

Keuze.nl

Laagste prijs

Beste provider
2026

Keuze.nl

Klanttevredenheid

Beste provider
2026

Keuze.nl

Beste TV

Beste provider
2026

Beste internetprovider onderzoek 2026

Publicatiedatum: juni 2026

Onderzoek uitgevoerd door [Keuze.nl](https://www.keuze.nl)

Inhoudsopgave

Onderzoeksmethode	3
Laagste prijs	4
Klanttevredenheid	7
Beste TV	13

Onderzoeksmethode

In dit onderzoek, dat jaarlijks door Keuze.nl wordt uitgevoerd, worden internetproviders vergeleken in 3 categorieën:

- Laagste prijs
- Klanttevredenheid
- Beste TV

In iedere categorie worden drie providers uitgeroepen tot winnaar, tweede plaats of derde plaats. In deze verantwoording lichten we toe welke onderzoeksmethode gehanteerd is en hoe de criteria bepaald zijn.

De periode die tijdens dit onderzoek is gehanteerd voor het verzamelen van informatie is mei 2025 t/m mei 2026. Voor prijzen en tarieven is gebruik gemaakt van de internetcontracten die tijdens de onderzoeksperiode werden aangeboden in de internetvergelijker van Keuze.nl.

Laagste prijs

In de onderzoeksperiode is door Keuze.nl wekelijks bijgehouden hoe vaak een internetprovider een contract aanbood dat bij de top 3 goedkoopste contracten stond.

Doordat de internetvergelijker van Keuze.nl geen gesponsorde posities heeft en altijd op laagste prijs is gesorteerd, is een provider die in de top 3 staat ook daadwerkelijk goedkoop.

In de prijsberekening zijn ook welkomstkortingen en tijdelijke aanbiedingen meegenomen die providers tijdens de onderzoeksperiode actief aanboden. De getoonde cijfers weerspiegelen dus de daadwerkelijke prijs zoals de consument die in de vergelijker zag.

Door het aantal keren dat een provider in de top 3 staat te tellen, en niet of de provider op dat moment de allergeodkoopste was, wordt voorkomen dat goedkope providers onterecht geen kans maken. Een provider kan namelijk structureel goedkoop zijn zonder altijd de top 1-positie in de vergelijking te hebben.

De telling is op weekbasis uitgevoerd voor de volgende scenario's:

- Internetsnelheden 100, 200 en 400 Mbit/s
- Contractduren van 12 maanden en 24 maanden
- Internet only én Internet + TV-pakketten

Doordat dit voor meerdere scenario's bijgehouden is, is zeker dat een grote groep consumenten de winnaars daadwerkelijk in de top 3 zag staan afgelopen jaar.

Voor deze categorie deden alle providers mee die in de onderzoeksperiode zowel een internet- als een internet- + tv-abonnement aanboden in de internetvergelijker van Keuze.nl.

Resultaten Laagste prijs

Het aantal top 3-posities per provider, opgesplitst naar scenario:

Provider	Internet (alle snelheden + contractduren)	Internet + TV (alle snelheden + contractduren)	Alles (internet & internet + tv)
Delta	1	336	337
Budget Thuis	292	0	292
Ziggo	272	0	272
Online.nl	79	168	247
Youfone	224	15	239
KPN	29	147	176
Odido	99	65	164
Solcon	0	123	123
Freedom Internet¹	0	0	0

¹ Freedom Internet bood in de onderzoeksperiode geen tweejarig contract aan en kon daardoor geen top 3-posities behalen in de scenario's met een contractduur van 24 maanden.

Uitslag Laagste prijs

Dit zijn de winnaars in de categorie 'Laagste prijs':

- 1. Delta**
2. Budget Thuis
3. Ziggo

Klanttevredenheid

In de categorie Klanttevredenheid hebben we gekeken naar de volgende aspecten:

- Bereikbaarheid van de klantenservice (inclusief de beoordeling van de Mijn-app)
- Klantreviews op reviewwebsites
- Kwaliteit van de reacties op reviews
- Installatiehulp en service bij langere storingen

De vier subcategorieën worden gewogen samengevoegd: Bereikbaarheid, Reviews en Reageren op reviews tellen elk voor 30% mee; Installatiehulp voor 10%. De totaalscore wordt vertaald naar een eindcijfer, waarbij het hoogste cijfer een 10 is. Het laagst mogelijke eindcijfer voor deze categorie is een 5,5; bij geen enkele provider is de klanttevredenheid zo slecht dat wij een onvoldoende cijfer hebben uitgereikt.

