

BEDORVEN BELTEGOED

EN MEER TRUCJES VAN PROVIDERS



Met bellen, sms'en en internetten zijn er nog maar weinig problemen. Providers investeren in hun mobiele netwerken en dat merk je als klant. Maar de voorwaarden van je abonnement zijn vaak minder rooskleurig. Het gebeurt nog steeds dat providers overgebleven tegoed 'afpakken' en je laten betalen voor niet-gebelde minuten.

» Wat je aan het eind van de maand overhoudt aan belminuten, sms'jes en MB's, moet je gewoon weer inleveren

ABONNEMENTEN VERGELIJKEN

In onze abonnementenvergelijker vind je prepaid-opties en abonnementen van alle Nederlandse providers. Vul je verwachte verbruik in en je ziet direct welke abonnementen het voordeligst zijn en het best scoren. We nemen alle kosten mee in de berekening, ook verborgen kosten als afronden op hele minuten en buitenbundeltarieven. Kijk op consumentenbond.nl/abonnementsvergelijker

De leverancier van de maaltijdbox die je half opgegeten diner komt ophalen. Of de supermarkt die net aangebroken potten pindakaas terug wil. Je hebt ervoor betaald, maar dat maakt niet uit. Had je maar door moeten eten. Te gek voor woorden zou je zeggen. Maar providers vinden dit heel normaal. Met een abonnement voor je mobiele telefoon koop je maandelijks een aantal minuten, sms'jes en MB's. Maar wat je overhoudt aan het eind van de maand moet je gewoon weer inleveren.

PEPERDUUR

Niemand verbruikt elke maand dezelfde hoeveelheid belminuten, sms'jes en MB's. Gebruik je een keer

meer dan normaal, dan is het handig om de buffer van de vorige maand in te kunnen zetten. Maar zo werkt het helaas niet. Je mag dan vorige maand weliswaar €10 hebben betaald voor je 300-minutenbundel, maar wat overblijft, ben je kwijt.

Extra zuur: voor de minuten die je deze maand toevallig méér belt, betaal je ook nog eens een buitenbundeltarief dat vaak tien keer zo hoog is. Bij internetten is het minder erg, want bij veel providers gaat buiten de bundel de internetsnelheid omlaag, waardoor je minder MB's verbruikt. Maar ook hier komen hoge buitenbundeltarieven van €0,15 per MB nog steeds voor.

UITZONDERING

Er is één provider die eerlijker omgaat met overgebleven tegoed: Telfort. Bij deze provider is je bundel drie maanden houdbaar. Dit betekent dat je het tegoed dat deze maand overblijft, de komende twee maanden ook nog kunt gebruiken. Bel je volgende maand 50 minuten meer dan normaal? Dan betaal je dus niets extra als je die minuten nog over had. Was het tegoed niet houdbaar geweest, dan had je voor die 50 minuten €15 bovenop de normale kosten van het abonnement betaald.

Stel, je komt net niet uit met je internetbundel aan het eind van de maand. De provider wijst je er graag op dat je een aanvulling kunt kopen: bijvoorbeeld 500 MB voor €5. Houd er dan wel rekening mee dat de provider hier hetzelfde mee omgaat als met overgebleven tegoed. Ook een extra bundel die je niet helemaal opmaakt, vervalt zodra de nieuwe maand begint.

STUWMEER

Vroeger was het tegoed bij de meeste abonnementen lang of zelfs onbeperkt houdbaar. Sommige klanten hebben nog steeds zo'n abonnement. Providers zien vaak hele stuwmeren



RAMONA DE JONG, CAMPAGNELEIDER: 'BEL- EN INTERNETBUNDELS MOETEN MINSTENS EEN JAAR HOUDBAAR ZIJN'

Providers hanteren nog steeds absurde voorwaarden

'Providers houden er nog steeds absurde voorwaarden op na. Je moet je tegoed binnen een maand opmaken en anders ben je het kwijt, terwijl je er gewoon voor hebt betaald. Dat is toch onrechtvaardig? Hetzelfde geldt voor betalen voor minuten die je niet hebt gebeld. Als je

zou omrekenen hoeveel een provider zijn abonnees onterecht in rekening brengt, gaat het om schrikbarend hoge bedragen. In 2013 voerden we al eens actie om providers hun voorwaarden te laten verbeteren. Voor wat betreft het afronden van gesprekken gaat het beter. Maar het

is nog niet genoeg. We hebben de providers nu opnieuw per brief gevraagd om bel- en internetbundels ten minste een jaar houdbaar te maken.' Raak je ook veel MB's en belminuten kwijt? Laat het weten via consumentenbond.nl/praatmee-beltegoed

HOE SNEL IS HET ECHT?

