

Rapport

Laten we ons tillen omdat we niet durven overstappen?

- In opdracht van Online
- Door: Roland Kramer, Robert Schueler
- Datum: 3 maart 2009
- Project: 90059





Inhoud

• Samenvatting	2
• Onderzoeksopzet	4
• Belangrijkste resultaten	6
• Conclusies	22

© Synovate BV. Alle rechten voorbehouden.

De concepten en ideeën die u in dit document worden aangeboden zijn intellectueel eigendom van Synovate. Deze zijn strikt vertrouwelijk van aard en worden u aangeboden met dien verstande dat zij door u strikt vertrouwelijk behandeld dienen te worden en dat van de hiervoor genoemde concepten en ideeën geen gebruik zal worden gemaakt. Bij het aanleveren van dit document aanvaardt of veronderstelt Synovate geen verantwoordelijkheid voor enig ander doeleinde of tegenover enig andere persoon aan wie dit rapport wordt getoond of die het eventueel in handen krijgt, behalve in het geval waar dit uitdrukkelijk is overeengekomen door middel van onze voorafgaande schriftelijke toestemming.



Samenvatting

Samenvatting

Een aanzienlijk deel van Nederlandse breedbandgebruikers (33%) heeft het gevoel te kunnen besparen op internet en telefonie. Toch is overstappen naar een andere provider niet altijd logisch. De drempel om over te stappen is hoog door de 'risico's' die het met zich mee brengt. Deze risico's zijn voor zo'n 2,4 miljoen huishoudens de reden om niet over te stappen, terwijl ze dat wel willen. Ook zien we dat er een groot prijsverschil nodig is voordat men overweegt over te stappen. Barrières houden een overstap vaak tegen, de belangrijkste barrière is de twijfel aan het uiteindelijke voordeel van overstappen naar een ander.

1. Een aanmerkelijk deel van de breedbandgebruikers kan besparen op kosten van internet en telefonie.
2. Overstappen bij te hoge kosten is niet altijd vanzelfsprekend.
3. De overstapbarrière wordt voor zo'n 2,4 miljoen breedbandhuishoudens veroorzaakt door een angst voor overstapproblemen



Onderzoeksopzet

Onderzoeksopzet

Doelstelling:

- Inzicht in hoe de Nederlandse breedbandgebruikers de prijzen van internet en telefonie percipiëren en in de intentie tot overstappen naar een andere provider.

Methode:

- Doelgroep: Nederlandse breedbandgebruikers, (mede)beslissers van 18 jaar en ouder
- Aanpak: 1000 online interviews
- Veldwerk: 23 tot 28 januari 2009
- Weging: de resultaten zijn gewogen op marktaandelen van provider, leeftijd, geslacht en opleiding

Vragenlijst:

De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- Inventarisatie type internetverbinding en provider
- Huidige kosten breedbandinternet en telefonie en inschatting besparing
- Overstappen: barriers and benefit's
- Voorleggen propositie Online

Aannames:

- Bij het omrekenen naar absolute aantallen gaan we uit van een Nederlandse breedbandpopulatie van 5,7 miljoen aansluitingen*, waarvan 85% daarnaast een aansluiting voor vaste telefonie heeft en het overige deel internet-only is.

* Bron: Telecompaper Q3-2008

A large, stylized, light blue letter 'P' is positioned on the left side of the slide. Below it, a solid blue circle is partially visible. The background is a dark teal color. The text 'Belangrijkste resultaten' is written in white, bold, sans-serif font on the right side of the slide.

Belangrijkste resultaten

1. Een aanmerkelijk deel van de breedbandgebruikers kan besparen op kosten van internet en telefonie

Veel Nederlanders met breedband voor internet (en telefonie) hebben het gevoel dat hun abonnementskosten te hoog zijn. Zij verwachten bij een andere provider goedkoper uit te zijn.

- Een derde van de breedbandgebruikers denkt te kunnen besparen op internet (en telefonie)
- Driekwart betaalt meer dan €30,- per maand voor breedbandinternet en telefonie
- Significant meer KPN en Het Net klanten betalen meer dan €30,- aan breedbandinternet in combinatie met vaste telefonie
- Als men verwacht te besparen komt de gemiddelde verwachte besparing uit op €15,60 per maand
- Ruim een kwart heeft het gevoel te veel te betalen

Een derde van de breedbandgebruikers denkt te kunnen besparen op internet (en telefonie)

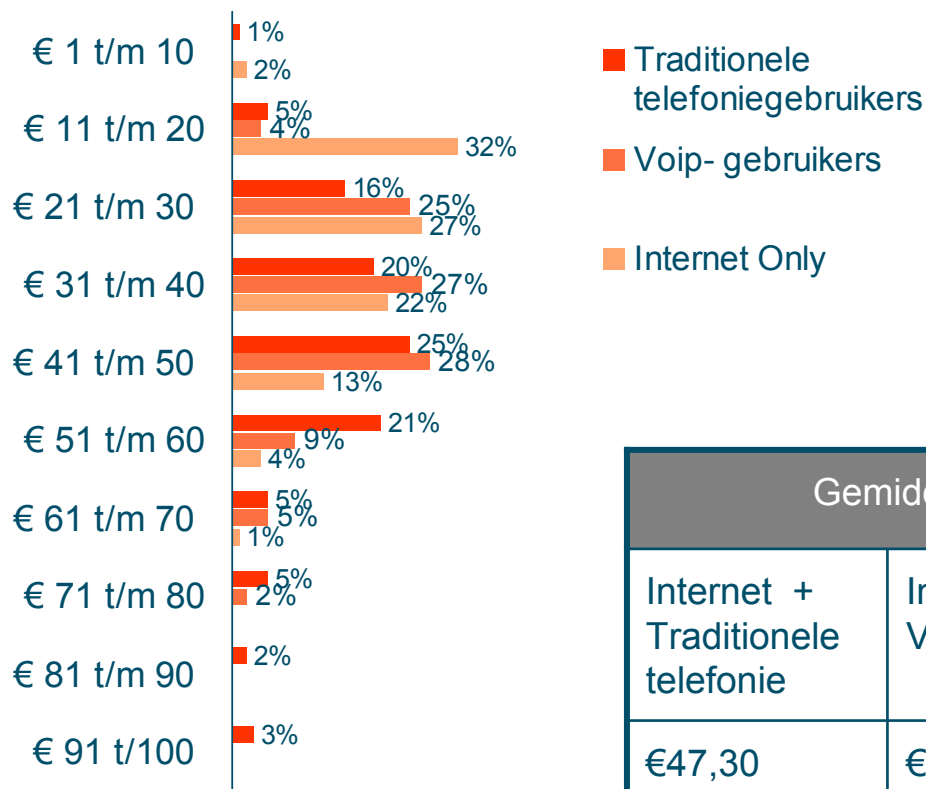
- *Kunt u aangeven welk bedrag u maandelijks betaalt voor (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement?*
- *Denkt u te kunnen besparen op uw huidige abonnement(en) voor (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement als u dezelfde diensten afneemt bij een andere provider?*

	Betaald gem. p/m €	% personen dat denkt te kunnen besparen
breedbandgebruikers met vaste telefonie	€43,90	34%
breedbandgebruikers zonder vaste telefonie	€30,70	28%
totaal breedband gebruikers	€41,70	33%

Basis: breedbandgebruikers, (met vaste telefonie n=905, zonder vaste telefonie n=131)

Driekwart betaalt meer dan €30,- per maand voor breedbandinternet en telefonie

Kunt u aangeven welk bedrag u maandelijks betaalt voor (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement?



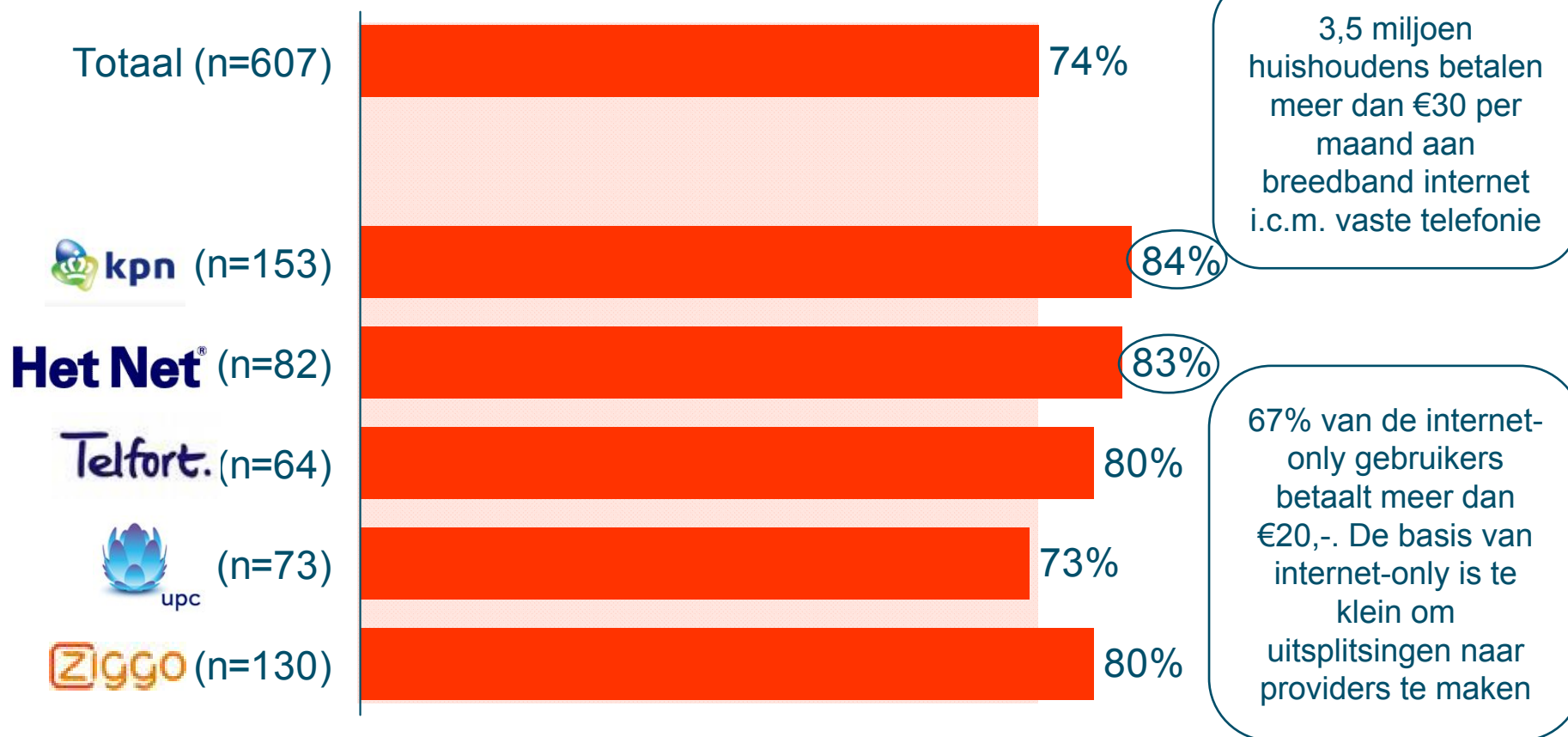
Gemiddeld bedrag p/m €		
Internet + Traditionele telefonie	Internet + Voip	Internet only
€47,30	€41,50	€30,70

Basis: traditionele telefonie gebruikers (n=381), Voip gebruikers (n=532), Internet only (n=131)



Significant meer KPN en Het Net klanten betalen meer dan €30,- aan breedbandinternet in combinatie met vaste telefonie

Kunt u aangeven welk bedrag u maandelijks betaalt voor (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement?

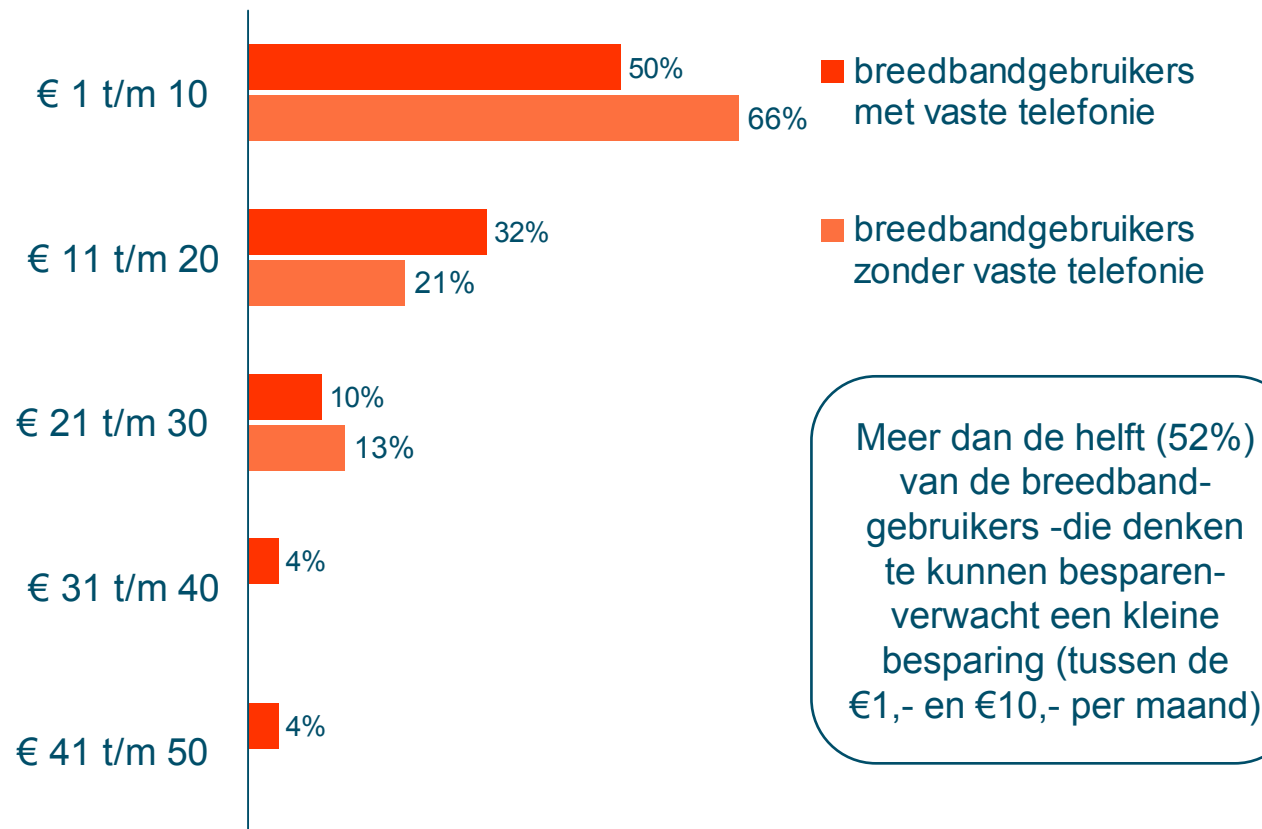


Basis: breedbandgebruikers, (met vaste telefonie n=905, zonder vaste telefonie n=131)



Als men verwacht te besparen komt de gemiddelde verwachte besparing uit op €15,60 per maand

Kunt u aangeven welk bedrag u maandelijks denkt te besparen voor de kosten van (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement?



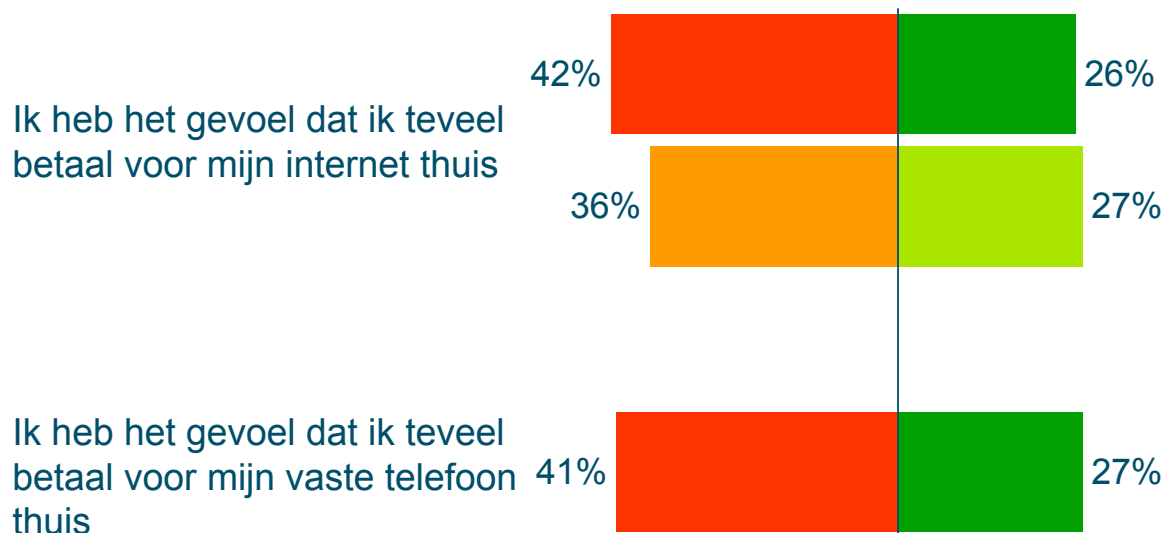
Basis: breedbandgebruikers, denken te kunnen besparen (met vaste telefonie n=306, zonder vaste telefonie n=40)



Ruim een kwart heeft het gevoel te veel te betalen

Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen eens bent?

- (zeer) mee oneens - met telefonie
- (zeer) mee eens - met telefonie
- (zeer) mee oneens - zonder telefonie
- (zeer) mee eens - zonder telefonie



Deze cijfers liggen redelijk in lijn met de vraag die we eerder hebben gesteld (*Denkt u te kunnen besparen op uw huidige abonnement?*) Dit is echter een ander soort vraag waardoor de resultaten niet 1 op 1 vergelijkbaar zijn

Basis: breedbandgebruikers, (met vaste telefonie n=905, zonder vaste telefonie n=131)

2. Overstappen bij te hoge kosten is niet altijd vanzelfsprekend

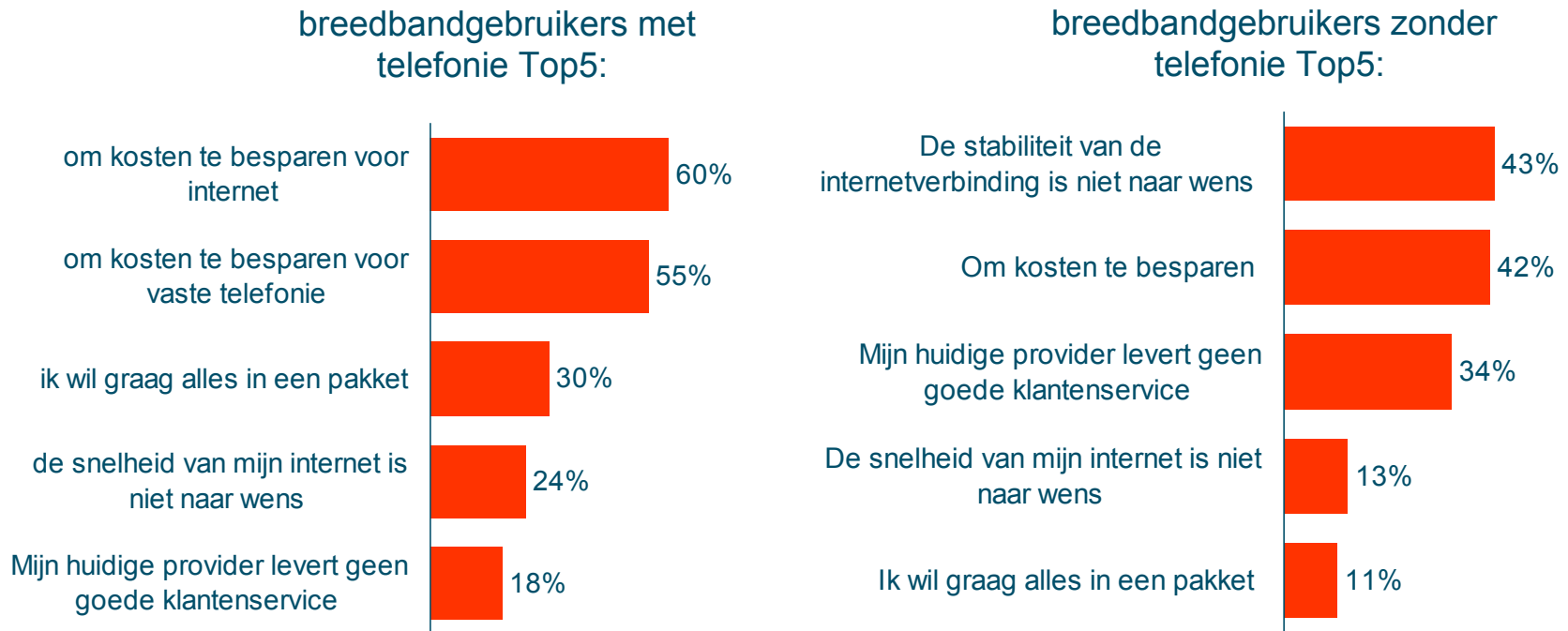
Het besparen van kosten is een belangrijke reden om over te willen stappen. Zonder problemen zou een kwart dit ook willen doen. De 'risico's' van overstappen zijn echter dermate groot, dat het een deel van de breedbandgebruikers die wel willen over stappen tegen houdt om daadwerkelijk over te stappen.

- Prijs is een belangrijk argument om wel te *willen* overstappen, maar...
- Angst voor 'valse' tarieven en technische problemen zijn vooral barrières voor daadwerkelijke overstap.
- Algemene tevredenheid, prijs/kwaliteit en stabiliteit maakt dat mensen bij hun huidige provider blijven.

Prijs is een belangrijk argument om wel te *willen* overstappen, maar...

25% van de breedbandgebruikers met telefonie zou overstappen als zich geen problemen voordoen. Voor 14% van de internet-only breedbandgebruikers geldt hetzelfde.

Waarom overweegt u een overstap naar een andere provider voor internet in (combinatie met vaste telefonie)? Meerdere antwoorden mogelijk:



Basis: breedbandgebruikers die zouden overstappen als zich geen problemen voordoen (met telefonie n=231, zonder telefonie n=32)



Angst voor 'valse' tarieven en technische problemen zijn vooral barrières voor daadwerkelijke overstap

32% van de breedbandgebruikers die hebben aangegeven een overstap te willen maken naar een andere provider- indien zich geen problemen voordoen - is niet van plan dit binnen 6 maanden daadwerkelijk te doen.

Waarom bent u niet van plan over te stappen naar een andere provider voor internet in combinatie met vaste telefonie?



