

# ENQUÊTE

## EMOONELLE

OVER DE PERCEPTIE VAN DE **B**ELGISCHE  
ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE-MARKT  
DOOR DE GEBRUIKERS

Gegevens verzameld van eind maart tot half juni 2014  
Rapport uitgevoerd voor:



## Preambule

Deze studie schets een beeld van de telecommunicatiemarkt in België gezien door de ogen van de gebruikers in 2014. Het telecommunicatiegebruik, de perceptie van de operatoren en de houding van de consument passeren er de revue.

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens die werden ingezameld tijdens een representatieve steekproef van 1.217 gebruikers afkomstig uit de drie gewesten van het land om een betrouwbaar beeld te krijgen van het geheel van België.

De resultaten tonen een markt die wordt gedomineerd door de historische operatoren en waarop de vier meest gebruikte diensten de volgende zijn: mobiele telefonie, televisie, internet thuis en vaste telefonie. De mate waarin de diensten worden gebruikt, hangt af van de leeftijd van de gebruikers.

Deze gebruikers van telecommunicatiediensten zijn in de eerste plaats gevoelig voor economische criteria maar laten de concurrentiekrachten niet optimaal spelen; zo vergelijkt minder dan de helft de aanbiedingen.

De gebruikers blijken echter wel ondernemend wanneer ze een probleem zien zoals een onderbreking van de dienstverlening: in de meeste gevallen nemen ze concrete stappen om het probleem op te lossen.

Ten slotte wordt ook vastgesteld dat de gebruikers soms worden gehinderd door de complexiteit van de telecommunicatiewereld en het gevoel hebben dat ze slecht zijn geïnformeerd over hun rechten.

De grove schets die hier wordt getekend van de telecommunicatiewereld, wordt verder ingekleurd en genuanceerd in dit rapport.

Er werd een gelijkaardige enquête verwezenlijkt in 2012 en 2013. De algemene resultaten worden dus vergeleken met deze van de voorgaande jaren.

Deze studie ontplooit zich langs zes grote analysethema's: het gebruik van de telecommunicatiediensten; de tevredenheid van de gebruikers en de eventuele problemen waarmee zij geconfronteerd worden; de vergelijking van de aanbiedingen; veranderen van operator; informatieverstrekking en responsabilisering van de consument; en ten slotte de diensten die onder de universele dienst vallen.



## Inhoudsopgave

Preambule .....	0
Inhoudsopgave .....	3
Lijst van de grafieken.....	6
Lijst van de tabellen.....	10
1. Inleiding .....	12
1.1. Doelstellingen.....	13
1.2. Betrokken partijen.....	13
1.3. Organisatie van de enquête .....	14
1.4. Structuur van de vragenlijst .....	14
1.5. Proces van gegevensinzameling.....	15
1.6. Opschoning en validering van de gegevens .....	16
1.7. Antwoordgraad .....	17
1.8. Representativiteit van de steekproef.....	17
1.9. Bespreking werkwijze.....	18
2. Telecommunicatiegebruik.....	25
2.1. Gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten .....	25
2.2. Gebruik van diensten in een gegroepeerd aanbod of een bundel .....	35
2.3. Telecommunicatieapparatuur en -diensten gebruikt in een pack of bundel.....	38
2.4. Betrokken telecommunicatieoperatoren.....	42
2.5. Gebruikt de consument een abonnement of een prepaidkaart voor de mobiele telefonie? 48	
2.6. Gebruik van telefonie via internet voor nationale oproepen .....	50
2.7. Gebruiksfrequentie van telefonie via internet voor nationale oproepen.....	51
2.8. Gebruikt de consument het gepersonaliseerde e-mailadres dat zijn provider voor internet thuis hem ter beschikking stelt? .....	53
2.9. Conclusies over het telecommunicatiegebruik.....	55
3. Tevredenheid, vertrouwen en ervaren problemen .....	56
3.1. Denkt de consument dat hij het goedkoopste aanbod op de markt geniet? .....	56
3.2. Vertrouwen wat betreft de naleving van de rechten, de informatie en de betrouwbaarheid van de facturering .....	58
3.3. Tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de prijzen .....	62
3.4. Overeenstemming verbindingssnelheid met de geadverteerde snelheid.....	66

3.5.	Hebben de consumenten problemen ondervonden met hun operator(en) gedurende de drie meest recente jaren? .....	68
3.6.	Diensten waarvoor problemen werden vastgesteld .....	70
3.7.	Types van problemen vastgesteld bij de operatoren.....	75
3.8.	Hebben de consumenten die problemen hebben ondervonden met hun operator gedurende de drie meest recente jaren reeds stappen ondernomen? .....	81
3.9.	Soorten van stappen ondernomen naar aanleiding van problemen die werden vastgesteld bij de operatoren.....	83
3.10.	Redenen waarom geen stappen werden ondernomen naar aanleiding van de problemen ervaren bij de operatoren .....	85
3.11.	Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen na een storing? .....	87
3.12.	Conclusies over de tevredenheid, het vertrouwen en de ervaren problemen.....	88
4.	Vergelijking van de aanbiedingen en de operatoren .....	90
4.1.	Vergelijkt de consument de aanbiedingen alvorens een operator te kiezen?.....	90
4.2.	Gemak om de diensten en prijzen te vergelijken.....	92
4.3.	Bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren.....	95
4.4.	Criteria voor de keuze van een operator .....	99
4.5.	Hoe heeft de consument de verbindingssnelheid bepaald die hij nodig heeft?.....	105
4.6.	Raadpleging van sites voor de vergelijking van kosten en diensten .....	109
4.7.	Gebruik van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT .....	110
4.8.	Laatste gebruik van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT .....	113
4.9.	Gebruiksgemak van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT .....	114
4.10.	Zijn de consumenten die de tariefvergelijker van het BIPT hebben gebruikt vervolgens van tariefplan of van operator veranderd?.....	116
4.11.	Conclusies over de vergelijking van de aanbiedingen en de operatoren.....	118
5.	Wijziging van operator .....	119
5.1.	Zijn de consumenten van operator veranderd de afgelopen drie jaar? .....	119
5.2.	Gemak om van operator te veranderen.....	125
5.3.	Redenen om al 3 jaar niet meer van operator te zijn veranderd.....	130
5.4.	Redenen waarom de consumenten van operator zijn veranderd de afgelopen drie jaar..	134
5.5.	Oplossingen die zouden overtuigen om van operator te veranderen .....	136
5.6.	Conclusies betreffende het veranderen van operator .....	138
6.	Informatie en responsabilisering van de consument.....	140
6.1.	Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten .....	140

6.2.	Is de consument op de hoogte van de verplichting voor de operator om jaarlijks een tarief voor te stellen dat is aangepast aan het gebruikspatroon?.....	142
6.3.	Heeft de operator een tariefplan voorgesteld dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel? .....	144
6.4.	Is de consument veranderd van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel?.....	146
6.5.	Redenen waarom de consument niet is veranderd van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel .....	148
6.6.	Is de consument op de hoogte van de einddatum van zijn contracten van bepaalde duur? 150	
6.7.	Kent de consument de dure nummers?.....	152
6.8.	Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om zijn vaste telefoonnummer te houden wanneer hij verandert van operator?.....	155
6.9.	Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om zijn gsm-nummer te houden wanneer hij verandert van operator? .....	156
6.10.	Weet de consument dat hij het gepersonaliseerde e-mailadres dat zijn provider voor internet thuis hem ter beschikking stelt, kan behouden wanneer hij van operator verandert? ...	158
6.11.	Weet de consument onder welke voorwaarden hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen? .....	160
6.12.	Weet de consument wanneer hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?.....	162
6.13.	Weet de consument wat de minimale verbindingssnelheid is die nodig is om op het web te surfen en mails thuis te bekijken? .....	164
6.14.	Conclusies over de voorlichting van de consument .....	167
7.	De universele dienst.....	169
7.1.	Wat wordt geraadpleegd om een telefoonnummer te zoeken? .....	169
7.2.	Frequentie van raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen .	175
7.3.	Gebruiksfrequentie van de inlichtingendiensten.....	176
7.4.	Kennis van de voorwaarden voor recht op het sociaal tarief .....	178
7.5.	Begunstigden van het sociaal tarief .....	180
7.6.	Conclusies in verband met de universele dienst.....	182
8.	Bijlage : Vergelijkende tabel met de vragenlijsten en cijfers van 2012, 2013 en 2014.....	182
8.1.	vergelijkende tabel met de cijfers van 2012, 2013 en 2014 .....	183

## Lijst van de grafieken

Figuur 1: telecommunicatieapparatuur of -diensten gebruikt in 2012, 2013 en 2014.....	26
Figuur 2: verschillen deels te wijten aan de vertaling van "onderweg" door "mobiel" (2012-2013) en "onderweg" (2014) per taal van de vragenlijst en per jaar.....	28
Figuur 3: gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten volgens leeftijd .....	29
Figuur 4: gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten per gewest.....	31
Figuur 5: voornaamste combinaties van gebruikte apparatuur of diensten .....	32
Figuur 6: voornaamste combinaties van gebruikte apparatuur of diensten volgens leeftijd.....	34
Figuur 7: diensten in een gebundelde aanbieding in 2013 en 2014 .....	35
Figuur 8: diensten in een gebundelde aanbieding volgens de definitie van het BIPT in 2013 en 2014	37
Figuur 9: diensten in een gebundelde aanbieding volgens de definitie van het BIPT, volgens leeftijd	38
Figuur 10: aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack in 2014 .....	40
Figuur 11: aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack (aangepast aan de definitie van het BIPT van een bundel) in 2014 .....	41
Figuur 12: aandelen van de telecommunicatietoestellen en -diensten in een bundel in 2014.....	42
Figuur 13: telecommunicatieoperatoren in 2014 .....	43
Figuur 14: telecommunicatieoperatoren per gewest .....	45
Figuur 15: voornaamste combinaties van telecommunicatieoperatoren .....	47
Figuur 16: formule voor mobiele telefonie onder de gebruikers van mobiele telefonie in 2012, 2013 en 2014.....	49
Figuur 17: formule voor mobiele telefonie onder de gebruikers van mobiele telefonie, volgens leeftijd .....	50
Figuur 18: bestemming van de oproepen via telefonie via internet (VoIP) in 2014 .....	51
Figuur 19: gebruiksfrequentie van telefonie via internet voor nationale oproepen in 2014 .....	52
Figuur 20: gebruik van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014.....	53
Figuur 21: gebruik van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken.....	54
Figuur 22: het goedkoopste aanbod op de markt genieten in 2012, 2013 en 2014.....	57
Figuur 23: het goedkoopste aanbod op de markt genieten volgens leeftijd.....	58
Figuur 24: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten .....	59
Figuur 25: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten volgens leeftijd.....	61
Figuur 26: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten per gewest .....	62
Figuur 27: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven .....	63
Figuur 28: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven, volgens leeftijd.....	65
Figuur 29: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator en tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt per gewest .....	66
Figuur 30: overeenstemming tussen de werkelijke verbindingssnelheid en de geadverteerde snelheid in 2012, 2013 en 2014 .....	67
Figuur 31: probleem in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014.....	68

Figuur 32: probleem in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd .....	69
Figuur 33: probleem in de afgelopen drie jaar volgens gewest .....	70
Figuur 34: dienst(en) waarvoor een probleem werd vastgesteld door de personen die hebben verklaard te zijn geconfronteerd met een probleem/problemen in 2013 en 2014.....	71
Figuur 35: verhouding van gebruikers van apparatuur of diensten waarvoor een probleem/problemen werden vastgesteld .....	72
Figuur 36: voornaamste combinaties van diensten waarvoor een probleem werd aangegeven (% van de personen die hebben geantwoord dat ze problemen hebben ondervonden) .....	74
Figuur 37: aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden .....	76
Figuur 38: aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden in 2014 volgens leeftijd.....	78
Figuur 39: voornaamste combinaties van types van problemen vastgesteld bij de operatoren .....	80
Figuur 40: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering naargelang van het feit al dan niet reeds.....	81
Figuur 41: stap(pen) ondernomen om het probleem/de problemen op te lossen ervaren door de personen die een probleem/.....	82
Figuur 42: stappen ondernomen na een probleem ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben gehad en.....	84
Figuur 43: redenen waarom geen stappen werden ondernomen door de personen die een probleem/problemen hebben gehad en die geen stappen hebben ondernomen in 2012, 2013 en 2014.....	86
Figuur 44: schadevergoedingen in geval van storingen in 2013 en 2014 .....	88
Figuur 45: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren in 2012, 2013 en 2014.....	91
Figuur 46: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren volgens leeftijd .....	92
Figuur 47: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken in 2012, 2013 en 2014 .....	93
Figuur 48: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken volgens leeftijd.....	94
Figuur 49: gemak om prijzen en diensten te vergelijken naargelang van de ervaring van vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren .....	95
Figuur 50: bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren door de personen die vergelijken .....	96
Figuur 51: bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren volgens leeftijd .....	98
Figuur 52: criteria voor keuze van een operator in 2012, 2013 en 2014.....	100
Figuur 53: criteria voor de keuze van een operator volgens leeftijd .....	102
Figuur 54: voornaamste combinaties van criteria voor de keuze van een operator .....	103
Figuur 55: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren naargelang van de criteria voor de keuze van een operator.....	104
Figuur 56: criteria voor de bepaling van de vereiste verbindingssnelheid door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014 .....	106
Figuur 57: criteria voor de bepaling van de vereiste verbindingssnelheid door die personen die over internet thuis beschikken, volgens leeftijd .....	108
Figuur 58: frequentie van vergelijking van de kosten in 2012, 2013 en 2014 .....	110
Figuur 59: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT in 2012, 2013 en 2014 .....	111

Figuur 60: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT, volgens leeftijd .....	112
Figuur 61: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT, volgens gewest .....	113
Figuur 62: laatste gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT in 2013 en 2014 .....	114
Figuur 63: relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT .....	115
Figuur 64: verandering van tariefplan en/of van operator na het gebruik van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT door die personen die de tariefvergelijker reeds hadden gebruikt, in 2012, 2013 en 2014.....	117
Figuur 65: verandering van operator in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014 .....	120
Figuur 66: verandering van operator voor vaste telefonie gedurende de drie meest recente jaren in 2014.....	121
Figuur 67: verandering van operator voor mobiele telefonie gedurende de drie meest recente jaren in 2014.....	122
Figuur 68: verandering van operator in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd .....	123
Figuur 69: verandering van operator voor vaste telefonie gedurende de drie meest recente jaren, volgens leeftijd .....	124
Figuur 70: verandering van operator voor mobiele telefonie gedurende de drie meest recente jaren, volgens leeftijd .....	125
Figuur 71: gemak om van operator te veranderen in 2012, 2013 en 2014 .....	126
Figuur 72: gemak om van operator te veranderen (zonder precisering van de dienst) naargelang van de ervaring om van operator te veranderen.....	128
Figuur 73: gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen naargelang van de ervaring om van operator voor vaste telefonie te veranderen.....	129
Figuur 74: gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen naargelang van de ervaring om van operator voor mobiele telefonie te veranderen .....	130
Figuur 75: redenen om niet van operator te zijn veranderd voor de personen die reeds 3 jaar niet meer zijn veranderd .....	132
Figuur 76: redenen om van operator te zijn veranderd voor de personen die de afgelopen 3 jaar zijn veranderd .....	135
Figuur 77: oplossingen die de consument zouden overtuigen om van operator te veranderen in 2012, 2013 en 2014.....	137
Figuur 78: gevoel van goed te zijn ingelicht over zijn rechten in 2012, 2013 en 2014 .....	141
Figuur 79: de operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel .....	143
Figuur 80: de operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel .....	144
Figuur 81: de operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel.....	145
Figuur 82: de operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel volgens gewest .....	146
Figuur 83: verandering van tariefplan naar aanleiding van een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel door de personen die dit voorstel hadden ontvangen in 2012, 2013 en 2014 .....	147
Figuur 84: redenen waarom niet werd veranderd van tariefplan na het voorstel aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014 .....	149

Figuur 85: einddatum van het contract, in 2012, 2013 en 2014.....	151
Figuur 86: dure nummers in 2012, 2013 en 2014 .....	153
Figuur 87: voornaamste combinaties van dure nummers .....	154
Figuur 88: mogelijkheid om het vaste telefoonnummer te houden, in 2012, 2013 en 2014 .....	155
Figuur 89: mogelijkheid om het mobiele nummer te houden voor de gebruikers van mobiele telefonie in 2012, 2013 en 2014.....	157
Figuur 90: mogelijkheid om het mobiele nummer te houden voor de gebruikers van mobiele telefonie volgens leeftijd.....	158
Figuur 91: behoud van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014.....	159
Figuur 92: kosteloze opzegging van een mobiel abonnement voor de gebruikers van mobiele telefonie .....	161
Figuur 93: minimumduur om het gsm-contract op te zeggen in 2013 en 2014 .....	163
Figuur 94: minimumduur om het gsm-contract op te zeggen, volgens leeftijd.....	164
Figuur 95: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis in 2012, 2013 en 2014. ....	165
Figuur 96: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis volgens leeftijd.....	166
Figuur 97: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis volgens geslacht.....	167
Figuur 98: oplossingen gebruikt om een telefoonnummer op te zoeken in 2012, 2013 en 2014.....	170
Figuur 99: voornaamste combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken .....	172
Figuur100: oplossingen om een nummer te zoeken in 2012, 2013 en 2014.....	173
Figuur 101: analyse per leeftijd van de combinaties van gebruikte oplossingen om telefoonnummers te zoeken, volgens leeftijd.....	174
Figuur 102: raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen in 2012, 2013 en 2014.....	175
Figuur 103: raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen volgens leeftijd .....	176
Figuur 104: beroep op de inlichtingendiensten in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014 .....	177
Figuur 105: beroep op de inlichtingendiensten in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd .....	178
Figuur 106: voorwaarden om het sociaal tarief te genieten in 2012, 2013 en 2014.....	179
Figuur 107: een sociaal tarief genieten in 2012, 2013 en 2014 .....	181

## Lijst van de tabellen

Tabel 1: aantal gebruikte telecommunicatietoestellen of -diensten .....	32
Tabel 2: aantal aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack.....	39
Tabel 3: aantal gebruikte operatoren .....	46
Tabel 4: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten in 2014 .....	59
Tabel 5: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven in 2014 .....	63
Tabel 6: overeenstemming tussen de werkelijke verbindingssnelheid en de geadverteerde snelheid in 2014.....	67
Tabel 7: aantal aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten waarmee problemen werden ervaren .....	73
Tabel 8: aantal problemen ervaren gedurende de voorbije drie jaar .....	79
Tabel 9: aantal stappen ondernomen om de problemen op te lossen.....	85
Tabel 10: aantal redenen waarom geen stappen werden ondernomen .....	87
Tabel 11: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken in 2014.....	93
Tabel 12: aantal bronnen van informatie voor de vergelijking van de aanbiedingen van de operatoren .....	99
Tabel 13: aantal criteria voor de keuze van de operator .....	103
Tabel 14: aantal parameters die de keuze van de verbindingssnelheid hebben bepaald .....	109
Tabel 15: relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT in 2014 .....	115
Tabel 16: gemak om van operator te veranderen (algemene vraag) in 2014 .....	126
Tabel 17: gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen in 2014 .....	126
Tabel 18: gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen in 2014.....	127
Tabel 19: aantal redenen waarom niet werd veranderd van operator .....	133
Tabel 20: aantal redenen waarom niet werd veranderd van operator .....	136
Tabel 21: aantal oplossingen die zouden overtuigen om van operator te veranderen.....	138
Tabel 22: gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten in 2014 .....	141
Tabel 23: aantal redenen waarom niet werd veranderd van tariefplan op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel .....	150
Tabel 24: aantal mogelijkheden om de einddatum van het contract terug te vinden .....	152
Tabel 25: aantal dure nummers in de lijst (met uitzondering van het antwoord Geen idee) .....	154
Tabel 26: aantal mogelijkheden om zijn mobiel abonnement kosteloos op te zeggen (buiten Geen idee).....	162
Tabel 27: aantal oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken .....	171
Tabel 28: aantal voorwaarden om het sociaal tarief te genieten .....	180



## 1. Inleiding

In het kader van zijn opdrachten op het stuk van telecommunicatie, vandaag elektronische communicatie geheten, neemt het BIPT de nodige maatregelen opdat het regelgevingskader wordt nageleefd, de concurrentie zich ten volle en billijk kan ontplooien, sommige opdrachten van openbaar nut worden vervuld en de consumentenbelangen worden gevrijwaard.

De door het strategisch plan van het BIPT beoogde doelstellingen voor 2014-2016 inzake bevordering van de belangen van de gebruikers zijn: tarifaire transparantie, een gemakkelijke vergelijking, begrijpelijke contractuele voorwaarden die sleutelementen zijn voor de bescherming die wordt nagestreefd door elke consument in zijn betrekkingen met zijn leverancier. Dit kadert in de continuïteit van het strategisch plan 2011-2013 dat als voornaamste doelstellingen had:

- de consument responsabiliseren;
- het welzijn van de consument verbeteren uit het oogpunt van prijs, keuze, kwaliteit, verscheidenheid, betaalbaarheid en veiligheid;
- de consument doeltreffend beschermen tegen ernstige risico's en bedreigingen waar hij individueel machteloos tegenover staat.

Een van de prioriteiten om deze strategie te volbrengen, is de verbetering van de follow-up van de consumptiemarkten en het nationale beleid ten behoeve van de consument.

Inzicht verwerven in de gedragingen van de gebruikers op de Belgische elektronische-communicatiemarkt vormt dus een belangrijke stap om het beleid van het BIPT ten uitvoer te brengen en aan te passen. Met dat doel voor ogen heeft het BIPT, na de offerteaanvraag G&N\YDL\2011\01, de Universit  catholique de Louvain (UCL) aangeduid om een enquête te houden gedurende drie jaar (2012, 2013, 2014) over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers.

## 1.1. Doelstellingen

Het doel van het toezicht op de Belgische communicatiemarkt vanuit het standpunt van de gebruikers is gegevens verzamelen op basis van een enquête bij een representatief deel van de Belgische bevolking.

De algemene vragen die het BIPT wil kunnen beantwoorden op basis van de verzamelde gegevens zijn:

- Hoe gedragen de gebruikers op de Belgische telecommunicatiemarkt zich en in het bijzonder betreffende de participatiegraad van de gebruikers op de markt, het overstappen naar een andere operator, de vergelijking van aanbiedingen, de tevredenheidsgraad?
  - Beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische-communicatiediensten?
  - Zijn de gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten?
  - Wat zijn de variabelen waar het BIPT zich dient op te focussen om vrije concurrentie op de markt te stimuleren en de gebruikers een markt te bieden die correct functioneert in termen van prijs, keuze en innovatie?
  - Hoe ziet de Belgische gebruiker het optreden van de regulator op het stuk van de bescherming van de consument?

De vergaarde data betreffen het doelpubliek van personen vanaf 15 jaar die in een gezin wonen en die in België gehuisvest zijn.

## 1.2. Betrokken partijen

De Universit  catholique de Louvain (UCL) heeft een beroep gedaan op de volgende partners om dit project tot een goed einde te brengen:

- Plateforme technologique de Support en M thodologie et Calcul Statistique (SMCS, IMMAQ) van de Universit  catholique de Louvain (UCL).
  - Verantwoordelijke: Nathalie Lefèvre
  - Team verantwoordelijk voor de enquête: Céline Bugli, Cedric Taverne, Matthieu Van Pachterbeke, Christian Ritter.
  - Adres: 20, Voie du Roman Pays - 1348 Louvain-La-Neuve
- Medi-Info SCRL

- Verantwoordelijke: Béatrice Danguy
- Adres: 10A, Rue Alphonse Collin - 1330 Rixensart

### 1.3. Organisatie van de enquête

De enquête werd driemaal gehouden, achtereenvolgens in maart 2012, maart 2013 en maart 2014. De gegevens die worden voorgesteld in dit rapport zijn de resultaten van de derde golf van vragenlijsten die werden verstuurd in maart 2014.

De vragenlijsten van de derde golf werden verstuurd naar 4.905 personen na een willekeurige trekking uit het Rijksregister van de natuurlijke personen. De vragenlijst (zie bijlage 1) werd aangepast voor een optische lezing. Ze werd samen met een enveloppe "post betaald door de bestemming" verstuurd zodat ze gratis kon worden teruggestuurd na invulling. De enveloppe werd ontvangen door het Rijksregister om te voldoen aan de vertrouwelijkheidseisen.

Om het aantal antwoorden te verhogen werd een incentive (cadeaucheque van Sodexo©) toegekend aan een respondent op tien. Om deel te nemen aan de loting hebben de respondenten die dat wensten hun gegevens vermeld op een bijgevoegd formulier "Deelname aan de loting" en dit in hun enveloppe bij de ingevulde enquête gestopt. Dat blad werd gescheiden van de vragenlijst bij de opening van de enveloppes onder het toezicht van een ambtenaar van het Rijksregister. Zo kan de identiteit van de deelnemers in geen geval worden gelinkt aan de antwoorden.

### 1.4. Structuur van de vragenlijst

De vragenlijst omvat 5 delen die worden voorafgegaan door een reeks sociodemografische vragen. De antwoorden op deze sociodemografische vragen werden ingezameld om enerzijds na te gaan of ze het gedrag en de houding van de telecommunicatiegebruikers beïnvloeden en anderzijds om zich te vergewissen van de representativiteit van de steekproef. De informatie die werd vergaard werd evenwel beperkt om de anonimiteit van de deelnemers te garanderen.

Het eerste deel is gewijd aan het gebruik van de telecommunicatieapparatuur en -diensten alsook aan de keuze van de operatoren. Er werd ook gepeild naar de criteria en bronnen van vergelijking die deze keuze hebben gestuurd.

Het volgende deel onderzoekt de tevredenheid en het vertrouwen van de gebruiker ten opzichte van de operator. De eventuele problemen waarmee de consumenten worden geconfronteerd, de stappen die ze hebben ondernomen om deze problemen te verhelpen en de redenen waarom dergelijke stappen al dan niet werden ondernomen, zijn de revue gepasseerd. Als afsluiter in dit deel komt een reeks vragen over de vergelijkingen van prijzen en diensten tussen operatoren en het gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)).

De analyse van de instelling ten opzichte van het veranderen van operator is het thema van het derde deel. De redenen om al dan niet van operator te veranderen worden onderzocht, alsook de indruk van gemak om te veranderen en de middelen om dit gemak te vergroten.

Het vierde deel peilt naar de kennis van de consument over de rechten die hem beschermen, in het bijzonder het recht om een aangepast tariefplan te krijgen. Dit deel omvat ook een reeks specifieke vragen over het gebruik van de mobiele telefoon en internet thuis.

De vragenlijst sluit af met een deel gewijd aan de kennis van de consument over diverse "universele" diensten, hoofdzakelijk de inlichtingendienst, de telefoongidsen en het sociaal tarief.

De vragenlijst wordt bijgevoegd als Bijlage 1. Voor meer leesbaarheid werd het analyserapport rond 6 grote thema's gestructureerd: het gebruik van de telecommunicatiediensten; de tevredenheid van de gebruikers en de eventuele problemen waarmee zij geconfronteerd worden; de vergelijking van de aanbiedingen; veranderen van operator; informatieverstrekking en responsabilisering van de consument; en ten slotte de diensten die onder de universele dienst vallen. Het originele nummer van de vraag wordt steeds gepreciseerd aan het begin van elke analyse.

Om de gegevensverwerking te uniformiseren en te versnellen, zijn de meeste vragen gesloten vragen: de persoon die de vragenlijst beantwoordt moet een of meer mogelijkheden selecteren uit de keuzes die worden voorgesteld. Aangezien deze antwoordwijze noodzakelijk beperkt is, krijgt de respondent de keuze *Andere* waar gerechtvaardigd. Indien de deelnemer deze mogelijkheid kiest, wordt hij verzocht zijn antwoord in een daartoe voorziene ruimte te preciseren. Door een onderzoek van dit soort van antwoorden worden latere meer specifieke analyses mogelijk.

De vragenlijst 2014 is een herziene en verbeterde versie van de vragenlijsten van de voorbije jaren. Wanneer een nieuwe vraag wordt toegevoegd werd dat duidelijk aangegeven in de analyse, onder de beschrijving van de vraag. Zo ook wanneer bepaalde antwoordelementen werden gewijzigd of toegevoegd, dan wordt dit gedetailleerd in een voetnoot in de algemene analyse van de vraag.

## 1.5. **Proces van gegevensinzameling**

Op basis van het hierna beschreven peilingsplan, werden 4.905 vragenlijsten verstuurd tussen 10 maart en 14 maart 2014. Er werd een herinneringsbrief verstuurd op 31 april 2014. Na ontvangst van deze brief hebben 53 personen contact opgenomen met ons om een nieuwe kopie van de vragenlijst te ontvangen omdat ze het origineel hadden misplaatst. De laatste vragenlijsten werden ingevuld ontvangen begin juni 2014.

De ingevulde vragenlijsten dienden te worden doorgestuurd in een voorgefrankeerde enveloppe naar het Rijksregister teneinde de anonimiteit van de deelnemers bij de loting van de incentive te garanderen. Ongeveer 69% van de respondenten heeft het deelnameformulier voor de loting van de Sodexo©-cadeaucheque bijgevoegd. De diensten van het Rijksregister hebben willekeurig 1 op de 10

deelnemers gekozen na het einde van de gegevensinzameling. **86** respondenten hebben aldus een Sodexho-cadeaucheque ontvangen van een waarde van € 20.

## 1.6. Opschoning en validering van de gegevens

Het Rijksregister heeft 1.251 vragenlijsten ontvangen en gescand via optische lezing. Vervolgens konden 1.217 vragenlijsten worden gevalideerd aan de hand van een opschonings- en valideringsproces. Bij de opschoning van de gegevens werden 34 vragenlijsten volledig uit de database gehaald omdat ze te incoherent waren en/of niet volstonden of helemaal niet ingevuld waren.

De valideringscriteria die werden geverifieerd zijn de volgende:

1. Coherentie van de filtervragen. Een vraag X creëert bijvoorbeeld een filter voor vraag Y: er dient te worden gecontroleerd of de respondent die "nee" heeft geantwoord voor X geen enkel antwoord geeft op vraag Y bijvoorbeeld.
2. Geldigheid van de uitsluitende antwoorden (van het type "Ik weet het niet", "Niet van toepassing", enz.).
3. Geldigheid van de antwoorden "Andere": Indien de respondent "Andere" heeft aangevinkt, hebben we gecontroleerd of het gegeven antwoord zich niet reeds in de lijst van antwoordvoorstellen bevond.
4. Verificatie van de sleutelvragen. 24 personen hebben bijvoorbeeld niet geantwoord op vraag 1.1: "*Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u?*" Aangezien de andere vragen uit de vragenlijst het niet mogelijk maken om met zekerheid het eventuele gebruik van alle apparatuur te achterhalen, worden deze respondenten uitgesloten.
5. Uitsluiting van de vragenlijsten waarvoor de respondent bijna alle antwoorden van de vragen met meerdere antwoordmogelijkheden heeft aangevinkt.
6. Uitsluiting van de vragenlijsten waarvoor de respondent niet heeft geantwoord op een voldoende aantal vragen.
7. Longitudinale analyse van elke respondent: de vragenlijsten met te veel incoherenties werden uitgesloten.

Er is een gedetailleerd valideringsverslag beschikbaar op verzoek.

## 1.7. **Antwoordgraad**

Om een maximale foutmarge van 5% te garanderen in elk van de drie gewesten van het land, hebben we 1.635 vragenlijsten verstuurd per gewest (ofwel 4.905 vragenlijsten in totaal in alle gemeenten van België) volgens geslacht en leeftijdscategorie. Daarvan hebben we 1.217 vragenlijsten teruggekregen en gevalideerd, wat een retour van 25% vertegenwoordigt. Ze werden als volgt verdeeld per gewest:

- Vlaanderen: 459 vragenlijsten ofwel een retour van 28%.
- Brussel: 334 vragenlijsten ofwel een retour van 20%.
- Wallonië: 398 vragenlijsten ofwel een retour van 24%.

De algemene antwoordgraad is 25% voor een verwachte retour van 24%. De retourgraad kan dus worden beschouwd als bevredigend aangezien hij licht hoger is dan de verwachtingen voor het geheel van het land alsook voor twee van de drie gewesten van het land. Enkel het Brusselse gewest vertegenwoordigt een retour die licht lager ligt dan de verwachtingen, wat zich zal vertalen in een maximale foutmarge van 5,36% in Brussel tegenover 4,57% in Vlaanderen, 4,9% in Wallonië en 2,81% voor de analyses voor het geheel van het Belgisch grondgebied. De verwachte maximale foutmarge bedroeg 5%.

