

# Onderzoek naar kwaliteit van de dienstverleners uit verschillende sectoren in België

In samenwerking met



[123-gids.be](http://123-gids.be)

# Inleiding

- In juli hebben we in samenwerking met Leuvenresearch.be een studie opgemaakt om data over de kwaliteit van geleverde service uit verschillende categorieën te verzamelen.
- De doelstelling van dit onderzoek is om de consumenten de juiste en objectieve informatie te verschaffen over een reeks categorieën. We hopen dat u met deze informatie beste leverancier naar uw wens kan kiezen.
- Vandaag hebben we informatie verzameld van 2012 Nederlandstalige deelnemers.

# • Methodologie (1)

We hebben data verzameld van de volgende categorieën van producten :

- 1.Gsm
- 2.Kredietkaart
- 3.Levensverzekering
- 4.Lening
- 5.Autoverzekering
- 6.Internet
- 7.Elektriciteit
- 8.Woonkrediet
- 9.Sparen
- 10.Woonverzekering
- 11.Televisie

en hebben de volgende vragen gesteld die rechts getoond worden.

1. Wie is jou XXX provider?

Geef hier slechts 1 naam, ook in het geval dat er meerdere namen van toepassing zijn.

2. Hoe waardeert u deze XXX provider op de volgende punten?

	Slecht	Matig	Neutraal	Goed	Uitstekend
Algemene kwaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klantendiensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beleefdheid/vriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijs-kwaliteitsverhouding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Kan u één positief element van deze XXX provider geven?

4. Kan u één negatief element van deze XXX provider geven?

5. Zou u deze XXX provider aanraden aan vrienden/kennissen/familie?

Zeker niet  Misschien  Waarschijnlijk  Absoluut

6. Heeft u enige tips of opmerkingen die u andere consumenten zou willen meedelen betreffende deze XXX provider?

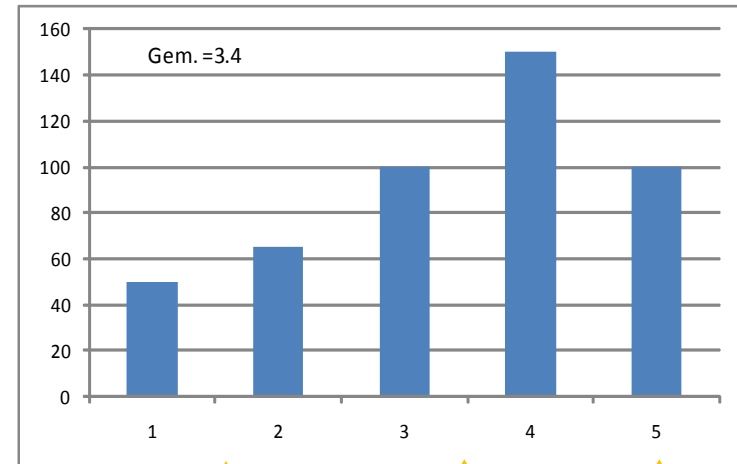
## Categorieën met hoge ratings

# • Methodologie (2)

Om de evaluatie zo nuttig mogelijk te maken, hebben we de ruwe scores in Sterbeoordeling geconverteerd.

1 ster	slecht
2 ster	onder gemiddelde
3 ster	gemiddelde
4 ster	boven gemiddelde
5 ster	uitstekend

**Een eenvoudig voorbeeld.**: Verondersteld dat u een luxe auto wenst te kopen en u heeft 5 merken die mooie luxe auto's kunnen bieden met weinig significant verschil in prijzen. Hoe kiest u de beste auto uit deze 5 voorgestelde auto's? Hier gaat het concept van Sterbeoordeling goed van pas komen. Het gaat de auto's standaardiseren op een gemeenschappelijke basis (in dit geval de prijs) en gaat de auto's evalueren op basis van hun prestatie (vb. Is de prestatie van bepaalde auto zoveel geld waard?) Dit betekent dat de Sterbeoordeling altijd de relatieve kwaliteit van verschillende leveranciers evalueren.