9% van de ondervraagde breedbandgebruikers is ook daadwerkelijk van plan binnen 6 maanden over te stappen.

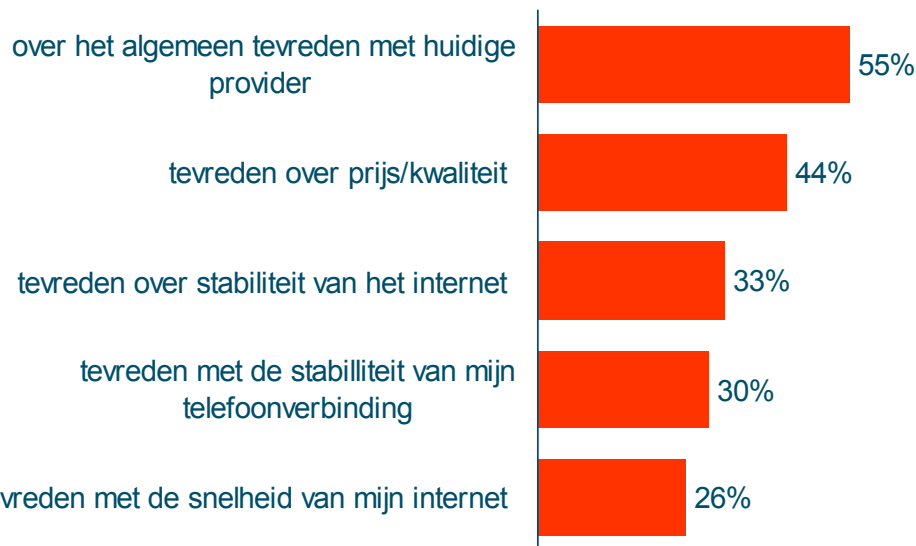
Basis: breedbandgebruikers met vaste telefonie, die willen overstappen maar gaan dat niet daadwerkelijk doen (n=78)



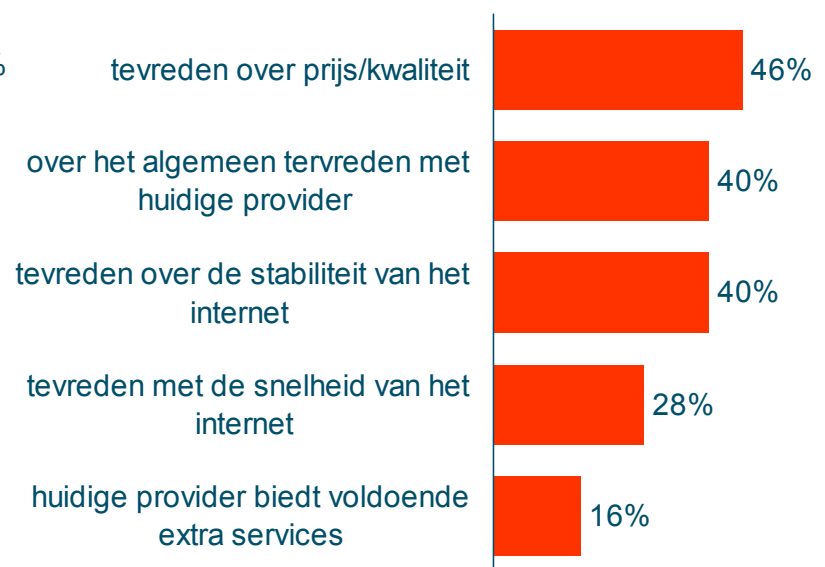
Algemene tevredenheid, prijs/kwaliteit en stabiliteit maakt dat mensen bij hun huidige provider blijven

Waarom overweegt u **niet** een overstap naar een andere provider voor internet in (combinatie met vaste telefonie)? Meerdere antwoorden mogelijk:

breedbandgebruikers met
telefonie Top5:



breedbandgebruikers zonder
telefonie Top5:



Basis: breedbandgebruikers die niet willen overstappen (met telefonie n=430, zonder telefonie n=59)



3. De overstapbarrière wordt voor zo'n 2,4 miljoen breedbandhuishoudens veroorzaakt door een angst voor overstapproblemen

Bijna de helft van de breedbandgebruikers vindt de besparing vaak te klein om over te stappen; er is een relatief hoge besparing nodig voordat men gaat overstappen. De overstapgrens ligt echter gemiddeld hoger dan het bedrag dat men verwacht uit te sparen.

- Zo'n 2,4 miljoen breedbandhuishoudens blijft bij de huidige provider om overstapproblemen te voorkomen
- Men stapt pas over bij een gemiddeld prijsverschil van €18,90
- Het bedrag dat men denkt uit te sparen ligt gemiddeld lager dan de overstapgrens
- Meer Het Net klanten stappen niet over, ook al vinden ze dat ze teveel betalen

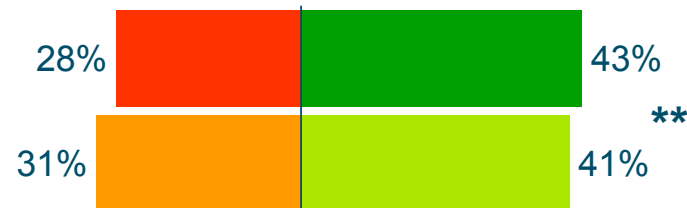


Zo'n 2,4 miljoen breedbandhuishoudens* blijft bij de huidige provider om overstapproblemen te voorkomen

Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen eens bent?

- (zeer) mee oneens - met telefonie
- (zeer) mee eens - met telefonie
- (zeer) mee oneens - zonder telefonie
- (zeer) mee eens - zonder telefonie

Ondanks dat ik weet dat ik te veel betaal voor mijn internet (en vaste telefonie), blijf ik bij mijn huidige provider om overstapproblemen te voorkomen



Ook al betaal ik te veel voor mijn internet (en vaste telefonie) ik vind de prijsverschillen bij andere providers te klein om over te stappen



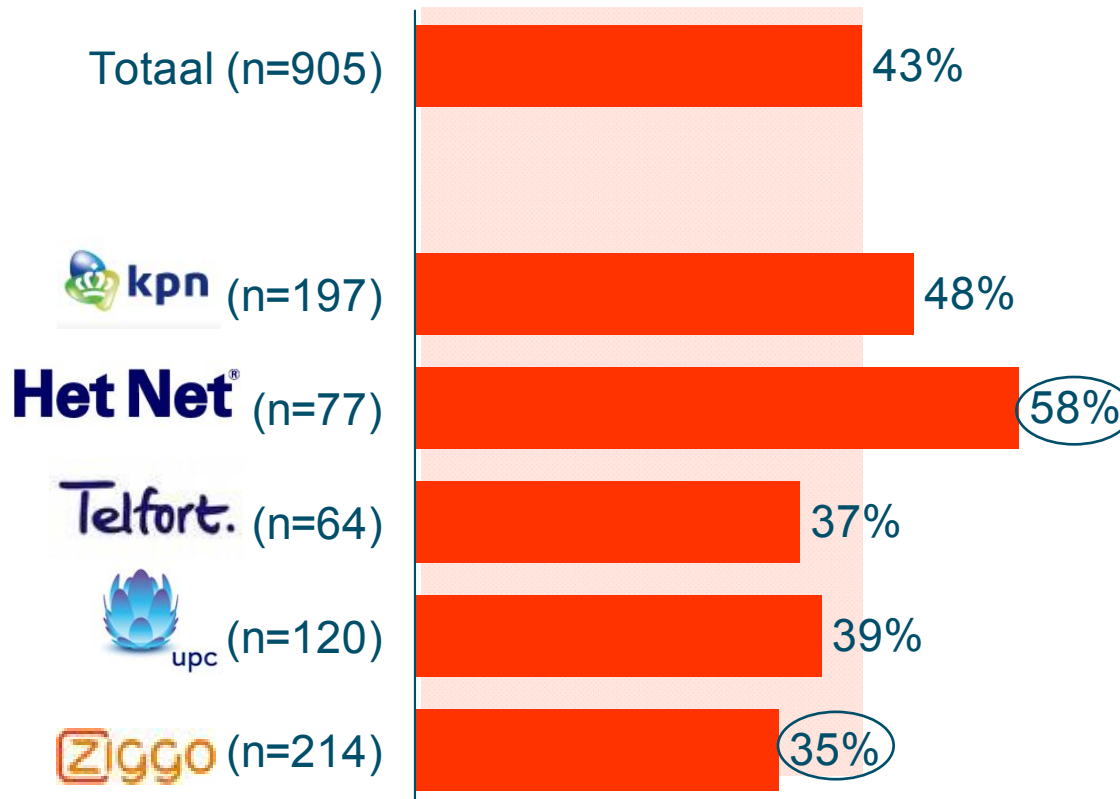
* totaal aantal breedbandhuishoudens in Nederland: 5,7 miljoen

** gemiddeld percentage voor gehele populatie (breedband + vaste telefonie en internet only): 43%

Basis: breedbandgebruikers (met telefonie n=905, zonder telefonie n=160)

Meer Het Net klanten stappen niet over, ook al vinden ze dat ze teveel betalen

Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen eens bent? Ondanks dat ik teveel betaal voor mijn internet en vaste telefonie, blijf ik bij mijn huidige provider om overstapproblemen te voorkomen