## 1.8. **Representativiteit van de steekproef**

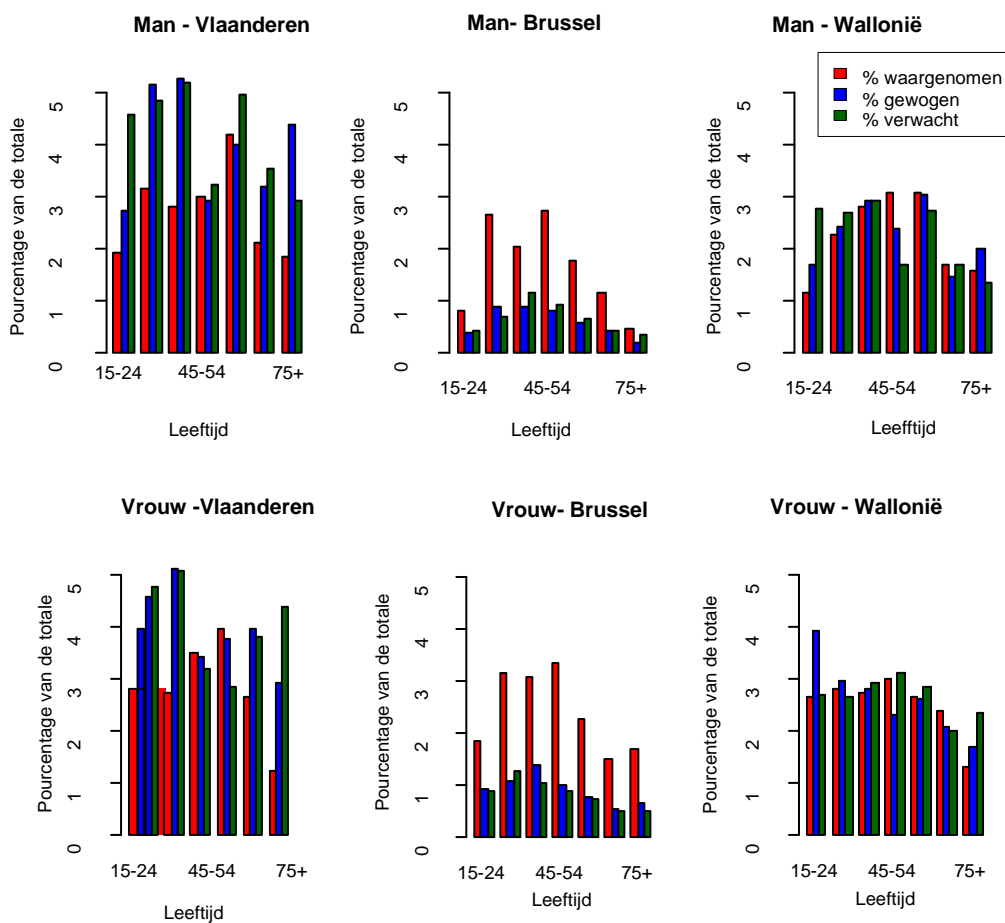
De analyse van de representativiteit van een steekproef bestaat erin na te gaan of de kenmerken van de vergaarde steekproef overeenstemmen met de kenmerken van de gecontacteerde steekproef. Tijdens de willekeurige loting van onze steekproef in het Rijksregister hebben we erop toegezien de mogelijke respondenten te contacteren in elke gemeente van België waarbij de juiste verdeling ervan in termen van geslacht en leeftijdscategorieën werd nageleefd. Toch hebben we geen invloed op de keuze van elke gecontacteerde persoon om al dan niet op de vragenlijst te antwoorden en deze terug te sturen. Er kan dan ook bijvoorbeeld een verschil zijn bij de verdeling van de geslachten in onze steekproef en de werkelijke verdeling van de geslachten bij de Belgische bevolking van 15 jaar en ouder. Hetzelfde geldt voor de leeftijdscategorieën en de gewesten. Het doel van deze analyse is om eventuele afwijkingen te identificeren en deze te corrigeren door de respondenten te wegen via post-stratificatie.

Zoals eerder vermeld werd hetzelfde aantal mogelijke respondenten gekozen in elk gewest van het land om de foutmarge op regionale schaal te controleren. Dit heeft als gevolg dat de Brusselaars oververtegenwoordigd zijn in de brutosteekproef. Om die impact in de analyses te controleren op het hele grondgebied, hebben we de gegevens van bij het begin op gewestelijke schaal gewogen. De

analyse van de representativiteit ten aanzien van de leeftijd en het geslacht houdt dus reeds rekening met deze weging over de gewesten.

De representativiteit van de steekproef wat betreft het geslacht is correct (Aanpassingstoets,  $Q=1.91$ ,  $ddl=1$ ,  $p$ -waarde=0.167). De representativiteit van de steekproef wat betreft de leeftijd daarentegen vormt een probleem (Aanpassingstoets,  $Q=59.55$ ,  $ddl=6$ ,  $p$ -waarde<0.001) doordat meer enquêtes werden ontvangen van bepaalde leeftijdscategorieën dan van andere.

Er werd dus gezorgd voor een weging volgens post-stratificatie op basis van de leeftijd. Dit wordt gecombineerd met een gewestelijke stratificatie. De grafiek op de volgende bladzijde illustreert de toegepaste wegingen.



Illustratie van de wegingen toegepast in 2014

## 1.9. Bespreking werkwijze

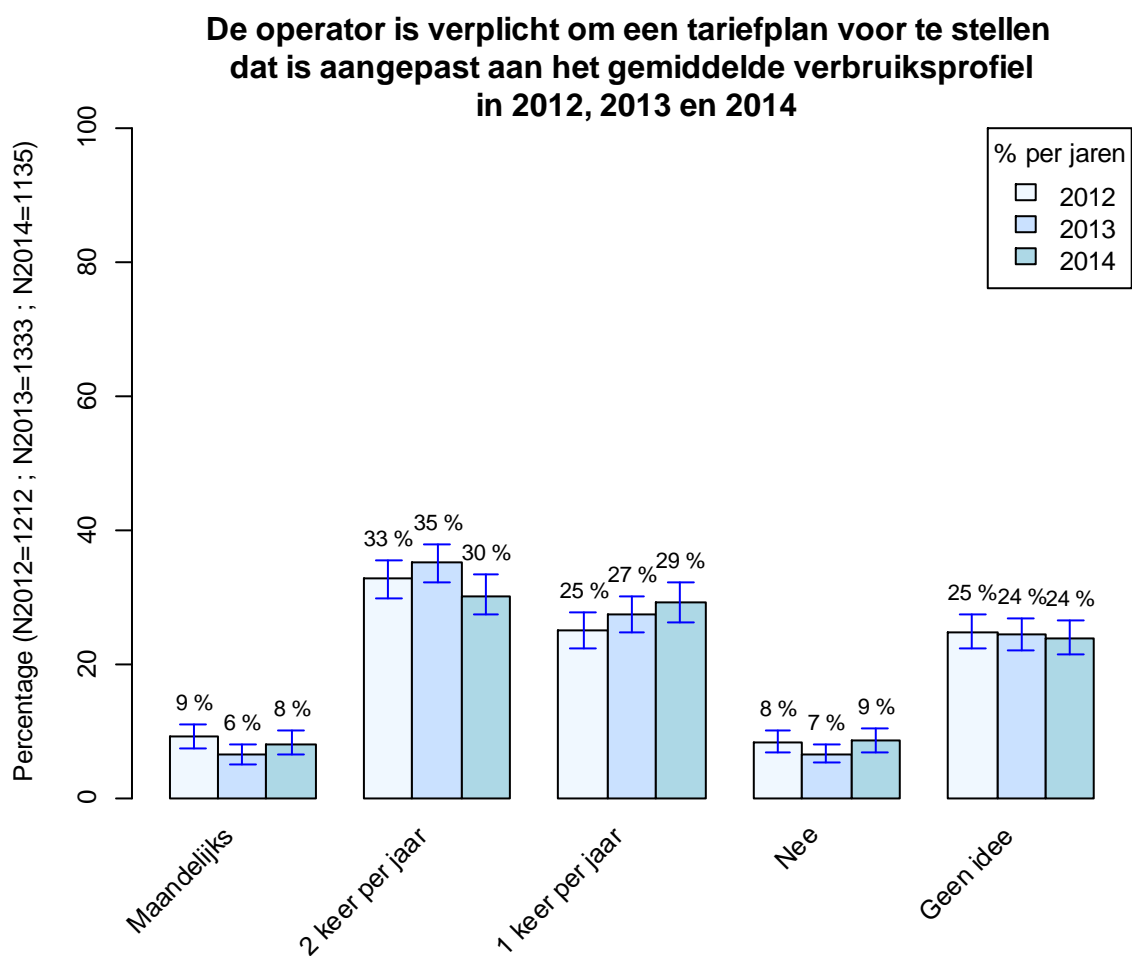
De vragenlijst werd vraag per vraag behandeld en, voor elk ervan, werden verscheidene statistische tools gemobiliseerd.

Aan het begin van elk deel zal een korte paragraaf het aantal gebruikte gegevens voor de analyses betreffende de vraag en het aantal ontbrekende gegevens dat varieert van vraag tot vraag aangeven. Zo kan het belang van de statistische conclusies, indien nodig, worden gerelativeerd wanneer de steekproef klein is. Vervolgens wordt een beschrijvende analyse van de antwoorden op de vraag gegeven:

- Voor de vragen met maar één antwoord (vragen waarvoor maar een van de voorgestelde antwoordelementen kon worden geselecteerd per respondent), wordt een diagram met verticale staven voorgesteld. De hoogte van de staven is evenredig aan het percentage dat er tegenover wordt aangegeven.

De foutmarges worden ook aangegeven op de vergelijkende jaargrafieken. Ze geven de vertrouwenszone aan waarin zich het echte percentage bevindt van de Belgische bevolking van ouder dan 15 jaar in het Rijksregister. Deze intervallen worden geassocieerd met een vertrouwensniveau van 95%.

Aangezien slechts één antwoord mogelijk is per respondent voor dit soort van vragen, bedraagt de som van alle categorieën 100%. In de grafiek hieronder die als voorbeeld wordt gegeven, bedraagt de som van de percentages per jaar (per kleur) wel degelijk 100%.



- Voor de meerkeuzevragen (vragen waarvoor een of meer antwoordelementen kunnen worden gekozen door de respondent), wordt een staafdiagram met de bijbehorende percentages gegeven met horizontale staven.

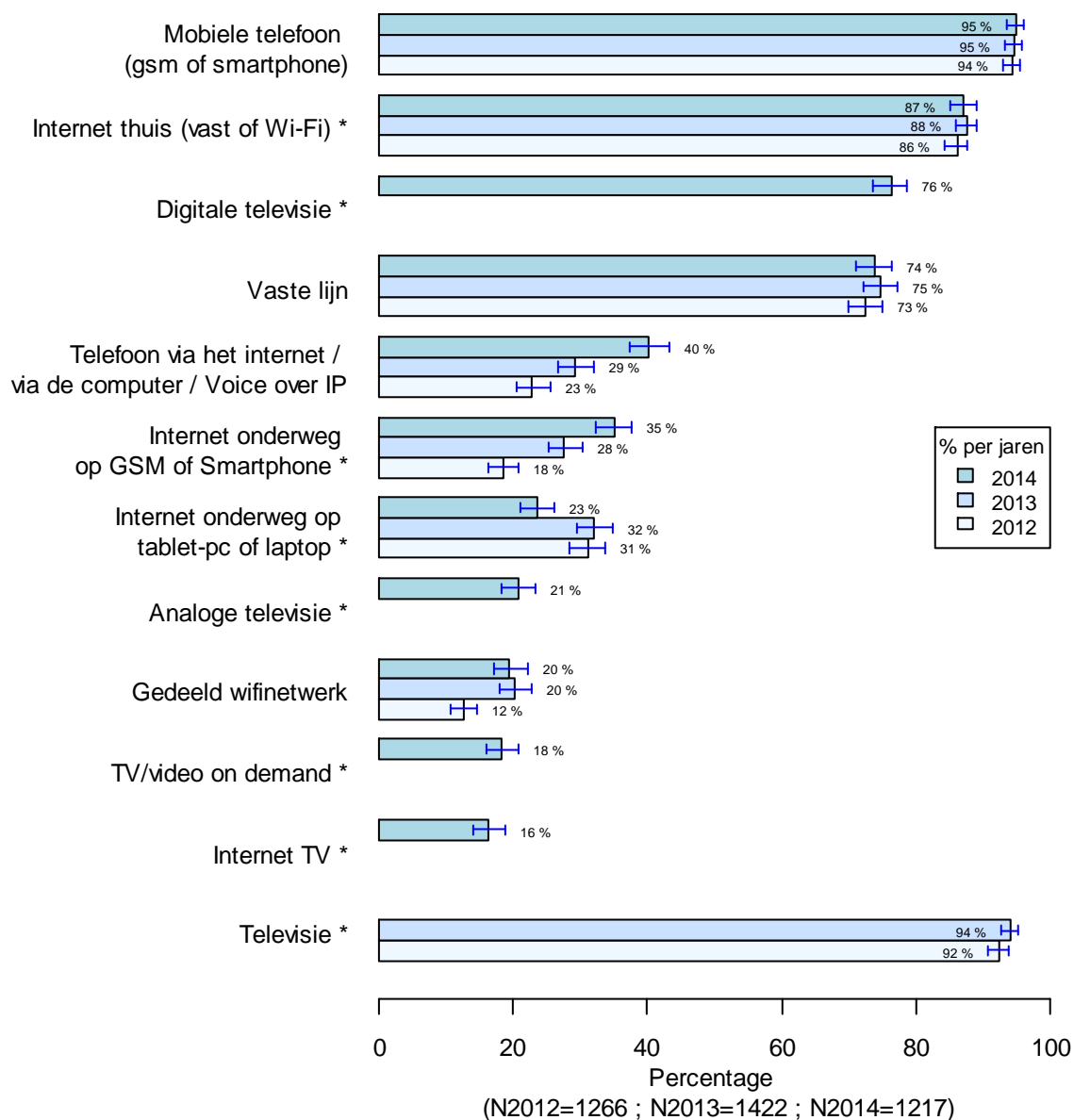
Ook hier, wanneer er een vergelijking is tussen de jaren, zullen de foutmarges worden aangegeven op de grafieken. Deze kunnen op dezelfde wijze worden geïnterpreteerd als eerder.

Aangezien elke respondent meerdere antwoorden kan kiezen, is de som van alle categorieën, in de meeste gevallen, hoger dan 100%. In de tabel onder de grafiek worden de beschrijvende statistieken weergegeven over het aantal door elke respondent gekozen antwoorden. De beschrijvende statistieken omvatten: het minimum, het maximum en het percentiel<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Het percentiel 50 is de mediaan. Dit betekent dat er 50% van de respondenten zijn die, in dit geval, een aantal antwoordelementen hebben gekozen die lager zijn of gelijk aan de waarde van de mediaan. De andere percentielen werken op dezelfde manier met andere percentages.

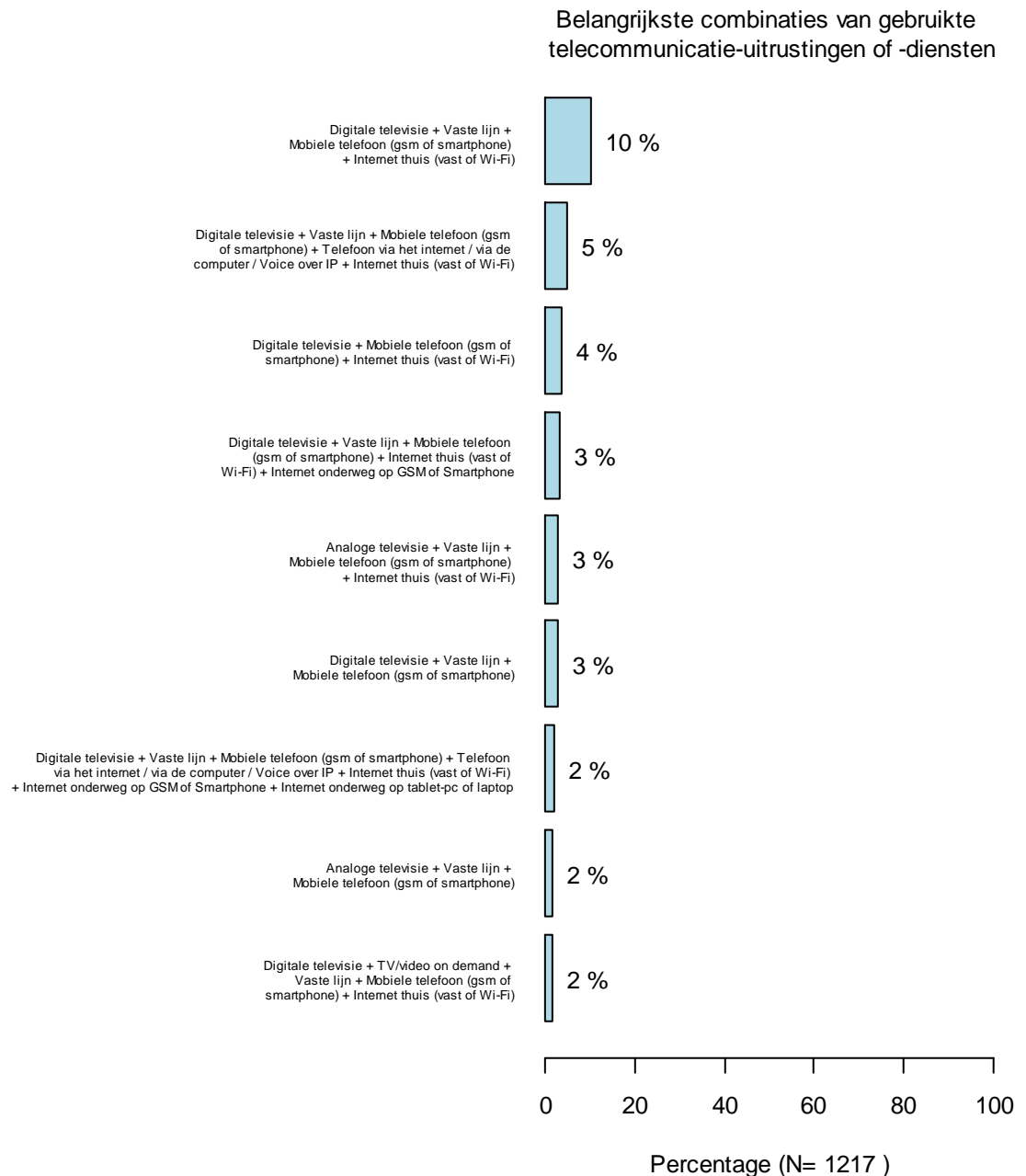
### Gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten in 2012, 2013 en 2014



- Wanneer dat zinvol is, worden de meest voorkomende combinaties van antwoorden ook samengevat in een staafdiagram met horizontale weergave.

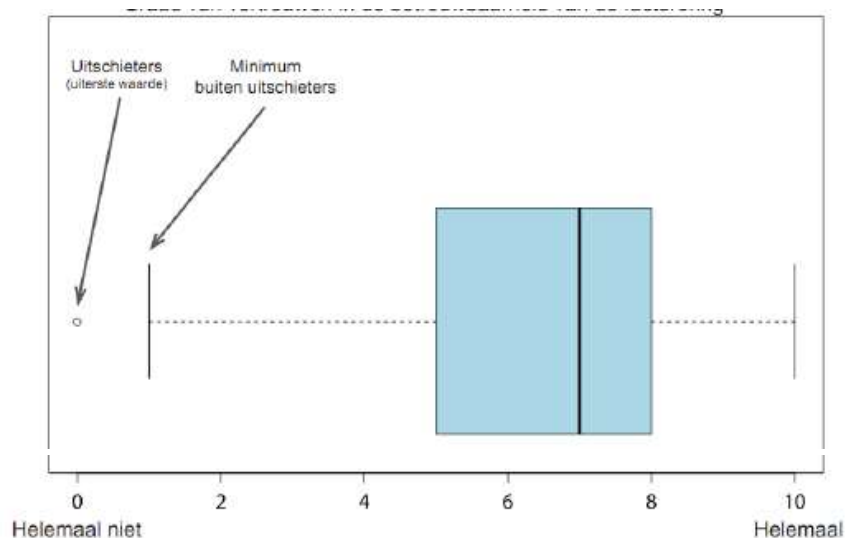
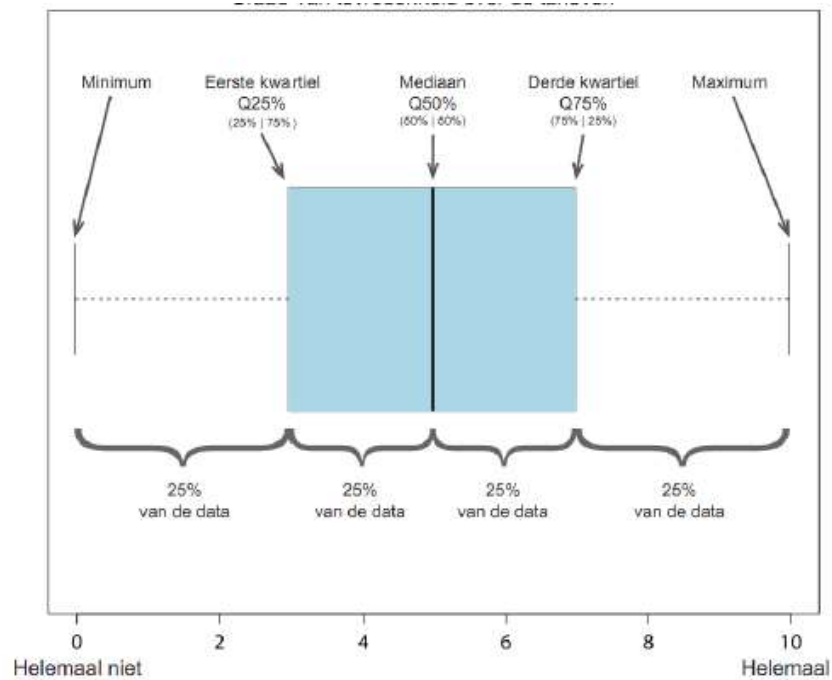
Ook al wordt deze horizontaal weergegeven om aan te duiden dat het een multiplechoicevraag betreft, deze tweede grafiek die betrekking heeft op de combinaties vertegenwoordigt wel degelijk afzonderlijke percentages. Met andere woorden, een respondent die antwoord A en D heeft gekozen zal worden meegeteld in de staaf van de combinatie "A+D" terwijl in de eerste grafiek, die item per item behandelt, de respondent werd meegerekend in de percentages van de staven A en D. In de voorgaande grafiek wordt iemand die bijvoorbeeld "Gsm of smartphone" heeft geantwoord maar ook "televisie",

"internet thuis" en "vaste lijn" meegerekend bij de 95% die "mobiele telefoon (Gsm of smartphone)", bij de 94% die "televisie", bij de 88% die "internet thuis" en bij de 75% die "vaste telefonie" hebben geantwoord. Bij de grafiek hieronder daarentegen zal deze zelfde persoon enkel worden meegerekend in de 21% van de staaf "televisie + vaste lijn + mobiele telefoon (Gsm of smartphone) + internet thuis".



- Bij sommige vragen werd als antwoordmogelijkheid een Likertschaal gegeven<sup>2</sup>. In die gevallen worden de gegevens weergegeven in de vorm van boxplots. Bovendien omvat een tabel onder deze grafiek de beschrijvende statistieken van het antwoord.

De beschrijvende statistieken beperken zich tot het aantal respondenten, het aantal ontbrekende gegevens, het aantal "Geen mening", het gemiddelde, het minimum, het maximum en de percentielen. De 2 grafieken hieronder verklaren de elementen die zich in de boxplots kunnen bevinden. Opgelet: kwartiel en percentiel zijn synoniem in dit geval.



<sup>2</sup> De Likertschaal die worden gebruikt in deze enquête vertegenwoordigen 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij de extremen "zeker niet" bij 0 en "zeker" bij 10 hoorden. Rechts van de schaal werd ook een hokje "geen mening" aangeboden.

- Wanneer verscheidene antwoorden weergegeven in de vorm van een Likertschaal kunnen worden gelinkt, maakt een analyse van de correlatie tussen de antwoorden het mogelijk om de belangrijke verbanden tussen elementen twee aan twee aan te geven. Hier wordt gekozen voor de lineaire Pearson-correlatiecoëfficiënt als meeteenheid. De Pearson-correlatiecoëfficiënt evolueert tussen -1 en 1; hoe hoger in absolute waarde, hoe meer de betrokken elementen gecorreleerd lijken. Indien de coëfficiënt positief is, betekent dit dat de correlatie dat ook is en dat een antwoord dat stijgt voor een van de variabelen vaak wordt geassocieerd met een stijging voor de andere variabele. Indien de coëfficiënt negatief is, wordt een stijging van een van beiden vaak geassocieerd met een daling van de andere variabele.
- Wanneer een vergelijking tussen twee jaren wordt gemaakt, worden de beduidende of consequente verschillen vermeld in de tekst. *Beduidend* dient te worden begrepen in de statistische betekenis van de term. Er wordt dus stroomopwaarts een statistische test uitgevoerd met een vertrouwensniveau van 95%. *Consequent* betekent dat het verschil tussen twee jaar belangrijk blijkt maar niet beduidend. De criteria die worden gebruikt om een consequente verandering te identificeren tussen twee percentages, zijn de volgende: het verschil met betrekking tot het startjaar moet gelijk zijn aan of hoger dan 10% en het niveau van het referentiejaar (2014 voor dit rapport) moet ook hoger zijn dan 10%. Een stijging van 30 naar 34% is bijvoorbeeld consequent gezien het absolute verschil van 4% een relatieve stijging van 13% betekent  $= (34\% - 30\%) / 30\%$ . Een stijging van 80% naar 84% wordt daarentegen niet als consequent beschouwd omdat dit slechts een relatieve stijging van 5% vertegenwoordigt.

Op het niveau van de grafieken wordt deze vergelijking voorgesteld met, in de titel, een uitdrukking van het type *in 2012, 2013 en 2014*. Deze uitdrukking moet niet worden begrepen als een indicatie dat het gemeten evenement zich exact in dat jaar heeft afgespeeld maar eerder dat het werd vermeld in de vragenlijst die werd ingezameld in dat jaar.

Wanneer ten slotte de cijfers van 2014 tegenover deze van 2012 en 2013 worden gelegd, zal de lezer daar bepaalde conclusies kunnen uit trekken maar hij moet in het achterhoofd houden dat de verschillen kunnen worden uitgelegd door de willekeurige variaties of door historische evenementen zoals een tijdelijke panne. Wanneer de vertrouwensintervallen van jaar tot jaar overlappen betekent dit dat de verschillen niet-beduidend zijn vanuit een statistisch standpunt.

## 2. Telecommunicatiegebruik

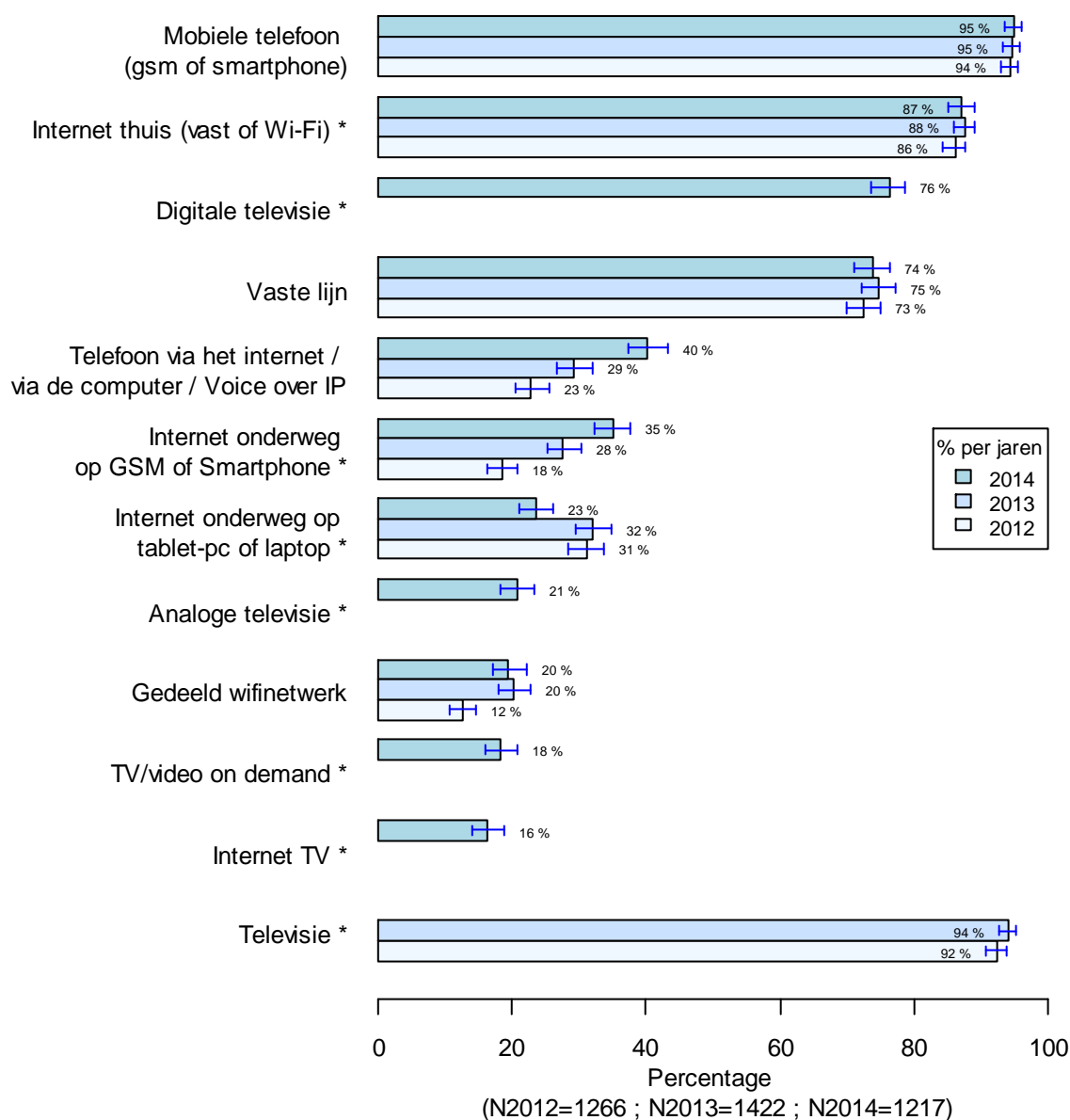
Een van de vragenreeksen, voornamelijk in het begin van de vragenlijst, had betrekking op het telecomgebruik. De gebruikte diensten werden geïdentificeerd, alsook hun eventuele opname in de gebundelde aanbiedingen, de bundels of packs. Er werd ook informatie over de gekozen operatoren ingezameld. Meer specifieke vragen betreffende het gebruik van telecommunicatie werden ook gehergroepeerd in dit analysedeel. Het betreft vragen die betrekking hebben op de voor de mobiele telefonie gekozen tariefformules en het gebruik van telefonie via internet en het e-mailadres verstrekt door de operator.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 1.115 respondenten na weging (92% van het geheel) geantwoord op de 3 niet-gefilterde vragen in dit deel.

### 2.1. Gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten

De eerste vraag (Q1.1) van de vragenlijst had betrekking op de door de respondent gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Welke van de volgende telecommunicatie/media-uitrusting of -diensten gebruikt u? Hou enkel rekening met diensten die u privé en buiten de werkplek gebruikt. Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Analoge televisie; Digitale televisie; TV/video on demand; Internet TV; Vaste lijn; Mobiele telefoon (Gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (Bijvoorbeeld: Skype); Internet thuis (vast of wifi); Internet onderweg op gsm of smartphone; Internet onderweg op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifinetwork (Bijvoorbeeld: hotspots).*

### Gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 1: telecommunicatieapparatuur of - diensten gebruikt in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hieronder<sup>3</sup> leert ons dat 95% van de respondenten heeft gekozen voor het antwoord Mobiele telefoon (Gsm of smartphone), 87% voor Internet thuis (vast of wifi), 76% voor Digitale

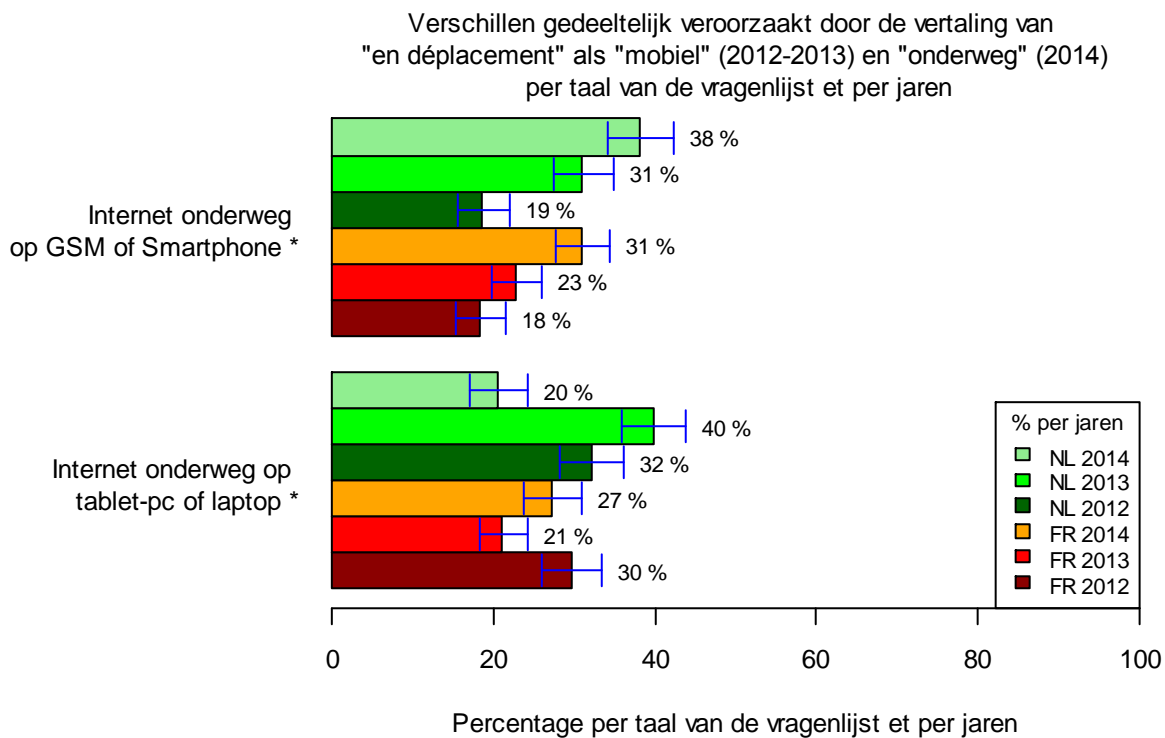
<sup>3</sup> De items die zijn aangeduid met een \* op de grafiek zijn de items die werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst van de vorige jaren. Het item televisie werd dit jaar vervangen door de vier volgende items: analoge televisie, digitale televisie, televisie/video on demand en internet-tv. De precisering (vast of wifi) werd toegevoegd aan het item Internet thuis dit jaar. Ten slotte werden de items die de formule Internet onderweg omvatten in de Nederlandse versie geherformuleerd (zie kader hierna).

televisie, 74% voor Vaste lijn, 40% voor Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP, 35% voor Internet onderweg op gsm of smartphone, 23% voor Internet onderweg op tablet-pc of laptop, 21% voor analoge televisie, 20% voor Gedeeld wifinetwerk, 18% voor TV/video on demand, 16% voor Internet TV.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP dat van 23% in 2012 stijgt naar 29% in 2013 om in 2014 40% te bereiken (beduidend verschil: proportionele stijging van 38% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 76% ten opzichte van 2012). Het antwoord Internet onderweg op tablet-pc of laptop gaat van 31% in 2012 naar 32% in 2013 om in 2014 tot 23% te zakken (beduidend verschil: proportionele daling van 27% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 24% ten opzichte van 2012). Het antwoord Internet onderweg op gsm of smartphone stijgt van 18% in 2012 naar 28% in 2013 om in 2014 35% te bereiken (beduidend verschil: proportionele stijging van 27% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 90% ten opzichte van 2012). Het antwoord Gedeeld wifinetwerk stijgt van 12% in 2012 naar 20% in 2013 om in 2014 op 20% te stagneren (beduidend verschil: proportionele daling van 4% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 56% ten opzichte van 2012).

**Zoals de voorbije jaren beschikken bijna alle respondenten over een mobiele telefoon en televisie (94% van de respondenten geeft ten minste een van de vier voorgestelde televisiediensten aan, in de meeste gevallen betreft het digitale televisie). Internet thuis volgt op de hielen terwijl de vaste lijn iets minder wordt gebruikt, met een penetratiegraad van drie op vier personen. We stellen overigens een beduidende en constante stijging vast van jaar tot jaar voor Telefoon via het internet en Internet onderweg op gsm of smartphone. De gedeelde wifinetwerken die een sterke stijging hebben gekend tussen 2012 en 2013 stabiliseren op het niveau van 2013.**

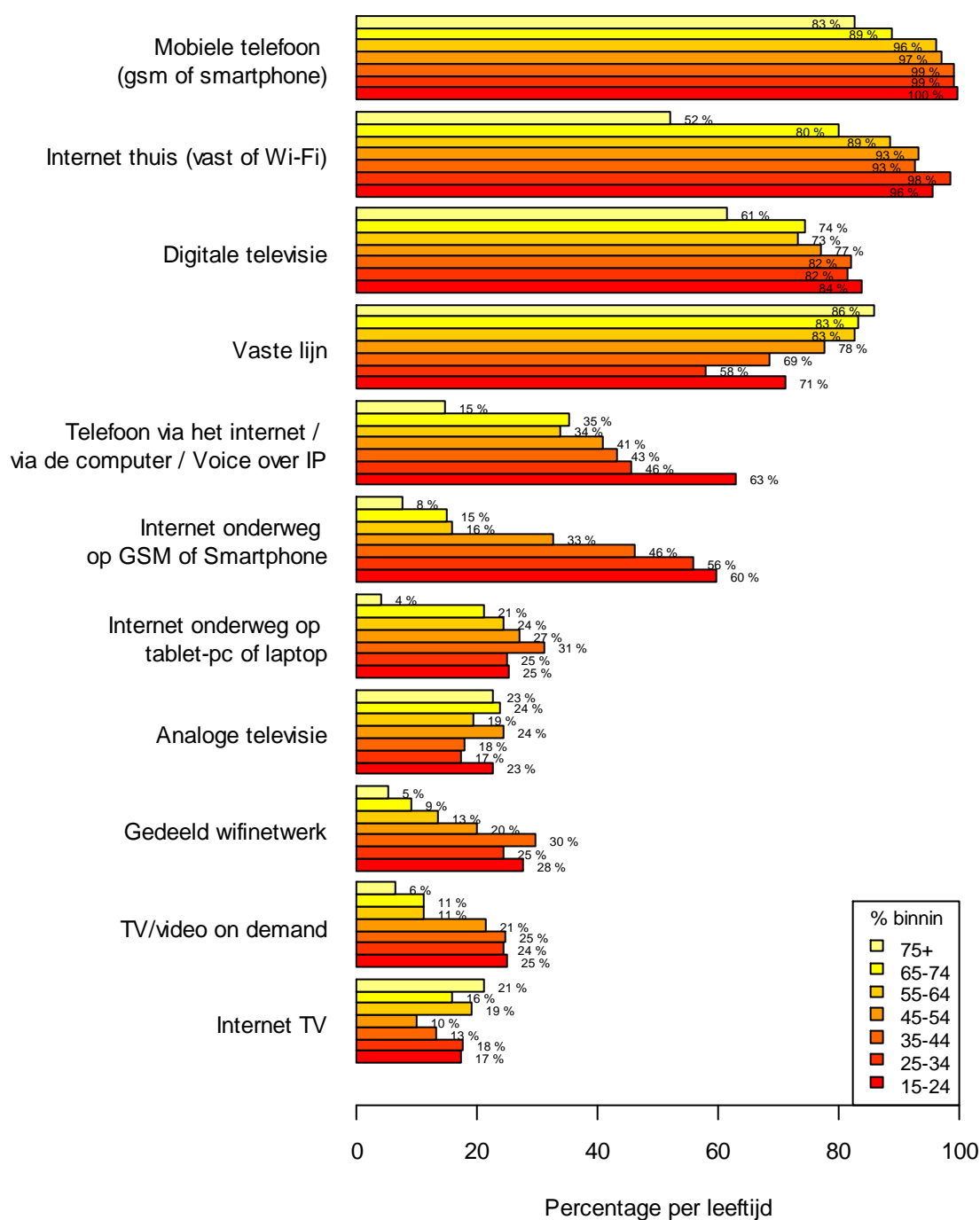
In 2012 en 2013 maakten we melding van verbazingwekkend hoge cijfers voor Internet onderweg op tablet-pc of laptop dat toen *mobiel* heette in plaats van *onderweg*. Deze term werd vanaf 2013 gecorrigeerd in de Franstalige vragenlijst maar niet in de Nederlandstalige. Bij de vertaling van de vragenlijst werd *onderweg* immers vertaald door *mobiel* in 2013 en aldus gevalideerd tijdens de nalezingen. Pas in 2014 werd de correcte vertaling, *onderweg*, gebruikt in de Nederlandse vragenlijst. Door deze aanpassing stellen we een beduidende daling vast voor Internet onderweg op tablet-pc of laptop. Dat cijfer van 2014 sluit dus waarschijnlijk dichterbij de werkelijkheid dan de cijfers die de voorbije jaren werden opgetekend voor dat item. De gebruiksgraad voor Internet onderweg op gsm of smartphone blijft toenemen ondanks de wijziging van de term in de Nederlandse vragenlijst. Dat bevestigt het vermoeden dat werd geuit in de toelichting bij de werkwijze op pagina 25 van het verslag van 2013 dat de term enkel verkeerd werd begrepen voor de tablets en laptops. De grafiek hieronder illustreert deze verschillen van jaar tot jaar en per taal voor de twee betrokken items.



**Figuur 2: verschillen deels te wijten aan de vertaling van "onderweg" door "mobiel" (2012-2013) en "onderweg" (2014) per taal van de vragenlijst en per jaar**

Na het algemene overzicht wordt hieronder het gebruik van de telecommunicatiediensten per jaar en per gewest gedetailleerd.

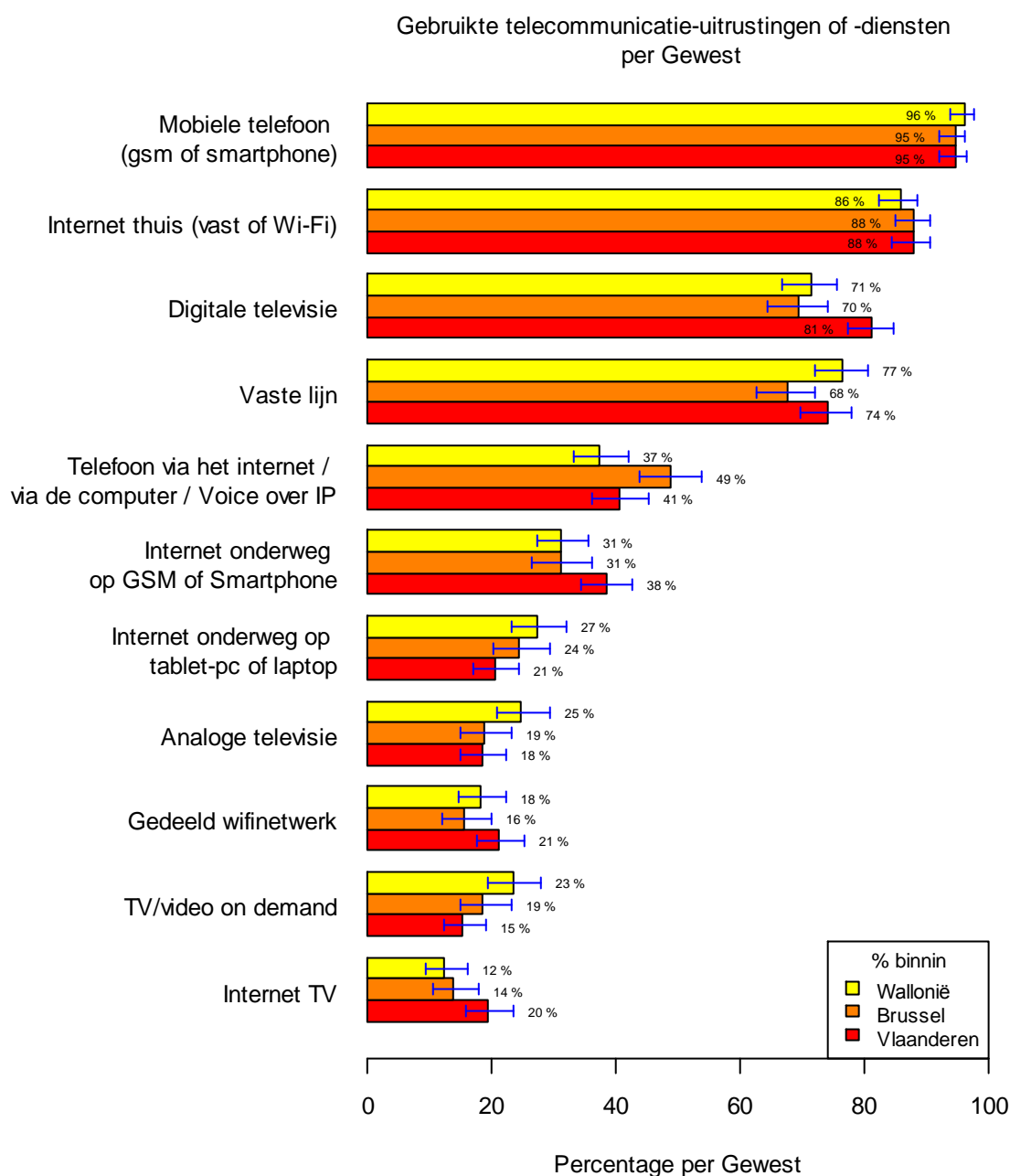
### Gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten per leeftijd



**Figuur 3: gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten volgens leeftijd**

In de grafiek hierboven wordt het verschillende gebruik van de telecommunicatiediensten naargelang van de leeftijd van de respondenten geïllustreerd. Nagenoeg alle personen tussen 15 en 64 jaar verklaren dat ze een gsm of smartphone gebruiken. Na 64 jaar daalt de gsm-penetratiegraad progressief om 83% te bereiken vanaf 75 jaar. Er dient te worden opgemerkt dat de afname van de

groeit de voorbije jaren eerder vanaf 54 jaar begon, dus vanaf de vroegere leeftijdscategorie. We stellen hetzelfde, nog iets meer uitgesproken, leeftijdseffect vast voor Internet thuis waarbij de penetratiegraad van 98% bij 25-34 gaat naar 52% vanaf 75 jaar. Het zal niet verbazen dat de andere nieuwe technologieën (Internet onderweg, VoIP, Gedeelde wifinetwerken) dezelfde trend volgen wat de leeftijdspiramide betreft. De enige dienst die de omgekeerde richting uitgaat is de vaste lijn, die we veel meer terugvinden bij oudere personen. De vaste lijn wordt meer gebruikt door de categorie 15-24 jaar dan bij de categorie 25-34 jaar, waarschijnlijk omdat een niet-verwaarloosbaar deel van de categorie 15-24 jaar nog thuis bij de ouders woont. Het gebruik van televisie blijft relatief constant ongeacht de leeftijdscategorie. Enkel Televisie on demand daalt met de leeftijd. Samengevat, met uitzondering van de vaste lijn en televisie, daalt de penetratiegraad van alle apparatuur en diensten met de leeftijd.



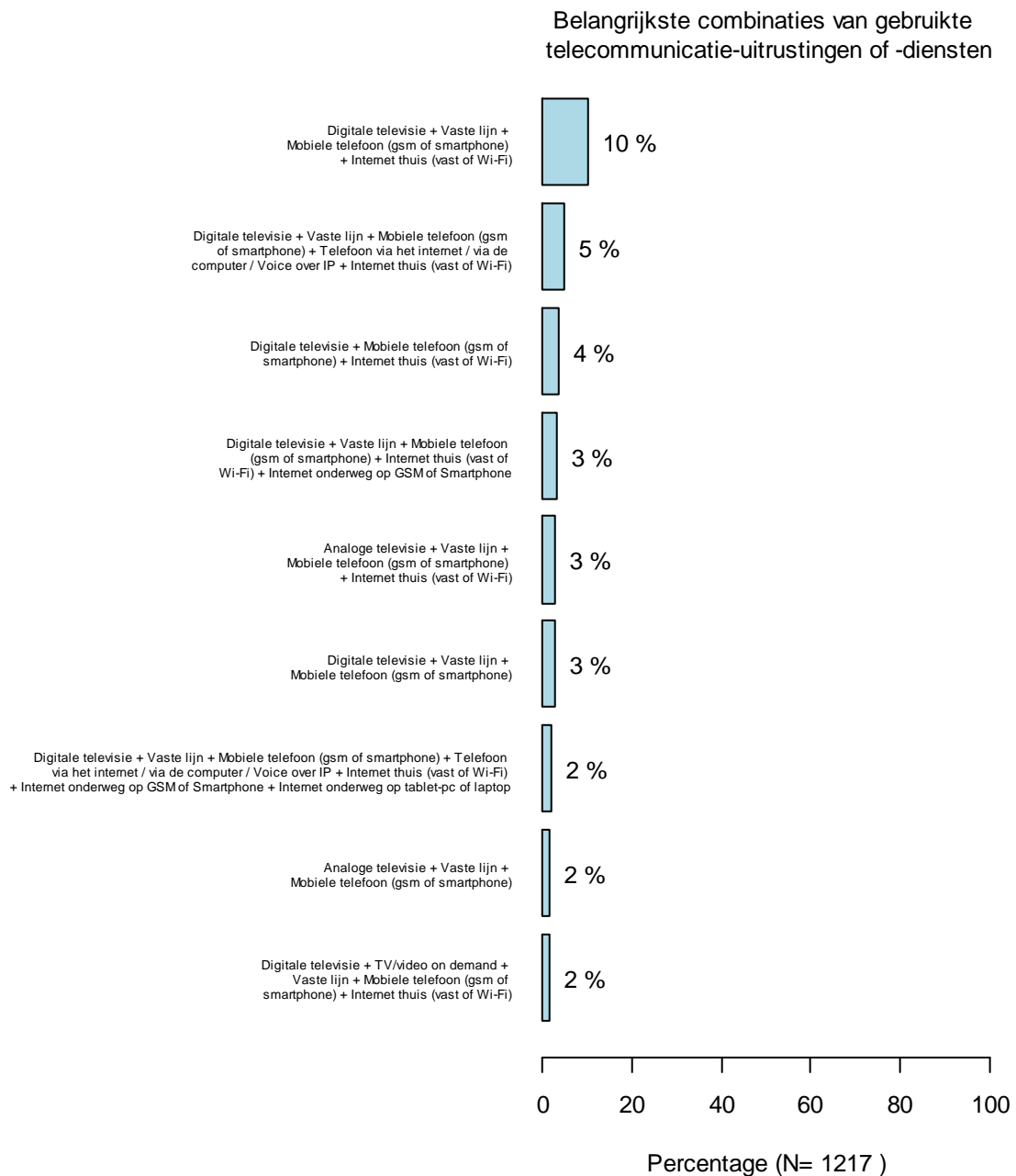
**Figuur 4: gebruikte telecommunicatieapparatuur en -diensten per gewest**

Er zijn weinig gewestelijke verschillen. De enige beduidende verschillen betreffen: de digitale televisie die beduidend hogere cijfers scoort in Vlaanderen dan in de twee andere gewesten; telefonie via internet dat meer wordt gebruikt in Brussel dan in de twee andere gewesten; en ten slotte Internet onderweg op gsm en smartphone dat iets meer wordt gebruikt in Vlaanderen. Hetzelfde type van analyse maar dan voor het geslacht, toont geen opmerkelijke verschillen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	3	4	6	11

**Tabel 1: aantal gebruikte telecommunicatietoestellen of -diensten**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten van deze vraag tussen 1 en 11 telecommunicatiediensten kiezen van de 11 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiezen 4 diensten of minder. 18% van de respondenten hebben 7 diensten of meer geselecteerd.



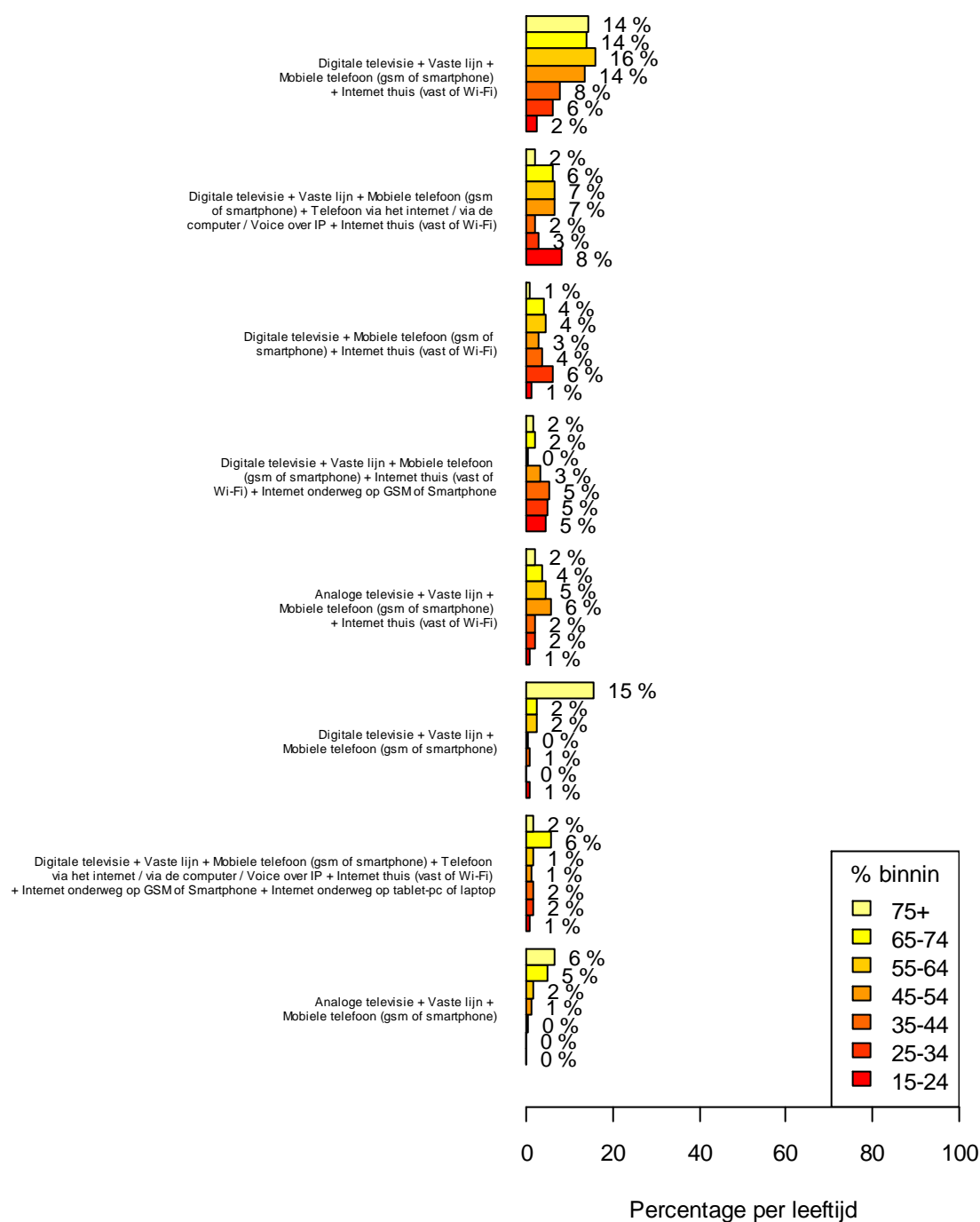
**Figuur 5: voornaamste combinaties van gebruikte apparatuur of diensten**

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende antwoordcombinaties bekeken (zie hierboven). Daaruit blijkt dat de meest frequente combinatie de volgende is: digitale televisie + vaste

lijn + mobiele telefoon (gsm of smartphone) + internet thuis (vast of wifi), geselecteerd door 10% van de respondenten. Deze overstijgt veruit de andere combinaties. We merken op dat deze 4 toestellen de 4 meest gebruikte toestellen zijn (in brutopercentage). De combinatie digitale televisie + vaste lijn + mobiele telefoon (gsm of smartphone) + telefoon via internet / via computer / VoIP + internet thuis (vast of wifi) wordt gekozen door 5% van de respondenten. Op de derde plaats wordt digitale televisie + mobiele telefoon (gsm of smartphone) + internet thuis (vast of wifi), geselecteerd door 4% van de respondenten. Op de derde plaats wordt digitale televisie + mobiele telefoon (gsm of smartphone) + internet thuis (vast of wifi), geselecteerd door 3% van de respondenten. Ten slotte werd de combinatie analoge televisie + vaste lijn + mobiele telefoon (gsm of smartphone) + internet thuis (vast of wifi), geselecteerd door 3% van de respondenten.

Op basis van die meest voorkomende antwoorden (die slechts 33% van de respondenten groeperen op de grafiek - zo groot is de diversiteit van de combinaties van antwoorden), zien we duidelijk dat één combinatie van diensten er werkelijk uitspringt: de groepering van de vier meest gebruikte diensten.

### Belangrijkste combinaties van gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten



**Figuur 6: voornaamste combinaties van gebruikte apparatuur of diensten volgens leeftijd**

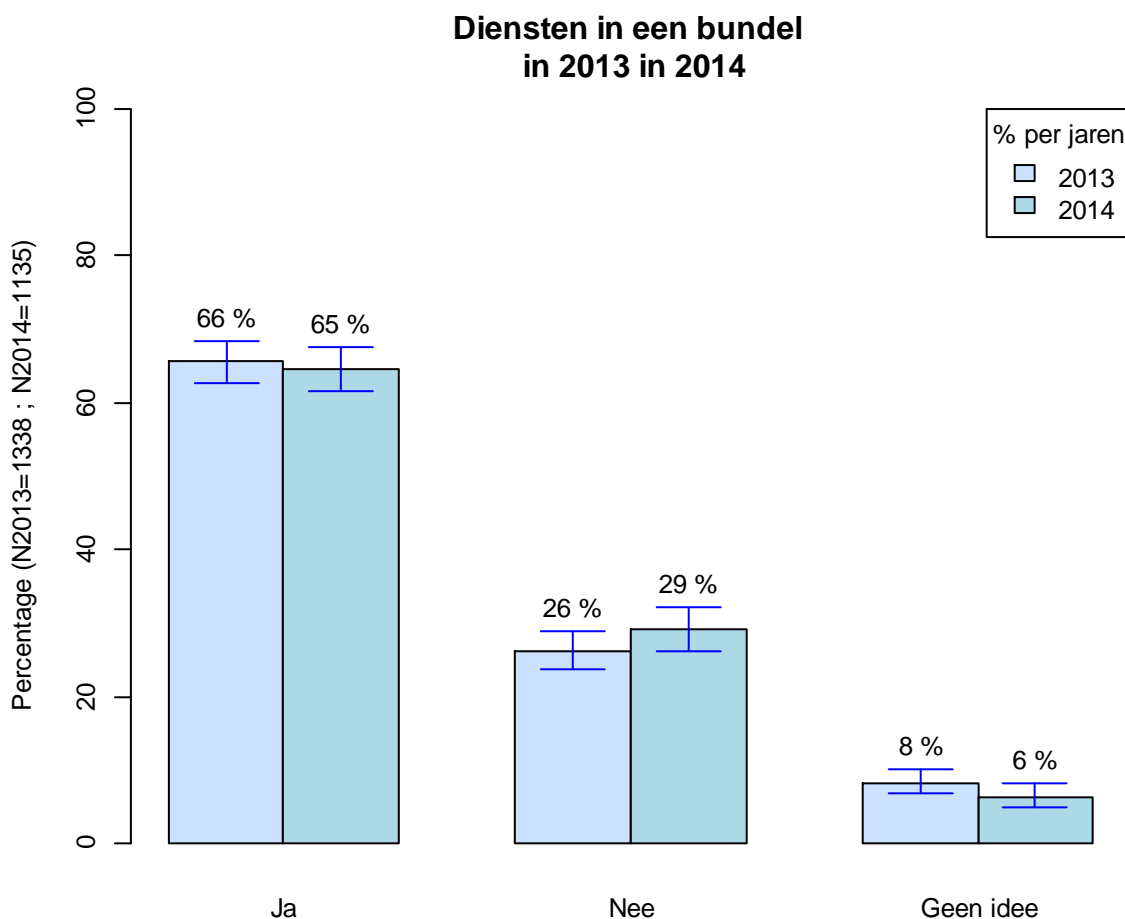
Het zal niet verbazen dat de analyse van de meest frequente combinaties naargelang van de leeftijd relatief overeenkomt met de analyse van de diensten volgens leeftijd. We leren hier echter dat de combinaties zonder nieuwe technologieën, los van de gsm, het voorrecht zijn van de oudere

personen terwijl het achterwege laten van de vaste lijn des te opvallender is bij de jongere generaties. Wat de andere sociodemografische variabelen betreft, valt er niets op te merken.

## 2.2. Gebruik van diensten in een gegroepeerd aanbod of een bundel

Vraag 1.1.1 van de vragenlijst had betrekking op het gebruik van gebundelde aanbiedingen of packs (deze namen worden als synoniemen beschouwd in dit document). De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hebt u bepaalde van uw diensten gegroepeerd in een bundel ( of pack)?* De keuzemogelijkheden voor antwoorden waren *Ja*, *Nee*, en *Ik weet het niet*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

De vraag werd gesteld in 2013.



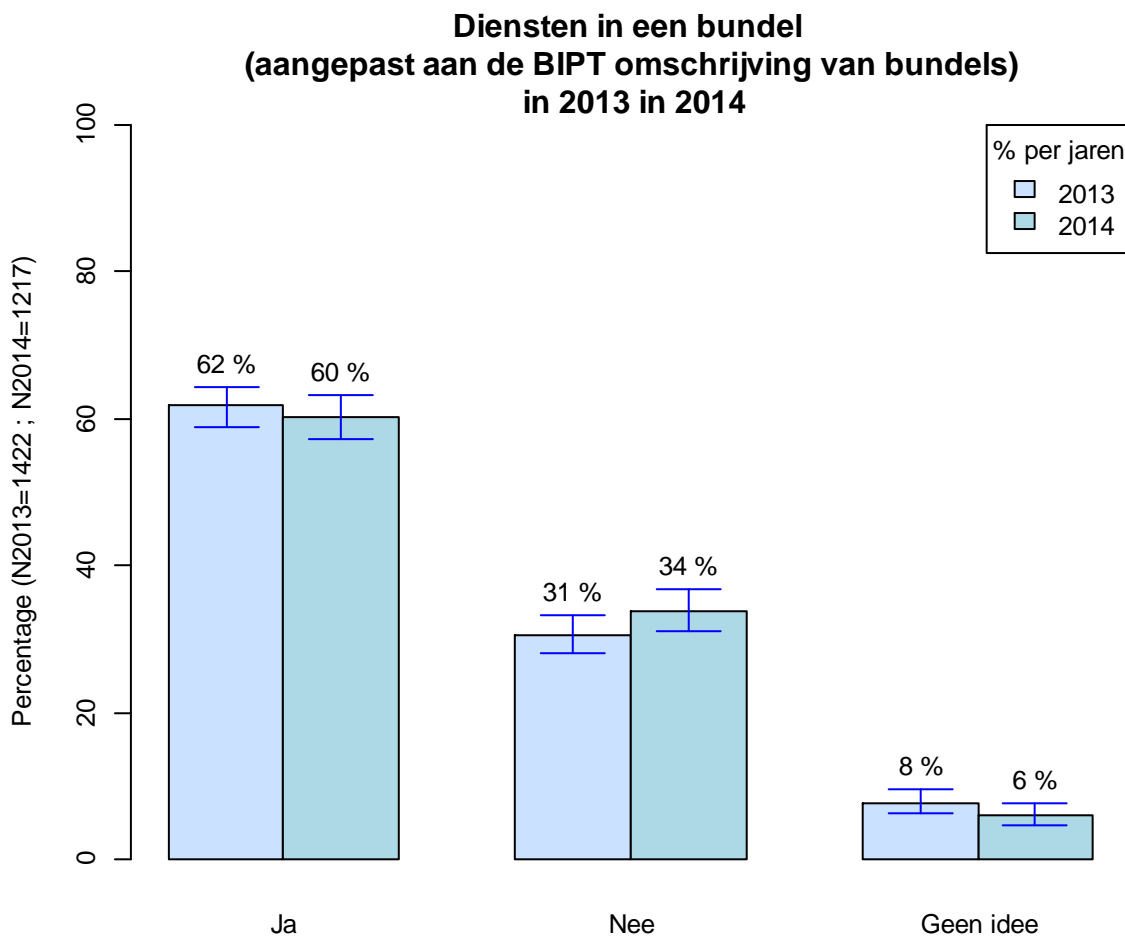
**Figuur 7: diensten in een gebundelde aanbieding in 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 65% van de respondenten Ja heeft aangeduid, 29% Nee en 6% Ik weet het niet.

Het aantal personen dat aangeeft dat het diensten in een gegroepeerde aanbieding kiest, is hoger dan verwacht. Dit kan worden verklaard en gecorrigeerd door de vraag geïllustreerd in deel 2.3 waarin de respondent wordt gevraagd om de samenstelling van zijn aanbieding(en) te detailleren. Uit die analyse blijkt dat de gebruiker het begrip van gebundelde aanbieding breder interpreteert. Wij zullen in het volgende deel de diversiteit detailleren van wat de gebruikers zien als behorende tot een gebundelde aanbieding. Het BIPT beschouwt enkel de volgende combinaties als gebundelde aanbieding, bundel of pack:

- internet + televisie + vaste telefonie + mobiele telefonie
- internet + televisie + vaste telefonie
- internet + televisie + mobiele telefonie
- internet + televisie
- internet + mobiele telefonie
- internet + vaste telefonie
- internet + vaste telefonie + mobiele telefonie
- Vaste telefonie + televisie + mobiele telefonie
- Vaste telefonie + televisie

De volgende grafiek illustreert de raming na correctie op basis van deze definitie van gebundelde aanbiedingen.

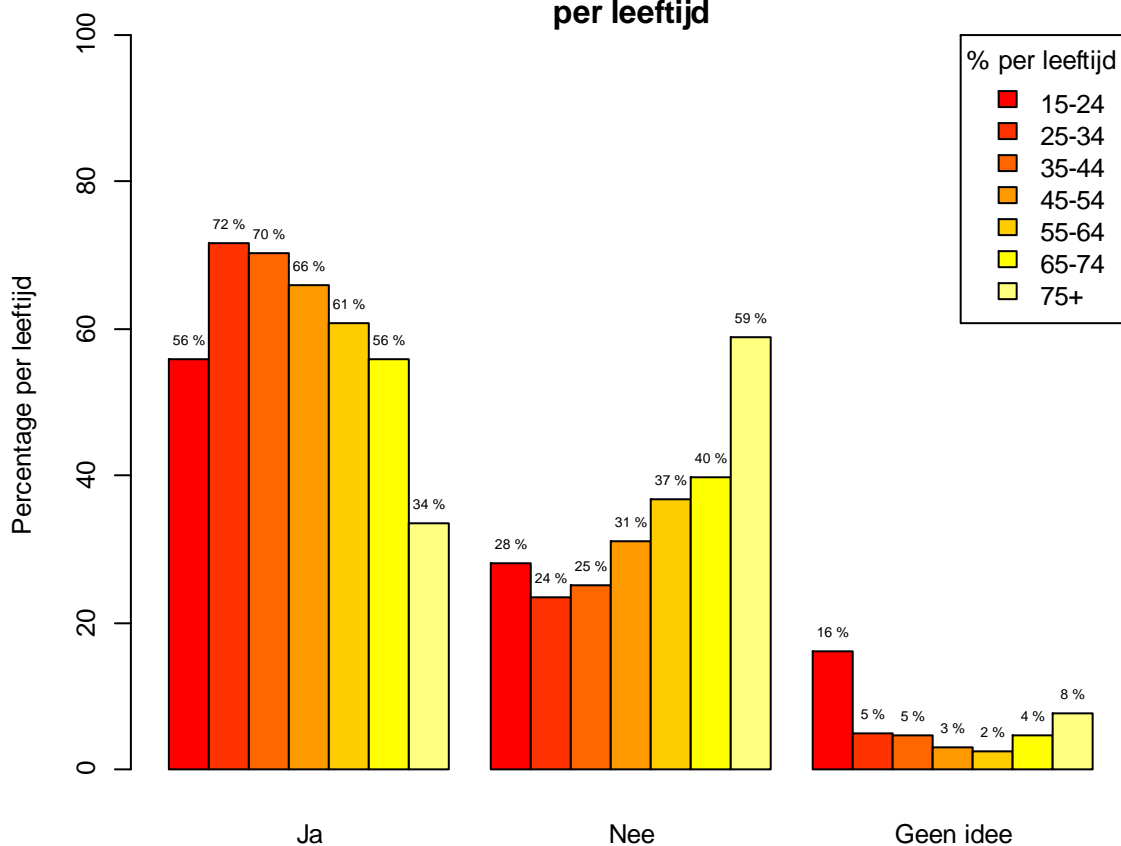


**Figuur 8: diensten in een gebundelde aanbieding volgens de definitie van het BIPT in 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat het antwoord Ja slechts door 60% van de respondenten had moeten worden gekozen en Nee door 34%. We hebben het aantal Ik weet het niet, niet aangepast. Dat blijft dus op 6%.

