

## Pricewise Provider Awards 2021 – Toelichting onderzoeksresultaten

Dit jaar reikt Pricewise voor de tweede keer de Pricewise Provider Awards uit. De provider met de beste prijs-kwaliteitsverhouding mag zich de beste provider van Nederland noemen. De prijs wordt uitgereikt in drie categorieën: Internet, Internet & TV en Internet, TV & bellen. KPN sleept de eerste prijs in de wacht in de categorieën Internet en Internet & TV. Daarnaast is KPN ook nog eens tweede in de categorie Internet, TV & bellen. Prijsvechter Budget Alles-in-1 weet dit jaar ook drie prijzen te pakken, in de categorieën Internet, Internet & TV en Internet, TV & bellen worden zij respectievelijk tweede, tweede en eerste. Ziggo wordt dit jaar derde in de categorieën Internet & TV en Internet, TV & bellen. Uitdager in de markt T-Mobile pakt dit jaar brons in de categorie Internet.

Het onderzoek van de Provider Awards bestaat uit drie onderdelen in de drie verschillende categorieën:

1. Klantbeoordelingen (50%)
2. Prijsstelling (25%)
3. Aantal verkopen (25%)

### Internet

| Rank | Provider          | Totaal gemiddelde |       | Prijsstelling |      | Aantal verkopen |     | Klanttevredenheid |     |
|------|-------------------|-------------------|-------|---------------|------|-----------------|-----|-------------------|-----|
|      |                   | 100%              | 25%   | 25%           | 50%  | 25%             | 50% | 25%               | 50% |
| 1    | KPN               | 8,48              | 8,53  | 8,53          | 9,79 | 7,80            |     |                   |     |
| 2    | Budget Alles-in-1 | 8,38              | 9,31  | 8,41          | 7,90 |                 |     |                   |     |
| 3    | T-Mobile          | 8,32              | 8,27  | 10,00         | 7,50 |                 |     |                   |     |
| 4    | XS4ALL            | 7,48              | 6,73  | 6,00          | 8,60 |                 |     |                   |     |
| 5    | Youfone           | 7,44              | 10,00 | 7,74          | 6,00 |                 |     |                   |     |
| 6    | Online.nl         | 7,07              | 9,04  | 7,43          | 5,90 |                 |     |                   |     |
| 7    | Ziggo             | 6,97              | 6,65  | 6,81          | 7,20 |                 |     |                   |     |
| 8    | Delta             | 6,85              | 6,00  | 6,00          | 7,70 |                 |     |                   |     |
| 9    | Caiway            | 6,68              | 6,03  | 6,09          | 7,30 |                 |     |                   |     |

### Internet & TV

| Rank | Provider          | Totaal gemiddelde |       | Prijsstelling |      | Aantal verkopen |     | Klanttevredenheid |     |
|------|-------------------|-------------------|-------|---------------|------|-----------------|-----|-------------------|-----|
|      |                   | 100%              | 25%   | 25%           | 50%  | 25%             | 50% | 25%               | 50% |
| 1    | KPN               | 8,37              | 8,20  | 9,70          | 7,80 |                 |     |                   |     |
| 2    | Budget Alles-in-1 | 8,27              | 9,55  | 7,74          | 7,90 |                 |     |                   |     |
| 3    | Ziggo             | 8,18              | 8,32  | 10,00         | 7,20 |                 |     |                   |     |
| 4    | T-Mobile          | 7,49              | 7,55  | 7,42          | 7,50 |                 |     |                   |     |
| 5    | Online.nl         | 7,41              | 10,00 | 7,83          | 5,90 |                 |     |                   |     |
| 6    | XS4ALL            | 7,38              | 6,30  | 6,02          | 8,60 |                 |     |                   |     |
| 7    | Youfone           | 7,13              | 9,87  | 6,66          | 6,00 |                 |     |                   |     |
| 8    | Delta             | 6,85              | 6,00  | 6,00          | 7,70 |                 |     |                   |     |
| 9    | Caiway            | 6,71              | 6,06  | 6,17          | 7,30 |                 |     |                   |     |

### Internet & TV & Bellen

| Rank | Provider          | Totaal gemiddelde |       | Prijsstelling |      | Aantal verkopen |     | Klanttevredenheid |     |
|------|-------------------|-------------------|-------|---------------|------|-----------------|-----|-------------------|-----|
|      |                   | 100%              | 25%   | 25%           | 50%  | 25%             | 50% | 25%               | 50% |
| 1    | Budget Alles-in-1 | 8,67              | 9,92  | 8,95          | 7,90 |                 |     |                   |     |
| 2    | KPN               | 8,33              | 7,94  | 9,80          | 7,80 |                 |     |                   |     |
| 3    | Ziggo             | 8,05              | 7,79  | 10,00         | 7,20 |                 |     |                   |     |
| 4    | XS4ALL            | 7,37              | 6,29  | 6,01          | 8,60 |                 |     |                   |     |
| 5    | T-Mobile          | 7,28              | 7,11  | 7,02          | 7,50 |                 |     |                   |     |
| 6    | Youfone           | 7,26              | 10,00 | 7,02          | 6,00 |                 |     |                   |     |
| 7    | Online.nl         | 7,11              | 9,55  | 7,11          | 5,90 |                 |     |                   |     |
| 8    | Delta             | 6,85              | 6,00  | 6,00          | 7,70 |                 |     |                   |     |
| 9    | Caiway            | 6,67              | 6,05  | 6,03          | 7,30 |                 |     |                   |     |

Afbeelding 1: Eindbeoordeling van de onderzoeksresultaten bij de Pricewise Provider Awards 2021

## Over de klantbeoordelingen

Het onderdeel klanttevredenheid is gebaseerd op een enquête onder 8.466 overstappers van Pricewise en telt voor 50% mee in de score. De overstappers werd gevraagd naar hun oordeel over:

1. De kwaliteit van het internet;
2. De snelheid van het internet;
3. De kwaliteit van hun TV-product (indien van toepassing);
4. De klantenservice (bereikbaarheid, vriendelijkheid, deskundigheid, klachtenafhandeling);
5. De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van het product;
6. De mate waarin de klant de provider zou aanbevelen.

De peildatum was zaterdag 31 juli 2021. De score per onafhankelijk onderdeel heeft geresulteerd in een rapportcijfer tussen de 1 en 10, afgerond op één decimaal. Dit is dezelfde methodiek die Pricewise hanteert om tot de klantbeoordeling in de prijsvergelijker te komen. Dit onderdeel is een maatstaf voor het kwaliteitsaspect van de prijs-kwaliteitverhouding.

## Over de prijsstelling

Het onderdeel prijsstelling geldt als één van de twee maatstaven voor het prijsaspect van de prijs-kwaliteitverhouding. Over de periode 1 juli 2020 t/m 30 juni 2021 is er gekeken naar het aantal keren dat een provider is voorgekomen in de top 10 van een vergelijkingsresultaat. Per vergelijkingsresultaat worden punten toegekend op basis van positie: van 10 punten voor positie 1, tot 1 punt voor positie 10. Anders dan vorig jaar telt slechts de hoogste top 10 positionering mee voor een provider en is per vergelijkingsresultaat dus maar één keer een score te behalen. Dit om de providers met veel verschillende producten hierdoor worden bevoordeeld en zodoende tot een meer eerlijke verdeling te komen. Er zijn in totaal voor zo'n 2,7 miljoen posities punten toegekend (2.728.613 posities). De provider met de hoogste en de laagste score vormen de basis voor het omrekenen van de puntenaantallen naar de rapportcijfers voor prijsstelling. De hoogste ranking scoort een 10 en de laagste een 6. De overige puntenaantallen worden ten opzichte van deze cijfers beoordeeld. Dit resulteert in een cijfer afgerond op twee decimalen dat voor 25% meetelt in de eindscore.

## Over het aantal verkopen

De tweede maatstaf voor het prijsaspect van de prijs-kwaliteitverhouding is het onderdeel aantal verkopen. Over de periode 1 juli 2020 t/m 30 juni 2021 is er gekeken naar het aantal verkopen per provider. Waar prijsstelling puur een waarde toekent aan de positie die een provider in de vergelijker heeft, is het aantal verkopen een goede indicatie van wat de klant écht wil. De opbouw van het rapportcijfer is vergelijkbaar met die van de prijsstelling: de provider met het hoogste en het laagste aantal sales vormen de basis voor het omrekenen van de puntenaantallen naar de rapportcijfers voor het aantal verkopen. De hoogste ranking scoort een 10 en de laagste een 6. De overige puntenaantallen worden ten opzichte van deze cijfers beoordeeld. Dit resulteert in een cijfer afgerond op twee decimalen dat voor 25% meetelt in de eindscore.

## Eindbeoordeling

De eindbeoordeling is de som van de rapportcijfers van de drie onderdelen. Voordat de som wordt gemaakt worden de losse onderdelen vermenigvuldigd met hun wegingsfactor. Een overzicht van de rapportcijfers per onderdeel en het eindcijfer is weergegeven in afbeelding 1. Hier zie je de rapportcijfers afgerond op twee decimalen. Twee providers zijn niet meegenomen in de onderzoeksresultaten terwijl zij wel terugkomen in onze data: Tele2 en Oxxio ITB. Beide providers zijn in het eerste half jaar van 2021 uitgefaseerd. Tele2 als aanbieder van vast internet is volledig overgedragen aan de merknaam van moederbedrijf T-Mobile. Oxxio ITB is opgehouden te bestaan, de klantenportefeuille is overgedragen aan KPN. Wij hebben deze providers zodoende niet meegenomen in de eindbeoordeling.