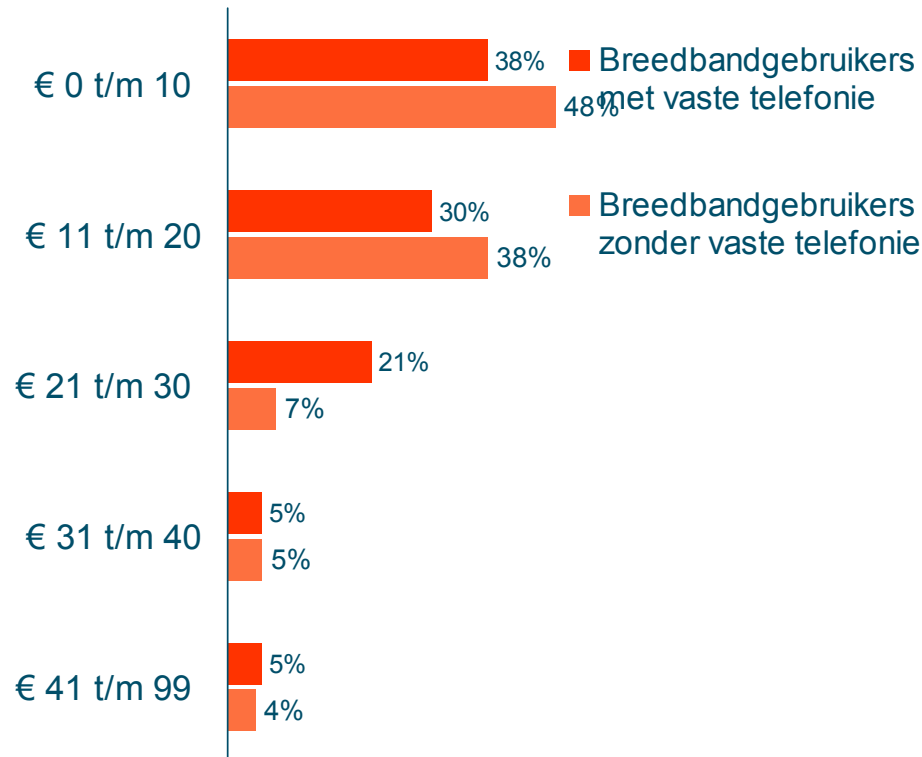


Van de internet-only gebruikers is 41% het eens met deze stelling

Basis: breedbandgebruikers, (met vaste telefonie n=905, zonder vaste telefonie n=131)

Men stapt pas over bij een gemiddeld prijsverschil van €18,90,-

Voor welke maandelijkse kostenreductie zou u overstappen naar een andere provider met dezelfde diensten?



Basis: breedbandgebruikers (met vaste telefonie n=905, zonder vaste telefonie n=131)

Het bedrag dat men denkt uit te sparen ligt gemiddeld lager dan de overstapgrens

- *Kunt u aangeven welk bedrag u maandelijks denkt te besparen voor de kosten van (de combinatie van uw telefonie en) uw internetabonnement?*
- *Voor welke maandelijkse kostenreductie zou u overstappen naar een andere provider met dezelfde diensten?*

	Indien men denkt te kunnen besparen : Denkt gem. te kunnen besparen p/m €	Iedereen: stapt over bij kosten p/m van €
breedbandgebruikers met vaste telefonie	€16,10	€19,80
breedbandgebruikers zonder vaste telefonie	€12,50	€15,80
totaal breedbandgebruikers	€15,60	€18,90

Basis: breedbandgebruikers, (met vaste telefonie n=905, zonder telefonie n=160) en breedbandgebruikers die denken te kunnen besparen (met vaste telefonie n=306, zonder telefonie n=40)



Conclusies

Conclusies

We zien dat een derde van de breedbandgebruikers het gevoel hebben te veel te betalen voor internet en telefonie. Prijs is een belangrijke reden om over te stappen. Overstappen is echter geen vanzelfsprekende keuze. We zien dat er een relatief hoge prijsreductie nodig is, voordat men wil overstappen. Overstapbarrières kunnen hierin een belangrijke rol spelen. De angst om uiteindelijk (nog) slechter af te zijn, door technische problemen of valse loktarieven, maakt dat mensen liever te veel betalen dan overstappen. Pas een groot verschil in prijs zorgt voor overweging.

43% van de Nederlandse breedbandpopulatie herkent zich in de stelling 'Ondanks dat ik weet dat ik teveel betaal voor mijn internet en vaste telefonie, blijf ik bij mijn huidige provider om overstapproblemen (zoals administratieve en technische problemen) te voorkomen'. Dit komt neer op 2,4 miljoen huishoudens.



Bedankt voor uw aandacht
Our Curiosity Is All Yours