

Raadpleging over de evaluatie van het KB Easy Switch in 2026

Verlengde antwoordtermijn

Hoe kunt u reageren op dit document?

Tot **21 augustus 2026**

Enkel via e-mail naar consultation.sg@bipt.be

Met de referentie Consult-2026-A9

Aanspreekpunt: Tim Nuyens, eerste adviseur (+ 32 2 226 87 57)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Voeg dit [formulier als eerste blad](#) bij uw antwoord a.u.b.

Uw opmerkingen zouden moeten verwijzen naar de paragrafen en/of tekstgedeelten waarop ze betrekking hebben en duidelijk aangeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Vragen van het BIPT	4
2.1.	Algemene vragen.....	4
2.2.	Specifieke vragen.....	5
2.2.1.	<i>Scope en bundels</i>	5
2.2.2.	<i>Proces en uitvoering</i>	6
2.2.3.	<i>Technologische evoluties</i>	6
2.2.4.	<i>NetCo / ServCo</i>	7
2.2.5.	<i>Eindgebruikerservaring</i>	7
2.2.6.	<i>Compensaties</i>	7
2.2.7.	<i>Specifiek te herziene bepalingen van het KB</i>	8
3.	Andere bepalingen of thema's	9

1. Inleiding

1. Artikel 24 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijnendiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie, zoals gewijzigd door het KB van 31 augustus 2022 (kortweg: het "KB Easy Switch"), bepaalt dat het BIPT uiterlijk op 31 december 2026 (en vervolgens om de vijf jaar) de bepalingen ervan evalueert. Het tweede lid van dat artikel vervolgt: "Het resultaat van die evaluatie wordt, in voorkomend geval samen met de aanbevelingen van het Instituut, overgemaakt aan de minister en bekendgemaakt op de website van het Instituut."
2. In [het BIPT werkplan 2026](#) is de evaluatie van het KB Easy Switch opgenomen als een operationele doelstelling. De betrokken fiche¹ vermeldt dat het BIPT in Q2 2026 een bevraging van de belanghebbenden zal organiseren.
3. Dit consultatiedocument met gerichte vragen heeft tot doel deze bevraging bij de belanghebbenden te houden.
4. De antwoorden op deze bevraging zullen één van de elementen vormen die het BIPT zal verwerken in zijn uiteindelijke evaluatie.
5. Het overmaken van de evaluatie aan de minister bevoegd voor telecommunicatie en de publicatie ervan staat gepland voor het einde van 2026.
6. Respondenten die wensen te antwoorden op de vragen in dit consultatiedocument kunnen dit doen op de manier, zoals uitgelegd op het titelblad van de consultatie.

¹ Fiche 2/2026/07 "Evaluatie van het KB Easy Switch"

2. Vragen van het BIPT

2.1. Algemene vragen

7. Vóór de inwerkingtreding van het KB Easy Switch dienden de abonnees die de doelgroep vormen van het KB bij een migratie van een vastelijndienst, die meer betrof dan een telefoniedienst op basis van een geografisch nummer, het (of de) oude contract(en) op te zeggen bij de operator(en) die hij verliet en nieuwe diensten aan te vragen bij zijn nieuwe operator.
8. Het KB Easy Switch voert een procedure in om het veranderen van operator gemakkelijker te maken wanneer er bij de abonnee die vertrekt ten minste een internettoegangsdienst of een televisiedienst was geactiveerd. Dit naar analogie met (en voor bundels thans naast) het reeds lang bestaande proces van vaste en mobiele nummeroverdraagbaarheid.
9. Het KB Easy Switch heeft als hoofddoelstellingen ervoor te zorgen dat de abonnee tijdens de migratie geen onevenredige dienstonderbreking moet ondervinden noch perioden met dubbele facturering.
10. Zoals voor de nummeroverdraagbaarheid is ervoor gekozen dat de abonnee zich voor de migratie enkel dient te richten tot de nieuwe operator (de recipiëntoperator), die aldus van de abonnee het mandaat krijgt om alle nodige technische en administratieve taken te vervullen om de overstap uit te voeren, waaronder het opzeggen van het contract bij de oude operator (de donoroperator).
11. Het KB Easy Switch werd na een eerste evaluatie herzien door een koninklijk besluit van 31 augustus 2022. Dat KB trad in werking op 1 oktober 2023.
12. Het herziene KB Easy Switch bracht verschillende wijzigingen aan het wettelijk kader. Zo werd het personele toepassingsgebied uitgebreid naar ondernemingen en organisaties zonder winstoogmerk die ervoor gekozen hebben om een standaardtariefplan te onderschrijven.² Ook bevat de Easy Switch-ID voortaan een controlenummer dat tot doel heeft foutieve switches te verhinderen.³ Een volgende wijziging houdt in dat de Easy Switch-ID verplicht vermeld moet worden op de eerste pagina van de factuur.⁴ De Easy Switch ID moet ook eenvoudig raadpleegbaar zijn in meer klantencommunicatiekanalen.⁵ Voorts werd de informatieverstrekkingsverplichting robuuster gemaakt door de recipiëntoperator de verplichting op te leggen de gebruiker meer en explicieter te informeren tijdens het migratieproces.⁶ Tot slot vonden er wijzigingen plaats op het vlak van de compensatiemechanismes.

