uitvinding en maakte hem geschikt voor normale consumenten.
- Het internet is in de jaren '60 van de 20ste eeuw 'geboren' door onderzoek van het Amerikaanse ministerie van defensie, dat een systeem wilde ontwikkelen waarmee men onderling kon communiceren zonder dat de vijand deze informatiestroom kon traceren. Pas in 1983 ontstond het internet zoals we dat vandaag kennen. Toen zou het nog ruim tien jaar duren voor het grote publiek massaal overstag ging.
- Privacy op het internet is regelmatig onderwerp van discussie. Wilt u zoveel mogelijk anoniem blijven, dan doet u er goed aan om geen persoonlijke gegevens achter te laten op bijvoorbeeld discussiefora. Ook op sociale netwerksites als Facebook, Twitter en Myspace kunt u zich beter niet laten zien als u uw persoonsgegevens wilt beschermen. Zelfs de meest voorzichtige surfer kan echter niet voorkomen dat er informatie over hem bekend wordt als hij het internet opgaat. De sites die u bezoekt of de zoektermen die u op Google intypt, kunnen achterhaald worden. Er zijn wel speciale softwarepakketten op de markt waarmee u, volgens de makers althans, volledig anoniem kunt surfen.

# Woordenlijst

**ADSL**

Asymmetric Digital Subscriber Line. De breedbandtechniek waarmee hoge internetsnelheden bereikt kunnen worden via de normale telefoonlijn.

**Datalimiet**

De maximale hoeveelheid data die u per maand via het internet mag binnenhalen/versturen.

**Double/Triple Play**

Abonnement waarin twee/drie diensten (zoals telefonie, internet en digitale televisie) worden gecombineerd.

**Downgraden**

Overstappen op een minder snelle internetverbinding.

**Downtime**

Tijdsbestek waarin u geen gebruik kunt maken van uw internetverbinding.

**Provider**

Bedrijf dat diensten met betrekking tot telefonie en internet aanbiedt.

**Sociaal Tarief**

Gereduceerd tarief voor vaste telefonie dat bestemd is voor oudere mensen of mensen met een ernstige handicap (én weinig inkomsten).

**Upgraden**

Overstappen op een snellere internetverbinding.

**VoiP**

Voice over IP. Techniek die het mogelijk maakt om (goedkoop) via internet te telefoneren.

**Wi-Fi**

Techniek waarmee het mogelijk is om draadloos te internetten.

# Over 123-gids

123-gids wil u op een objectieve en kwaliteitsvolle manier inlichten over verschillende thema's die u als consument aanbelangen.

- [www.woonkrediet-123-gids.be](http://www.woonkrediet-123-gids.be)
- [www.lening-123-gids.be](http://www.lening-123-gids.be)
- [www.kredietkaart-123-gids.be](http://www.kredietkaart-123-gids.be)
- [www.sparen-123-gids.be](http://www.sparen-123-gids.be)
- [www.televisie-123-gids.be](http://www.televisie-123-gids.be)
- [www.gsm-123-gids.be](http://www.gsm-123-gids.be)
- [www.internet-123-gids.be](http://www.internet-123-gids.be)
- [www.elektriciteit-123-gids.be](http://www.elektriciteit-123-gids.be)
- [www.levensverzekering-123-gids.be](http://www.levensverzekering-123-gids.be)
- [www.autoverzekering-123-gids.be](http://www.autoverzekering-123-gids.be)
- [www.woonverzekering-123-gids.be](http://www.woonverzekering-123-gids.be)

Hebt u een vraag of opmerking? Stuur dan een e-mail naar [info@123-gids.be](mailto:info@123-gids.be).

Wilt u prijzen vergelijken? Dan kan u terecht bij onze partnerwebsite [www.comparatio.be](http://www.comparatio.be).