Bereikbaarheid klantenservice

Bij Bereikbaarheid keken we naar de kanalen waarop een provider te bereiken is en hoe ruim de openingstijden zijn. Daarnaast namen we de beoordelingen van de Mijn-app (Apple App Store en Google Play) mee als zelfstandige sub-dimensie. De zes sub-aspecten wegen even zwaar; hun gemiddelde levert de Bereikbaarheid-score op.

Bellen

- Telefonische helpdesk aanwezig geeft 1 punt
- Geen telefonische helpdesk geeft 0 punten

Ruime openingstijden

- Ook in weekend bereikbaar geeft 1 punt
- 's Avonds bereikbaar (buiten kantooruren) geeft 0,5 punt
- Alleen werkdagen overdag geeft 0 punten

Directe chat (livechat / WhatsApp / chatbot)

- Livechat of WhatsApp aanwezig geeft 1 punt
- Alleen chatbot geeft 0,5 punt
- Geen chatkanaal geeft 0 punten

App of online portal

- App of online portal aanwezig geeft 1 punt
- Geen app en geen online portal geeft 0 punten

Mijn-app-rating

Het gewogen gemiddelde van de beoordelingen in de Apple App Store en Google Play, genormaliseerd naar een score van 0 tot 1.

Social webcare

- Actief op social media (Facebook, Instagram, X) geeft 1 punt
- Niet actief op social media geeft 0 punten

Klantreviews

We analyseerden de gemiddelde reviewscores op Trustpilot, Kiyoh en Google Maps. Per provider berekenden we een gewogen gemiddelde, waarbij het aantal reviews per platform als wegingsfactor diende.

- Gewogen cijfer 4,0 of hoger geeft 1 punt
- Gewogen cijfer 3,5 t/m 3,9 geeft 0,75 punt
- Gewogen cijfer 3,0 t/m 3,4 geeft 0,5 punt
- Gewogen cijfer 2,0 t/m 2,9 geeft 0,25 punt
- Gewogen cijfer lager dan 2,0 geeft 0 punten

Kwaliteit reageren reviews

Niet alleen wat klanten schrijven telt mee, ook de manier waarop providers daarop reageren. Het team van Keuze.nl analyseerde hoe providers de afgelopen maanden op klantreviews hebben gereageerd, en beoordeelde of het ging om standaardantwoorden of om inhoudelijke, oplossingsgerichte reacties.

- Inhoudelijke reactie op alle reviews geeft 1 punt
- Inhoudelijke reactie op negatieve reviews geeft 0,75 punt
- Standaardreactie (niet inhoudelijk) op meeste reviews geeft 0,5 punt
- Geen inhoudelijke reactie op negatieve reviews geeft 0,25 punt
- Geen reactie geeft 0 punten

Installatiehulp

Bij Installatiehulp brachten we het service-aanbod in kaart rondom installatie en langdurige storingen. Deze subcategorie bestaat uit vier sub-dimensies, elk gescoord op de schaal 0, 0,5 of 1 punt. De vier sub-dimensies wegen even zwaar; hun gemiddelde levert de Installatiehulp-score op.

Installatiehulp aanwezig

- Uitgebreide installatiehulp (stap-voor-stap online + telefonische expertondersteuning) geeft 1 punt
- Basale installatiehulp (handleidingen of video's, alleen via algemene klantenservice) geeft 0,5 punt
- Geen installatiehulp beschikbaar geeft 0 punten

Monteur

- Gratis monteur standaard inbegrepen (vooral bij glasvezel) geeft 1 punt
- Monteur op aanvraag of tegen betaling geeft 0,5 punt
- Geen monteursdienst geeft 0 punten