13. Algemene vragen van het BIPT

² Artikel 1 KB Easy Switch.

³ Artikel 16, lid 2 KB Easy Switch.

⁴ Artikel 16, lid 1 KB Easy Switch.

⁵ Artikel 17, lid 1 en 3 KB Easy Switch.

⁶ Artikel 9, lid 4 KB Easy Switch.

1. Werden de algemene doelstellingen van vereenvoudiging voor de abonnee en het vermijden van dienstonderbrekingen en dubbele facturen volgens u beter behaald in de periode van 2024 tot heden, in vergelijking met de periode ervoor? Waarom (niet)?
2. Wat zijn de voornaamste positieve verwezenlijkingen die Easy Switch sedert de invoering in juli 2017 volgens u met zich heeft meegebracht?
3. Wat zijn de voornaamste punten die voor verbetering vatbaar zijn?
4. In welke mate heeft de Easy Switch ID bijgedragen tot minder fouten? Merkt u een verschil tussen de periode van 2024 tot heden, in vergelijking met de periode ervoor?
5. Heeft Easy Switch het overstappedrag ("churn"- gedrag) beïnvloed? Merkt u een verschil tussen de periode van 2024 tot heden, in vergelijking met de periode 1 juli 2017 – 31 december 2023?
6. Zijn de processen toekomstbestendig, in het licht van de digitalisering en de evoluties op het vlak van bundels of combinaties van producten?

2.2. Specifieke vragen

14. In deze sectie van de vragenlijst heeft het BIPT een aantal thema's geselecteerd waarover het gerichte vragen wil stellen. Belanghebbenden, die een ander (detail)thema wensen aan te kaarten, krijgen hiertoe de gelegenheid aan het einde van deze vragenlijst.

2.2.1. Scope en bundels

15. Het Easy Switch-proces is van toepassing op de migratie tussen operatoren van vastelijndiensten (in het bijzonder vast breedbandinternet en tv) en bundels van diensten⁷, onderschreven door consumenten op één adres of door professionele eindgebruikers die dergelijke diensten bij de donoroperator afnemen op basis van een standaardtariefplan.⁸

1. Is het toepassingsgebied nog voldoende?
2. Zijn er toepassingsgevallen die niet goed gedekt zijn?
3. Hoe geschikt is Easy Switch voor de (gedeeltelijke) migratie van bundels met meerdere onderling afhankelijke diensten (bv. internet, televisie, OTT-diensten) ?
4. Hoe evalueert u het toepassingsgebied van artikel 100 in verband met "Provider Switching" in het [voorstel van Digital Networks Act](#) (DNA) van de Europese Commissie?⁹

⁷ In een bundel kunnen ook vaste telefonie en mobiele diensten, zoals mobiele telefonie en mobiele datadiensten, zitten.

⁸ Artikel 1 KB Easy Switch.

⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-networks-act-dna>

2.2.2. Proces en uitvoering

16. Het KB gaat niet in detail in op de processen die operatoren technisch en operationeel moeten uitrollen. Een tussen operatoren overeengekomen "Inter Operator Communication" Protocol tekent de details uit. Het KB bevat wel de sleutelbepaling dat de donoroperator uiterlijk aan het einde van de dag na de doorgifte van het verzoek tot deactivering van de dienst(en) elk contract dat zonder voorwerp geworden is en iedere aanrekening van verbruik dat zonder voorwerp geworden is, stopzet¹⁰.
17. De voorafgaande assumptie is dat de recipiëntoperator eerst zijn nieuwe diensten geactiveerd heeft en daarna het verzoek tot deactivering van de oude diensten verzendt aan de donoroperator.¹¹ Wanneer de activering bij de recipiëntoperator om onvermijdbare technische redenen eerst een deactivering van diensten bij de donoroperator vereist, moeten de betrokken operatoren zorgen voor een coördinatie en een minimale dienstonderbreking.

1. Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen operatoren?
2. Zijn de huidige termijnen haalbaar?
3. Hoe vaak komen dienstonderbrekingen nog voor? Merkt u een verschil tussen de periode van 2024 tot heden, in vergelijking met de periode 1 juli 2017 – 31 december 2023? Graag ook een vergelijking tussen 2024 en 2025.
4. Hoe vaak komt dubbele facturering nog voor? Merkt u een verschil tussen de periode van 2024 tot heden, in vergelijking met de periode 1 juli 2017 – 31 december 2023?

2.2.3. Technologische evoluties

18. Gelet op de technologische evoluties (bv. fiber) zullen gebruikers potentieel niet alleen van dienst veranderen, maar ook van technologie.

1. Houdt het KB voldoende rekening met technologiewijzigingen (bv. coax → fiber)?
2. Moet onderscheid worden gemaakt tussen types migraties?
3. Zijn de huidige begrippen "migratie" en "activering van een dienst" in het KB Easy Switch voldoende duidelijk in situaties waarin een migratie fysieke of civiele werkzaamheden vereist (bv. het aanleggen van een dropkabel)?
4. In welke gevallen zijn onderbrekingen onvermijdelijk?
5. Hoe kan de regelgeving technologische evoluties ondervangen?

¹⁰ Artikel 11, KB Easy Switch.

¹¹ Artikel 9, KB Easy Switch.

2.2.4. NetCo / ServCo

19. De uitrol van fiber kan gepaard gaan met een (voor de eindgebruiker) expliciete(re) scheiding tussen de infrastructuur en de dienst. Dit kan implicaties hebben voor de rol en verantwoordelijkheden van de betrokken spelers, waaronder de netwerkbedrijven verantwoordelijk voor de uitrol van fibernetwerken ("NetCo") en de dienstverlenende bedrijven ("ServCo").

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Reflecteert het KB de realiteit van een model met een onderscheiden NetCo/ServCo?2. Zijn verantwoordelijkheden duidelijk?3. Wie moet verantwoordelijk zijn voor installatie, timing en compensaties en waarom? |
|---|

2.2.5. Eindgebruikerservaring

20. Het herziene KB tracht de communicatie tussen de recipiëntoperator en de abonnee te verbeteren door te voorzien in een uitbreiding van de informatieverplichtingen tijdens het migratieproces. Aan de recipiëntoperator werd de verplichting opgelegd de abonnee te informeren wanneer het deactiveringsverzoek verstuurd werd en er een ontvangstbevestiging van de donoroperator verkregen werd.¹² De recipiëntoperator dient de abonnee te informeren wanneer het deactiveringsverzoek wordt geweigerd, inclusief vermelding van de reden van afwijzing.¹³
21. Doelstelling was ervoor te zorgen dat sneller ingegrepen kan worden om een eventuele dubbele facturatie te vermijden.¹⁴

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Is de transparantie naar de gebruiker voldoende?2. Indien niet, welke bijkomende informatieverplichtingen lijken voor u noodzakelijk? |
|---|

2.2.6. Compensaties

22. Het herziene KB voorziet in de volgende compensatiemechanismes:

- (i) Een automatische compensatie van EUR 30 (voorheen: EUR 10) indien de installateur van de recipiëntoperator niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is voor de activatie van de nieuwe diensten¹⁵,

¹² Artikel 9, laatste lid KB Easy Switch.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Verslag aan de Koning bij het wijzigingsKB van 31 augustus 2022, *Belgisch Staatsblad*, 3 oktober 2022, p. 71.194. Zie ook Artikelsgewijze bespreking, Art. 4, *Ibid.*

¹⁵ Artikel 19, lid 1 KB Easy Switch.

(ii) een automatische compensatie van EUR 10 per extra werkdag in het geval van een dienstonderbreking van meer dan één werkdag naar aanleiding van de Easy Switch-procedure¹⁶ en

(iii) op uitdrukkelijk verzoek van de abonnee een compensatie van 6 EUR per dag vertraging in het geval dat de activering van de desbetreffende dienst niet heeft plaatsgevonden op de vaste datum voor de activering.¹⁷

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Hoe beoordeelt u het compensatiemechanisme?2. Zijn de bedragen en voorwaarden nog proportioneel?3. Moet compensatie aangepast worden en zo ja, in welke zin? |
|---|

2.2.7. Specifiek te herziene bepalingen van het KB

Welke bepalingen van het KB voldoen volgens u niet meer aan de huidige markt- of technologische omstandigheden? Waarom niet? In welke richting zou de betrokken bepaling volgens u moeten evolueren?
--

¹⁶ Artikel 20/1 KB Easy Switch.

¹⁷ Artikel 20 KB Easy Switch.

3. Andere bepalingen of thema's

Wenst u over andere bepalingen van het KB Easy Switch of over andere thema's (in verband met veranderen van operator van vastelijndiensten of bundel van diensten) uw mening te geven?

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad