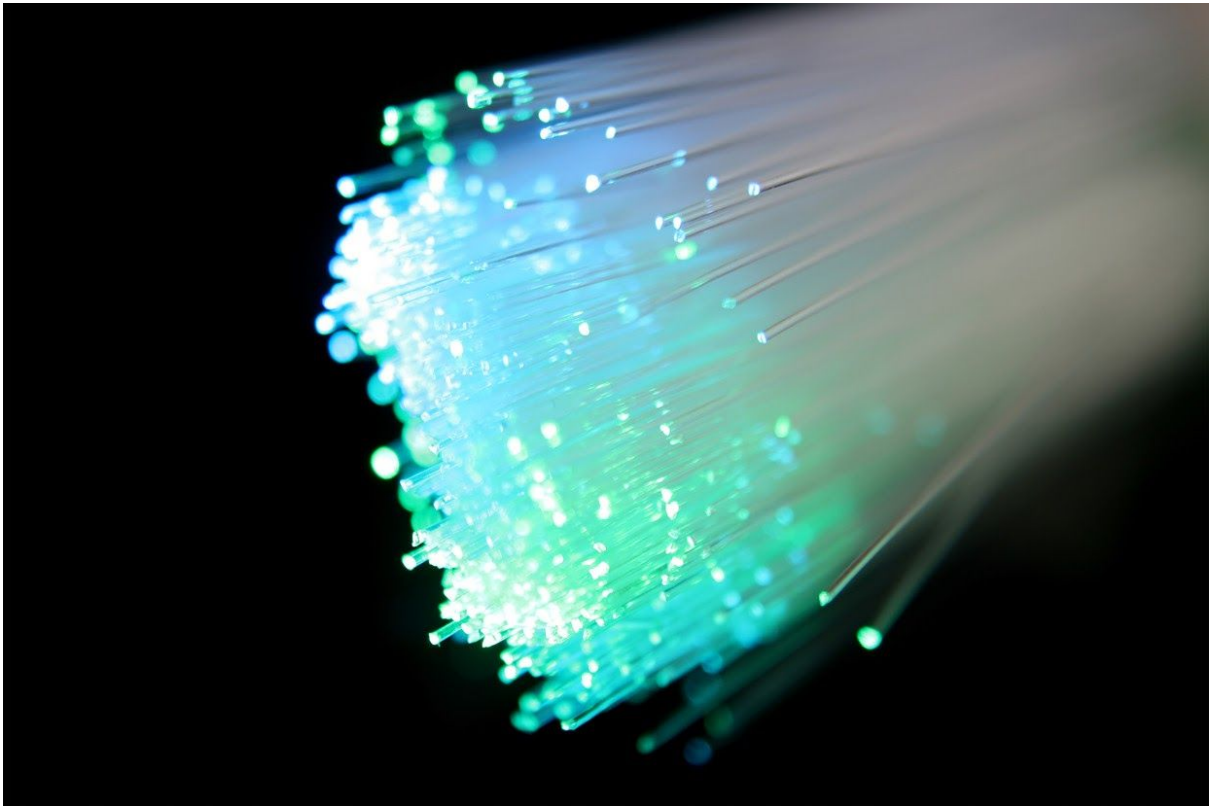


KPN frustreerde aanleg glasvezel door concurrenten



Een glasvezelkabel. Beeld Colourbox

KPN ziet de aanleg van snelle dataleidingen door concurrenten als groot risico. Daarom wilde het telecombedrijf zijn positie op de markt verdedigen met scherpe tegenacties.

Hans Nauta 11 februari 2020, 1:00

KPN heeft de aanleg van glasvezel door concurrenten willen tegenwerken met scherpe tegenacties. Deze zouden ervoor moeten zorgen dat glasvezelaanbieders te weinig marktaandeel verwerven om uit de kosten te

komen. Dat was al door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) gesignaleerd en wordt nu ook bevestigd door een intern document van KPN. Het telecombedrijf raakt namelijk klanten kwijt doordat andere partijen glasvezel aanleggen in Nederlandse regio's.

De ACM constateerde in oktober dat de aanleg van glasvezel vertraagt doordat KPN de markt verstoort. Bijvoorbeeld door plotseling glasvezel aan te kondigen in een plaats waar een concurrent aan de slag wil. Dat is in meerdere gemeentes gebeurd, schreef ACM in de marktstudie.

KPN nam afstand van het rapport en zei via een woordvoerder in gesprek te gaan met de ACM 'om beter uit te leggen wat er gebeurt en wat de intenties zijn'. Maar het document dat Trouw heeft ingezien, bevestigt het door de ACM geschetste beeld dat KPN andere aanbieders probeert te dwarsbomen om ervoor te zorgen dat zij het niet redden.

Vooraf in regio's met traag internet, is KPN 'kwetsbaar'

In een analyse van de consumentenmarkt noemt KPN de uitrol van glasvezel door derde partijen een 'hoog risico'. Vooraf in regio's waar consumenten traag internet hebben, is KPN 'kwetsbaar'. Klanten stappen daar over naar nieuwkomers die supersnel glasvezel aanbieden.

Als voorbeeld noemt KPN de gemeente Sint Anthonis in Land van Cuijk. KPN is daar binnen een jaar 43 procent van de klanten kwijtgeraakt. Dat komt doordat het burgerinitiatief LVCNET samen met netwerkbeheerder E-Fiber glasvezel heeft uitgerold. Vooral in het buitengebied van de gemeente hadden klanten te kampen met traag internet. LVCNET en E-Fiber zijn ook vier buurgemeenten aan het verglazen, zoals dat heet.

KPN schrijft in de interne presentatie dat het kan ‘experimenteren met agressieve tegenacties zodat derde partijen hun minimum marktaandeel niet behalen’. Verder kan KPN ‘experimenteren met tegen-aanbiedingen om ervoor te zorgen dat klanten gebonden zijn aan hun contract en niet kunnen opzeggen’.

Zodra een partij de aanleg van glasvezel aankondigt, zijn ook concurrenten op de hoogte. “Vanaf dat moment is er reactiegedrag van concurrenten zichtbaar, met name van KPN, haar dochterbedrijven en aan haar gelieerde bedrijven”, schreef de ACM. Toen concurrent E-Fiber bijvoorbeeld in Deurne glasvezel aankondigde, bood KPN klanten gratis internet aan totdat KPN zelf met glasvezel komt. Dit zorgde voor veel onrust. In Breda trok E-Fiber zich terug nadat KPN met een tegenreactie kwam en bekendmaakte twee wijken in de stad te verglazen. E-Fiber was van plan geweest de hele gemeente van glasvezel te voorzien.

Aanleg van glasvezel flink teruggevallen

De conclusie dat KPN de aanleg van glasvezel tegenwerkt is niet juist, reageert KPN. De marktanalyse die Trouw heeft ingezien gaat volgens een woordvoerder over hoe KPN zijn positie in de markt kan verdedigen. “De Nederlandse telecommarkt is zeer competitief, zowel bij het aanbieden van diensten als de aanleg van digitale infrastructuur.” KPN probeert dus zijn klanten te behouden over bestaande netwerken. In het document doen medewerkers commerciële suggesties die niet door het management zijn overgenomen, zegt KPN.

De marktanalyse is van juli 2019. De concurrentiestrijd tussen KPN en E-Fiber in Deurne, waarbij KPN, als tegenactie tijdelijk gratis internet aanbod, speelde al begin 2019. Het document beschrijft dus acties die KPN volgens de ACM wel al eerder in praktijk had gebracht.

Sinds KPN in 2014 het glasvezelbedrijf ReggeFiber overnam, is de aanleg van glasvezel in Nederland flink teruggevallen. Daardoor zijn op lokaal niveau glasvezelinitiatieven opgezet door bewoners van buitengebieden en door commerciële partijen. Toch loopt Nederland achter ten opzichte van veel andere Europese landen.

KPN is vorig jaar weer flink gaan investeren in glasvezel en rolt momenteel in zeventig gebieden glasvezel uit, zegt een woordvoerder. “Bij deze uitrol komt KPN in een aantal gebieden partijen tegen die ook glasvezel willen aanleggen. In zulke gevallen probeert KPN er in goed

overleg met de andere partij uit te komen. KPN stelt de ACM hiervan voortdurend op de hoogte.”

Marktanalyse KPN in handen van Trouw

Trouw beschikt over een analyse van de consumentenmarkt door KPN. Hierin noemt het telecombedrijf de uitrol van glasvezel door derde partijen een groot risico voor KPN. Trouw kreeg toegang tot dit document nadat een KPN-monteur een laptop was vergeten bij een klant. De klant gaf deze laptop aan Trouw om op de gebrekkige beveiliging van KPN te wijzen.

Lees ook:

Eindelijk fatsoenlijk internet op de boerderij

In Land van Cuijk zorgt een [burgerinitiatief](#) voor de aanleg van glasvezel. De bewoners in dit buitengebied voelden zich lang genegeerd door traditionele aanbieders.