Installatiegarantie

- Expliciete gratis garantie (gratis monteur als zelfinstallatie niet lukt) geeft 1 punt
- Informele garantie (zonder garantie-label, maar wel geregeld) geeft 0,5 punt
- Niet aangeboden of expliciet uitgesloten geeft 0 punten

Bij langere storing

- Volledig noodpakket (4G-hotspot of backup-sim) plus extra compensatie bovenop het wettelijk minimum geeft 1 punt
- Beperkte voorziening (mobiele backup-sim of voucher) bovenop het wettelijk minimum geeft 0,5 punt
- Alleen de wettelijke compensatie (1/30e van het maandbedrag per dag na 12 uur) geeft 0 punten

Resultaten Klanttevredenheid

De scores per subcategorie staan op een schaal van 0 tot 1, waarbij 1 het beste is. Het definitieve cijfer ontstaat door de gewogen punten te vermenigvuldigen met 10, waarna waar nodig een correctie is toegepast.

Provider	Bereikbaarheid	Reviews	Reageren op reviews	Installatiehulp	Punten	Definitief cijfer
Budget Thuis	0,81	0,75	1,00	0,50	0,82	9,2
Solcon	1,00	0,50	1,00	0,50	0,80	9,0
Youfone	0,96	1,00	0,75	0,50	0,86	8,6
Ziggo	0,92	0,25	1,00	0,88	0,74	8,4
Odido	0,89	0,50	0,50	0,88	0,66	7,6
Delta	0,80	0,50	0,50	0,63	0,60	7,0
KPN	0,97	0,25	0,00	1,00	0,47	5,7
Online.nl	1,00	0,25	0,00	0,50	0,42	5,6
Freedom Internet	0,40	0,25	0,00	0,38	0,23	5,5

Toelichting bij Youfone: Youfone heeft 1 punt aftrek gekregen op het eindcijfer. De hoge reviewscore van Youfone leunt sterk op reviews van mobiele klanten: circa 80% van de Trustpilot-reviews is afkomstig van sim-only- of eSIM-abonnementen, en niet van internet- of tv-klanten. Voor een evenwichtige vergelijking binnen dit onderzoek is dat verschil meegewogen.

Uitslag Klanttevredenheid

Dit zijn de winnaars in de categorie 'Klanttevredenheid':

1. **Budget Thuis** (9,2)
2. Solcon (9,0)
3. Youfone (8,6)

Beste TV

Voor Beste TV beoordeelden we elk tv-pakket op acht dimensies. Per dimensie kan een pakket 0, 0,5 of 1 punt scoren; alleen de App-rating is continu (0 tot 1). De acht dimensies wegen even zwaar. Het gewogen gemiddelde over alle dimensies levert een totaalscore op tussen 0 en 1; vermenigvuldigd met 10 ontstaat het eindcijfer op de schaal 0 tot 10.

Wanneer een dimensie voor een specifiek pakket niet van toepassing is, bijvoorbeeld omdat het pakket geen tv-ontvanger of opnamefunctie heeft, markeren we dit met een streepje (—). Die dimensie telt dan niet mee in de berekening.

Scoringsregels per dimensie

Zenderaanbod (aantal + % HD)

- 80+ zenders, merendeel HD geeft 1 punt
- 50–79 zenders, of 80+ met een deel SD geeft 0,5 punt
- Minder dan 50 zenders geeft 0 punten

Interactieve functies (pauzeren / terugkijken / opnemen)

- Pauzeren + terugkijken 7 dagen + opnemen, alles standaard inbegrepen geeft 1 punt
- Pauzeren + terugkijken standaard, opnemen alleen tegen meerprijs of korter terugkijken geeft 0,5 punt
- Geen of zeer beperkte interactieve functies geeft 0 punten

Premium content gratis inbegrepen

- Substantieel premium standaard (bijv. Film1 + ESPN, of vergelijkbaar \geq €10/m) geeft 1 punt
- Beperkt premium gratis (alleen ESPN 1, alleen Film1, of Ziggo Sport) geeft 0,5 punt
- Geen premium inbegrepen geeft 0 punten

TV-ontvanger

- Eerste ontvanger standaard gratis/bruikleen inbegrepen + extra ontvangers schappelijk geprijsd geeft 1 punt
- Eerste ontvanger alleen tegen maandelijkse bijbetaling geeft 0,5 punt
- Geen ontvanger meegeleverd geeft 0 punten
- Provider biedt geen box (app-only) geeft een streepje (—); deze dimensie telt dan niet mee

TV-app (platforms, EU, schermen)

- App op iOS + Android + meerdere tv-platforms, EU-roaming, ≥ 2 schermen tegelijk geeft 1 punt
- App alleen op mobiel of een beperkt aantal platforms geeft 0,5 punt
- Geen eigen app geeft 0 punten

Beeldkwaliteit (4K-ondersteuning ontvanger)

- Standaard 4K-ondersteuning op de meegeleverde ontvanger geeft 1 punt
- Geen standaard 4K, maar wel beter dan basis-HD, bijvoorbeeld 4K via een optionele/betaalde ontvanger of een HD-box met HDR, geeft 0,5 punt
- Alleen standaard HD-beeld of geen eigen ontvanger geeft 0 punten
- Wanneer de provider geen eigen ontvanger biedt (app-only), krijgt deze dimensie een streepje (—) en telt zij niet mee

Reclame doorspoelen bij opnames

- Populaire zenders (RTL / SBS / NPO) opneembaar én doorspoelbaar geeft 1 punt
- Sommige populaire zenders niet opneembaar, óf opnames niet (volledig) doorspoelbaar geeft 0,5 punt
- Niets doorspoelbaar geeft 0 punten
- Pakket heeft geen opname-functie geeft een streepje (—); deze dimensie telt dan niet mee

App-rating (Apple + Google)

Het gewogen gemiddelde van de beoordelingen van de tv-app in de Apple App Store en Google Play, gewogen naar het aantal reviews per platform en genormaliseerd naar een score op de schaal 0 tot 1. Hoe hoger de gebruikersbeoordeling, hoe dichter de score bij 1 ligt.

Resultaten Beste TV

Per provider tonen we het hoogst scorende tv-pakket. De kolom Punten geeft het gewogen gemiddelde over alle dimensies; het Cijfer is gelijk aan Punten × 10.

Provider	Pakket	Zenders	Interact. functies	Premium	Ontvanger	TV-app	Beeldkwaliteit	Doorsp. opnames	App-rating	Punten	Cijfer
Ziggo	TV Complete (meest gekozen)	1	1	1	1	1	1	0,5	0,84	0,92	9,2
Budget Thuis	Budget Thuis TV	1	0,5	0	1	1	1	1	0,80	0,79	7,9
Delta	Flexpakket - 120+ zenders	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0,25	0,78	7,8
Online.nl	TV Standaard	1	0,5	1	1	1	0,5	—	0,39	0,77	7,7
Youfone	TV Comfort+ (premium)	1	1	0,5	1	1	1	0,5	0,10	0,76	7,6
Freedom Internet	TV Compleet (Entertainment HD)	1	1	1	1	1	0,5	0	0,39	0,74	7,4
KPN	KPN TV+ (basispakket met zenders)	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0,80	0,73	7,3
Odido	Odido TV	0,5	0,5	0	0,5	1	1	1	0,70	0,65	6,5
Solcon	Solcon TV (basispakket)	0,5	0,5	0	1	1	0,5	0,5	0,27	0,53	5,5

Toelichting bij Ziggo: Ziggo TV Complete en TV Max scoren binnen deze methodiek gelijk (9,2). Beide pakketten halen op alle acht dimensies de maximale score; het onderlinge verschil — een uitgebreider premium-aanbod en Ziggo Sport Totaal bij TV Max — valt buiten de meetschaal van dit onderzoek. In de tabel kiezen we TV Complete als representatief Ziggo-pakket, omdat Ziggo dit pakket zelf bestempelt als 'meest gekozen'.

Uitslag Beste TV

Dit zijn de winnaars in de categorie 'Beste TV':

1. **Ziggo** TV Complete / TV Max (9,2)
2. Budget Thuis TV (7,9)
3. Delta Flexpakket 120+ zenders (7,8)

Keuze.nl

Laagste prijs

Beste provider
2026

Keuze.nl

Klanttevredenheid

Beste provider
2026

Keuze.nl

Beste TV

Beste provider
2026