

## Pricewise Provider Awards 2020 – Toelichting onderzoeksresultaten

Dit jaar reikt Pricewise voor het eerst in de geschiedenis van haar bestaan 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. Ziggo sleept tweemaal de eerste prijs in de wacht in de categorieën Internet & TV en Internet, TV & bellen. Uitdager in de markt T-Mobile pakt goud in de categorie Internet. KPN mag zich als enige provider gelukkig prijzen in alle categorieën. Budget Alles-in-1 weet knap twee prijzen te pakken, in de categorieën Internet & TV en Internet, TV & bellen. Prijsvechter Youfone behaalt de tweede plek 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	Totaalgemiddelde			
		100%	25%	25%	50%
		Prijsstelling	Aantal verkopen	Klanttevredenheid	
1	T-Mobile	<b>7,90</b>	6,41	10,00	7,60
2	Youfone	<b>7,82</b>	10,00	8,87	6,20
3	KPN	<b>7,61</b>	6,37	8,47	7,80
4	Budget Alles-in-1	<b>7,52</b>	6,35	7,93	7,90
5	XS4ALL	<b>7,37</b>	6,10	6,00	8,70
6	Delta	<b>6,90</b>	6,00	6,00	7,80
7	Tele2	<b>6,86</b>	6,26	6,96	7,10
8	Ziggo	<b>6,83</b>	6,15	6,75	7,20
9	Caiway	<b>6,65</b>	5,97	6,03	7,30
10	Online.nl	<b>6,59</b>	6,27	8,09	6,00

### Internet & TV

Rank	Provider	Totaalgemiddelde			
		100%	25%	25%	50%
		Prijsstelling	Aantal verkopen	Klanttevredenheid	
1	Ziggo	<b>8,60</b>	10,00	10,00	7,20
2	KPN	<b>7,54</b>	6,69	7,85	7,80
3	Budget Alles-in-1	<b>7,50</b>	6,90	7,30	7,90
4	XS4ALL	<b>7,41</b>	6,19	6,07	8,70
5	T-Mobile	<b>7,18</b>	6,61	6,90	7,60
6	Delta	<b>6,90</b>	6,00	6,00	7,80
7	Tele2	<b>6,87</b>	6,56	6,70	7,10
8	Caiway	<b>6,68</b>	6,00	6,10	7,30
9	Online.nl	<b>6,66</b>	6,75	7,88	6,00
10	Youfone	<b>6,58</b>	7,54	6,38	6,20

### Internet & TV & Bellen

Rank	Provider	Totaalgemiddelde			
		100%	25%	25%	50%
		Prijsstelling	Aantal verkopen	Klanttevredenheid	
1	Ziggo	<b>8,60</b>	10,00	10,00	7,20
2	Budget Alles-in-1	<b>7,88</b>	6,95	8,78	7,90
3	KPN	<b>7,57</b>	6,58	8,12	7,80
4	XS4ALL	<b>7,40</b>	6,15	6,05	8,70
5	T-Mobile	<b>7,23</b>	6,61	7,12	7,60
6	Online.nl	<b>7,17</b>	6,81	9,87	6,00
7	Delta	<b>6,90</b>	6,00	6,00	7,80
8	Tele2	<b>6,87</b>	6,51	6,75	7,10
9	Caiway	<b>6,67</b>	6,01	6,07	7,30
10	Youfone	<b>6,59</b>	7,48	6,48	6,20

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

## Over de klantbeoordelingen

Het onderdeel klanttevredenheid is gebaseerd op een enquête onder 7.418 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 vrijdag 31 juli 2020. 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 2019 t/m 30 juni 2020 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. Er zijn in totaal voor ruim 20 miljoen posities punten toegekend (21.502.155 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 2019 t/m 30 juni 2020 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.