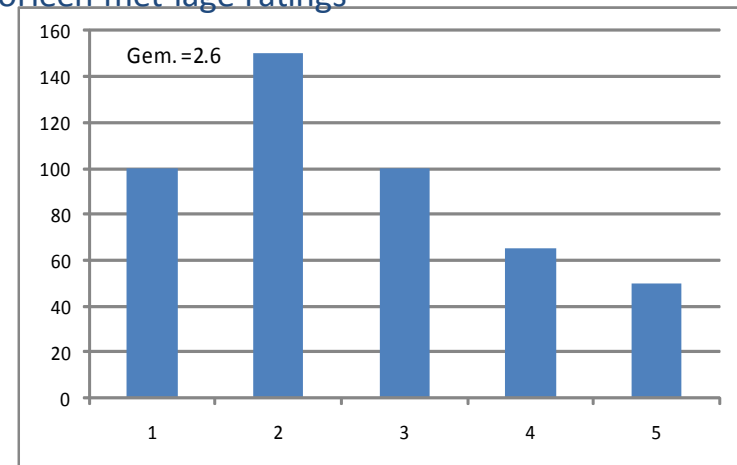


Ster 1

Ster 3

Ster 5

## Categorieën met lage ratings



Ster 1

Ster 3

Ster 5

## Gsm operatoren

Aantal antwoorden: 1116

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
ALDI TALK	2	5.0	4.5	4.4	4.2	5.0
Base	136	3.7	3.7	3.7	3.7	4.0
Carrefour Mobile	2	3.9	3.3	3.9	3.6	3.5
Ello Mobile	1	4.0	4.0	4.4	2.9	4.6
Mobile Plus	1	4.0	4.0	2.2	2.9	2.4
Mobistar	383	3.4	3.4	3.5	3.6	3.6
Proximus	506	3.5	3.6	3.6	3.6	3.3
Simyo	2	4.5	4.0	3.9	2.9	4.8
Mobile Vikings	1	4.0	4.0	4.4	4.2	4.6
TELE2	1	5.0	4.0	3.3	4.2	5.0
Telenet	70	3.7	3.6	3.7	3.8	3.9
Andere	11	3.7	3.5	4.1	3.7	4.4
<b>Gemiddeld</b>	<b>1116</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

## Vaste Telefoon Aanbieders

Aantal antwoorden : 840

Firmanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Telenet Telephony	669	3.7	3.6	3.6	3.7	3.8
Belgian Telecom	4	3.3	3.6	3.2	3.2	3.4
Belgacom telephony	162	3.0	3.3	3.3	3.2	2.8
City Call	1	2.6	3.9	4.4	4.1	4.5
Euphony fixed telephony	1	3.9	3.9	4.4	4.1	4.5
Tele2	1	2.6	2.5	4.4	4.1	3.4
Talk Talk	1	1.2	2.5	1.3	1.0	1.1
Andere	1	2.6	3.9	3.4	4.1	1.1
<b>Gemiddeld</b>	<b>840</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>

## Internet Provider

Aantal antwoorden : 1189

Firmanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
ADSL20	2	3.0	3.8	4.7	4.6	3.4
Belgacom	51	2.8	3.1	3.3	3.4	3.1
Euphony	1	5.0	3.8	4.4	4.1	4.6
Proximus	1	3.7	3.8	4.4	4.1	4.6
Telenet	1121	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5
Toledo	1	3.7	3.8	2.3	2.9	1.2
Scarlet	5	1.3	1.3	1.7	1.9	3.0
Dommel	1	3.7	3.8	1.3	1.6	5.0
Full ADSL	3	3.2	3.8	4.4	3.7	4.2
Tele2	1	3.7	5.0	4.4	2.9	4.6
Mobistar	1	2.3	3.8	3.4	2.9	3.4
Andere	1	5.0	3.8	3.4	2.9	5.0
<b>Gemiddeld</b>	<b>1189</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

# Bank, Hypothecaire leningen

Aantal antwoorden : 692

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	30	4.0	3.5	3.7	3.6	3.7	3.8	4.2	4.3
AXA BANK	31	3.7	3.7	3.6	3.6	3.5	3.8	3.6	3.8
Centea	26	4.1	4.0	4.2	4.3	4.3	4.3	3.8	4.1
DELTA LLOYD BANK	6	3.8	4.1	3.7	3.9	4.1	3.7	4.4	4.3
DEXIA BANK	102	3.3	3.3	3.5	3.5	3.4	3.6	3.3	3.4
Fintro	4	4.2	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	3.9	4.1
FORTIS	68	3.0	3.2	3.3	3.2	3.4	3.2	3.1	3.0
FORTIS BANK	108	3.4	3.5	3.5	3.5	3.6	3.4	3.4	3.4
ING BELGIUM	54	3.4	3.4	3.5	3.5	3.6	3.3	3.5	3.3
KBC BANK	193	3.8	3.7	3.8	3.9	3.7	3.8	3.6	3.6
MERCATOR BANK	3	3.5	3.8	2.5	3.1	3.9	3.5	3.3	3.5
RECORD	22	3.9	4.0	3.7	3.6	3.5	3.5	4.0	4.1
CREDIT AGRICOLE / Landbouwkrediet	8	3.5	3.8	4.0	4.0	4.2	3.7	4.2	4.2
BEROEPSKREDIET - CREDIT PROF.	1	1.3	2.5	1.5	1.0	1.0	2.7	4.5	4.4
GENERALI BELGIUM	1	2.6	3.9	3.9	3.5	3.9	3.9	4.5	1.9
Citibank	2	2.6	2.5	3.3	2.3	3.4	3.3	2.8	2.5
Ethias Bank	3	3.4	2.5	2.7	3.0	2.9	3.5	3.9	3.7
OBK	1	5.0	5.0	3.9	3.5	3.9	3.9	3.3	3.1
Andere	29	3.7	3.7	3.5	3.5	3.4	3.6	3.9	3.9
<b>Gemiddeld</b>	<b>692</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>

# Kredietkaarten

Aantal antwoorden : 733

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	87	4.4	4.0	4.0	4.1	3.8	3.9	4.3	4.5
American Express	15	3.8	3.7	4.1	3.9	3.5	3.8	3.7	3.5
AXA BANK	19	4.0	3.9	4.0	4.1	4.0	4.3	3.7	3.7
BANK VAN DE POST	10	3.1	3.5	3.0	3.4	3.5	2.8	3.5	3.6
BCC Corporate	13	3.0	3.5	3.1	3.3	3.7	3.4	3.1	3.3
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	2	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	4.3
Centea	14	3.8	3.8	3.9	4.1	4.0	3.9	4.0	3.9
DEUTSCHE BANK	11	4.3	4.2	3.6	3.8	3.2	3.6	4.6	4.5
DEXIA BANK	108	3.2	3.4	3.3	3.5	3.3	3.5	3.5	3.1
Fimaser	1	2.4	3.7	2.4	3.5	3.9	2.6	1.5	3.2
Fintro	6	4.5	4.1	4.6	4.5	4.6	4.5	4.0	4.2
FORTIS	60	3.4	3.4	3.7	3.7	3.7	3.5	3.4	3.4
FORTIS BANK	92	3.5	3.6	3.6	3.4	3.5	3.4	3.3	3.2
ING BELGIUM	53	3.2	3.6	3.6	3.4	3.6	3.5	3.4	3.3
KBC BANK	184	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6	3.6	3.4	3.4
Keytrade Bank	3	5.0	4.1	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.2
RECORD	11	4.1	3.6	4.0	3.7	3.6	3.5	4.2	4.3
Cetelem Belgium	2	2.4	2.1	2.4	2.1	2.6	2.6	3.7	3.2
MERCATOR BANK	2	3.7	4.4	4.4	4.3	3.9	3.9	4.3	4.3
Diners Club	3	2.0	2.1	1.5	1.7	1.4	2.1	3.2	2.1
DELTA LLOYD BANK	1	3.7	3.7	3.8	3.5	3.9	3.9	4.8	4.3
Cofidis	2	1.1	1.6	1.8	2.1	2.6	1.9	2.6	2.1
RABOBANK.BE	1	5.0	5.0	5.0	3.5	3.9	3.9	4.8	4.3
Citibank	14	3.0	3.4	3.1	2.6	3.1	3.1	2.8	3.2
VDK Spaarbank	6	4.1	3.9	4.2	4.5	4.2	4.2	3.8	4.2
CREDIT AGRICOLE	2	3.1	3.7	3.8	4.3	3.3	3.3	3.7	3.2
Andere	11	3.6	3.3	3.1	3.0	3.1	3.1	3.3	3.3
<b>Gemiddeld</b>	<b>733</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>

# Persoonlijke Leningen

Aantal antwoorden : 206

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Alpha Credit	2	3.3	3.3	3.2	2.2	2.7	2.6	4.0	3.7
Argenta	12	3.7	3.5	3.7	3.5	3.9	3.6	3.8	3.8
AXA BANK	17	3.8	3.8	3.9	3.7	3.8	3.9	4.1	3.7
Centea	11	4.0	3.8	3.8	4.2	3.9	3.8	3.7	3.7
Cofidis	3	3.0	3.0	3.4	3.1	3.4	2.6	2.3	2.3
DELTA LLOYD BANK	1	5.0	3.9	3.8	3.6	3.8	5.0	4.5	4.3
DEXIA BANK	26	3.6	3.9	3.9	3.9	3.8	3.9	3.6	3.7
Europe Bank	3	2.6	2.6	2.8	2.3	3.1	1.8	3.4	1.6
Fidexis	2	2.0	2.6	2.4	2.3	2.4	1.8	2.9	3.1
Fintro	2	3.3	3.9	3.8	3.6	2.7	2.6	3.4	3.1
FORTIS	13	3.5	4.0	3.9	3.8	4.0	3.8	3.9	3.9
FORTIS BANK	20	3.6	3.7	3.8	3.7	3.8	3.9	3.6	3.4
ING BELGIUM	16	3.6	3.2	3.4	3.7	3.5	3.6	3.1	3.1
KBC BANK	42	3.8	3.8	3.9	3.9	3.7	3.8	3.5	3.6
RECORD	10	3.8	3.9	3.5	3.6	3.6	3.4	3.8	3.8
CREDIT AGRICOLE	1	5.0	5.0	3.8	3.6	3.8	3.8	5.0	5.0
BNP Paribas	4	3.6	3.3	3.5	3.6	3.3	3.8	2.9	3.4
Cetelem Belgium	2	2.6	2.6	2.6	2.2	2.7	2.6	3.4	3.1
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	1	1.3	1.3	1.0	4.9	5.0	5.0	1.3	1.0
VDK Savings Bank nv	1		3.9	3.8	3.6	3.8	3.8	2.3	4.3
Citibank	4	1.3	1.8	1.5	2.0	2.0	1.5	1.3	2.4
Bank van Breda & Co NV	1	3.9	3.9	3.8	3.6	3.8	2.6	3.4	3.1
OBK	1	5.0	5.0	3.8	3.6	3.8	5.0	4.5	5.0
Andere	11	4.0	4.0	3.9	3.8	3.7	3.6	4.3	4.5
<b>Gemiddeld</b>	<b>206</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

# Bank, Spaarrekeningen

Aantal antwoorden : 921

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	100	4.4	4.0	4.0	4.1	3.9	4.0	4.4	4.4
AXA BANK	33	3.7	3.5	3.7	3.7	3.6	3.9	3.4	3.4
BANK VAN DE POST	13	4.0	3.8	3.8	3.7	3.7	3.1	3.6	4.1
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	5	4.1	4.3	4.3	4.4	3.8	3.5	4.9	4.6
CENEA	21	3.8	3.7	3.8	4.0	4.1	3.8	3.9	3.9
DEUTSCHE BANK	28	3.8	3.8	3.5	3.8	3.2	3.5	4.3	4.4
DEXIA BANK	129	3.1	3.3	3.3	3.5	3.4	3.6	3.2	3.2
Fintro	9	4.0	3.8	4.2	4.3	3.9	3.8	3.5	3.4
FORTIS	76	3.1	3.3	3.2	3.5	3.5	3.3	3.1	3.2
FORTIS BANK	135	3.1	3.2	3.3	3.3	3.5	3.3	3.2	3.1
ING BELGIUM	53	3.4	3.4	3.5	3.6	3.5	3.4	3.5	3.3
KBC BANK	221	3.4	3.5	3.7	3.9	3.7	3.7	3.3	3.4
RABOBANK.BE	26	3.9	3.7	3.0	2.5	3.2	2.7	4.3	4.2
RECORD	27	4.0	3.6	3.5	3.7	3.6	3.6	4.4	4.3
OBK	4	4.1	4.2	3.1	3.9	3.5	4.1	4.5	4.6
MERCATOR BANK	1	3.9	5.0	5.0	5.0	3.9	3.8	4.0	4.5
ABN AMRO BANK	3	3.5	3.4	3.4	3.0	2.6	3.4	3.9	3.0
CORTAL	1	5.0	5.0	3.8	5.0	3.9	5.0	5.0	5.0
GENERALI BELGIUM	1	3.9	3.9	3.8	3.5	1.4	3.8	4.9	4.5
VDK Spaarbank	11	4.0	4.2	4.3	4.7	4.5	4.3	3.4	4.1
Keytrade Bank	5	4.6	4.1	3.8	3.1	4.5	3.1	4.9	4.5
Triodos Bank	4	4.7	4.2	3.8	3.5	2.5	3.8	4.0	4.4
DELTA LLOYD BANK	2	3.9	3.2	3.8	4.3	3.3	3.8	4.0	4.0
CREDIT AGRICOLE	2	3.9	3.2	3.8	3.5	2.7	3.8	4.0	4.5
Andere	11	3.9	3.8	3.7	3.7	3.9	3.9	4.2	3.9
<b>Gemiddeld</b>	<b>921</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>

# Autoverzekeringen

Aantal antwoorden : 811

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Actel	10	3.7	3.4	3.5	3.6	3.2	3.3	3.5	4.2
Allianz Belgium	15	4.0	3.8	3.8	3.8	3.7	3.9	4.1	4.0
Amazon Insurance	2	4.2	3.6	4.4	4.3	3.8	3.6	3.7	4.0
Argenta	17	3.4	3.3	3.7	3.6	3.1	3.3	3.7	3.6
AXA Belgium	142	3.6	3.6	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6	3.6
De Verenigde Verzekerden	18	3.9	3.4	3.8	3.6	3.8	3.7	3.7	3.3
Delta Lloyd Life	2	2.1	2.0	2.3	2.1	3.1	3.6	3.1	2.2
Dexia Insurance Belgium	19	3.6	3.5	3.7	3.6	3.7	3.4	3.7	3.7
Ethias	98	4.0	3.8	3.6	3.5	3.3	3.5	3.8	3.9
FIDEA	14	3.4	3.1	3.5	3.6	3.6	3.5	3.1	3.5
Fortis Insurance Belgium	97	3.4	3.4	3.5	3.5	3.6	3.4	3.6	3.4
FB Verzekeringen	6	3.7	3.8	3.9	3.8	4.4	3.6	3.7	3.2
Generali Belgium	17	3.8	3.4	3.7	3.9	3.8	4.0	3.7	3.6
ING Non-life Belgium	8	3.7	3.4	3.3	3.3	3.5	3.4	3.4	4.1
KBC Verzekeringen	137	3.6	3.7	3.8	3.9	3.9	3.8	3.8	3.4
Mercator Verzekeringen	58	3.5	3.4	3.6	3.6	3.5	3.5	3.5	3.4
Nateus NV	23	3.8	3.7	3.6	3.3	3.4	3.5	3.4	3.9
Optimco	4	4.2	3.2	3.4	3.2	3.8	3.3	3.3	4.0
P&V Verzekeringen	17	4.2	4.0	4.1	4.0	4.1	4.0	3.8	4.1
Piette en Partners	3	4.0	4.1	3.2	3.2	4.4	3.2	4.1	4.3
Touring Verzekeringen	23	3.1	2.9	2.6	2.7	2.5	2.9	2.9	3.8
VIVIUM	23	3.6	3.7	4.0	3.9	3.8	3.7	3.8	3.7
Inter Partner Assistance	1	3.5	3.6	3.7	3.5	2.4	2.2	3.7	4.0
Justitia	1								
C.D.A. Assurances	1	2.1	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.4	1.6
Partners Verzekeringen	1	4.9	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	4.9	5.0
Servis	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	4.9	5.0
FB Verzekeringen	2	3.5	2.3	3.0	2.8	3.7	3.6	3.1	3.4
DAS Rechtsbijstand	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.8	3.6	3.7	4.0
ERGO Life NV	2	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	4.5
Nationale Suisse Verzekeringen	3	3.5	3.1	3.2	3.5	3.3	3.1	4.1	3.5
Korfina Insurance	1	4.9	5.0	3.7	3.5	2.4	3.6	3.7	5.0
DVV verzekeringen	22	3.6	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	4.1	3.8
Federale verzekeringen	6	3.5	3.6	3.7	3.8	3.8	3.8	3.7	4.0
Corona Direct	3	3.0	3.1	3.2	3.0	3.3	3.1	2.8	4.3
Europese goederen en reisbagage	1	3.5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.0
Ethias Gemeen Recht	1	4.9	3.6	5.0	5.0	5.0	3.6	4.9	5.0
Andere	11	3.7	3.3	3.2	3.7	3.2	3.5	3.6	4.0
<b>Gemiddeld</b>	<b>811</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>

# Brandverzekeringen

Aantal antwoorden : 550

	<i>Gemiddelde sterbeoordeling</i>								
Firmanaam	Aantal reacties	Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Allianz Belgium	9	3.9	4.1	4.1	3.8	3.8	3.8	4.2	3.7
Argenta	16	3.5	3.3	3.3	3.7	3.3	4.0	3.5	3.4
AXA Belgium	88	3.7	3.7	3.6	3.6	3.7	3.7	3.6	3.6
De Verenigde Verzekerden	6	4.1	4.0	3.8	3.8	3.7	4.1	3.8	3.6
Delta Lloyd Life	3	3.7	2.8	2.7	3.2	3.7	3.6	2.4	3.3
Dexia Insurance Belgium	36	3.2	3.3	3.4	3.5	3.3	3.4	3.3	3.2
Ethias	53	3.9	3.7	3.8	3.6	3.5	3.7	3.4	3.7
Ethias Gemeen Recht	1	3.6	3.7	3.6	3.5	3.7	3.6	3.8	4.1
FIDEA	16	3.4	3.6	3.7	3.7	3.9	3.8	3.7	3.9
Fortis Insurance Belgium	101	3.3	3.4	3.5	3.4	3.4	3.3	3.5	3.4
FB Verzekeringen	7	4.6	4.4	4.2	4.1	4.1	3.8	4.5	3.5
Generali Belgium	8	4.2	3.5	3.6	3.4	3.8	3.6	3.3	3.7
ING Non-life Belgium	17	2.9	3.1	3.1	3.3	3.4	3.3	3.6	3.1
KBC Verzekeringen	114	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.6
Mercator Verzekeringen	23	3.7	3.5	3.4	3.4	3.5	3.4	3.7	3.6
P&V Verzekeringen	9	4.2	4.3	3.9	4.2	4.0	3.9	4.0	4.1
Touring Verzekeringen	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
VIVIUM	11	3.5	3.6	3.5	3.4	3.8	3.6	3.9	3.8
Partners Verzekeringen	1	5.0	3.7	3.6	3.5	3.7	5.0	5.0	5.0
Securax	1	3.6	3.7	2.2	2.0	2.3	2.2	2.5	2.8
FB Verzekeringen	3	3.1	3.7	3.6	4.0	4.1	3.6	4.2	4.0
Piette en Partners	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
DVV verzekeringen	9	3.6	3.8	3.8	3.5	3.7	3.8	3.9	3.6
Corona Direct	2	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.8	5.0
Justitia	1								
ERGO Life NV	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Andere	12	4.1	4.1	4.2	4.1	3.9	3.9	3.9	4.1
<b>Gemiddeld</b>	<b>550</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

## Levensverzekeringen

Aantal antwoorden : 372

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Allianz Belgium	11	3.4	3.4	3.2	3.0	3.4	3.7	3.4	3.5
Argenta	13	3.6	3.6	3.5	3.6	3.7	3.5	3.7	3.9
AXA Belgium	40	3.6	3.4	3.4	3.6	3.7	3.7	3.6	3.5
Delta Lloyd Life	10	3.6	3.4	3.4	3.3	3.3	3.2	3.1	3.3
Dexia Insurance Belgium	31	3.3	3.7	3.9	3.8	3.7	3.7	3.5	3.5
ERGO Life NV	9	4.3	4.6	4.5	4.3	4.5	4.3	4.4	4.0
Ethias Leven	20	3.8	3.8	3.8	3.6	3.6	3.8	3.4	3.8
FIDEA	7	4.0	4.0	3.7	4.1	3.7	3.4	4.2	4.0
Fortis Insurance Belgium	86	3.2	3.3	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	3.3
FB Verzekeringen	11	4.2	4.1	4.0	3.7	4.0	4.1	3.8	4.0
ING Life Belgium	20	3.3	3.4	3.3	3.1	3.2	3.5	3.4	3.2
KBC Verzekeringen	60	3.8	3.8	3.9	4.0	3.7	3.8	3.8	3.8
Mercator Verzekeringen	8	3.4	3.0	3.3	3.0	3.1	3.2	2.9	3.3
Nateus Life NV	8	3.2	4.0	3.7	3.5	3.6	3.8	3.7	4.0
Nationale Suisse	2	2.6	2.5	3.3	3.1	2.7	2.0	2.2	3.0
P&V Verzekeringen	5	3.8	4.1	3.9	4.0	3.6	3.6	3.8	3.7
VIVIUM	11	3.3	3.3	3.2	3.2	3.5	3.3	3.7	3.4
Voorzorgskas voor Apothekers	1	2.6	1.2	1.4	1.0	1.4	1.3	1.5	1.9
Cardif leven	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
De Federale	2	3.8	3.9	3.9	3.7	3.9	3.9	4.2	4.2
Hamburg Mannheimer	16	3.9	3.8	3.6	3.7	3.5	3.8	3.4	4.0
Andere	7	3.3	3.0	3.3	3.1	3.1	3.1	3.4	3.6
<b>Gemiddeld</b>	<b>372</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>

## Gas Provider

Aantal antwoorden : 688

		<i>Gemiddelde sterbeoordeling</i>				
<b>Firmanaam</b>	<b>Aantal reacties</b>	<b>Aanbevelen aan vriend</b>	<b>Algemene kwaliteit</b>	<b>Client Services</b>	<b>beleefdheid / vriendelijkheid</b>	<b>Prijs / Kwaliteit verhouding</b>
<b>Electrabel</b>	455	3.5	3.5	3.5	3.5	3.4
<b>Essent</b>	26	3.3	3.5	3.3	3.5	3.8
<b>Lampiris</b>	11	4.5	3.9	4.0	4.1	4.8
<b>Luminus</b>	93	3.5	3.5	3.7	3.6	3.6
<b>Nuon Belgium</b>	86	3.5	3.5	3.6	3.5	3.8
<b>SPE nv</b>	6	3.4	3.9	4.2	4.0	4.0
<b>Shell</b>	2	4.8	4.1	4.8	4.7	5.0
<b>Andere</b>	9	3.9	3.4	4.2	4.1	4.3
<b>Gemiddeld</b>	<b>688</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>

## Elektriciteit Leveranciers

Aantal antwoorden : 1074

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Ecopower	23	4.9	4.6	4.6	4.5	4.9
Electrabel	718	3.4	3.6	3.5	3.5	3.3
Essent	38	3.4	3.3	3.3	3.4	3.8
Luminus	158	3.5	3.5	3.7	3.7	3.6
Nuon Belgium	113	3.6	3.5	3.6	3.7	3.9
SPE nv	12	4.3	3.8	3.8	3.6	3.8
Wase Wind	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Lampiris	2		4.2	4.8	4.4	4.5
Belpower	4	3.9	4.4	3.8	4.6	5.0
Andere	5	4.2	4.2	4.4	4.4	4.1
<b>Gemiddeld</b>	<b>1074</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

## Televisie Providers

Aantal antwoorden : 744

		<i>Gemiddelde sterbeoordeling</i>				
<b>Firmanaam</b>	<b>Aantal reacties</b>	<b>Aanbevelen aan vriend</b>	<b>Algemene kwaliteit</b>	<b>Client Services</b>	<b>beleefdheid / vriendelijkheid</b>	<b>Prijs / Kwaliteit verhouding</b>
<b>Belgacom</b>	17	3.5	3.4	3.5	3.5	3.5
<b>Integan</b>	19	3.0	3.9	3.7	3.6	4.3
<b>Telenet</b>	693	3.5	3.6	3.5	3.6	3.5
<b>TV Vlaanderen</b>	14	4.0	3.8	3.5	3.7	4.1
<b>Andere</b>	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
<b>Gemiddeld</b>	<b>744</b>	<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>

# Meer informatie

Voor meer informatie over deze studie

Gelieve contact op te nemen met:

Wendy Wong voor 123-gids.be:

[wendy@webjuicer.be](mailto:wendy@webjuicer.be)

Volledige resultaten met consumenten opmerkingen zullen binnenkort gepubliceerd worden op de site 18procent.be.