

VOORLOPIGE VERSIE
NIET GESCHIKT VOOR DISTRIBUTIE

Onderzoek naar kwaliteit van de dienstverleners uit verschillende sectoren in België

In samenwerking met



123-gids.be

Opmerkingen

- Dit is een voorlopige versie , dus niet bestemd voor distributie.
- De resultaten kunnen nog veranderen daar het onderzoek nog steeds actief is.

Inleiding

- In juli hebben we in samenwerking met KU Leuven 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 1600 deelnemers, ons doel is data te kunnen verzamelen van 2000 deelnemers in de komende maanden.

• 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?

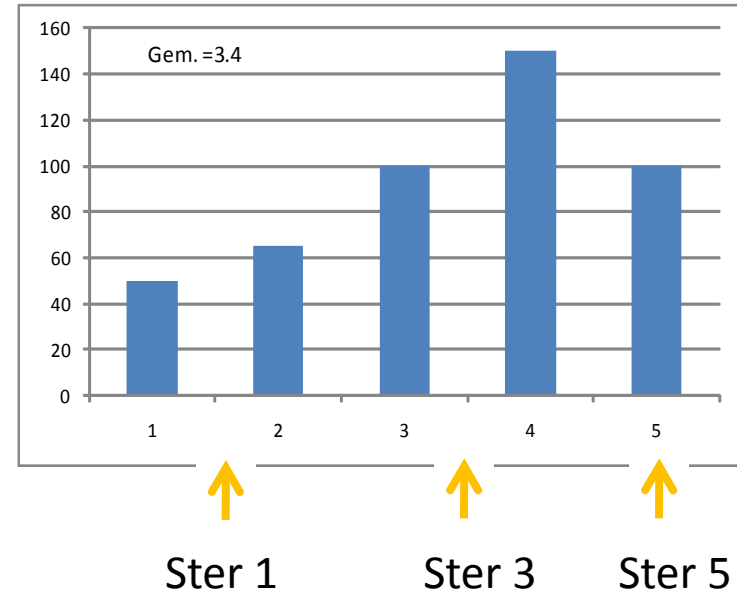
• Methodologie (2)

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

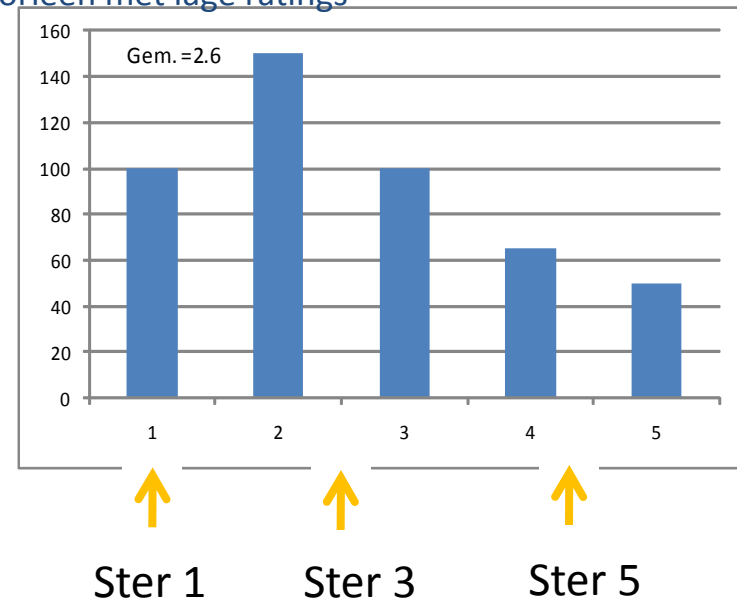
1 ster	slecht
2 ster	onder gemiddelde
3 ster	gemiddelde
4 ster	boven gemiddelde
5 ster	uitstekend

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.

Categorieën met hoge ratings



Categorieën met lage ratings



Gsm operatoren

Aantal antwoorden: 1051

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	137	3.8	3.8	3.7	3.7	4.0
Carrefour Mobile	3	3.4	3.0	3.7	3.3	3.5
Ello Mobile	2	4.5	4.5	4.7	4.0	4.8
Mobile Plus	1	4.0	4.0	2.2	2.9	2.4
Mobile Vikings	1	4.0	4.0	4.4	4.2	4.6
Mobistar	350	3.3	3.3	3.4	3.5	3.5
Proximus	481	3.5	3.7	3.6	3.6	3.3
Simyo	3	4.3	4.0	4.0	3.3	4.7
TELE2	1	5.0	4.0	3.3	4.2	5.0
Telenet	58	3.8	3.8	3.8	3.9	4.1
Andere	12	3.4	2.9	3.5	3.1	3.8
Gemiddeld	1051	3.5	3.6	3.6	3.6	3.5

Vaste Telefoon Aanbieders

Aantal antwoorden : 793

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Telenet Telephony	627	3.7	3.6	3.6	3.7	3.7
Belgian Telecom	5	3.1	3.3	3.2	3.1	2.9
Belgacom telephony	151	3.0	3.4	3.4	3.2	2.8
City Call	3	3.5	2.9	4.1	3.3	4.0
Euphony fixed telephony	2	3.9	3.9	2.9	2.9	3.9
Talk Talk	1	1.2	2.5	1.4	1.0	1.1
Tele2	2	3.3	2.5	3.9	3.5	3.3
Andere	2	3.8	3.9	4.2	4.6	3.1
Gemiddeld	793	3.5	3.6	3.6	3.6	3.5

Internet Provider

Aantal antwoorden : 1112

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
ADSL20	5	2.3	2.6	3.9	3.8	3.0
Belgacom	55	3.0	3.3	3.5	3.5	3.1
Dommel	1	3.7	3.8	1.4	1.6	5.0
EDPnet	1	1.0	1.0	1.4	1.0	3.4
Euphony	2	3.7	3.1	3.9	3.5	4.0
Full ADSL	3	3.2	3.8	4.4	3.7	4.1
Proximus	1	3.7	5.0	3.4	2.9	4.5
Scarlet	3	1.0	1.0	1.4	1.2	2.3
Tele2	1	3.7	5.0	4.4	2.9	4.5
Telenet	1038	3.6	3.7	3.6	3.6	3.5
Toledo	1	3.7	3.8	2.4	2.9	1.2
Andere	1	5.0	3.8	3.4	2.9	5.0
Gemiddeld	1112	3.5	3.6	3.6	3.6	3.5

Bank, Hypothecaire leningen

Aantal antwoorden : 638

Firmaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	31	3.9	3.4	3.6	3.6	3.6	3.5	4.0	4.1
AXA BANK	33	3.7	3.7	3.6	3.6	3.5	3.6	3.5	3.7
BEROEPSKREDIET - CREDIT PROF.	1	1.2	2.5	1.5	1.0	1.0	2.6	4.5	4.4
Centea	23	4.1	4.0	4.1	4.2	4.2	4.2	3.7	4.0
CREDIT AGRICOLE / Landbouwkrediet	4	4.1	4.2	4.2	4.1	4.7	4.1	3.9	3.8
DELTA LLOYD BANK	4	3.8	4.2	4.2	4.5	4.5	3.9	4.3	4.2
DEXIA BANK	91	3.3	3.2	3.4	3.4	3.3	3.6	3.2	3.3
Fintro	5	4.2	4.1	4.1	4.0	4.1	4.1	3.8	3.9
FORTIS	58	3.2	3.4	3.5	3.4	3.5	3.4	3.3	3.1
FORTIS BANK	109	3.5	3.6	3.5	3.5	3.6	3.4	3.5	3.5
GENERALI BELGIUM	1	2.6	3.9	3.9	3.5	3.9	3.9	4.5	1.8
ING BELGIUM	53	3.2	3.3	3.4	3.5	3.5	3.3	3.5	3.3
KBC BANK	175	3.8	3.8	3.8	3.9	3.8	3.8	3.7	3.7
MERCATOR BANK	3	3.5	3.8	2.5	3.1	3.9	3.4	3.3	3.5
RECORD	20	4.2	4.1	4.0	3.9	3.8	3.7	4.1	4.3
Citibank	3	3.4	2.9	3.5	2.7	3.5	3.4	2.9	3.1
Ethias Bank	3	3.4	2.5	2.7	3.0	2.9	3.5	3.9	3.7
Andere	21	3.6	3.8	3.5	3.4	3.2	3.5	3.8	3.9
Gemiddeld	638	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6

Kredietkaarten

Aantal antwoorden : 685

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Argenta	80	4.4	4.0	4.0	4.0	3.8	4.0	4.3	4.5
American Express	10	4.0	3.9	4.2	3.9	3.4	3.7	3.8	3.5
AXA BANK	20	4.0	3.7	3.9	3.9	4.0	4.1	3.8	3.7
BANK VAN DE POST	11	3.0	3.2	2.8	3.2	3.6	2.4	3.2	3.5
BCC Corporate	13	3.3	3.7	3.6	3.5	3.6	3.4	3.3	3.3
PROFESSIONAL CREDIT - Centea	2	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	4.7	4.3
DEUTSCHE BANK	14	3.9	3.8	3.8	4.0	4.1	4.0	4.1	4.0
DEXIA BANK	12	4.2	4.1	3.6	3.7	3.2	3.6	4.6	4.5
DEXIA BANK	96	3.2	3.3	3.4	3.6	3.3	3.5	3.4	3.1
Fimaser	1	2.4	3.6	2.4	3.5	3.9	2.5	1.5	3.2
Fintro	4	4.1	3.6	4.4	4.2	4.5	4.2	3.8	4.2
FORTIS	58	3.4	3.4	3.6	3.7	3.7	3.5	3.4	3.4
FORTIS BANK	92	3.5	3.5	3.6	3.4	3.6	3.5	3.4	3.3
ING BELGIUM	54	3.1	3.5	3.6	3.4	3.6	3.4	3.4	3.3
KBC BANK	169	3.7	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	3.4	3.4
Keytrade Bank	3	5.0	4.1	5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	4.2
RECORD	9	4.0	3.6	3.8	3.6	3.7	3.5	4.2	4.5
Cetelem Belgium	2	2.4	2.1	2.4	2.0	2.7	2.5	3.7	3.2
MERCATOR BANK	2	3.7	4.3	4.4	4.2	3.9	3.9	4.2	4.3
Diners Club	2	2.4	2.1	1.8	2.0	1.5	1.9	3.7	2.1
DELTA LLOYD BANK	1	3.7	3.6	3.7	3.5	3.9	3.9	4.7	4.3
Cofidis	1	1.1	1.0	1.1	2.0	2.7	1.2	1.5	1.0
RABOBANK.BE	1	5.0	5.0	5.0	3.5	3.9	3.9	4.7	4.3
Citibank	15	3.2	3.6	3.0	2.6	3.2	3.2	2.6	3.2
VDK Spaarbank	4	4.0	3.6	4.0	4.6	4.2	4.1	3.2	3.9
Andere	9	3.7	3.3	3.4	3.2	3.1	3.4	3.6	3.4
Gemiddeld	685	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5

Persoonlijke Leningen

Aantal antwoorden : 196

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	3.2	3.3	3.2	2.1	2.7	2.6	4.0	3.7
Argenta	11	3.6	3.5	3.8	3.4	4.0	3.6	3.6	3.5
AXA BANK	16	3.6	3.7	3.8	3.4	3.7	3.7	3.9	3.5
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	1	1.3	1.3	1.0	4.9	5.0	5.0	1.3	1.0
BNP Paribas	4	3.5	3.3	3.5	3.5	3.3	3.8	2.9	3.4
Centea	10	4.2	4.1	4.2	4.3	4.2	4.0	3.8	3.8
Cetelem Belgium	2	2.6	2.6	2.5	2.1	2.7	2.6	3.4	3.1
Cofidis	3	3.0	3.0	3.4	3.0	3.4	2.6	2.3	2.4
CREDIT AGRICOLE	1	5.0	5.0	3.8	3.5	3.8	3.8	5.0	5.0
DELTA LLOYD BANK	1	5.0	3.9	3.8	3.5	3.8	5.0	4.5	4.3
DEXIA BANK	27	3.6	3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.5	3.7
Europe Bank	1	2.6	2.6	2.5	2.1	2.7	2.6	3.4	2.0
Fidexis	2	2.0	2.6	2.4	2.3	2.4	1.8	2.9	3.1
Fintro	4	3.2	3.9	3.8	3.5	3.2	2.9	3.8	3.6
FORTIS	13	3.5	3.8	3.7	3.5	3.7	3.6	3.8	3.6
FORTIS BANK	21	3.7	3.8	4.0	3.8	3.8	4.0	3.6	3.4
ING BELGIUM	16	3.7	3.4	3.5	3.7	3.4	3.8	3.3	3.2
KBC BANK	33	3.8	3.8	3.9	3.9	3.6	3.8	3.6	3.7
RECORD	10	4.2	3.9	3.5	3.8	3.9	3.8	4.1	4.2
RBS (RD Europe)	1	2.6	3.9	3.8	3.5	3.8	3.8	1.3	2.0
VDK Savings Bank nv	1		3.9	3.8	3.5	3.8	3.8	2.3	4.3
Citibank	5	1.6	2.0	1.7	2.2	1.9	1.7	1.9	2.4
Andere	11	3.8	4.0	4.0	3.9	3.8	3.5	4.5	4.3
Gemiddeld	196	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5

Bank, Spaarrekeningen

Aantal antwoorden : 833

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
ABN AMRO BANK	3	3.5	3.5	3.4	2.9	2.6	3.3	3.9	3.0
Argenta	89	4.5	4.1	4.0	4.0	3.9	4.1	4.4	4.4
AXA BANK	28	3.5	3.4	3.5	3.5	3.5	3.6	3.3	3.2
BANK VAN DE POST	11	4.0	3.9	3.8	3.7	3.7	2.9	3.6	4.0
PROFESSIONAL CREDIT - CREDIT PROF.	5	4.1	4.4	4.3	4.4	3.8	3.5	4.9	4.6
CENTEA	20	3.8	3.6	3.6	4.0	4.0	3.7	3.6	3.7
CORTAL	1	5.0	5.0	3.8	5.0	3.9	5.0	5.0	5.0
DEUTSCHE BANK	24	3.9	4.1	3.6	3.8	3.3	3.4	4.3	4.4
DEXIA BANK	119	3.1	3.2	3.3	3.6	3.4	3.5	3.2	3.2
Fintro	8	3.6	3.8	4.1	4.4	3.7	3.9	3.3	3.3
FORTIS	73	3.1	3.5	3.3	3.5	3.6	3.4	3.2	3.2
FORTIS BANK	133	3.2	3.3	3.4	3.4	3.5	3.3	3.2	3.2
GENERALI BELGIUM	1	4.0	4.0	3.8	3.4	1.4	3.8	4.9	4.5
ING BELGIUM	49	3.4	3.4	3.5	3.5	3.5	3.4	3.4	3.2
KBC BANK	193	3.5	3.6	3.7	3.8	3.7	3.7	3.3	3.4
MERCATOR BANK	1	4.0	5.0	5.0	5.0	3.9	3.8	4.0	4.5
OBK	3	3.8	4.0	2.9	3.9	3.3	3.8	4.3	4.5
RABOBANK.BE	25	4.1	4.0	3.3	2.6	3.4	3.0	4.4	4.3
RECORD	20	4.0	3.7	3.6	3.6	3.7	3.6	4.4	4.4
Keytrade Bank	5	4.6	4.2	3.8	3.0	4.5	3.1	4.9	4.5
Triodos Bank	4	4.8	4.3	3.8	3.4	2.5	3.8	4.0	4.4
VDK Spaarbank	9	4.0	4.3	4.3	4.8	4.5	4.2	3.3	3.9
Andere	9	3.4	3.5	3.6	3.7	3.9	3.7	3.6	3.5
Gemiddeld	833	3.5	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5

Autoverzekeringen

Aantal antwoorden : 769

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
C.D.A. Assurances	1	2.1	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.4	1.5
Actel	7	3.5	3.2	3.3	3.3	3.0	3.2	3.3	4.0
Allianz Belgium	15	4.1	3.8	3.9	3.9	3.7	3.9	4.0	4.0
Amazon Insurance	2	4.2	3.6	4.4	4.2	3.7	3.6	3.7	3.9
Argenta	16	3.5	3.4	3.8	3.7	3.3	3.5	3.9	3.9
AXA Belgium	131	3.6	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.5	3.4
DAS Rechtsbijstand	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.7	3.6	3.6	3.9
De Verenigde Verzekerden	11	3.9	3.5	3.8	3.6	4.1	3.9	3.6	3.2
Delta Lloyd Life	2	2.1	2.0	2.3	2.1	3.1	3.6	3.0	2.1
Dexia Insurance Belgium	21	3.7	3.4	3.7	3.7	3.7	3.5	3.6	3.6
ERGO Life NV	1	4.9	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	3.6	3.9
Ethias	101	3.9	3.7	3.6	3.6	3.4	3.5	3.7	3.8
FIDEA	13	3.8	3.4	3.6	3.7	3.7	3.7	3.4	3.6
Fortis Insurance Belgium	92	3.5	3.4	3.5	3.5	3.5	3.4	3.6	3.3
FB Verzekeringen	3	4.9	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	4.2
FB Verzekeringen	2	3.5	2.3	3.0	2.8	3.7	3.6	3.0	3.3
Generali Belgium	18	3.5	3.3	3.7	3.8	3.8	3.8	3.6	3.4
ING Non-life Belgium	9	3.5	3.4	3.2	3.3	3.4	3.4	3.3	4.0
Inter Partner Assistance	1	3.5	3.6	3.7	3.5	2.4	2.2	3.6	3.9
Justitia	1								
KBC Verzekeringen	122	3.7	3.9	3.9	4.0	4.0	3.9	3.8	3.5
Korfinia Insurance	1	4.9	5.0	3.7	3.5	2.4	3.6	3.6	5.0
Mercator Verzekeringen	55	3.5	3.3	3.4	3.5	3.5	3.4	3.3	3.3
Nateus NV	25	3.8	3.5	3.5	3.3	3.3	3.5	3.3	3.8
Nationale Suisse Verzekeringen	3	3.5	3.1	3.2	3.5	3.3	3.1	4.0	3.5
Optimco	4	4.2	3.2	3.4	3.2	3.7	2.9	2.8	3.9
P&V Verzekeringen	17	3.8	3.8	3.9	4.0	3.8	3.9	3.5	3.8
Partners Verzekeringen	1	4.9	3.6	3.7	3.5	3.7	3.6	4.9	5.0
Piette en Partners	3	4.0	4.1	3.2	3.1	4.4	3.2	4.0	4.2
Servis	1	3.5	3.6	3.7	3.5	3.7	3.6	4.9	5.0
Touring Verzekeringen	30	3.4	3.1	2.9	2.9	2.8	3.2	3.1	3.9
VIVIUM	20	3.5	3.6	3.8	3.7	3.6	3.6	3.6	3.5
Corona Direct	3	3.0	3.5	3.2	3.5	3.3	2.7	3.2	4.3
Federale verzekeringen	6	4.0	4.1	3.9	4.0	4.1	4.1	4.0	4.1
DVV verzekeringen	20	3.9	3.8	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	3.8
Andere	10	3.3	3.5	3.7	3.5	3.6	3.3	3.4	3.8
Gemiddeld	769	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6

Brandverzekeringen

Aantal antwoorden : 524

Firmaanaam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling							
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Beschikbaarheid	Kennis van het personeel	Tarief	Prijs / Kwaliteit verhouding
Allianz Belgium	10	3.9	4.2	4.2	4.0	4.0	3.9	4.4	3.9
Argenta	16	3.4	3.2	3.2	3.6	3.3	4.0	3.4	3.3
AXA Belgium	82	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.6
De Verenigde Verzekerden	5	4.6	4.1	3.9	3.8	4.0	4.2	4.0	3.8
Delta Lloyd Life	3	3.6	2.7	2.7	3.2	3.7	3.6	2.4	3.2
Dexia Insurance Belgium	28	3.4	3.3	3.6	3.8	3.5	3.7	3.4	3.5
Ethias	55	3.8	3.6	3.7	3.7	3.5	3.7	3.4	3.6
Ethias Gemeen Recht	1	3.5	3.6	3.6	3.5	3.7	3.6	3.8	4.1
FIDEA	14	3.3	3.6	3.7	3.7	3.9	3.7	3.7	4.0
Fortis Insurance Belgium	99	3.4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.4	3.5	3.4
FB Verzekeringen	7	4.3	4.4	4.2	4.1	3.7	3.8	4.3	3.7
FB Verzekeringen	2	3.5	3.6	3.6	4.3	4.4	4.3	5.0	4.6
Generali Belgium	6	3.5	3.1	3.4	3.1	3.2	3.2	2.7	3.1
ING Non-life Belgium	16	2.8	3.1	3.2	3.5	3.4	3.4	3.5	3.1
KBC Verzekeringen	111	3.6	3.7	3.7	3.8	3.7	3.8	3.7	3.6
Mercator Verzekeringen	23	3.6	3.4	3.4	3.4	3.6	3.4	3.7	3.6
Nateus NV	2	4.9	3.6	3.6	3.5	3.7	3.6	3.8	4.1
P&V Verzekeringen	9	4.1	4.2	3.7	4.2	4.0	4.2	3.6	3.9
Partners Verzekeringen	1	4.9	3.6	3.6	3.5	3.7	5.0	5.0	5.0
Piette en Partners	1	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Securex	1	3.5	3.6	2.1	2.0	2.3	2.2	2.5	2.8
Touring Verzekeringen	2	4.2	4.3	5.0	5.0	5.0	4.3	4.4	4.6
VIVIUM	9	3.5	3.7	3.6	3.5	3.8	3.8	4.0	4.0
Corona Direct	2	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.8	5.0
DVV verzekeringen	9	3.2	3.6	3.5	3.2	3.5	3.6	3.6	3.6
Andere	10	3.7	4.0	4.0	4.0	3.8	3.8	3.6	4.0
Gemiddeld	524	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	3.6	3.6

Levensverzekeringen

Aantal antwoorden : 348

Firmaanaam	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	3.3	3.3	3.1	3.0	3.4	3.7	3.4	3.4
Argenta	13	3.4	3.6	3.5	3.6	3.6	3.4	3.6	3.9
AXA Belgium	37	3.6	3.4	3.5	3.6	3.7	3.6	3.6	3.4
Cardif leven	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Delta Lloyd Life	9	3.5	3.5	3.5	3.4	3.3	3.2	3.1	3.4
Dexia Insurance Belgium	28	3.3	3.6	3.8	3.8	3.8	3.6	3.5	3.5
ERGO Life NV	13	4.4	4.5	4.2	4.2	4.1	4.0	4.0	3.9
Ethias Leven	17	3.6	3.6	3.6	3.4	3.5	3.7	3.3	3.7
FIDEA	7	4.0	3.9	3.6	4.1	3.6	3.4	4.2	4.0
Fortis Insurance Belgium	76	3.2	3.3	3.4	3.5	3.5	3.5	3.4	3.2
FB Verzekeringen	12	4.0	3.9	3.8	3.8	3.7	3.9	3.9	3.8
Generali Belgium	3	3.8	3.4	3.5	3.7	2.6	3.4	3.3	3.4
ING Life Belgium	18	3.2	3.2	3.3	3.1	3.2	3.3	3.5	3.2
KBC Verzekeringen	53	3.7	3.7	3.8	4.0	3.6	3.7	3.7	3.7
Mercator Verzekeringen	9	3.1	2.8	3.2	2.9	3.0	3.2	2.9	3.1
Nateus Life NV	6	3.5	4.2	4.1	3.7	3.7	3.8	3.5	4.1
Nationale Suisse Verzekeringen	2	2.6	2.5	3.3	3.0	2.6	1.9	2.3	3.0
P&V Verzekeringen	4	3.8	4.1	3.9	4.0	3.5	3.5	3.8	3.5
VIVIUM	9	3.5	3.5	3.5	3.5	3.3	3.5	3.7	3.5
Voorzorgskas voor Apothekers	1	2.6	1.2	1.4	1.0	1.4	1.3	1.6	1.8
De Federale Verzekeringen	3	4.2	3.8	3.9	3.7	3.9	3.8	4.6	4.5
Hamburg Mannheimer	11	4.3	4.2	4.1	4.3	4.1	4.3	3.9	4.3
Andere	5	2.9	3.0	3.3	3.1	3.1	2.5	3.6	3.4
Gemiddeld	348	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6

Gas Provider

Aantal antwoorden : 630

		<i>Gemiddelde sterbeoordeling</i>				
Firmanaam	Aantal reacties	Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Electrabel	407	3.4	3.5	3.5	3.5	3.3
Essent	24	3.3	3.5	3.5	3.7	3.8
Lampiris	12	4.5	3.9	4.0	4.1	4.8
Luminus	94	3.6	3.5	3.7	3.7	3.8
Nuon Belgium	75	3.4	3.4	3.5	3.5	3.8
SPE nv	7	4.3	4.1	4.4	4.2	4.1
Shell	3	4.2	4.1	4.7	4.6	4.7
Andere	8	3.6	3.5	4.2	4.0	4.2
Gemiddeld	630	3.5	3.5	3.6	3.6	3.5

Elektriciteit Leveranciers

Aantal antwoorden : 1011

Firma naam	Aantal reacties	Gemiddelde sterbeoordeling				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Belpower	4	3.9	4.4	3.8	4.6	5.0
Ecopower	20	4.9	4.7	4.7	4.6	4.9
Electrabel	663	3.4	3.6	3.4	3.5	3.3
Essent	36	3.5	3.5	3.4	3.6	3.9
Lampiris	2		4.2	4.8	4.4	4.5
Luminus	151	3.5	3.5	3.7	3.7	3.7
Nuon Belgium	115	3.6	3.5	3.6	3.6	3.9
SPE nv	15	4.2	3.8	3.8	3.8	4.0
Wase Wind	1	3.1	4.2	4.5	4.4	3.9
Andere	4	4.2	4.3	4.4	4.4	3.9
Gemiddeld	1011	3.5	3.6	3.5	3.6	3.5

Televisie Providers

Aantal antwoorden : 698

Firmanaam	Aantal reacties	<i>Gemiddelde sterbeoordeling</i>				
		Aanbevelen aan vriend	Algemene kwaliteit	Client Services	beleefdheid / vriendelijkheid	Prijs / Kwaliteit verhouding
Belgacom	17	3.5	3.5	3.6	3.7	3.5
Integan	21	3.2	3.7	3.7	3.7	4.1
Telenet	645	3.6	3.6	3.5	3.6	3.5
TV Vlaanderen	13	4.1	4.0	3.6	3.7	4.3
Andere	2	3.1	3.3	3.2	3.0	3.2
Gemiddeld	698	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5

Meer informatie

Voor meer informatie over deze studie

Gelieve contact op te nemen met:

Wendy Wong voor 123-gids.be:

wendy@webjuicer.be

Bryan Cassady KU Leuven:

bryan.cassady@econ.kuleuven.be

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