Bij een abonnement voor je mobieltje staat welke internet-snelheid erbij hoort. Providers adverteren graag met de maximaal haalbare snelheid op hun netwerk, maar kunnen die niet altijd bieden. Daarom zijn ze verplicht te vermelden wat je wel kunt verwachten. Het gaat hierbij om het volgende onderscheid:

Theoretische snelheid is de maximale snelheid die je met je abonnement op het netwerk van de provider kunt halen als alle omstandigheden ideaal zijn. Maar er zijn altijd stoorzenders die ervoor zorgen dat de snelheid in werkelijkheid lager is.

Praktische snelheid is de snelheid die je in de praktijk ervaart. Die is afhankelijk van omstandigheden, zoals drukte en afstand tot een zendmast. De provider maakt een schatting van wat er aan snelheid overblijft.

Ze kunnen de maximale snelheid niet altijd bieden

Theoretische snelheid is de maximale snelheid

Praktische snelheid is wat je ervaart

aan minuten en MB's ontstaan. En dat weerhoudt klanten ervan over te stappen naar een nieuw abonnement. Want wat zet een provider dan tegenover dat opgebouwde tegoed? Niets. Soms hebben klanten honderden euro's aan tegoed opgebouwd, maar bij een overstap is het weg. Niet alleen door de beperkte houdbaarheid van tegoed betaal je meer dan je zou moeten. Ook het afronden van gesprekken op hele minuten zorgt voor hogere kosten. Soms worden alleen gesprekken korter dan een minuut afgerond. Daardoor betaal je zo'n 18% meer dan je werkelijk hebt verbruikt. Als alle gesprekken op hele minuten worden afgerond, betaal je zelfs zo'n 30% meer. Ook hierbij geldt: een provider hoeft dit niet te doen. Bij bijvoorbeeld KPN, Simpel en Vodafone/Ziggo betaal je gewoon per seconde.

ONZE TEST

Hoe tevreden zijn onze panelleden over het netwerk van hun provider? Vijf jaar lang stond Simyo op nummer 1 in onze test. In de vorige meting moest deze provider de eerste plaats al delen met KPN en T-Mobile. Maar in het derde kwartaal is KPN de nieuwe koploper.

Er zijn weinig verschillen te zien tussen de drie hoogstscorende aanbieders, maar KPN-abonnees hebben minder administratieve problemen dan abonnees van de andere twee. Ook de voorwaarden die gelden bij een abonnement nemen we mee in ons Testoordeel. Daarbij is er vooral bij Simyo nog werk aan de winkel. Deze provider rondt gesprekken af op hele minuten, tegoed is niet houdbaar en de buitenbundeltarieven zijn hoog. <<

Test mobiele telefonieaanbieders

juli-september 2018

	TOTAAL TEST- OORDEEL	TEST- OORDEEL VOOR- WAARDEN	AFRONDEN GESPREKKEN	BUITEN DE BUNDEL BELLEN (PER MINUUT)	BUITEN DE BUNDEL INTERNET	HOUD- BAARHEID TEGOEED (MAANDEN)
KPN	8,2	7,4	per seconde	€0,25	snelheid omlaag	1
Simpel	8,1	7,0	per seconde	€0,31	€0,15 per MB	1
T-Mobile	8,1	7,7	de 1e minuut	€0,30	internet stopt of is minder snel	1
Simyo	8,0	6,0	hele minuten	€0,31	€0,15 per MB	1
Hollandsnieuwe	7,8	7,6	hele minuten	€0,01	€0,01 per MB	1
Tele2	7,8	7,0	hele minuten	€0,25	internet stopt	1
Telfort	7,8	6,0	hele minuten	€0,30	internet stopt	3
Ben	7,6	6,0	hele minuten	€0,31	€0,10 per MB	1
Vodafone/Ziggo	7,6	7,6	per seconde	€0,25	€2 per 200 MB	1
Youfone	7,3	5,0	hele minuten	€0,30	€0,10 per MB	1

■ Beste uit de Test ■ 7,5 en hoger ■ 5,4 en lager

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden