

Het lijkt of iedereen in de VS aan het 'voip-en' is

# Bellen via internet is hot

Het maakt de vastetelefoonmaatschappijen nerveus: bellen via de pc. Het jongste internetfenomeen maakt in Amerika een hoge vlucht, en niet alleen daar trouwens. Het kraakt en hikt en echoot nog wel, soms valt de verbinding weg. Maar het is veel goedkoper en heeft de toekomst. Maar wat als thuis de stroom uitvalt?

Viktor Frölke

Het moet niet veel gekker worden op de Amerikaanse markt voor internettelefonie, ook wel bekend als *voice over internet protocol* (voip). Vonage, de meest dominante aanbieder, besteedt naar schatting honderden dollars aan marketing en reclame voor het aantrekken van één individuele klant. Overal waar je kijkt of klikt zie je Vonage adverteren. Voor topman Jeffrey Citron is dit niets bijzonders. Hij verdiende miljoenen dollars aan de verkoop van zijn elektronische beleggingsplatform Dake, en steekt diezelfde miljoenen sinds 2000 in Vonage, in de hoop dat het de AT&T wordt van de 21ste eeuw. „We zullen altijd veel uitgeven aan marketing”, zegt de 34-jarige ondernemer in een interview, gehouden over de ouderwetse telefoon. „We gooien olie op het vuur.”

Waar dit toe leidt, en hoe hot bellen via internet is, valt bijvoorbeeld te zien bij Circuit City, een keten van elektronica-winkels. Vonage en CallVantage, een concurrerende internettelefonieservice, bieden allebei voor het bespottelijke bedrag van -0,01 dollar (prijs 59,99 dollar, met een tegoedbon ter waarde van 60 dollar) hun adapter aan. Zo simpel is internettelefonie namelijk geworden: het enige dat je nodig hebt is een doosje, breedbandinternet en een abonnement. CallVantage en Vonage begonnen bij 29,99 dollar per maand voor onbeperkt bellen in de VS. Vonage, dat nog net iets agressiever is, heeft zijn prijs verlaagd tot 24,99 dollar. „Het loopt storm”, zegt de Circuit City-verkoper. Hoeveel heeft hij er deze week dan verkocht? „Drie.”

Wordt hier oorlog gevoerd om klanten die er niet zijn?

Zij die er verstand van hebben, geloven dat voip, een technologie die bijna tien jaar oud is, dit jaar definitief doorbreekt. Volgens Jeff Pulver, die wel wordt beschouwd als de vader van voip en al jarenlang conferenties organiseert over het fenomeen, is 2005 het jaar waarin voip volwassen wordt. „Alle grote spelers hebben voip omarmd”, zegt ook analist Jon Arnold van het New Yorkse consultantsbureau Frost & Sullivan. Het veld is breed: van de regionale kabelexploitant tot internetaanbieder AOL, van webportal Yahoo tot netwerkkapapparaatfabrikant Cisco. Arnold: „Dit is het jaar van de reuzen.”

De voorspellingen over de penetratie van voip door onderzoeksbureaus die in technologie zijn gespecialiseerd, zoals Jupiter Research en Gartner, doen denken aan de internethype in 1999, toen dezelfde bureaus juichende voorspellingen deden over mobiel internetgebruik. Volgens Jupiter zullen in 2009 12 miljoen mensen voip hebben als hun enige telefoonaansluiting thuis (naast hun mobieltje), terwijl de overgrote meerderheid voip zal hebben als tweede lijn, bijvoorbeeld om mee naar het buitenland te bellen. Vonage heeft 400.000 gebruikers en denkt dit aantal in een jaar te kunnen verdubbelen. Tel daarbij op de gestage groei (zonder reclame) van een gratis service als Skype (die alleen werkt vanaf een pc) die nu al op een doorde-weekse dag twee miljoen gebruikers meldt, en het lijkt alsof iedereen al aan het 'voipen' is of het binnenkort gaat doen.

De traditionele telefoonmaatschappijen worden er nerveus van, wat voor een groot deel de fusiekoorts verklaart waar de VS momenteel door worden getroffen. Vorig jaar waren het grote mobiele-telefoniebedrijven die voor tientallen miljarden dollars samengingen: Cingular en AT&T Wireless, Sprint en Nextell. En vorige maand kondigde eerst AT&T een fusie aan met SBC, daarna maakte MCI (voorheen Worldcom) bekend in zee te willen met de New Yorkse lokale telefoonmaatschappij Verizon (voorheen Bell Atlantic). Maar die laatste deal is onzeker nu MCI heeft aangegeven het -hogere - bod van Verizons concurrent Qwest, uit Denver, alsnog in overweging te nemen. Alleen Bell South, de lokale aanbieder uit het zuidoosten, doet niet aan de fusiegolf mee. Deze semi-monopolist geniet een van de hoogste winstmarges in de sector. De vraag is: hoe lang nog?

„Dit is het begin van de meest verregaande consolidatie die de industrie tot nu toe heeft gezien”, zegt Jeff Kagan, een onafhankelijk analist uit Atlanta, die al twintig jaar de telecomindustrie volgt. „De kosten van een interlokaal telefoontje zijn de laatste tien jaar teruggebracht van zeg 40 cent tot 2 cent. Daarom is er geen plaats meer voor al die verschillende lokale en interlokale aanbieders in dit land. En ook niet voor de tientallen voip-aanbieders. Over een

paar jaar zijn er nog maar vier of vijf partijen over, schat ik, die alles aanbieden op nationaal niveau: televisie, telefonie en internet.”

*Triple play* heet deze laatste trend in de telecomunicatiesector, en het lijkt duidelijk wie dit spel gaat winnen: niet de telefoonmaatschappijen, maar de kabelexploitanten. Het kost telefoonmaatschappijen veel meer moeite televisiediensten aan te bieden dan het omgekeerd kabelexploitanten kost om telefoondien-

sten aan te bieden. In New York bijvoorbeeld biedt Cabelvision, een van de twee lokale kabeleboeren (de andere is TimeWarner), al een zogenoemd *triple play offer* aan voor 90 dollar per maand voor het eerste jaar (daarna wordt het 130 dollar). Sinds 2003 hebben zich 200.000 klanten aangemeld voor *optimum voice*, ofwel voip, en hun aantal groeit snel.

Kagan: „Kabelexploitanten liggen vóór omdat hun pijp naar het huis het dikste is. Maar de

verhoudingen kunnen over vijf jaar zijn omgedraaid, als de telecombedrijven klaar zijn met de renovatie van hun netwerken, bijvoorbeeld door de aanleg van glasvezelkabel.”

Consumentenorganisaties zien de consolidatie in de telecomsector en de bundeling van media- en telefoondiensten met lede ogen aan. Zowel de Consumers Union als de Consumer Federation of America, de Amerikaanse consumentenbonden, hebben na de jongste fusieplannen tussen Verizon en MCI aan de bel getrokken, ook al weten ze dat fusies altijd nog door de mededingingsautoriteiten moeten worden goedgekeurd. Zij vinden gehoor bij Michael DeWine, de Republikeinse senator uit Ohio die de Antitrust, Competition & Consumer Rights-commissie voorziet in de Amerikaanse Senaat. „Deze bundelingen en consolidaties roepen verontrustende vragen op over de keuzevrijheid van de consument”, verklaarde DeWine.

Volgens Kagan is dit een achterhoedegevecht. „De telecomunicatiewet van 1996 heeft de voorwaarden geschapen voor de huidige ontwikkelingen. Iedereen mag alles aanbieden. Het is ironisch dat we door de neerwaartse druk op de prijzen weer iets zien ontstaan dat in 1982 met het openbreken van het AT&T-monopolie moest worden voorkomen: marktconcentratie. Maar ik zie vooral voordelen. Ik heb liever één rekening per maand dan drie.”

Op broadbandreports.com, een website met discussiefora waar internetdiensten worden besproken, merkt een deelnemer op: „Fijn om al je telecom- en televisiediensten ineen te krijgen, maar als je kabel het een keertje niet doet, dan zit je zonder tv, zonder internet en zonder telefoon.” Pure voip-aanbieders kampen met een soortgelijk probleem: hoewel veel moderne huistelefoons stroom nodig hebben, is internettelefonie in tegenstelling tot traditionele telefonie zonder elektriciteit onmogelijk. Dat kan in geval van een stroomstoring (zoals in New York in 2003) nare gevolgen hebben - even aangenaam dat het mobieltje ook niet werkt. Hoe bel je om hulp? Zelfs als er wel stroom is, hadden internettelefoondiensten aanvankelijk

moeite met het bereiken van nummer 911, maar dat technische euvel is inmiddels opgelost.

Voip concurreert met bestaande telefoondiensten niet alleen op prijs, maar vooral ook op extra's. Idealiter zou je met een voip-telefoon alles moeten kunnen doen wat je met een mobieltje kan doen, en meer. Nu kun je bijvoorbeeld je voicemail op het web afuisteren. Uiteraard maken voip-diensten die via een pc lopen, meer gebruik van de functionaliteit van de computer dan diensten die de pc juist mijden. Met Skype-software bijvoorbeeld kun je zien of iemand gebeld kan of wil worden, en je kunt mensen opzoeken in een wereldwijd 'telefoonboek'. *Blending*, ofwel het versmelten van telefoon- en internetdiensten, heeft de toekomst, zeggen sommigen.

„Het is waar dat Vonage en dergelijke services de traditionele telefoondiensten hebben ingehaald, maar nu worden ze op hun beurt ingehaald door Skype”, zegt Lukas van der Kroft, een Nederlandse telecomveteraan en medeoprichter van Eutectics, een bedrijfje in New Jersey dat telefoons maakt die je via de usb-poort op je pc kunt aansluiten. „Waarom zou ik 25 dollar per maand betalen als ik gratis, of bijna gratis, kan Skypen?”

Vonage-topman Citron reageert geprikkeld als de naam Skype valt. „Skype is niet vergelijkbaar met onze service. Skype is een soort telefoonkaart”, zegt hij. „Trouwens, wat heb ik aan een telefoon die aan de pc hangt? Mijn moeder moet toch in de keuken kunnen bellen?”

Wie de internettelefonie ook verzorgt, het mag niet onvermeld blijven dat voip nog altijd niet de geluidskwaliteit en betrouwbaarheid van een traditionele telefoonlijn kent. Af en toe kraakt het, hikt het, echoot het of valt het helemaal weg. Dat kan ook niet anders, lijkt het: voip-technologie splitst stemgeluid op in kleine pakketjes data, die via het drukke web worden verzonden en aan het eind weer in elkaar worden gezet. De kans dat daarbij iets misgaat is niet gering. Aan de andere kant: mobiele telefonie in de VS is ook allesbehalve perfect, maar dat heeft de Amerikanen er niet van weerhouden om massaal aan het mobieltje te gaan.



ILLUSTRATIE RHONALD BLOMMESTIJN