**De meerderheid van de gebruikers van telecommunicatiediensten hebben dus bepaalde van hun gehergroepede diensten binnen een bundel.**

### Diensten in een bundel (aangepast aan de BIPT omschrijving van bundels) per leeftijd



**Figuur 9: diensten in een gebundelde aanbieding volgens de definitie van het BIPT, volgens leeftijd**

De grafiek hierboven illustreert dat de penetratiegraad van de bundels afneemt volgens de leeftijd. In tegenstelling tot het voorgaande jaar (in 2013 waren er meer bundels in Vlaanderen), liggen de drie gewesten voortaan erg dicht bijeen voor deze variabele.

### 2.3. Telecommunicatieapparatuur en -diensten gebruikt in een pack of bundel

Vraag 1.1.2 van de vragenlijst had betrekking op de telecommunicatieapparatuur en -diensten die worden gebruikt in een gegroepede aanbieding of bundel. Deze vraag werd enkel gesteld aan die personen die hebben verklaard een dienst te genieten binnen een gebundelde aanbieding bij de vorige vraag. Slechts 60% van de respondenten is dus betrokken bij deze vraag, maar zoals we hebben vermeld, heeft 65% van de respondenten hier toch op geantwoord omdat ze een bredere interpretatie hebben van het begrip 'pack'.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Zo ja, welke?* De keuzemogelijkheden waren: *Televisie; Vaste lijn; Mobiele telefoon (Gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over*

*IP (Bijvoorbeeld: Skype); Internet thuis (vast of wifi); Internet onderweg op gsm of smartphone; Internet onderweg op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifinetwerk (Bijvoorbeeld: hotspots).*

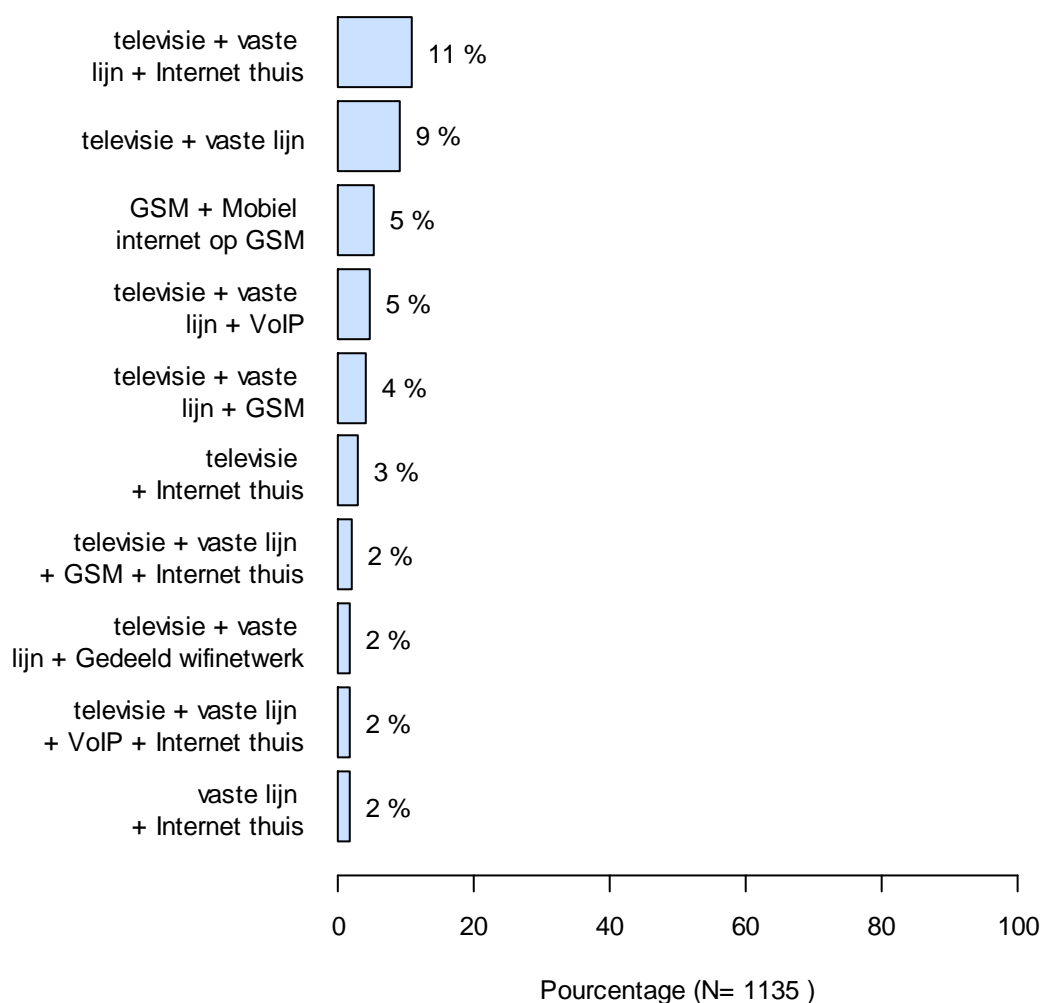
De vraag werd gesteld in 2013 en het type van televisiedienst werd niet gedetailleerd.

	0	0.25	0.5	0.75	1
2014	2	2	3	4	8

**Tabel 2: aantal aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack**

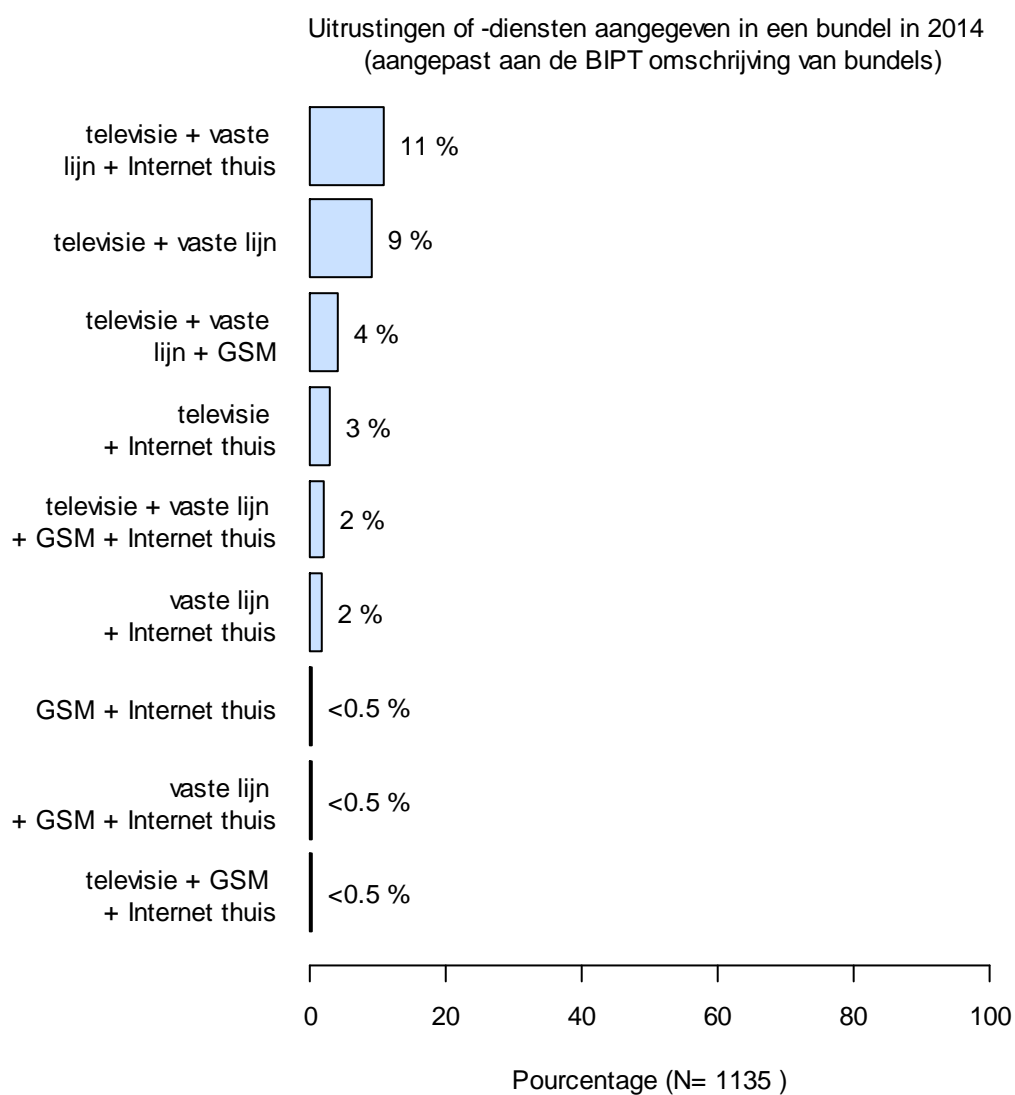
Wanneer we naar de respondenten kijken zonder een beperking van de definitie van een pack of een bundel, toont de tabel hierboven dat ze tussen 2 en 8 telecommunicatiediensten hebben gekozen van de 8 voorgestelde opties. Drie kwart van de respondenten kiest 3 diensten of ten minste 3 diensten, wat lijkt overeen te stemmen met de verwachte omvang van de packs. Toch stemt de aangegeven samenstelling van deze packs (grafiek hieronder) niet noodzakelijk overeen met de definitie die het BIPT verstrekt. We zien bijvoorbeeld diensten verschijnen zoals Voice over IP of Internet onderweg die in theorie niet onder de huidige definitie vallen van de bundels.

Uitrustingen of -diensten  
aangegeven in een bundel in 2014



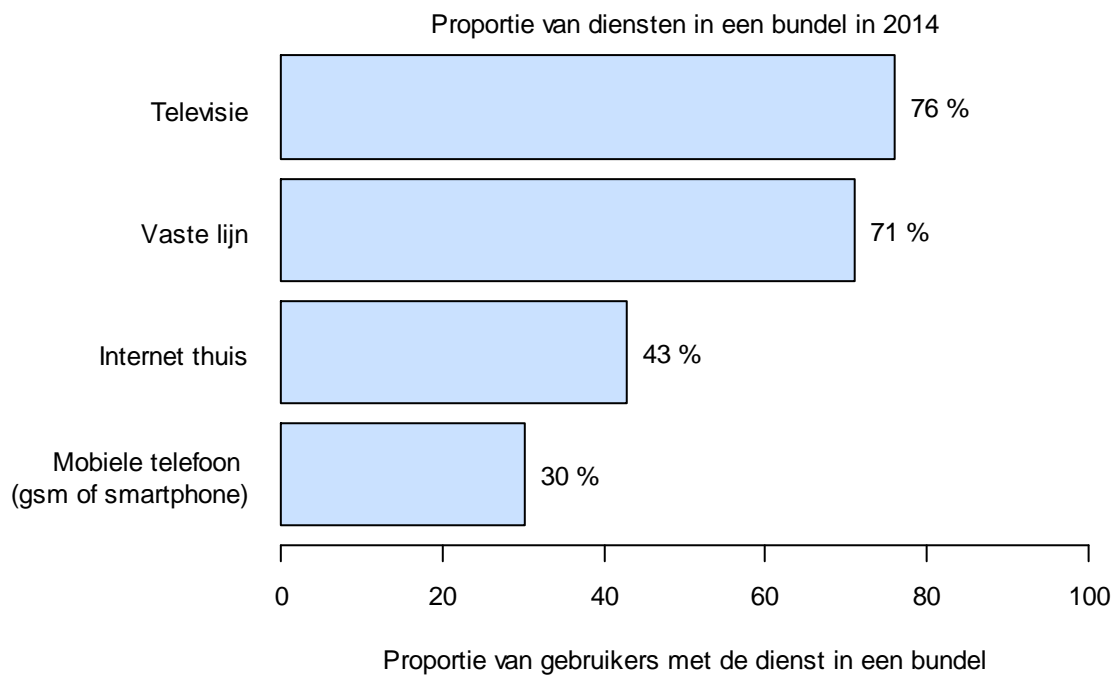
**Figuur 10: aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack in 2014**

Wanneer we ons louter op de definitie van het BIPT baseren, toont de grafiek hieronder ons dat 11% van alle respondenten (waarbij 17% van de respondenten een bundel hebben) over een bundel beschikt die als volgt is samengesteld: televisie + vaste lijn + internet thuis; 9% (14%) heeft een bundel van televisie + vaste lijn; 4% (6%) heeft een bundel van televisie + vaste lijn + gsm; 3% (5%) heeft een bundel van televisie + internet thuis; 2% (3%) heeft een bundel van televisie + vaste lijn + gsm + internet thuis; 2% (2%) heeft een bundel van vaste telefoon + internet thuis; 0,4% (0,6%) heeft een bundel van gsm + internet thuis; 0,2% (0,3%) heeft een bundel van vaste lijn + gsm + internet thuis ; 0,2% (0,2%) heeft een bundel van televisie + gsm + internet thuis.



**Figuur 11: aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten in een pack (aangepast aan de definitie van het BIPT van een bundel) in 2014**

De twee meest verspreide bundels zijn de klassieke triple play: televisie, vaste lijn en internet en double play dat televisie en een vaste lijn combineert. Quadruple play komt op de vijfde plaats van de negen.



**Figuur 12: aandelen van de telecommunicatietoestellen en -diensten in een bundel in 2014**

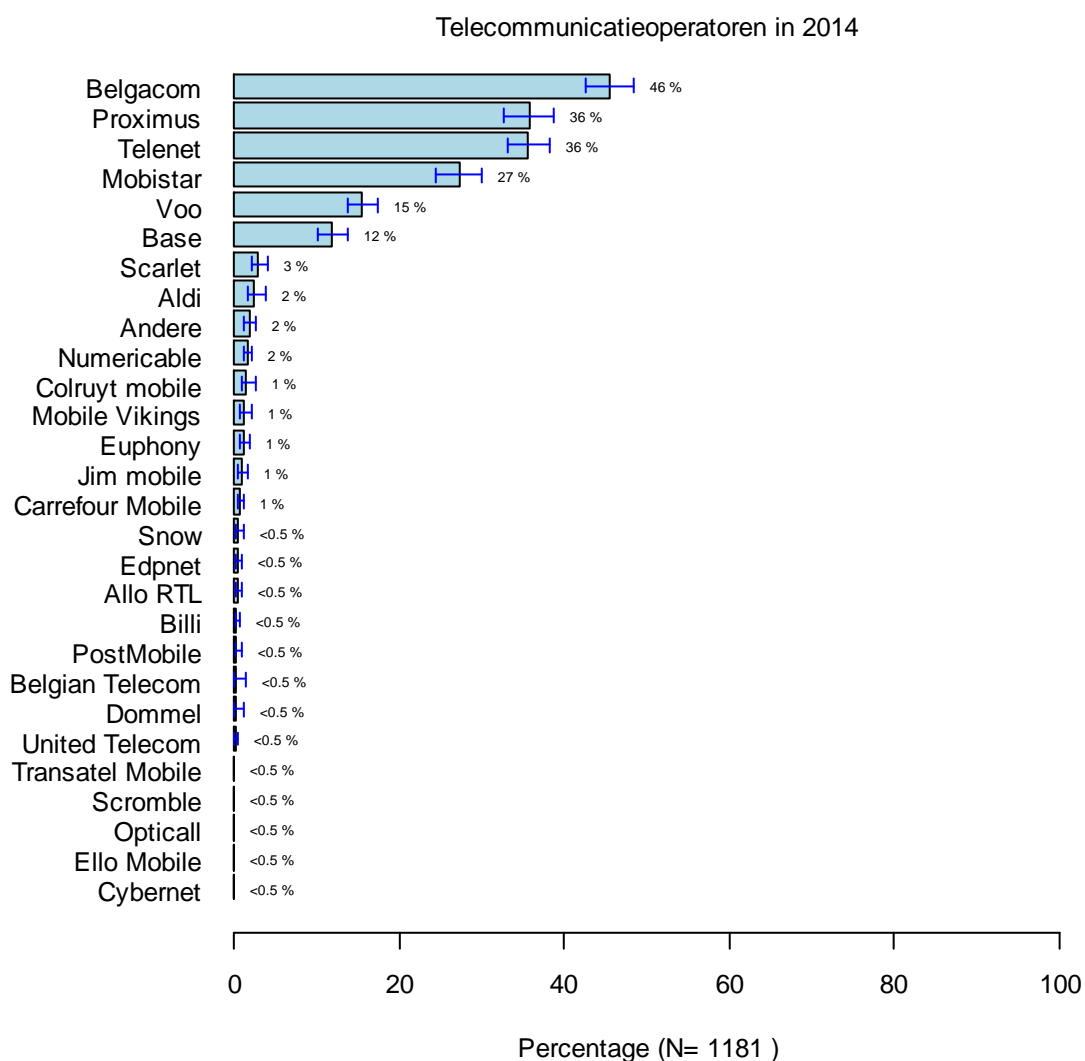
Wanneer we kijken naar de mate waarin diensten in een bundel worden genomen in verhouding tot het aantal gebruikers (grafiek hierboven), stellen we vast dat de twee diensten die het vaakst in een bundel zitten, televisie en vaste lijn zijn met respectievelijk 76% en 71% van hun gebruikers. Iets verder achterop vinden we Internet thuis dat wordt opgenomen in een bundel in 43% van de gevallen. Ten slotte wordt mobiele telefonie slechts door 30% van de gebruikers in een bundel genomen. Er dient te worden opgemerkt dat we enkel de gebruikers van digitale televisie hebben genomen aangezien het die dienst is die (op zijn minst) wordt opgenomen in de bundels en niet de analoge televisie.

## 2.4. Betrokken telecommunicatieoperatoren

Vraag 1.2 van de vragenlijst over de telecommunicatiediensten had betrekking op de operatoren waarop de respondent een beroep doet. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten? Meerdere antwoorden mogelijk.* De voorgestelde antwoorden waren de 27 operatoren met de grootste marktaandeelen voor de betrokken diensten in België. Een rubriek *Andere* met een open antwoordveld werd ook als mogelijkheid aangeboden.

Er dient een belangrijke opmerking te worden meegegeven voor de interpretatie van de cijfers voor deze vraag: de percentages gelinkt aan de operatoren weerspiegelen de antwoorden die de

respondenten hebben gegeven en niet het gewicht van deze operatoren op de elektronische-communicatiemarkt, alle diensten samen. Het zal dus niet verbazen dat bepaalde marktaandeelen ver lijken te liggen van wat we doorgaans zien op de markt van een specifieke dienst zoals die van de mobiele operatoren.



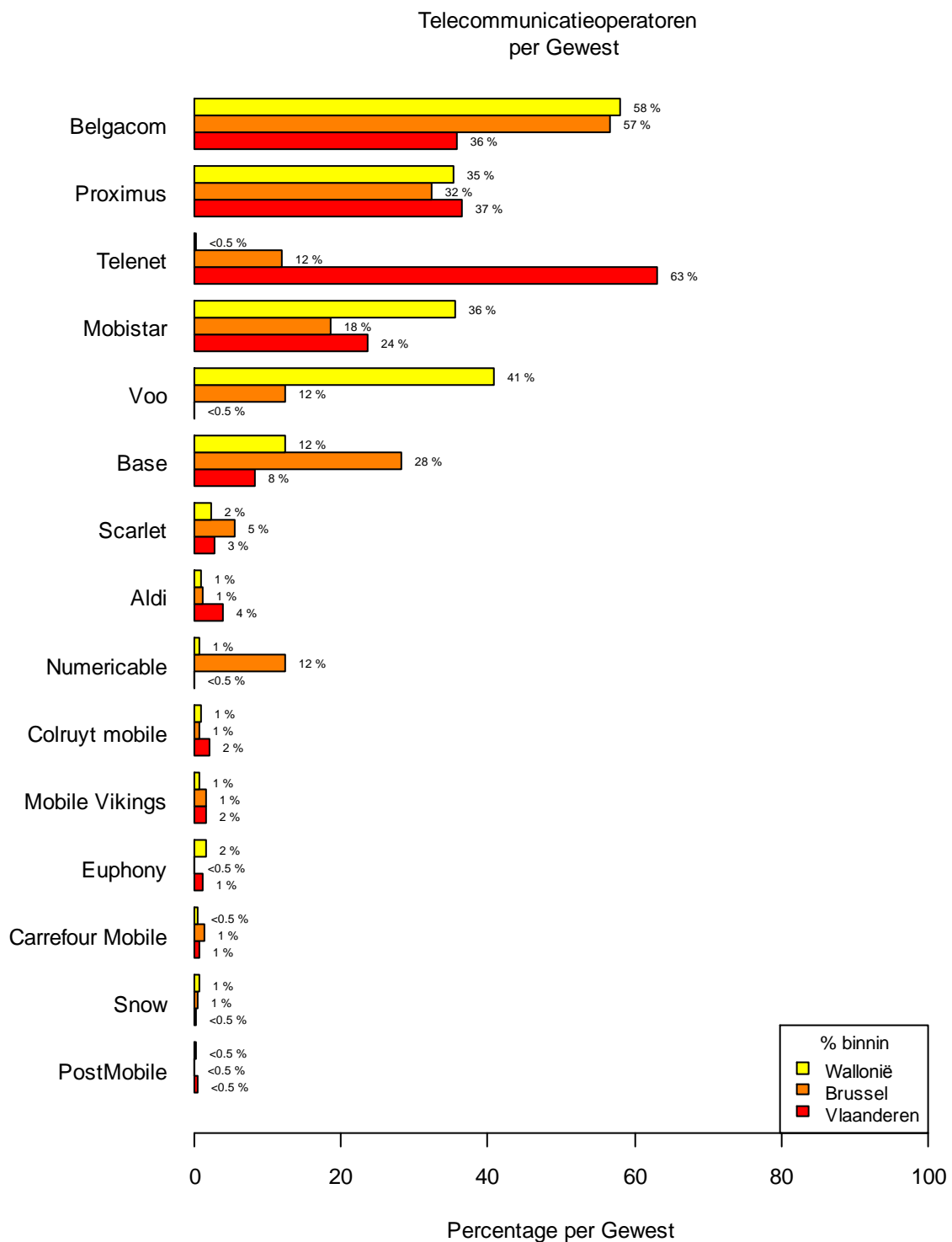
**Figuur 13: telecommunicatieoperatoren in 2014**

De grafiek hierboven<sup>4</sup> toont ons dat 46% van de respondenten het antwoord Belgacom heeft gekozen, 36% Proximus, 36% Telenet, 27% Mobistar, 15% Voo, 12% Base, 3% Scarlet, 2% Aldi, 2% Andere, 2% Numericable, 1% Colruyt mobile, 1% Mobile Vikings, 1% Euphony, 0,9% Jim mobile, 0,7%

<sup>4</sup> Er hebben 3 wijzigingen van item plaatsgevonden door deze vraag. Snow heeft zijn intrede gemaakt, Delhaize Mobile werd geschrapt en De Post is PostMobile geworden dit jaar.

Carrefour Mobile, 0,4% Snow, 0,4% Edpnet, 0,4% Allo RTL, 0,3% Billi, 0,3% PostMobile, 0,2% Belgian Telecom, 0,2% Dommel, 0,1% United Telecom, 0%Transatel Mobile, 0% Scromble, 0% Opticall, 0% Ello Mobile, 0% Cybernet. Merk op dat de operatoren die helemaal niet werden gekozen door de respondenten, niet onbestaande zijn. Ze komen dit jaar gewoon niet aan bod door het lot van de trekking in het Rijksregister.

**Deze cijfers tonen dat de operatoren met de grootste marktaandelen, voornamelijk de historische operatoren, ook deze zijn die het BIPT vermeldt (BIPT (2013), Economische situatie van de telecommunicatiesector in 2013).**



**Figuur 14: telecommunicatieoperatoren per gewest**

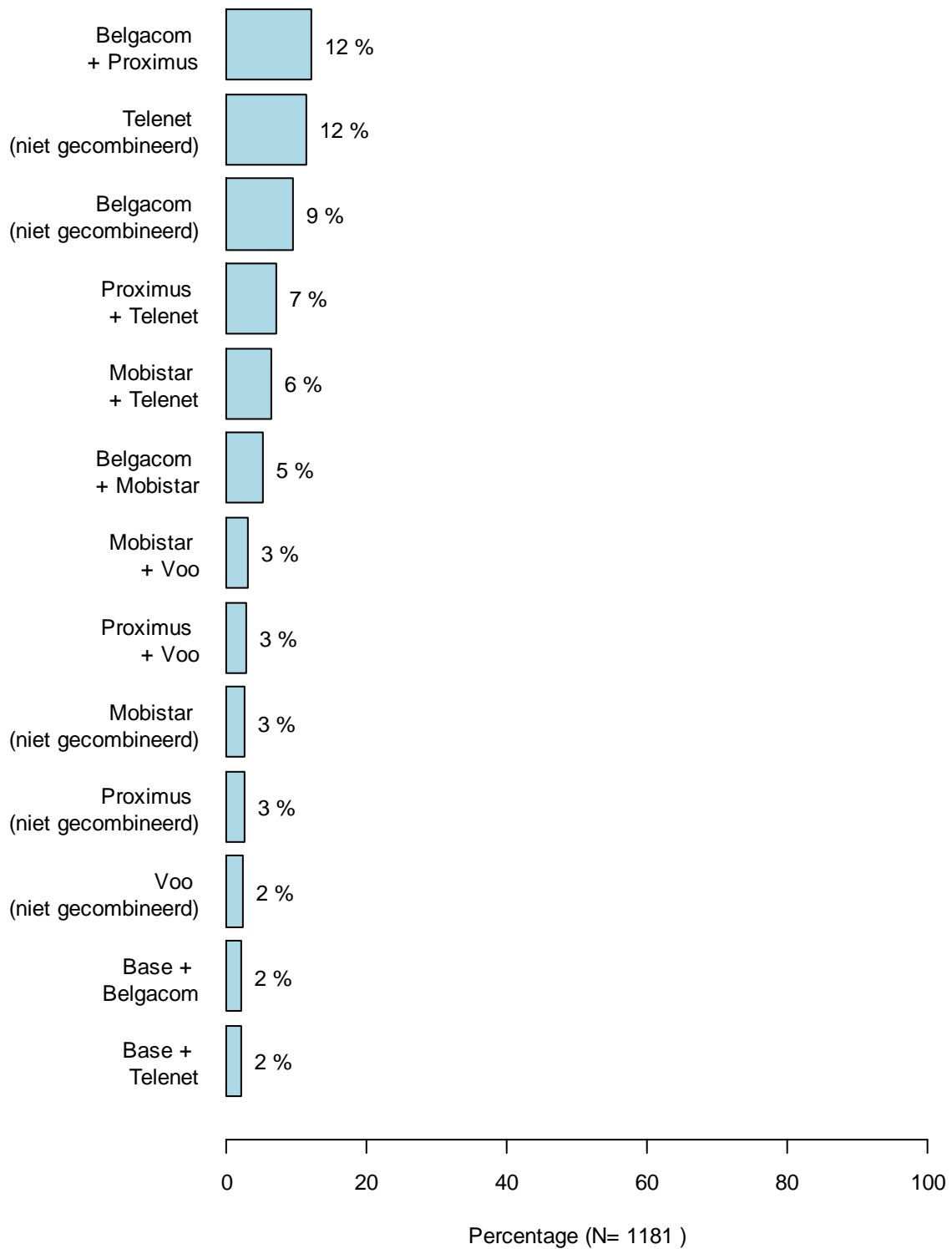
Er bestaan grote regionale verschillen tussen operatoren. Het merendeel is eenvoudigweg te wijten aan het feit dat de operatoren die internetdiensten en vaste lijnen bieden niet noodzakelijk aanwezig zijn in elk gewest van het land. Hetzelfde type van analyse voor het geslacht en de leeftijd, heeft geen opmerkelijke verschillen opgeleverd.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	2	6

**Tabel 3: aantal gebruikte operatoren**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 6 operatoren kiezen van de 8 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiest 2 operatoren of minder. 17% van de respondenten heeft 3 operatoren of meer geselecteerd.

### Belangrijkste combinaties van telecommunicatieoperatoren



**Figuur 15: voornaamste combinaties van telecommunicatieoperatoren**

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende antwoordcombinaties bekeken (grafiek hierboven). Daaruit blijkt dat Belgacom + Proximus de meest gebruikte combinatie is. Ze werd gekozen door 12% van de respondenten, gevolgd door het geïsoleerde antwoord van Telenet (niet gecombineerd), dat door 12% van de respondenten werd geselecteerd. Vervolgens springt het geïsoleerde antwoord Belgacom (niet gecombineerd) eruit, dat werd gekozen door 9% van de respondenten. Daarna werd de combinatie Proximus + Telenet geselecteerd door 7% van de respondenten. Dan werd de associatie Mobistar + Telenet geselecteerd door 6% van de respondenten. Ten slotte werd de combinatie Belgacom + Mobistar geselecteerd door 5% van de respondenten.

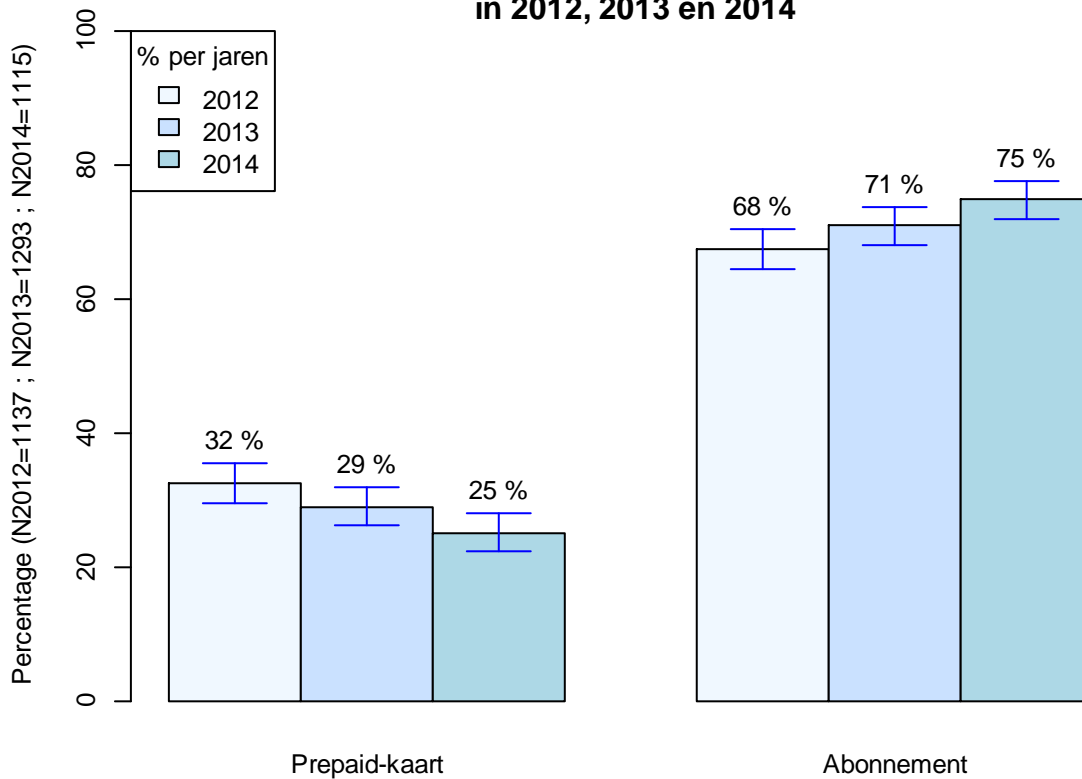
Op basis van die meest frequente antwoorden (die slechts 70% van de respondenten groeperen op de grafiek - zo groot is de diversiteit van de combinaties van antwoorden), zien we dat het voornamelijk om combinaties gaat van Belgacom of een kabeloperator met een mobiele operator. De cijfers zijn stabiel ten opzichte van vorig jaar. Er lijkt geen evolutie te zijn van deze combinaties sinds de progressieve intrede van de quadruple-playaanbiedingen die mobiele telefonie combineren met de klassieke triple play (internet - televisie - vaste lijn). De analyse van de meest voorkomende combinaties afhankelijk van de sociodemografische variabelen levert geen enkele nieuwe informatie op.

## 2.5. **Gebruikt de consument een abonnement of een prepaidkaart voor de mobiele telefonie?**

Vraag 4.9 van de vragenlijst had betrekking op de tariefformule die wordt gebruikt voor mobiele telefonie. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze een gsm of smartphone gebruiken in vraag 1.1. Slechts 95% van de respondenten (1.157 individuen na weging) zijn dus betrokken bij deze vraag. Deze vraag dient overigens als filter voor de twee daaropvolgende vragen in de vragenlijst.

Ze werd als volgt gedefinieerd: *Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...* De mogelijke antwoorden waren: *Een prepaid-kaart; Een abonnement.*

### Formule voor mobiele telefonie bij hen die een gsm gebruiken in 2012, 2013 en 2014



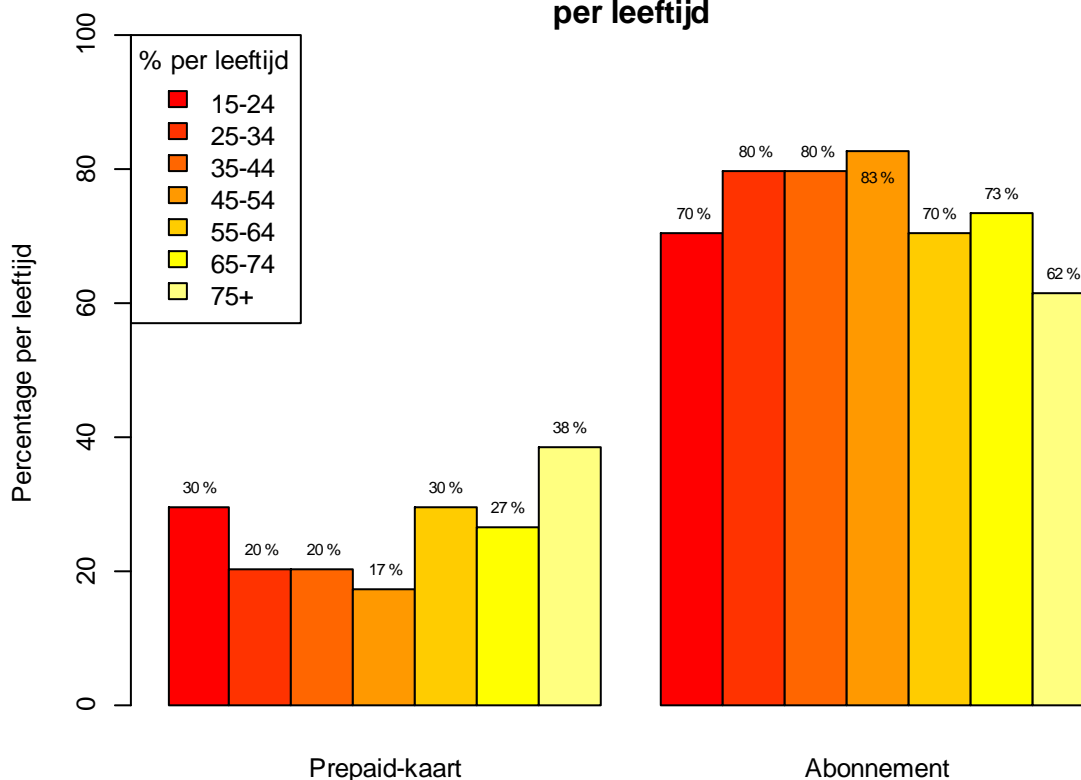
**Figuur 16: formule voor mobiele telefonie onder de gebruikers van mobiele telefonie in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 25% van de personen met een gsm (23% van alle respondenten) het antwoord Prepaid-kaart hebben gekozen en 75% (69%) het antwoord Abonnement.

De geabonneerde gebruikers lijken elk jaar aan terrein te winnen.

**Op basis van deze gegevens kunnen we bevestigen dat een meerderheid van de privégebruikers van mobiele telefonie een abonnement hebben.**

### Formule voor mobiele telefonie bij hen die een gsm gebruiken per leeftijd



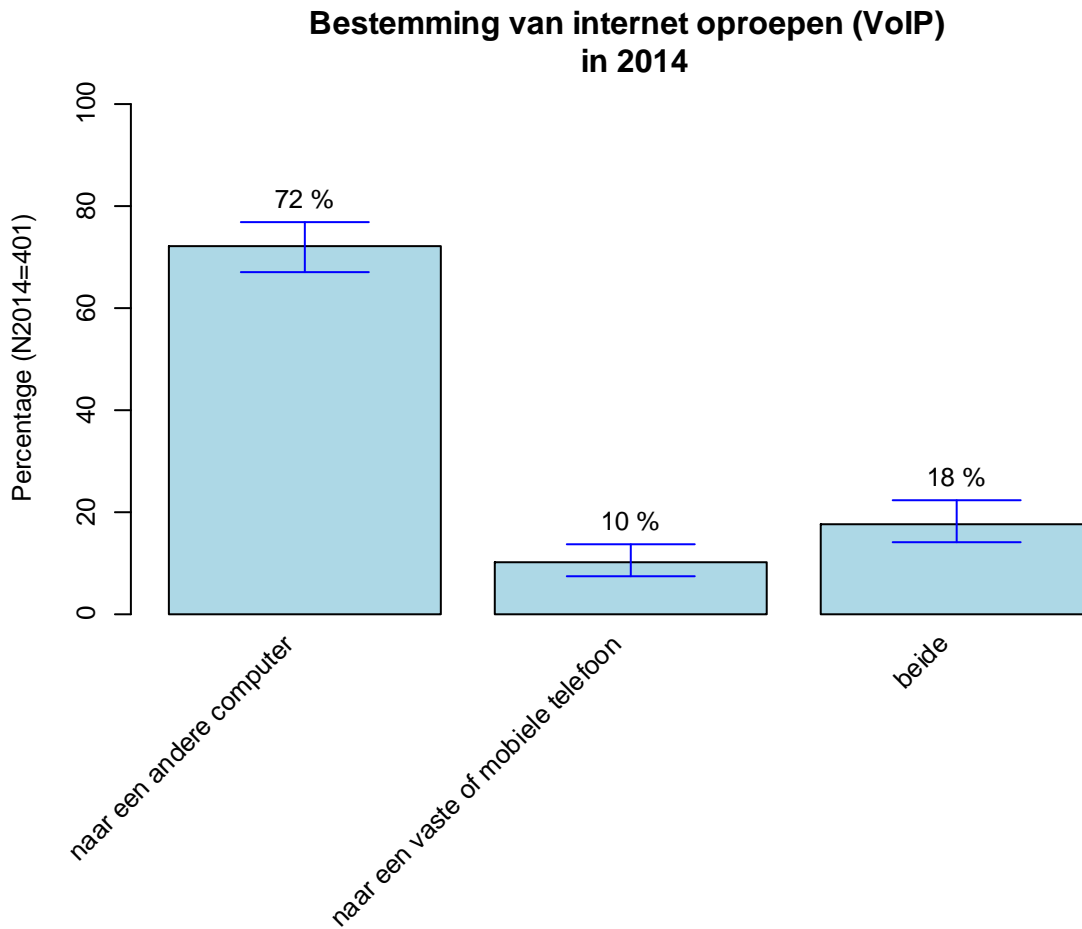
Figuur 17: formule voor mobiele telefonie onder de gebruikers van mobiele telefonie, volgens leeftijd

Uit de grafiek hierboven blijkt dat de prepaidkaarten voornamelijk gebruikt worden door personen jonger dan 24 en bejaarden. Aangezien het om bevolkingslagen gaat met de laagste antwoordgraad voor deze studie, kan het marktaandeel van de prepaidkaarten mogelijk onderschat zijn.

## 2.6. Gebruik van telefonie via internet voor nationale oproepen

Vraag nr. 1.1.3 van de vragenlijst had betrekking op het gebruik van telefonie via internet voor de nationale oproepen. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Indien u internet telefonie (Skype) gebruikt voor nationale gesprekken, dan gebruikt u deze om te bellen naar: naar een andere computer, naar een vaste of mobiele telefoon, of beide.*

Dit is een nieuwe vraag ten opzichte van 2013.



**Figuur 18: bestemming van de oproepen via telefonie via internet (VoIP) in 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 72% van de respondenten het antwoord Naar een andere computer heeft aangeduid, 10% Naar een vaste of mobiele telefoon, en 18% Beide.

**Telefonie via internet dat de voorbije drie jaar in stijgende lijn gaat (cf. V1.1) lijkt zich echter te beperken tot enkel oproepen tussen computers.**

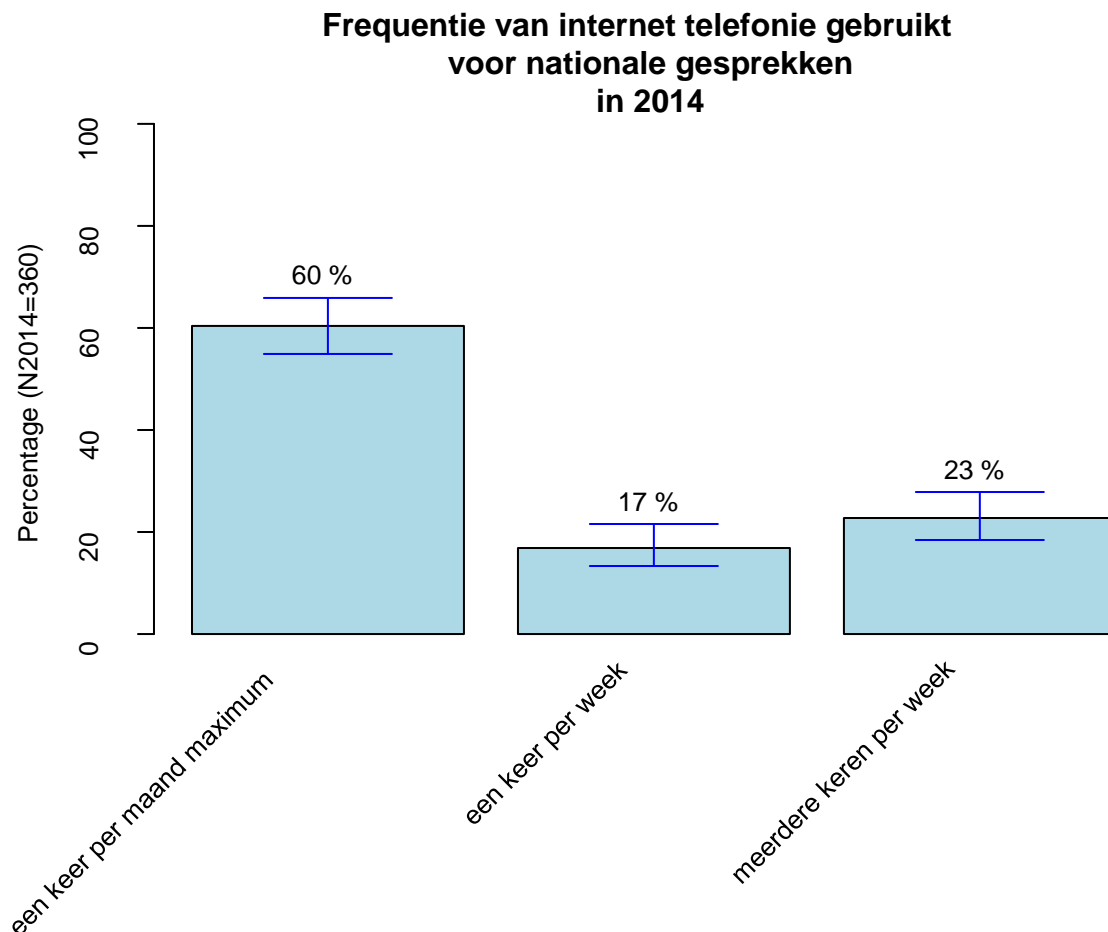
Er is geen opmerkelijk verschil tussen deze vraag uitgesplitst op basis van geslacht, leeftijd of gewest.

## 2.7. Gebruiksfrequentie van telefonie via internet voor nationale oproepen

Vraag 1.1.4 van de vragenlijst had betrekking op de gebruiksfrequentie van telefonie via internet voor de nationale oproepen. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Indien u internet telefonie (Skype)*

gebruikt voor nationale gesprekken, dan gebruikt u deze: een keer per maand maximum, een keer per week of meerdere keren per week.

Dit is een nieuwe vraag ten opzichte van 2013.



**Figuur 19: gebruiksfrequentie van telefonie via internet voor nationale oproepen in 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 60% van de respondenten het antwoord Een keer per maand maximum heeft geselecteerd, 17% Een keer per week en 23% Meerdere keren per week.

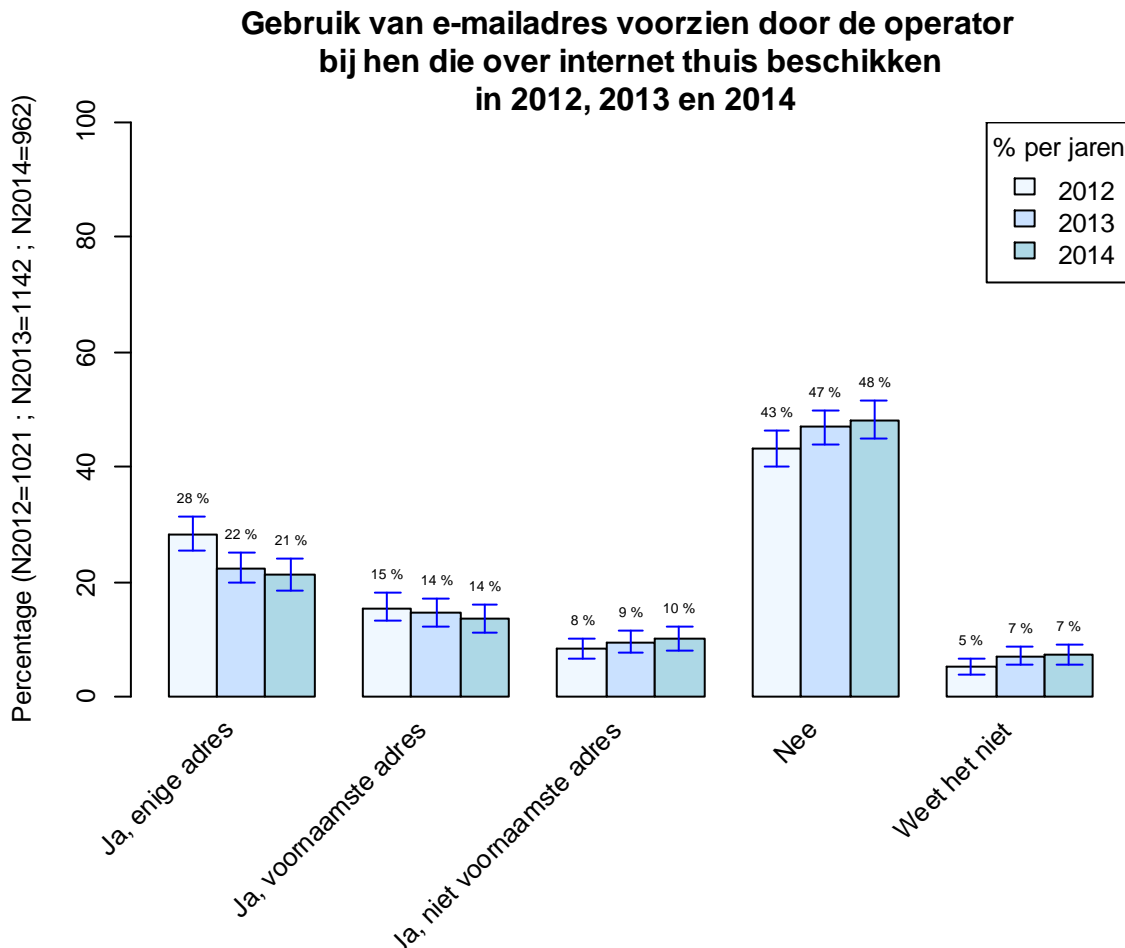
**Telefonie via internet wordt steeds vaker gebruikt (ten minste één keer, cf. V1.1) maar de meeste respondenten blijven het slechts sporadisch gebruiken.**

Er is weinig verschil in de niveaus van gebruiksfrequentie naargelang van de sociodemografische variabelen.

## 2.8. Gebruikt de consument het gepersonaliseerde e-mailadres dat zijn provider voor internet thuis hem ter beschikking stelt?

Vraag 4.12 had betrekking op het gebruik van het gepersonaliseerde e-mailadres dat de provider voor internet thuis ter beschikking stelt. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze toegang hebben tot internet thuis. Slechts 87% van de respondenten (1.060 individuen na weging) zijn dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam? Bv. jan.janssens@telenet.be?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, dat is mijn enige e-mailadres; Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres; Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres; Nee, ik gebruik dat adres niet; Ik weet niet of ik een adres, voorzien door mijn operator met mijn eigen naam, heb.*

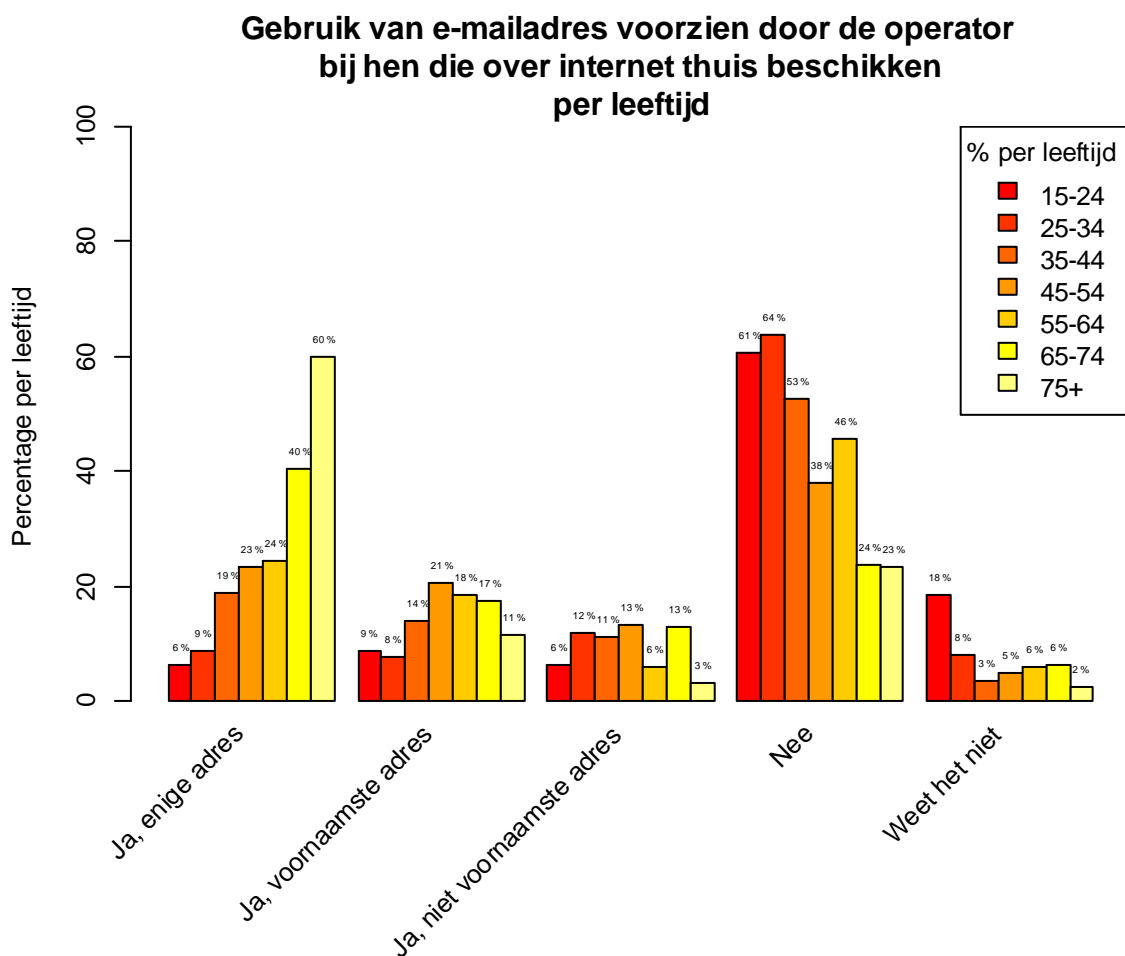


**Figuur 20: gebruik van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014**

In de grafiek hierboven zien we dat 48% van de personen die internet thuis hebben (38% van alle respondenten) het antwoord Nee heeft gekozen, 21% (17%) heeft Ja, dat is mijn enige e-mailadres geselecteerd, 14% (11%) heeft Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres geantwoord, 10% (8%) Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres en 7% (6%) Ik weet niet.

We stellen vast dat het gebruik van het door de operator verschaft e-mailadres van jaar tot jaar afneemt. Deze afname is opmerkelijk tussen 2012 en 2014 wat betreft het antwoord Ja, dat is mijn enige e-mailadres.

**Een op de twee personen gebruikt het e-mailadres dat zijn provider ter beschikking stelt. Voor 21% van de respondenten die over internet beschikken, is dit overigens het enige e-mailadres.**



**Figuur 21: gebruik van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken**

De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie: de jongsten gebruiken geen door de provider ter beschikking gesteld e-mailadres terwijl de oudsten dit het vaakst gebruiken, zelfs enkel dit voor meer dan één op de twee respondenten ouder dan 75 jaar.

## 2.9. Conclusies over het telecommunicatiegebruik

- De vier vaakst gebruikte diensten, individueel of gecombineerd, zijn mobiele telefoon, televisie, internet thuis en vaste telefoon. Met uitzondering van de vaste telefoon en televisie, blijven de andere apparatuur en diensten minder gebruikt worden door de oudere personen die evenwel steeds vaker een gsm hebben.
- De meerderheid van de gebruikers van telecommunicatiediensten hebben dus een deel van hun gehegroepeerde diensten in een bundel. De twee meest verspreide bundels zijn de klassieke triple play: televisie, vaste lijn en internet en double play dat televisie en een vaste lijn combineert. Ten slotte is het interessant om op te merken dat de definitie van een bundel of pack verschillend lijkt te zijn voor de gebruikers dan voor de regulator, het BIPT.
- De historische operatoren worden het vaakst gebruikt door de respondenten.
- Het belang van telefonie via internet (vb. Skype) neemt elk jaar toe. Toch blijft het gebruik ervan sporadisch en beperkt tot een gebruik tussen computers.
- Het e-mailadres dat de provider verschaft wordt gebruikt door één op de twee personen, en is het enige e-mailadres voor één persoon op vijf.

### 3. Tevredenheid, vertrouwen en ervaren problemen

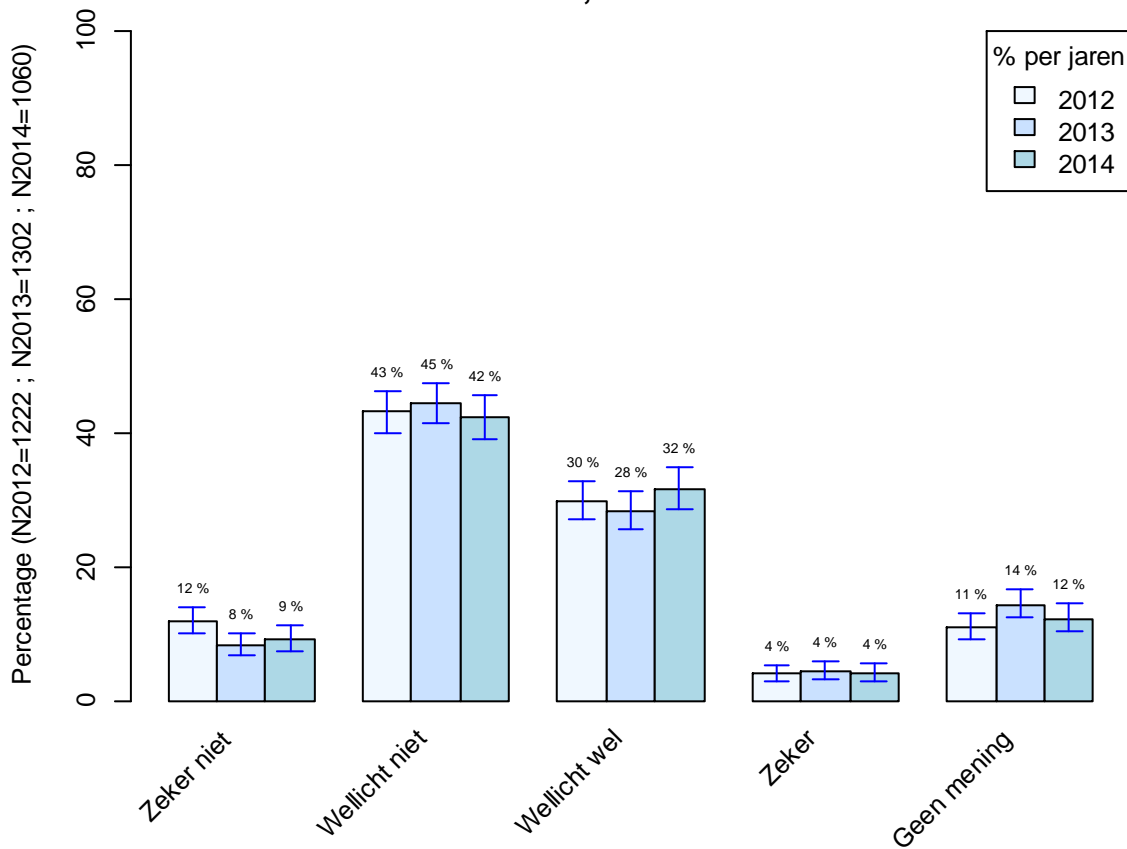
In dit deel worden de vragen verzameld omtrent vertrouwen en tevredenheid van de gebruikers alsook de vragen die verband houden met de ervaren problemen en de houding die wordt aangenomen in geval van probleem.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 971 respondenten na weging (80% van het geheel) geantwoord op de 8 niet-gefilterde vragen in dit deel.

#### 3.1. **Denkt de consument dat hij het goedkoopste aanbod op de markt geniet?**

Vraag 2.6 had betrekking op het gevoel het goedkoopste aanbod van de markt te genieten. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?* De keuzemogelijkheden waren: *Zeker niet; Waarschijnlijk niet; Wellicht wel; Zeker; Geen mening.*

## Gebruikt het goedkoopste aanbod op de markt in 2012, 2013 en 2014

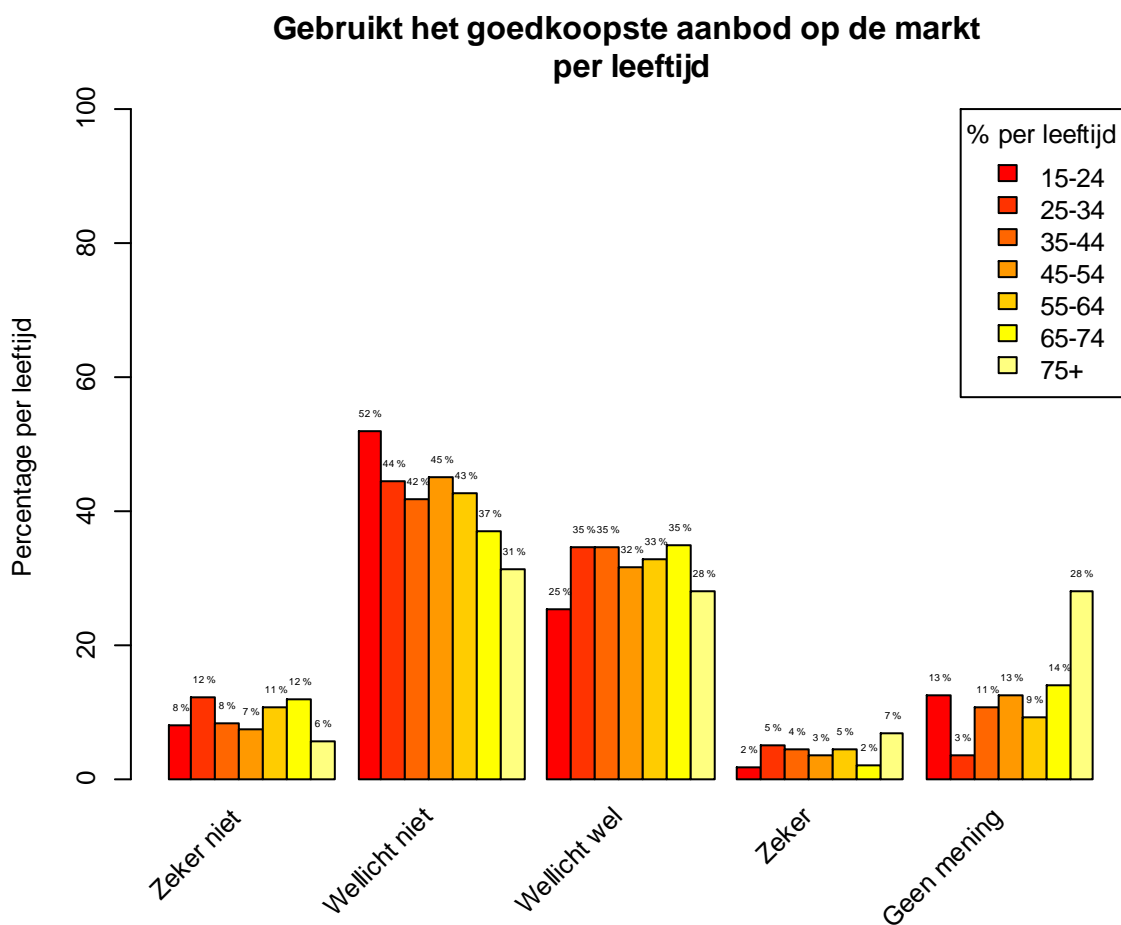


**Figuur 22: het goedkoopste aanbod op de markt genieten in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat 42% van de respondenten het antwoord Waarschijnlijk niet heeft gekozen, 32% Wellicht wel, 12% Geen mening, 9% Zeker niet en 4% Zeker.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een bepaald aantal consumenten meent dat ze waarschijnlijk niet het goedkoopste aanbod op de markt genieten. Weinig consumenten spreken zich met zekerheid uit over dit punt.**

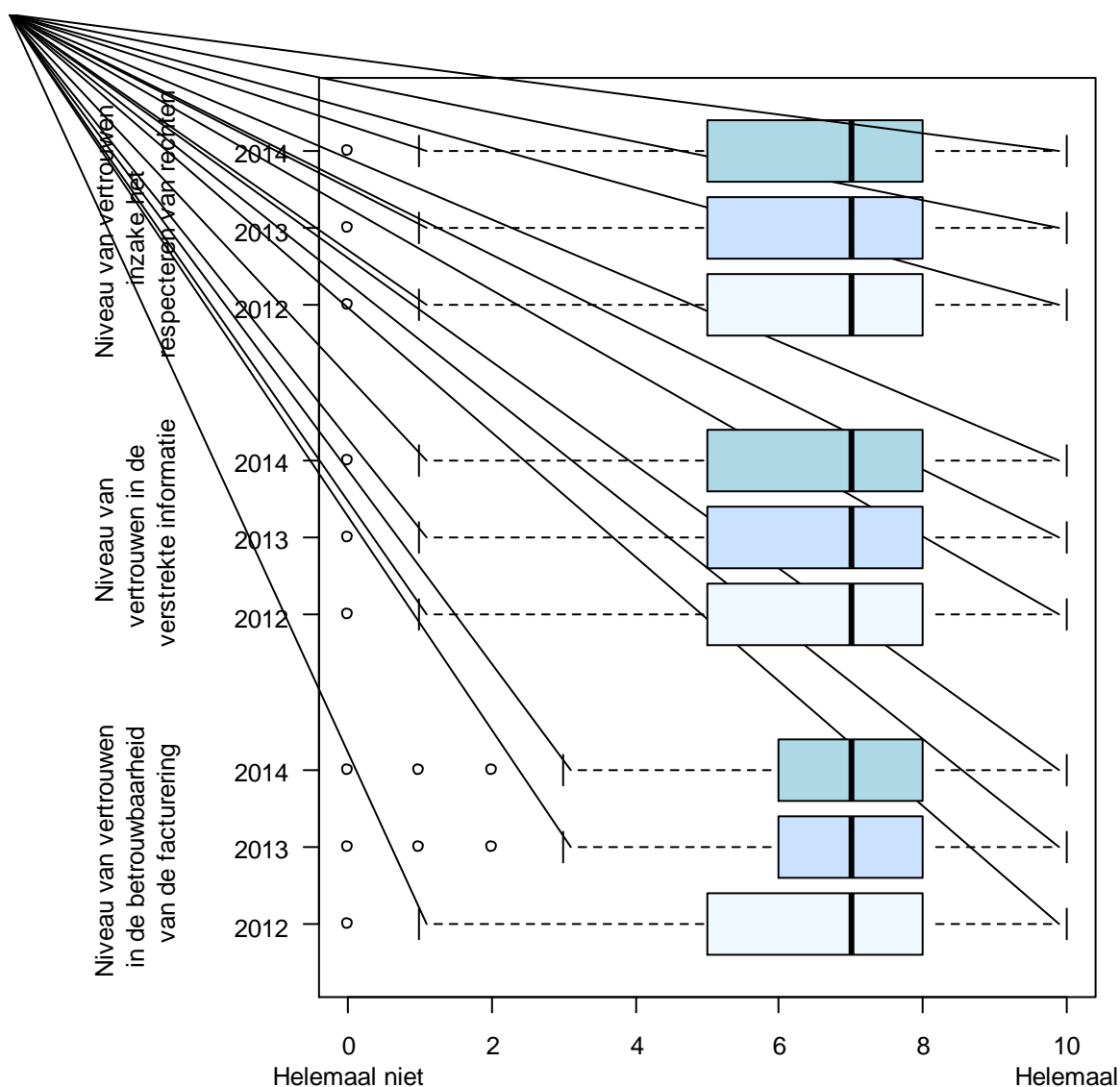


**Figuur 23: het goedkoopste aanbod op de markt genieten volgens leeftijd**

De indruk niet over het goedkoopste aanbod te beschikken, is het sterkst aanwezig bij de jongeren. Weinig 75-plussers spreken zich dan weer uit over deze vraag. De analyse op basis van het geslacht en van het gewest brengt niets nieuws bij.

### 3.2. **Vertrouwen wat betreft de naleving van de rechten, de informatie en de betrouwbaarheid van de facturering**

Vraag 2.2 betreft het vertrouwen van de gebruiker. De vraag werd als volgt geformuleerd: *In hoeverre vertrouwt u uw operator wat betreft a) het respecteren van uw rechten als consument? b) de informatie die u krijgt? c) de betrouwbaarheid van de facturering?* Voor elk item werd het antwoord voorgesteld in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen *Helemaal niet vertrouwen* voor 0 en *Helemaal vertrouwen* voor 10. Er werd ook een optie *Geen mening* aangeboden.



**Figuur 24: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten**

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van	0	5	7	8	10	6.3	983	176	58
Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte	0	5	7	8	10	6.3	1046	119	52
Vertrouwensgraad ten opzichte van de	0	6	7	8	10	6.8	1054	107	56

**Tabel 4: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten in 2014**

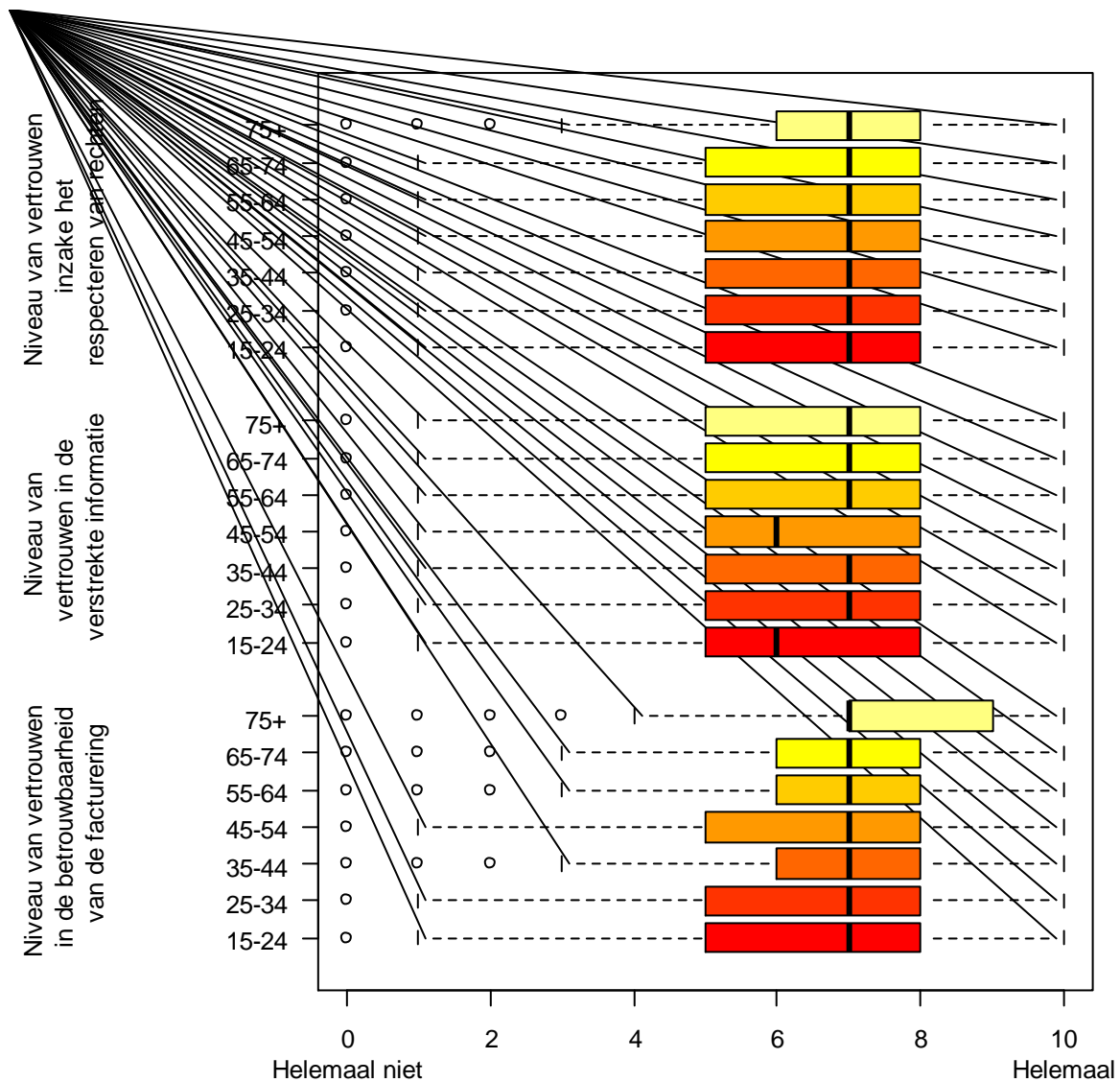
In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt voor de 3 variabelen. 85% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten en 15% heeft Geen mening aangeduid. 90% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie en 10% heeft Geen mening aangeduid. 91% van de respondenten heeft een

antwoord gegeven op het item Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering en 9% heeft Geen mening aangeduid.

De correlatie tussen de items Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten en Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie is sterk ( $r=0.719$ ). De correlatie tussen de items Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten en Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering is matig ( $r=0.535$ ). De correlatie tussen de items Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie en Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering is sterk ( $r=0.622$ ).

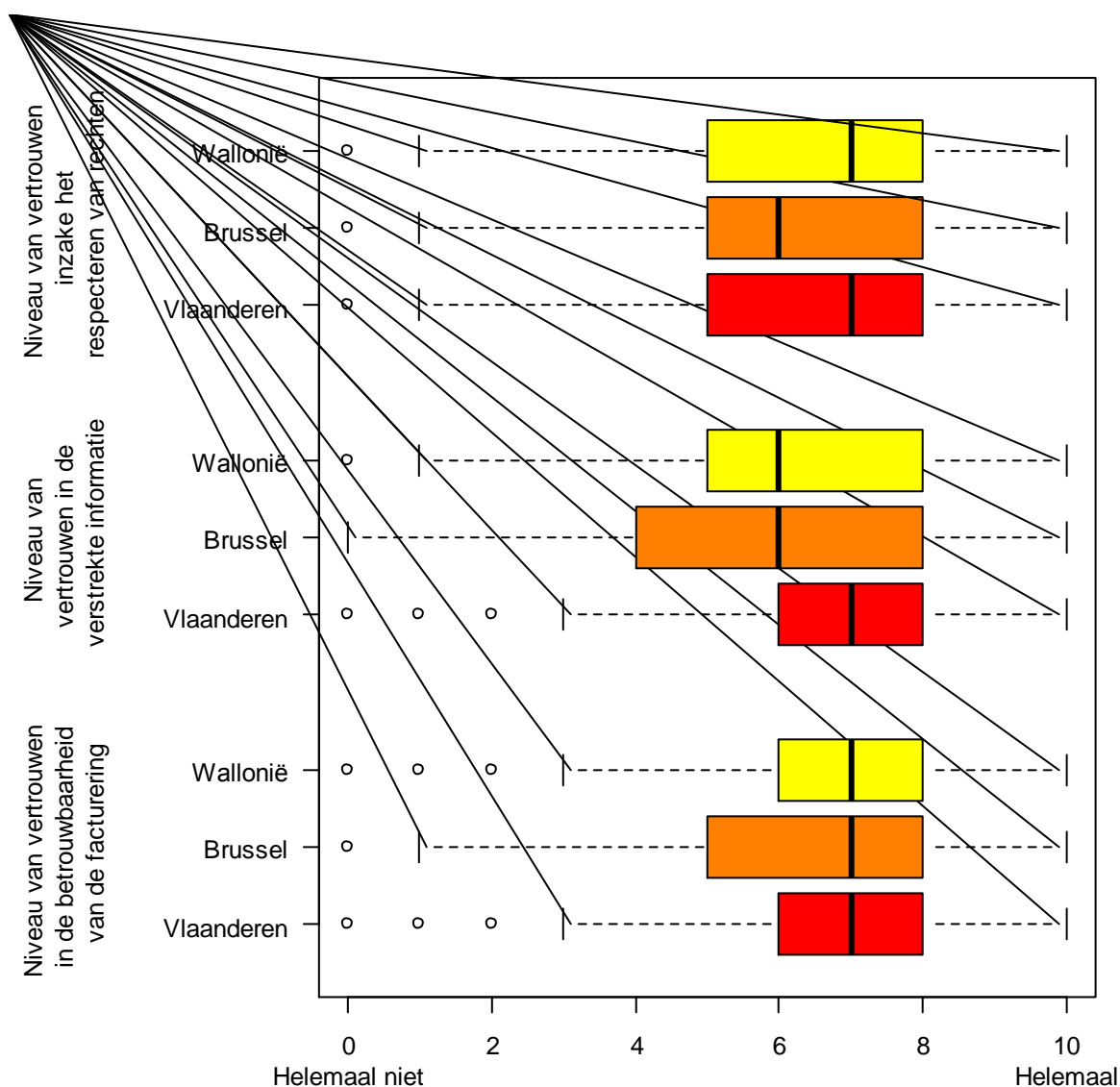
Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld ten opzichte van vorig jaar. De toename van het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de factureringen vastgesteld in 2013 lijkt bevestigd te worden.

**Het vertrouwen is in het algemeen hoog: 75% van de respondenten heeft matig vertrouwen tot heel veel vertrouwen, ongeacht het item. Niets onderscheidt de voorgestelde items opmerkelijk.**



**Figuur 25: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten volgens leeftijd**

De grafiek hierboven toont ons dat het vertrouwen in de facturering licht stijgt met de leeftijd terwijl dit stabiel blijft voor de andere vragen. Op het niveau van de gewesten (grafiek hieronder) vertoont Brussel een doorgaans lager vertrouwen, in tegenstelling tot Vlaanderen. Er is geen verschil volgens het geslacht.

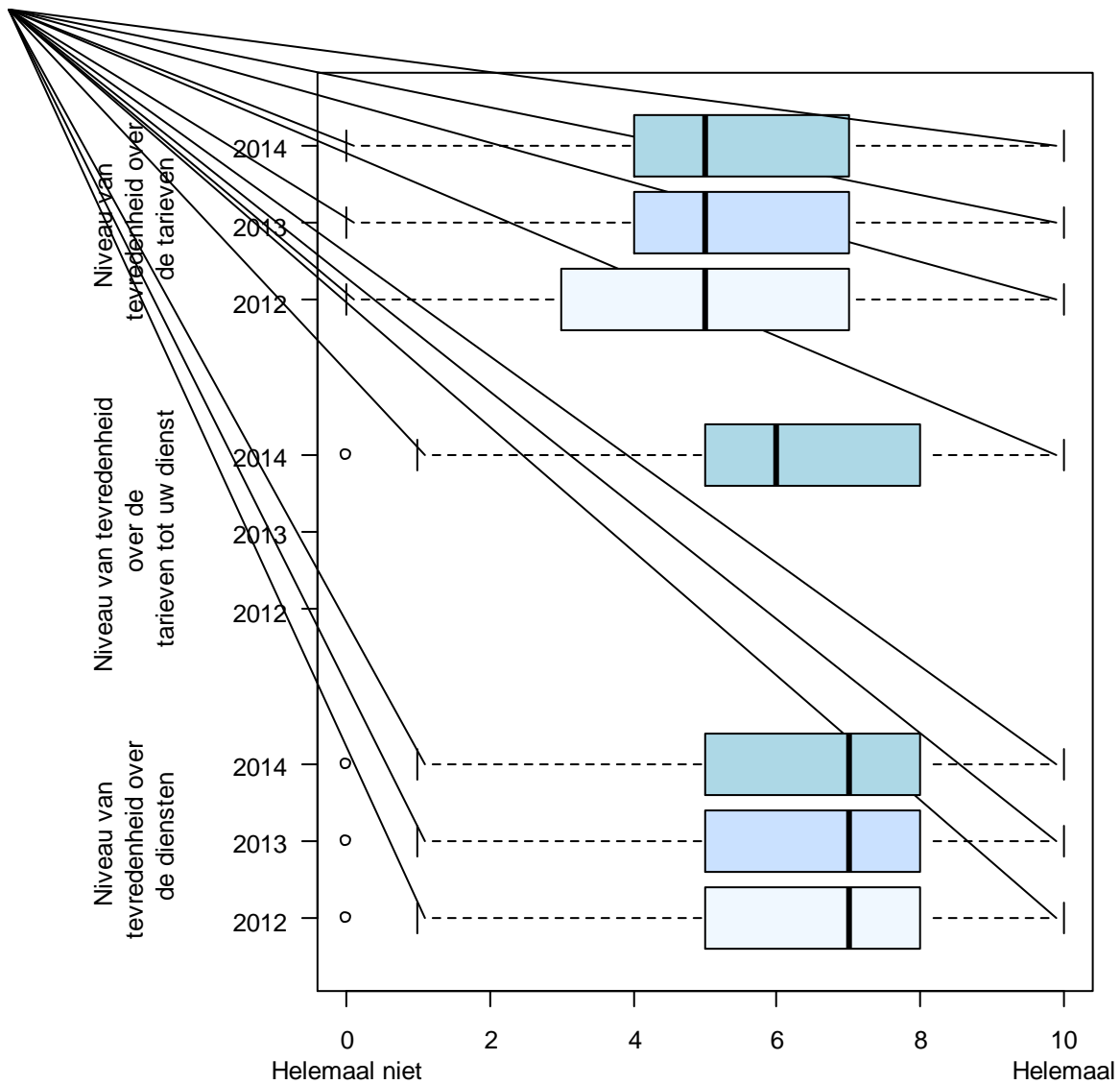


**Figuur 26: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie, en de naleving van de rechten per gewest**

### 3.3. Tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de prijzen

Vraag 2.1 werd als volgt geformuleerd: *Hoe tevreden bent u over a) de beschikbare tarieven op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren? b) de beschikbare tarieven bij uw operator? c) de dienst(en) waarvan u vorig jaar hebt gebruikgemaakt bij uw operator?* Voor elk item werd het antwoord voorgesteld in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen *Helemaal niet tevreden* voor 0 en *Helemaal tevreden* voor 10. Er werd ook een optie *Geen mening* aangeboden.

Item b) de beschikbare tarieven bij uw operator? werd toegevoegd dit jaar.



Figuur 27: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op	0	4	5	7	10	5.1	886	262	69
tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij	0	5	6	8	10	6	999	155	63
tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten	0	5	7	8	10	6.4	977	160	81

Tabel 5: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven in 2014

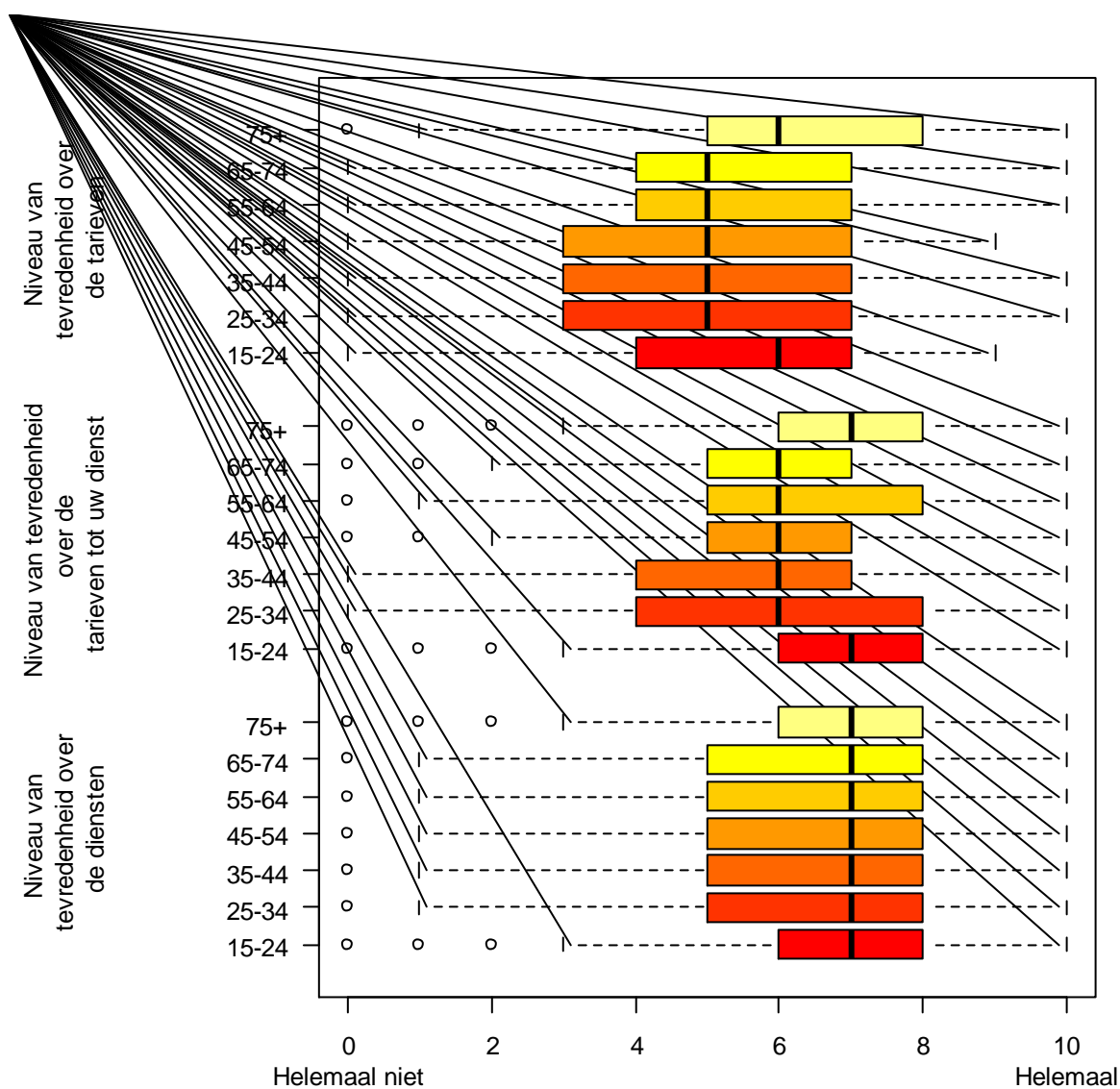
In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt voor de 3 variabelen. 77% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt en 23% heeft Geen mening aangeduid. 87% van de

respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator en 13% heeft Geen mening aangeduid. 86% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en 14% heeft Geen mening aangeduid.

De correlatie tussen de items Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt en Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator is matig ( $r=0.598$ ). De correlatie tussen de items Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt en Tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten is zwak ( $r=0.338$ ). De correlatie tussen de items Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator en Tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten is matig ( $r=0.568$ ).

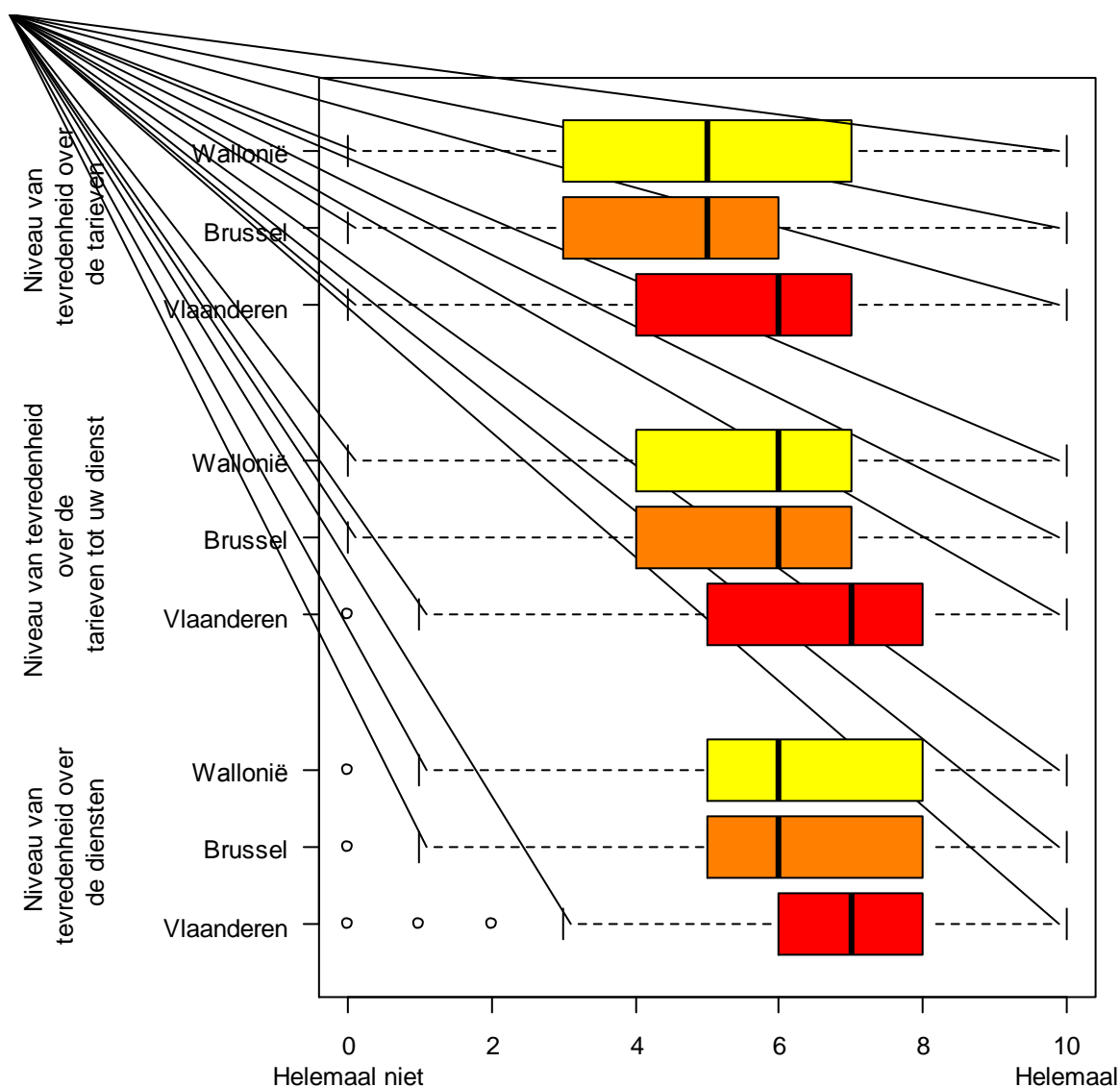
Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**De tevredenheid is hoger ten opzichte van de diensten dan ten opzichte van de tarieven en de consument is meer tevreden over de tarieven van zijn operator dan de tarieven van de concurrentie. Er zijn evenveel ontevreden personen (tevredenheid van  $<5/10$ ) ten opzichte van de tarieven op de markt terwijl er meer dan 75% tevreden personen zijn ten opzichte van de diensten. We wijzen ook op het grote aantal respondenten zonder mening voor de vraag.**



**Figuur 28: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en de tarieven, volgens leeftijd**

De grafiek hierboven toont ons dat de ontevredenheid ten opzichte van de tarieven groter is bij de groep van 25-44 jaar. De tevredenheid ten opzichte van de diensten blijft globaal gezien stabiel met de leeftijd. Ongeacht de subvraag, daalt de tevredenheidsgraad in Wallonië en Brussel duidelijk ten opzichte van Vlaanderen (grafiek hieronder). Er is geen verschil volgens het geslacht.



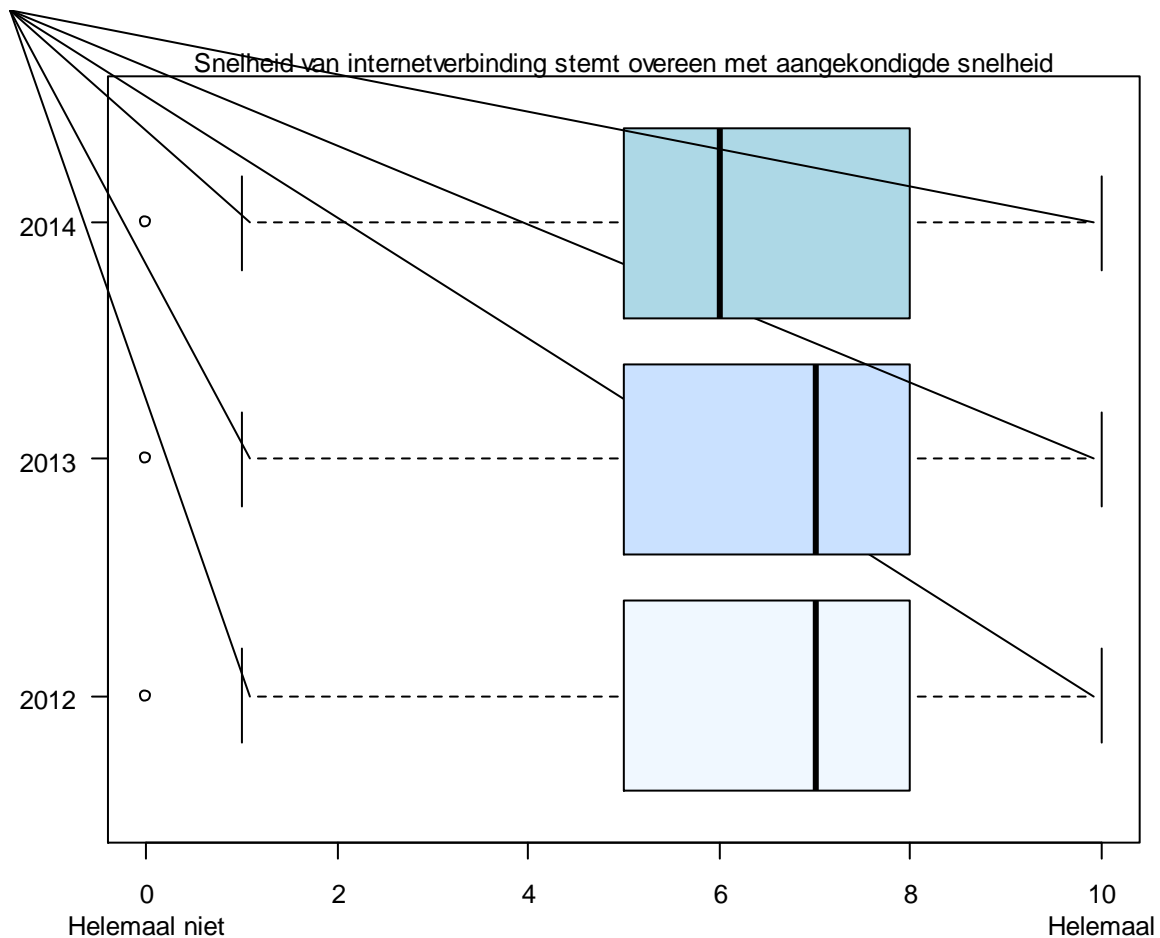
**Figuur 29: tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten en tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator en tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt per gewest**

### 3.4. **Overeenstemming verbindingssnelheid met de geadverteerde snelheid**

Vraag 4.14 had betrekking op de overeenstemming tussen de werkelijke snelheid en de geadverteerde snelheid voor internet thuis. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze toegang hebben tot internet thuis. Slechts 87% van de respondenten (1.060 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *In hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de door uw operator aangekondigde snelheid?*

Het voorgestelde antwoord werd weergegeven in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen Helemaal niet voor 0 en Helemaal voor 10. Er werd ook een optie Geen mening aangeboden.



**Figuur 30: overeenstemming tussen de werkelijke verbindingssnelheid en de geadverteerde snelheid in 2012, 2013 en 2014**

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
De verbindingssnelheid stemt overeen met de	0	5	6	8	10	5.9	776	206	235

**Tabel 6: overeenstemming tussen de werkelijke verbindingssnelheid en de geadverteerde snelheid in 2014**

In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt. 79% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item De verbindingssnelheid stemt overeen met de geadverteerde snelheid en 21% heeft Geen mening aangeduid.

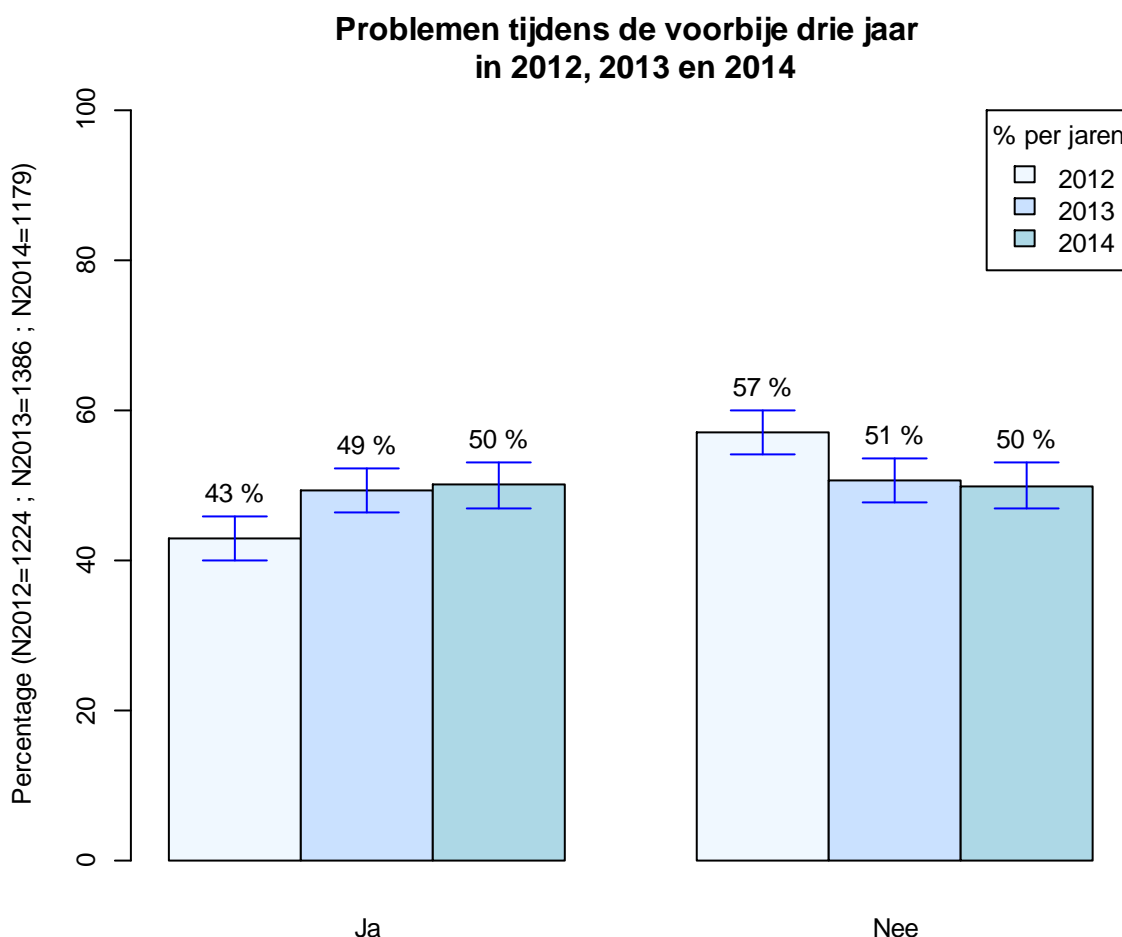
Er werden geen consequente en/of beduidende verschillen vastgesteld over de drie enquêtejaren, we stellen ten hoogste een lichte daling van de tevredenheid vast voor dit jaar.

De respondenten zijn globaal tevreden over de overeenstemming tussen de geadverteerde en werkelijke verbindingssnelheden. 75% ervan is tevreden tot zeer tevreden.

Er zijn geen grote verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

### 3.5. Hebben de consumenten problemen ondervonden met hun operator(en) gedurende de drie meest recente jaren?

Vraag 2.3 van de vragenlijst betreft de problemen ervaren door de gebruiker. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

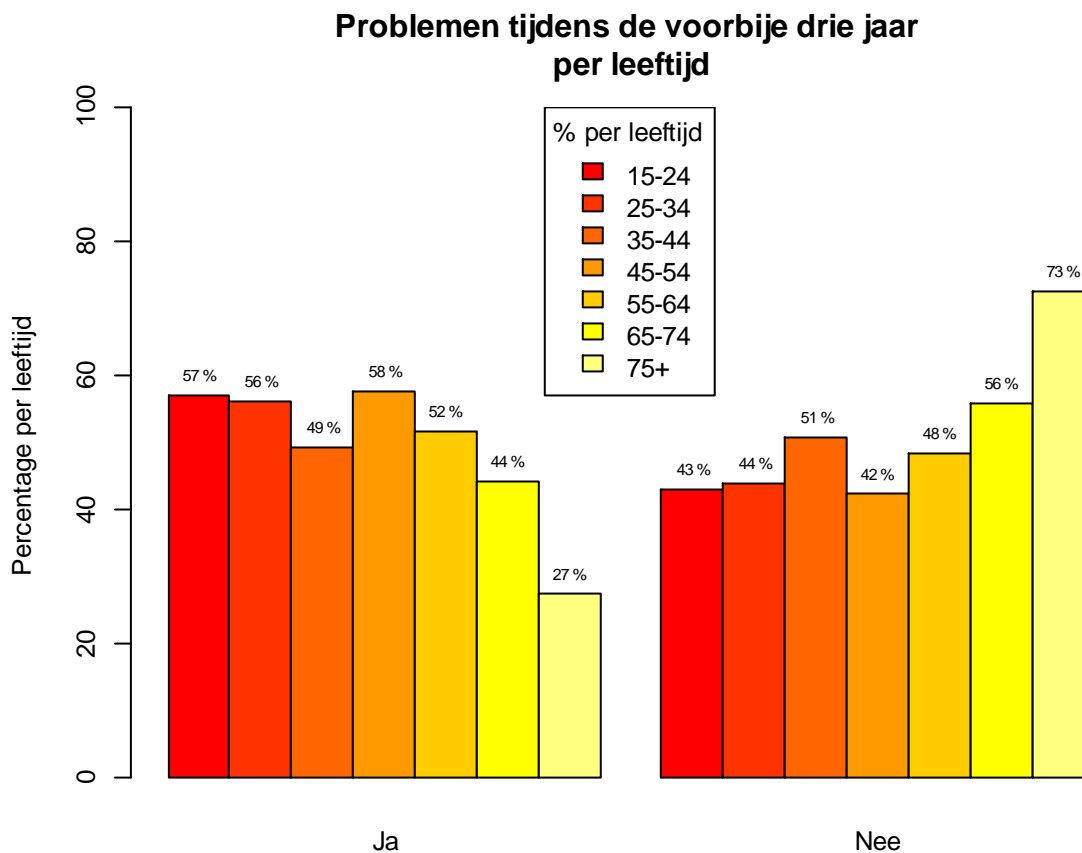


**Figuur 31: probleem in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 50% van de respondenten Ja heeft aangeduid en 50% Nee heeft geantwoord.

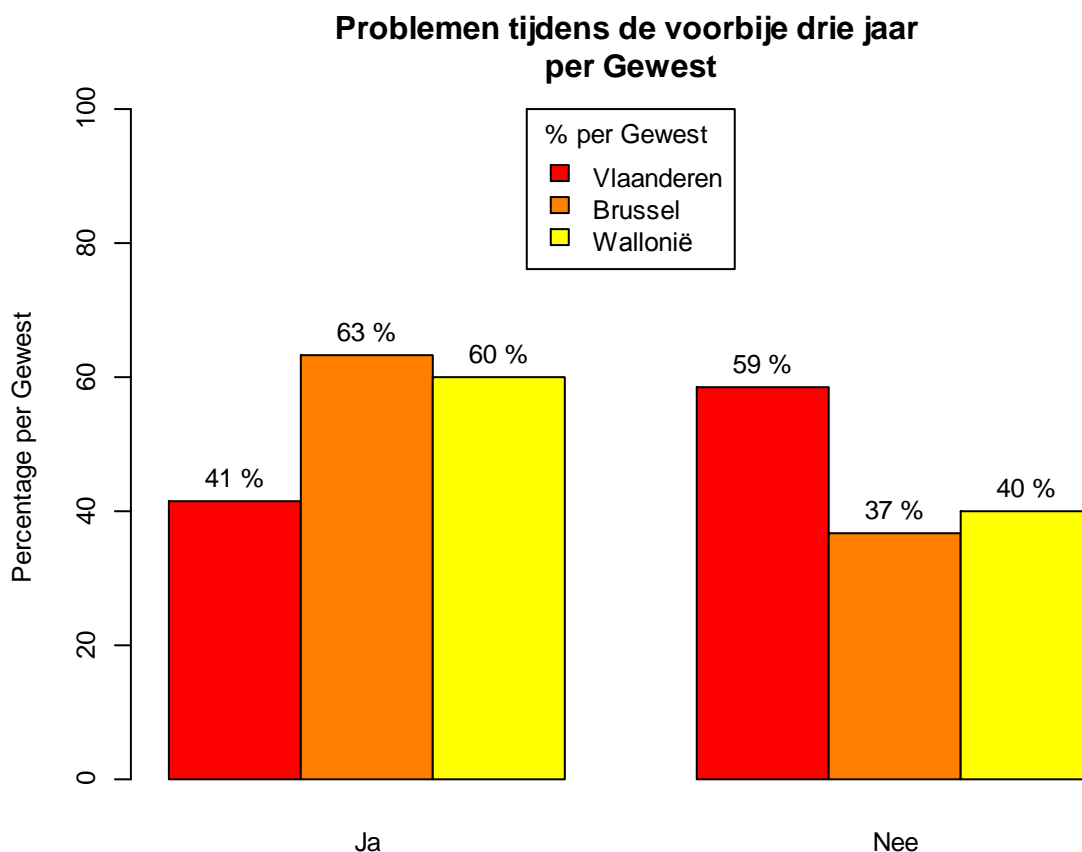
In 2013 hebben de deelnemers veel meer problemen gemeld dan in 2012 (beduidend verschil: proportionele stijging van 14%). De drempel van 50% is bereikt dit jaar, wat de stijgende trend bevestigt die afgelopen jaar werd opgemerkt.

**Een op de twee personen verklaart een probleem te hebben ervaren gedurende de voorbije drie jaar.**



**Figuur 32: probleem in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd**

De grafiek hieronder illustreert de verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie. De oudere personen vermelden minder problemen dan de anderen. Dit blijft in overeenstemming met de conclusies van de 2 voorgaande vragen die ons toonden dat het vertrouwen en de tevredenheid stijgen met de leeftijd.



**Figuur 33: probleem in de afgelopen drie jaar volgens gewest**

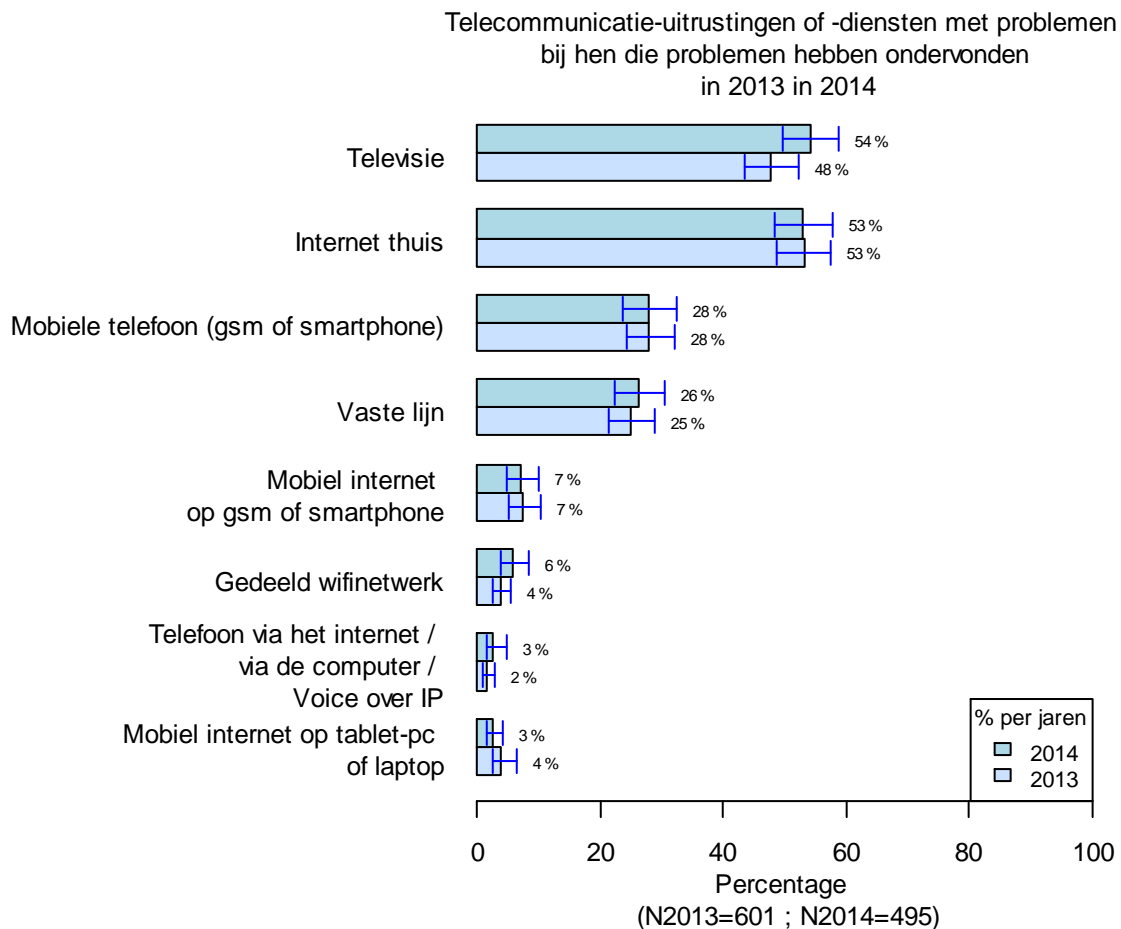
Van de gewesten wordt de hoogste graad van problemen vastgesteld in Brussel. Omgekeerd stellen we de laagste graad van problemen vast in Vlaanderen. Wat de variabele geslacht betreft, valt er niets op te merken.

### 3.6. Diensten waarvoor problemen werden vastgesteld

Vraag 2.3.1 had betrekking op de diensten waarvoor een probleem/problemen werden vastgesteld in de loop van de drie voorbije jaren. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die bij de vorige vraag hebben verklaard dat ze met een probleem/problemen werden geconfronteerd. Slechts 50% van de respondenten (483 individuen na weging) zijn dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Zo ja, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Televisie; Vaste lijn; Mobiele telefoon (Gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (Bijvoorbeeld: Skype); Internet thuis (vast of wifi); Internet onderweg op gsm of smartphone; Internet onderweg op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifinetwerk (Bijvoorbeeld: hotspots).*

De vraag werd gesteld in 2013.



**Figuur 34: dienst(en) waarvoor een probleem werd vastgesteld door de personen die hebben verklaard te zijn geconfronteerd met een probleem/problemen in 2013 en 2014**

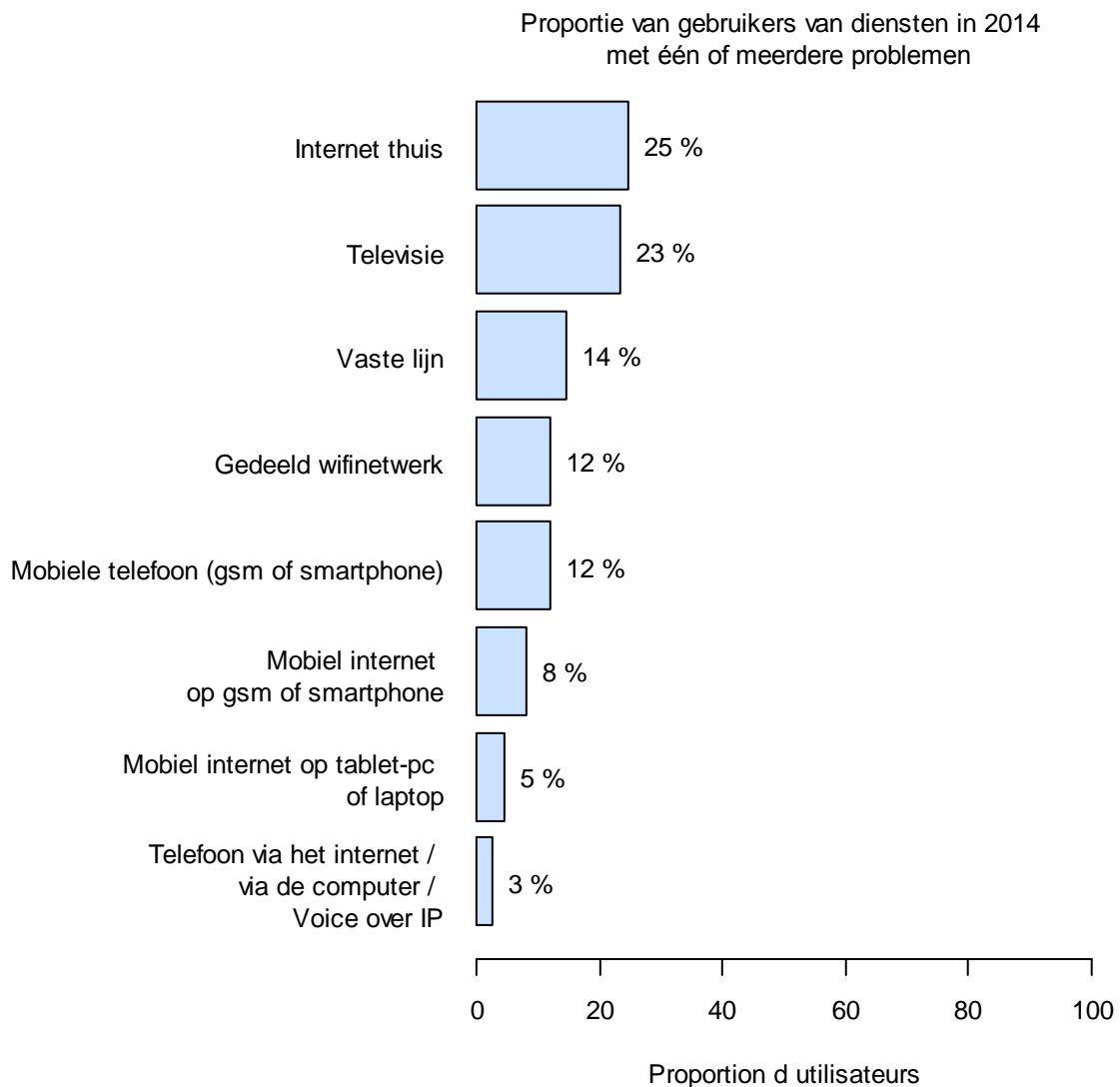
De grafiek hieronder toont ons dat 54% van de personen die hebben aangegeven dat ze problemen hebben ondervonden (23% van het geheel) hebben gekozen voor het antwoord Televisie, 53% (22%) Internet thuis, 28% (12%) Mobiele telefoon (Gsm of smartphone), 26% (11%) Vaste lijn, 7% (3%) Internet onderweg op gsm of smartphone, 6% (2%) Gedeeld wifinetwork, 3% (1%) Telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP, 3% (1%) Internet onderweg op tablet-pc of laptop. Op basis van de verkregen antwoorden op de vraag kan echter niet worden achterhaald of het probleem waarmee de gebruiker werd geconfronteerd daadwerkelijk afhangt van zijn operator of eerder van het gebruikte persoonlijke materiaal (computer of telefoon bijvoorbeeld).

Maar indien deze vraag "een probleem vormt", waarom werd ze dan behouden in 2014? Waarom werd ze niet anders geformuleerd?

Er werd geen beduidende wijziging vastgesteld ten opzichte van vorig jaar.

**Internet en televisie zijn de diensten die de meeste problemen hebben gesteld. Mobiele en vaste telefonie volgen op de voet. Deze vier diensten stemmen overeen met de diensten die het vaakst worden gebruikt (cf. V1.1).**

Deze relativering ten opzichte van de penetratiegraad wordt bevestigd door de grafiek hieronder die de graad van problemen in verhouding tot de gebruikers weerspiegelt. We stellen een groter evenwicht vast tussen de diensten hoewel Internet thuis en Televisie aan kop blijven.



**Figuur 35: verhouding van gebruikers van apparatuur of diensten waarvoor een probleem/problemen werden vastgesteld**

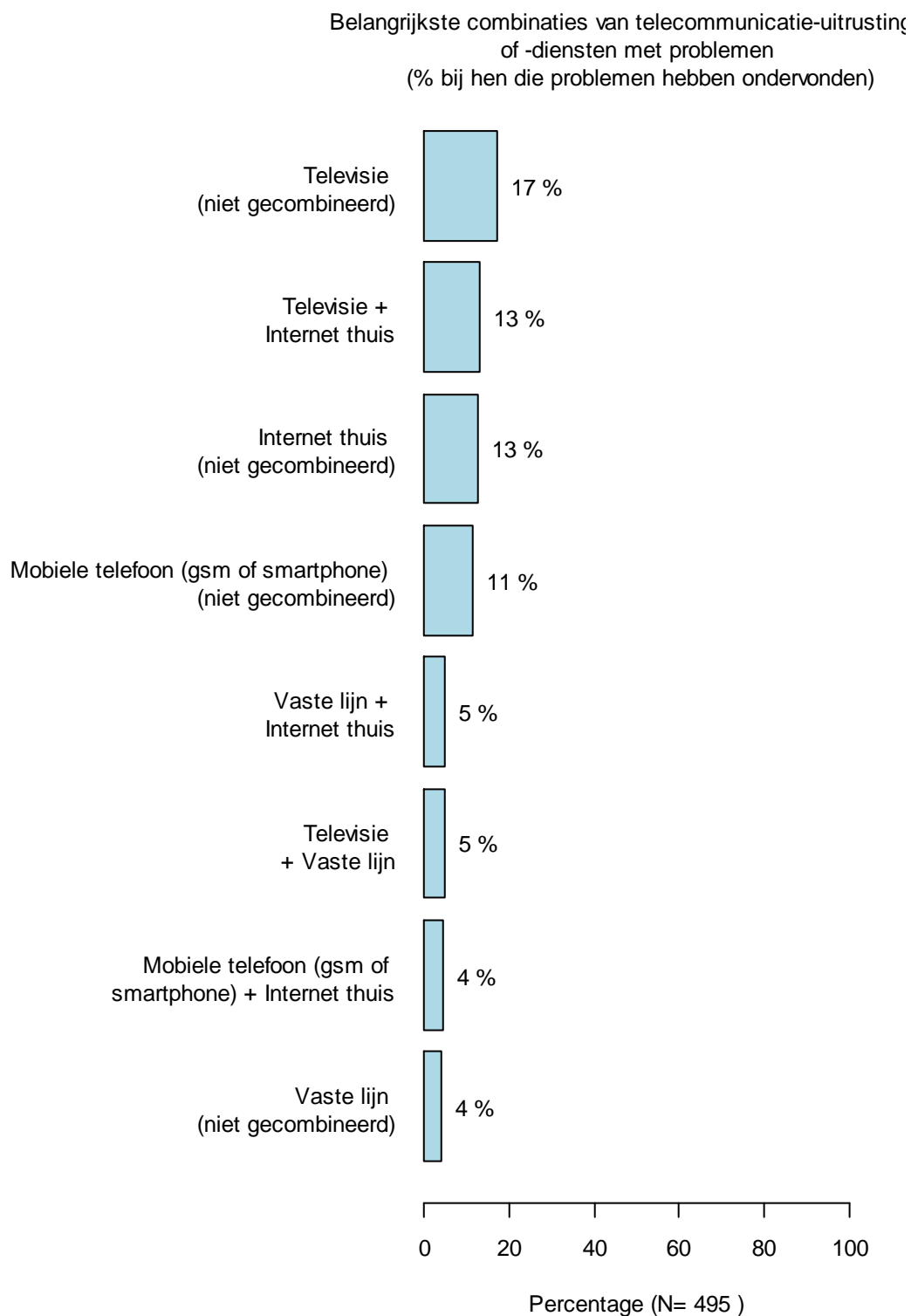
**in 2014**

De analyse van de diensten waarmee problemen werden ervaren, uitgesplitst volgens de leeftijd, het geslacht of het gewest van de respondenten, levert geen werkelijk nieuwe resultaten op.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	2	7

**Tabel 7: aantal aangegeven telecommunicatietoestellen of -diensten waarmee problemen werden ervaren**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 7 oorzaken hebben aangeduid van de 8 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiest 2 oorzaken of minder. 20% van de respondenten heeft 3 diensten of meer geselecteerd.



**Figuur 36: voornaamste combinaties van diensten waarvoor een probleem werd aangegeven (% van de personen die hebben geantwoord dat ze problemen hebben ondervonden)**

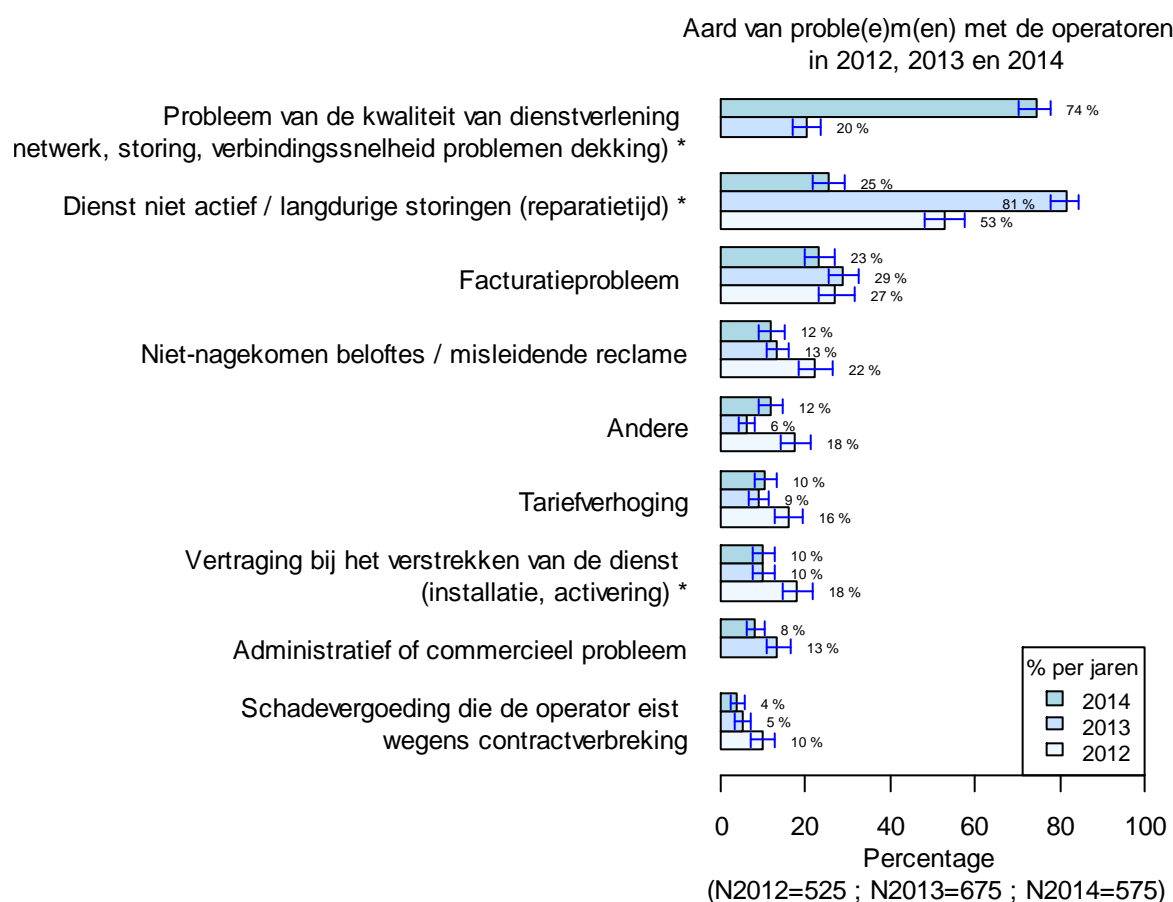
Uit de lezing van de combinaties van diensten waarvoor problemen werden vastgesteld (grafiek hierboven) leiden we af dat wanneer meerdere diensten voor problemen zorgden, deze diensten mogelijks worden verstrekt door dezelfde operator, eventueel in een bundel. Het zou dus kunnen

gaan om een en hetzelfde probleem. De analyse van de meest voorkomende combinaties op basis van de leeftijd, het geslacht en van het gewest brengt niets nieuws bij.

### 3.7. Types van problemen vastgesteld bij de operatoren

Deze vraag 2.4 had betrekking op de soorten van problemen die werden vastgesteld bij de operatoren. Ze werd enkel gesteld aan de personen die hadden aangegeven dat ze een of meer problemen hadden ervaren in de loop van de voorbije drie jaar. Slechts 50% van de respondenten (590 individuen na weging) zijn dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd gesteld in het vervolg van de voorgaande en luidde: *Indien u een probleem/problemen ondervond, om welk probleem/problemen ging het? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Facturatieprobleem; Onvoldoende aangekondigde tariefverhoging; Vertraging bij het verstrekken van de dienst (installatie, activering), Niet-nagekomen beloftes/misleidende reclame; Schadevergoeding die de operator eist wegens contractbreking; Dienst niet actief / langdurige storingen (reparatietijd); Probleem van de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, storing, verbindingssnelheid, problemen dekking); Administratief of commercieel probleem; Andere.*



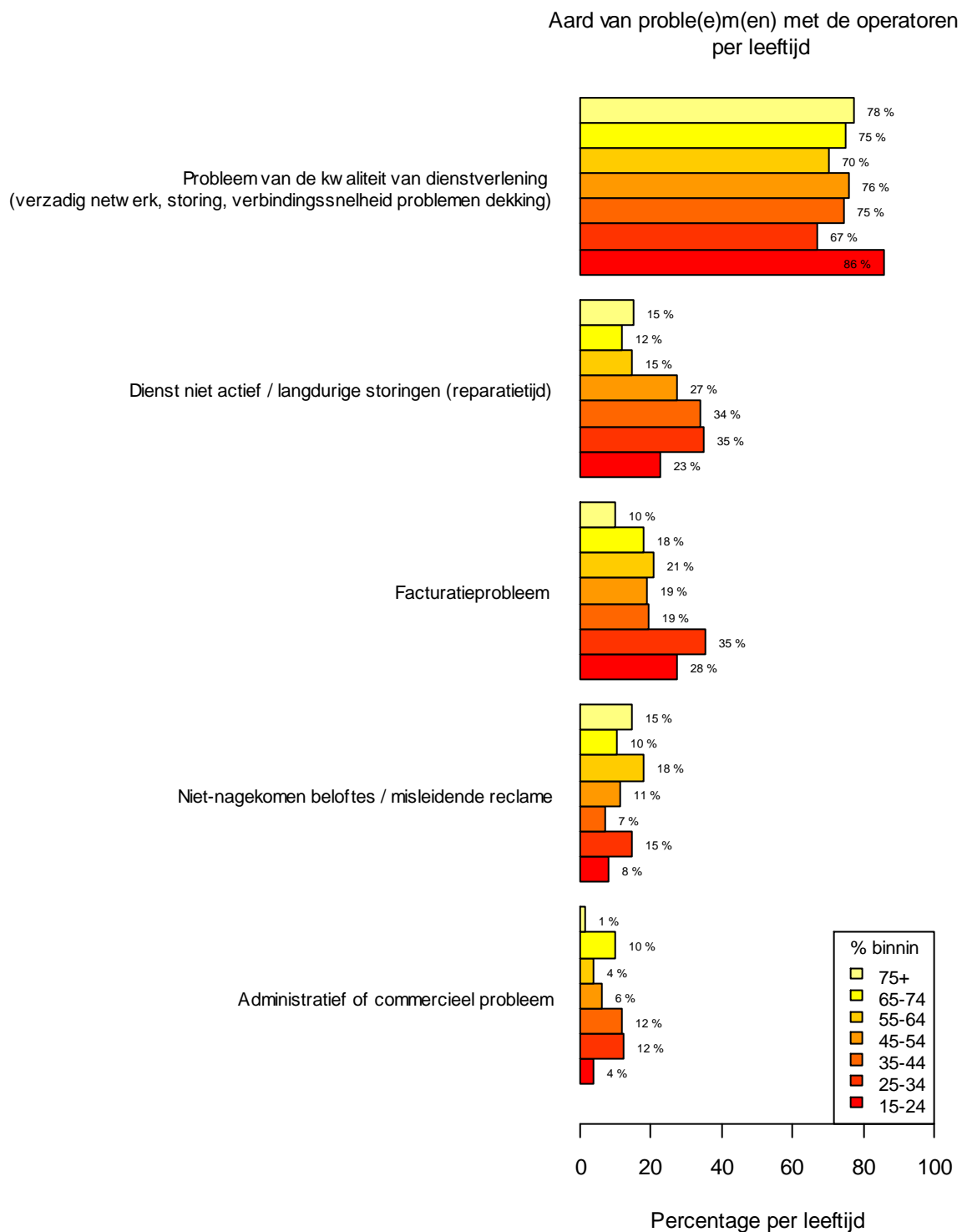
**Figuur 37: aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden  
in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven<sup>5</sup> toont ons dat 74% van de personen die een probleem/problemen hadden ervaren (36% van alle respondenten) het antwoord Probleem van de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, storing, verbindingssnelheid, problemen dekking) heeft gekozen, 25% (12%) Dienst niet actief / langdurige storingen (reparatietijd), 23% (11%) Facturatieprobleem, 12% (6%) Niet-nagekomen beloftes/misleidende reclame, 12% (6%) Andere, 10% (5%) Tariefverhoging, 10% (5%) Vertraging bij het verstrekken van de dienst (installatie, activering), 8% (4%) Administratief of commercieel probleem, 4% (2%) Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking.

<sup>5</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorbije jaren, werden de elementen die gemarkeerd zijn met een \* op de grafiek gewijzigd: het item Probleem van de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, storing, verbindingssnelheid, problemen dekking) is een uitbreiding van het item Verzadigd netwerk dat bestond in 2013; de precisering (installatie, activering) werd toegevoegd aan het item Vertraging bij het verstrekken van de dienst; het item Dienst niet actief / langdurige storingen (reparatietijd) was voordien geformuleerd als Dienst niet actief/langdurige storingen.

De grootste wijzigingen ten opzichte van 2013 zitten in andere formuleringen van de antwoordelementen. Het item *Verzadigd netwerk* werd uitgebreid tot de formulering *Probleem van de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, storing, verbindingssnelheid)* om alle problemen van dienstkwaliteit van korte duur te dekken en een beter onderscheid te maken ten opzichte van het item *Dienst niet actief / langdurige storingen*. Naast deze wijzigingen die te wijten zijn aan de aanpassingen van de vragenlijst, betreft de grootste verandering ten opzichte van 2013 het antwoord *Facturatieprobleem* dat van 27% in 2012 stijgt naar 29% in 2013 om terug te dalen naar 24% in 2014 (proportionele daling met 17% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 11% ten opzichte van 2012). Het antwoord *Niet-nagekomen beloftes/misleidende reclame* gaat van 22% in 2012 naar 13% in 2013 om in 2014 op 12% uit te komen (proportionele daling van 9% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 46% ten opzichte van 2012).

**Er is één type van probleem dat er echt uitspringt: nagenoeg drie van de vier respondenten hebben aangegeven dat ze de voorbije drie jaar ten minste een probleem hebben gehad met de dienstkwaliteit (verzadigd netwerk, onderbreking van de snelheid). De factureringsproblemen treffen één op vier personen.**



**Figuur 38: aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden in 2014 volgens leeftijd**

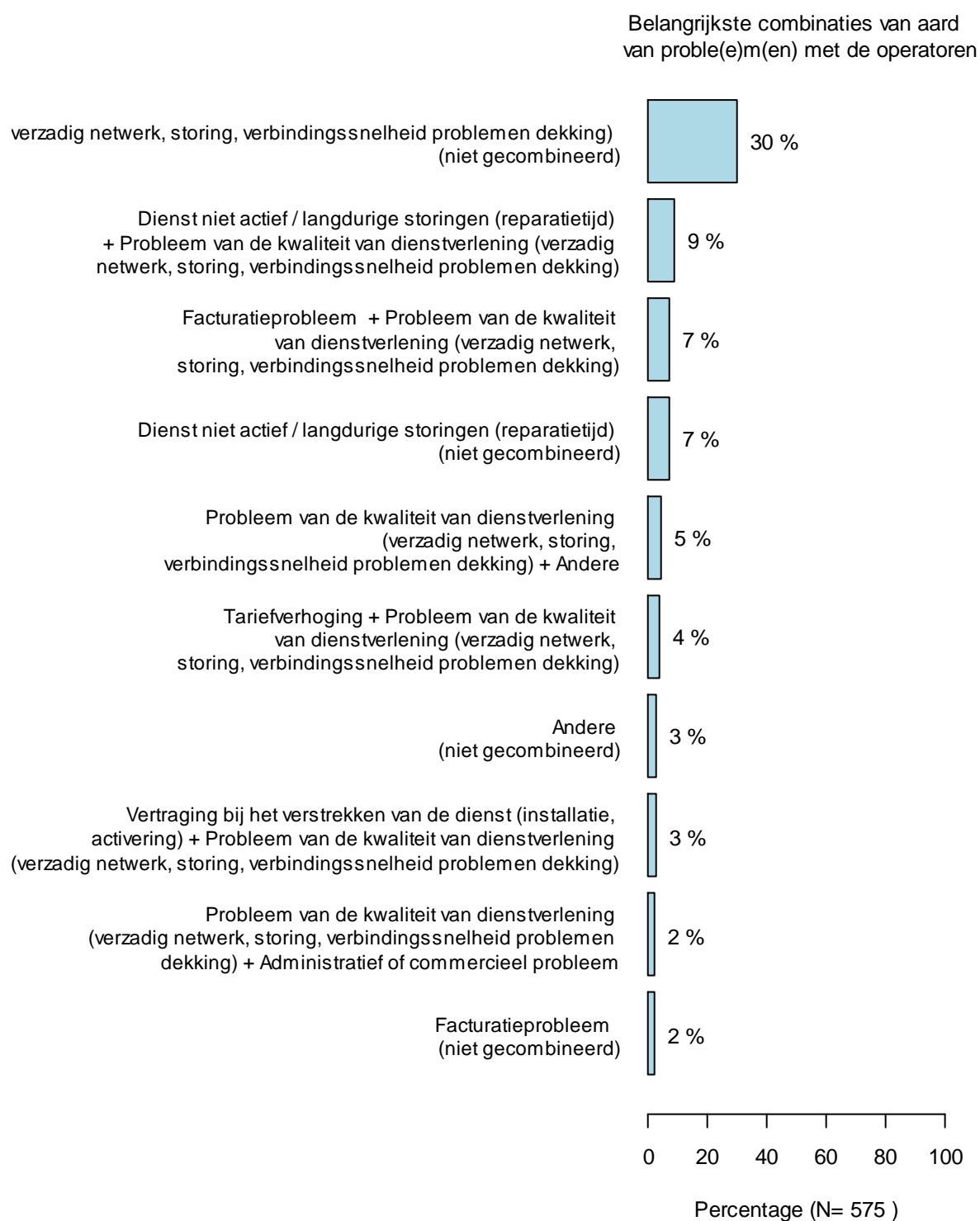
De analyse van de soorten van problemen die werden ervaren naar gelang van de leeftijd van de respondenten toont dat het merendeel van de problemen de generaties overstijgen. We merken evenwel een abnormaal hoge piek op in de frequentie van de factuurproblemen bij de personen van

15 tot 34 jaar. De verdeling van de types van problemen per gewest en per geslacht levert geen extra informatie op.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	2	7

**Tabel 8: aantal problemen ervaren gedurende de voorbije drie jaar**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten van deze vraag tussen 1 en 7 criteria kiezen van de 9 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiezen 2 problemen of minder. 16% van de respondenten hebben 3 criteria of meer geselecteerd.

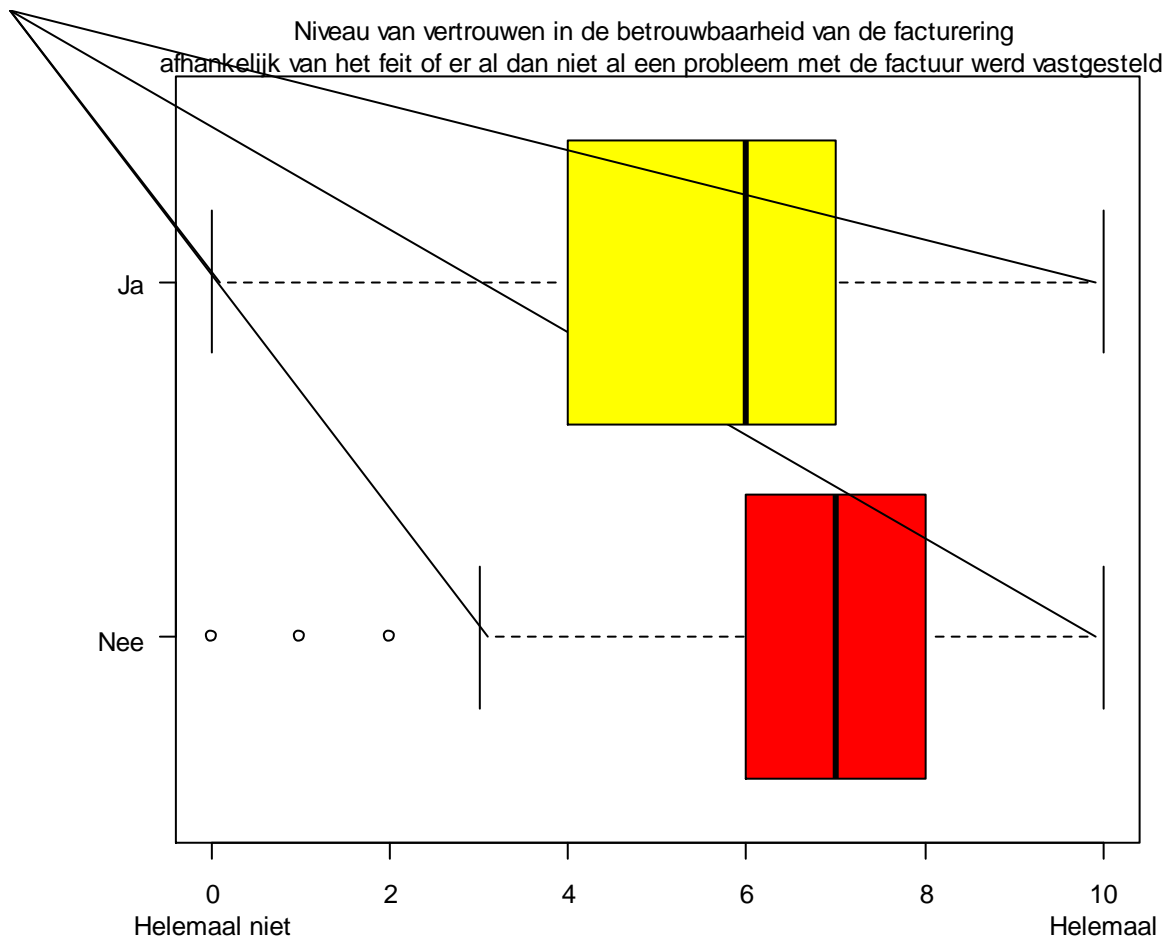


**Figuur 39: voornaamste combinaties van types van problemen vastgesteld bij de operatoren**

Uit de analyse van de meest voorkomende combinaties leren we dat de problemen met dienstkwaliteit zelden alleen komen (in 54% van de gevallen, betreft het een combinatie van verscheidene problemen). Geen enkele specifieke combinatie springt echter in het oog. De analyse

van de meest voorkomende combinaties op basis van de leeftijd, het geslacht en van het gewest brengt ook niets nieuws bij.

Zoals kan worden verwacht zien we de meest flagrante verschillen op het niveau van het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering (V2.2) wanneer we een onderscheid maken volgens het feit van al dan niet reeds een probleem met een abnormaal hoge factuur te hebben ervaren (figuur hieronder).



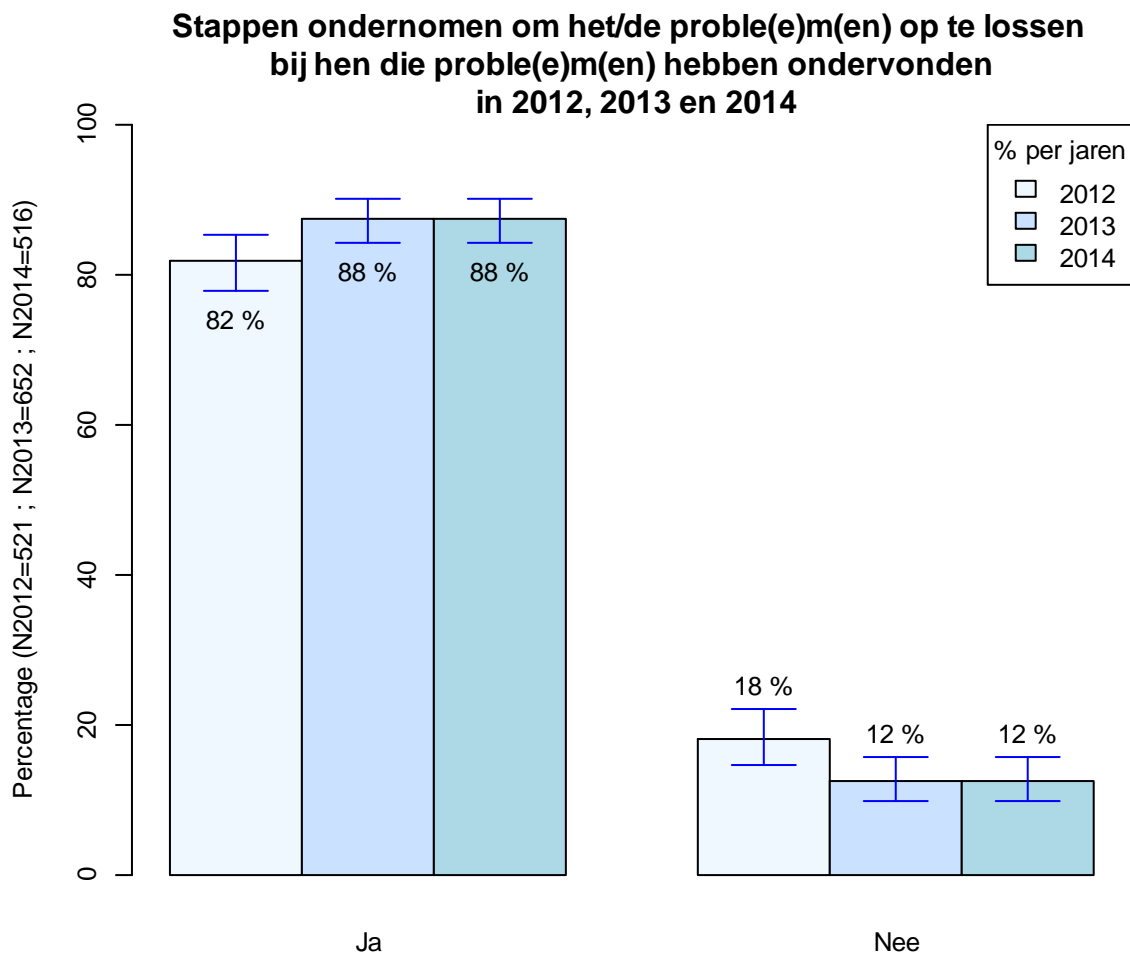
**Figuur 40: vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering naargelang van het feit al dan niet reeds**

**een factureringsprobleem te hebben ervaren**

### 3.8. **Hebben de consumenten die problemen hebben ondervonden met hun operator gedurende de drie meest recente jaren reeds stappen ondernomen?**

Vraag 2.5 had betrekking op de stappen ondernomen naar aanleiding van problemen die werden vastgesteld bij de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hadden aangegeven dat ze een probleem hadden ervaren in de loop van de voorbije drie jaar. Slechts 50% van de respondenten (590 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hebt u in deze situatie contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende.



**Figuur 41: stap(pen) ondernomen om het probleem/de problemen op te lossen ervaren door de personen die een probleem/**

**problemen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 88% van de personen die een probleem/problemen hebben ervaren (38% van de respondenten) het antwoord Ja heeft aangeduid en 12% (5%) het antwoord Nee.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een meerderheid van de respondenten die problemen hebben ervaren in de loop van de afgelopen drie jaar heeft stappen ondernomen om de problemen trachten op te lossen.**

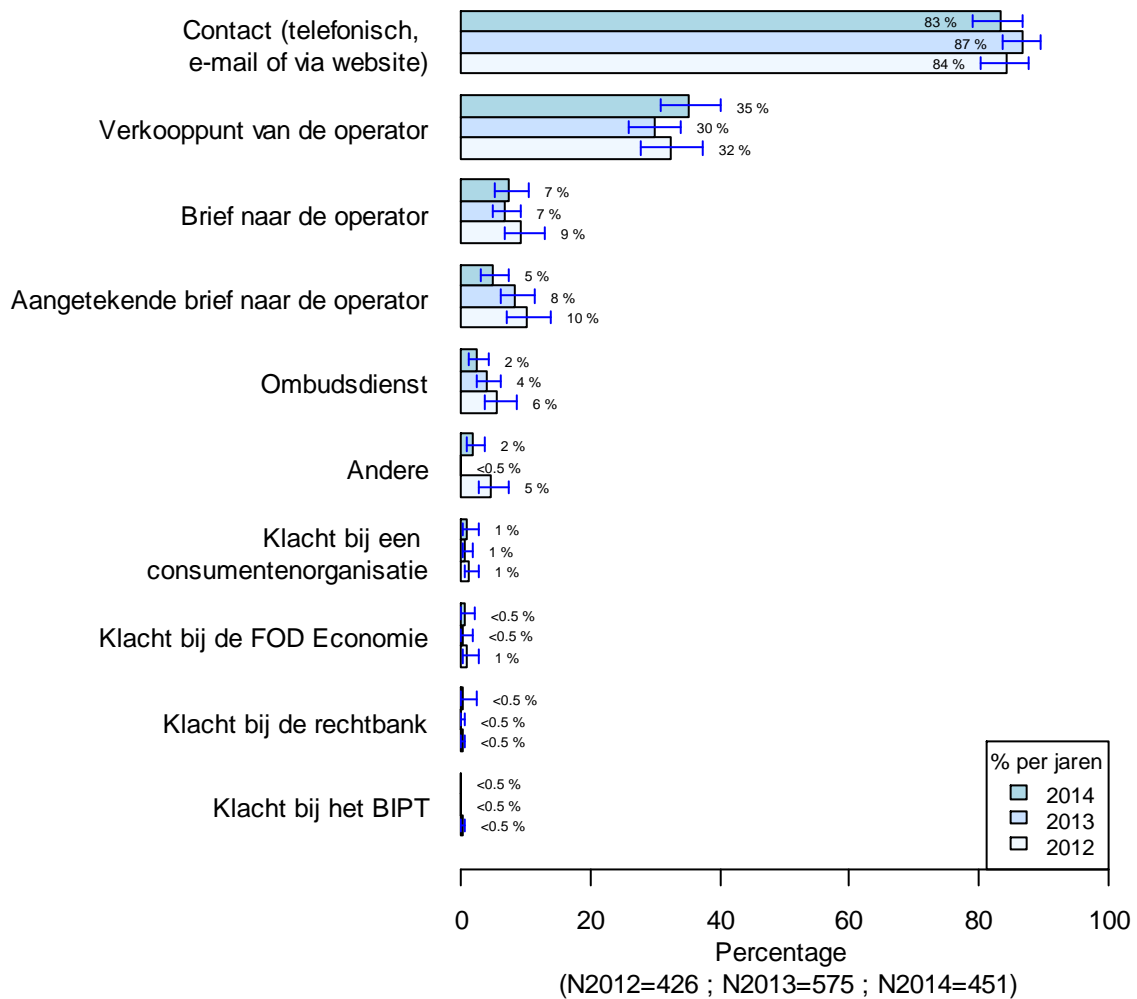
Er komt niets bijzonders naar voren uit de analyse volgens leeftijd, geslacht of gewest.

### **3.9. Soorten van stappen ondernomen naar aanleiding van problemen die werden vastgesteld bij de operatoren**

Vraag 2.5.1 had betrekking op de stappen ondernomen naar aanleiding van problemen die werden vastgesteld bij de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die in de vorige vraag hebben aangegeven dat ze stappen hebben ondernomen. Slechts 37% van de respondenten (451 individuen na weging) heeft stappen ondernomen en is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Zo ja, hoe dan? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Ik heb een brief gestuurd naar de operator (gewone verzending); Ik heb een aangetekende brief gestuurd naar de operator; Ik heb contact opgenomen met de operator (telefonisch, e-mail of via een website); Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan; Ik heb klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie; Ik heb klacht ingediend bij het BIPT; Ik heb klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie; Ik heb klacht ingediend bij een consumentenorganisatie; Ik heb klacht ingediend bij de rechtbank; Andere.*

Stappen ondernomen om het/de proble(e)m(en) op te lossen  
 bij hen die proble(e)m(en) hebben ondervonden  
 en stappen hebben ondernomen  
 in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 42: stappen ondernomen na een probleem ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben gehad en**

**die stappen hebben ondernomen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 83% van de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden en die stappen hebben ondernomen om die op te lossen (64% van zij die een probleem hebben ondervonden; 32% van alle respondenten) het antwoord telefonisch, e-mail of via een website hebben gekozen, 35% (27%; 13%) Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan, 7% (6%; 3%) Ik heb een brief gestuurd naar de operator, 5% (4%; 2%) Ik heb een aangetekende brief gestuurd naar de operator, 2% (2%; 0,9%) Ik heb klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, 2% (1%; 0,7%) Andere, 1% (0,8%; 0,4%) Ik heb klacht ingediend bij een consumentenorganisatie, 0,5% (0,4%; 0,2%) Ik heb klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst

Economie, 0,4% (0,3% ; 0,1%) Ik heb klacht ingediend bij de rechtbank, 0% (0% ; 0%) Ik heb klacht ingediend bij het BIPT.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Er springt één soort van stappen uit de reeks: telefonisch contact, via e-mail of via de website van de operator. In een mindere mate hebben de klagers zich ook gericht tot het verkooppunt van de operator.**

De analyse van de soorten van problemen ervaren volgens de leeftijd, het geslacht en het gewest onthult niet veel verschillen van de ene groep tot de andere.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	2	6

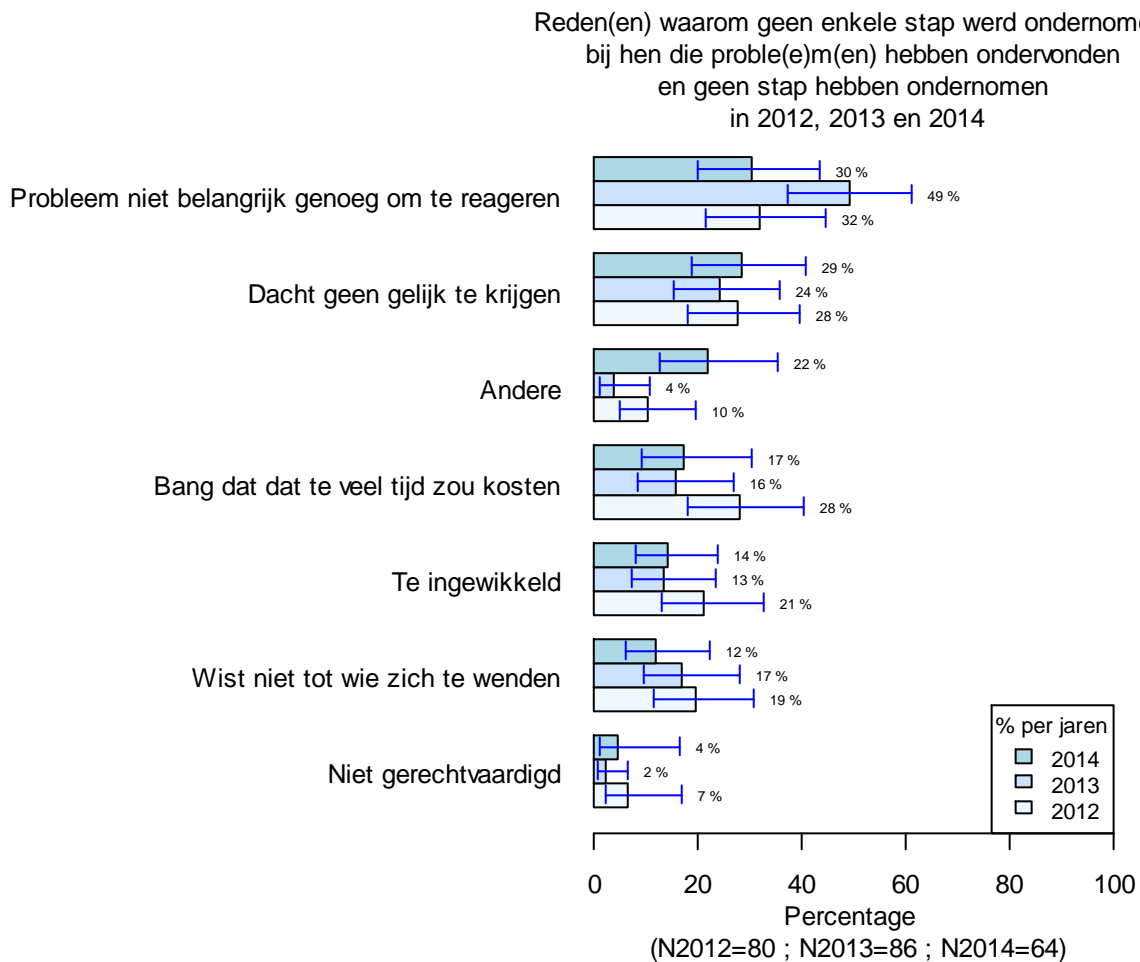
**Tabel 9: aantal stappen ondernomen om de problemen op te lossen**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 6 criteria kiezen van de 10 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteren één enkel criterium. 5% van de respondenten hebben 3 criteria of meer geselecteerd. De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeven en geen combinatie. Er is overigens geen echte overlappende combinatie.

### 3.10. Redenen waarom geen stappen werden ondernomen naar aanleiding van de problemen ervaren bij de operatoren

Vraag 2.5.2 van de vragenlijst had betrekking op de redenen waarom geen stappen werden ondernomen naar aanleiding van de problemen ervaren bij de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze geen stappen hebben ondernomen na de vastgestelde problemen. Slechts 12% van de personen die problemen hebben ervaren met hun operator(en) (64 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd in het kielzog van de vorige vraag: *Indien u geen contact hebt genomen met de operator, wat is daar de reden voor? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Ik vond het niet gerechtvaardigd; Ik vond het te ingewikkeld; Ik dacht dat ik toch geen gelijk zou krijgen; Ik was bang dat dat te veel tijd zou kosten; Ik vond het probleem niet belangrijk genoeg om te reageren; Ik wist niet tot wie ik me kon wenden; Andere.*



**Figuur 43: redenen waarom geen stappen werden ondernomen door de personen die een probleem/problemen hebben gehad en die geen stappen hebben ondernomen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 30% van de personen die een probleem/problemen hebben ervaren en geen stappen hebben ondernomen om deze op te lossen (3% van de personen die een probleem hebben ervaren; 2% van alle respondenten) het antwoord Ik vond het probleem niet belangrijk genoeg om te reageren heeft gekozen, 29% (3% ; 2%) Ik dacht dat ik toch geen gelijk zou krijgen, 22% (2% ; 1%) Andere, 17% (2% ; 1%) Ik was bang dat dat te veel tijd zou kosten; 14% (2% ; 0,8%) Ik vond het te ingewikkeld, 12% (1% ; 0,7%) Ik wist niet tot wie ik me kon wenden, 4% (0,5% ; 0,2%) Ik vond het niet gerechtvaardigd.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**De twee voornaamste argumenten die naar voren worden geschoven om niet te reageren op een probleem zijn dat het probleem niet groot genoeg was en het feit van misschien geen gelijk te krijgen. Het is belangrijk om deze percentages en de jaarlijkse schommelingen met enige voorzichtigheid te interpreteren aangezien ze slechts een klein aantal respondenten betreffen.**

Rekening houdend met het kleine aantal personen die zijn betrokken bij deze vraag, is de analyse volgens de leeftijd, het geslacht en/of het gewest niet relevant.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	2	3

**Tabel 10: aantal redenen waarom geen stappen werden ondernomen**

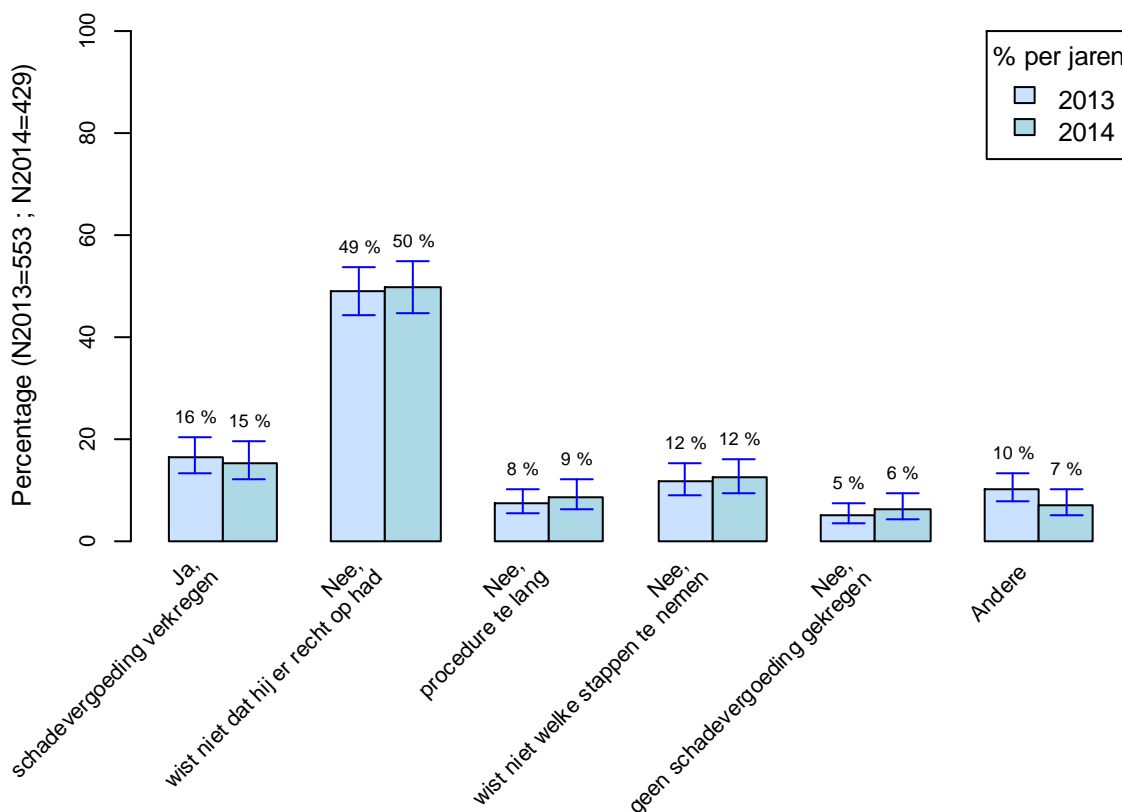
De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 3 criteria kiezen van de 7 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel criterium. 3% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd. De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeeft en geen combinatie.

### 3.11. **Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om een vergoeding te krijgen na een storing?**

Vraag 2.5.3 had betrekking op de kennis van de consument over de mogelijkheid om een schadevergoeding te krijgen na een storing. De wet bepaalt immers in artikel 108, § 1, f) dat de operatoren in het contract de voorwaarden en nadere bepalingen voor schadevergoeding en terugbetaling die eventueel van toepassing zijn moet opnemen, meer bepaald wanneer de minimale kwaliteitsvereisten niet werden vervuld. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u een storing hebt ondervonden in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? De mogelijke antwoorden waren: Ja, ik heb de nodige stappen genomen en een schadevergoeding gekregen; Nee, ik wist niet dat ik er recht op had; Nee, ik heb niets gedaan omdat ik dacht dat de procedure te lang zou duren; Nee, ik wist niet welke stappen ik moest nemen; Nee, ik heb de nodige stappen genomen, maar geen schadevergoeding gekregen; Andere.*

De vraag werd gesteld in 2013.

### Schadevergoeding bij storingen in 2013 in 2014



**Figuur 44: schadevergoedingen in geval van storingen in 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 50% van de respondenten het antwoord Nee, ik wist niet dat ik er recht op had heeft gekozen, 15% Ja, ik heb de nodige stappen genomen en een schadevergoeding gekregen, 12% Nee, ik wist niet welke stappen ik moest nemen, 9% Nee, ik heb niets gedaan omdat ik dacht dat de procedure te lang zou duren, 7% Andere, 6% Nee, ik heb de nodige stappen genomen, maar geen schadevergoeding gekregen.

**De helft van de respondenten betrokken bij de storingen weet niet dat ze een schadevergoeding kunnen vragen. 21% heeft de stap ondernomen en een op de vier van hen verklaart niets te hebben ontvangen.**

**Er zijn geen beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.**

### 3.12. Conclusies over de tevredenheid, het vertrouwen en de ervaren problemen

- Een meerderheid van de respondenten denkt niet het goedkoopste aanbod op de markt te genieten.
- De meerderheid van de gebruikers heeft vertrouwen in hun operatoren inzake de naleving van de rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering.
- Er zijn evenveel ontevreden als tevreden personen wat betreft de tarieven op de markt. De tevredenheid over de diensten is beter dan deze over de tarieven.
- Drie op vier respondenten zijn tevreden over de werkelijke internetverbindingssnelheid.
- De helft van de respondenten heeft een probleem ondervonden deze voorbije drie jaar.
- Het meest voorkomende probleem is de dienstkwaliteit (verzadigd netwerk, storing, snelheid) terwijl de factureringsproblemen een op vier personen treffen. De diensten die het vaakst worden getroffen zijn Internet thuis en Televisie.
- De grote meerderheid van de personen die een probleem hebben ervaren, hebben geprobeerd dit op te lossen, voornamelijk via telefonisch contact, via e-mail of rechtstreeks contact.
- Wie niet heeft gereageerd op een probleem meent dat dit probleem te klein was om te reageren of dacht geen gelijk te zullen krijgen.
- De helft van de personen die een netwerkonderbreking hebben ervaren weet niet dat ze recht hebben op een schadevergoeding.

## 4. Vergelijking van de aanbiedingen en de operatoren

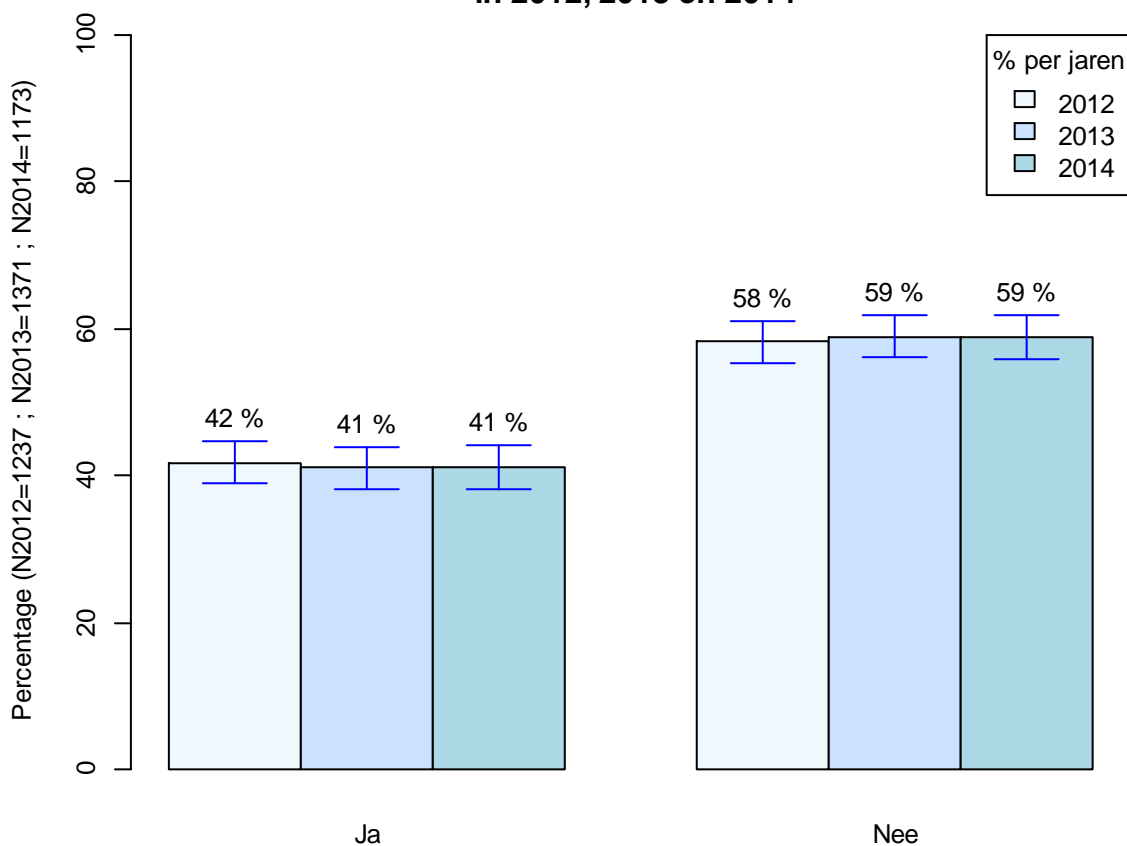
Dit deel handelt over de vergelijking van de tariefplannen en de operatoren alsook over het gebruik van de prijsvergelijkingsites, waaronder de tariefvergelijker van het BIPT.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 1056 respondenten na weging (87% van het geheel) geantwoord op de 6 niet-gefilterde vragen in dit deel.

### 4.1. **Vergelijkt de consument de aanbiedingen alvorens een operator te kiezen?**

Vraag 1.4 had betrekking op de keuze van de operatoren. De vraag werd als volgt geformuleerd: *De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

### Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren in 2012, 2013 en 2014



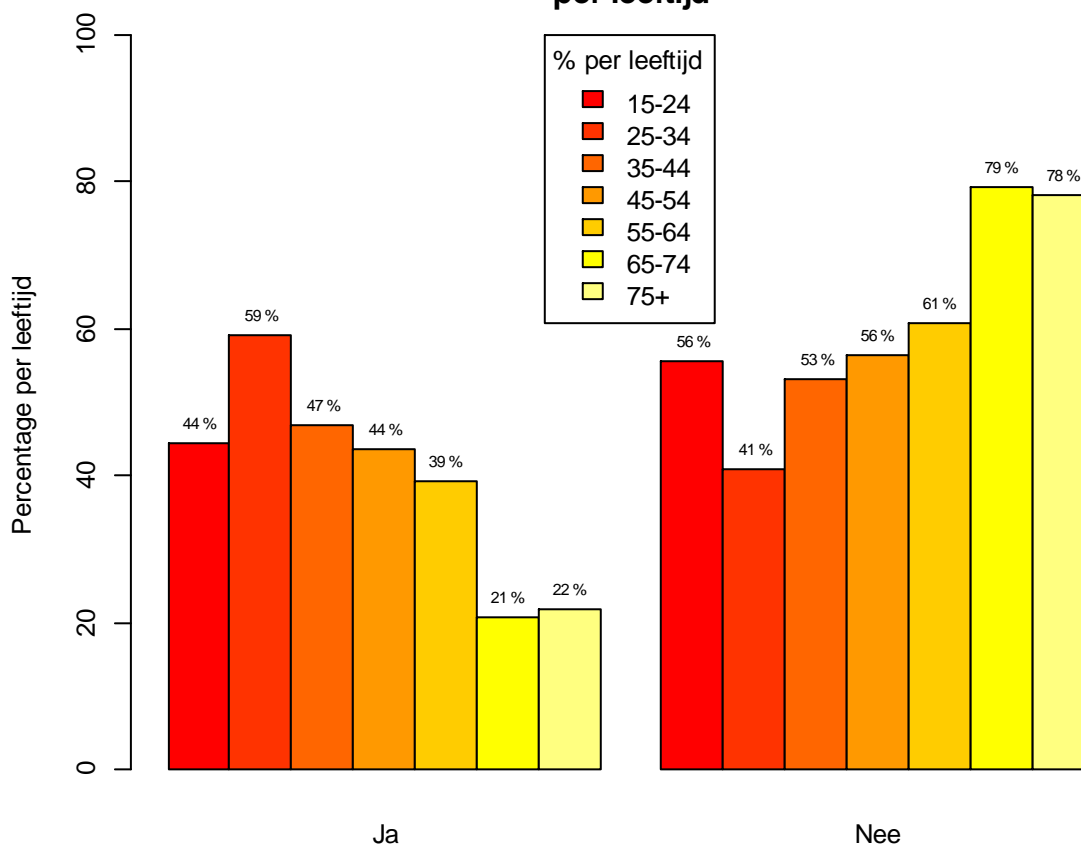
**Figuur 45: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 41% van de respondenten Ja heeft aangeduid en 59% Nee heeft geantwoord.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een meerderheid van respondenten heeft de aanbiedingen van de verschillende operatoren niet vergeleken alvorens in te tekenen op een telecommunicatiedienst.**

### Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren per leeftijd

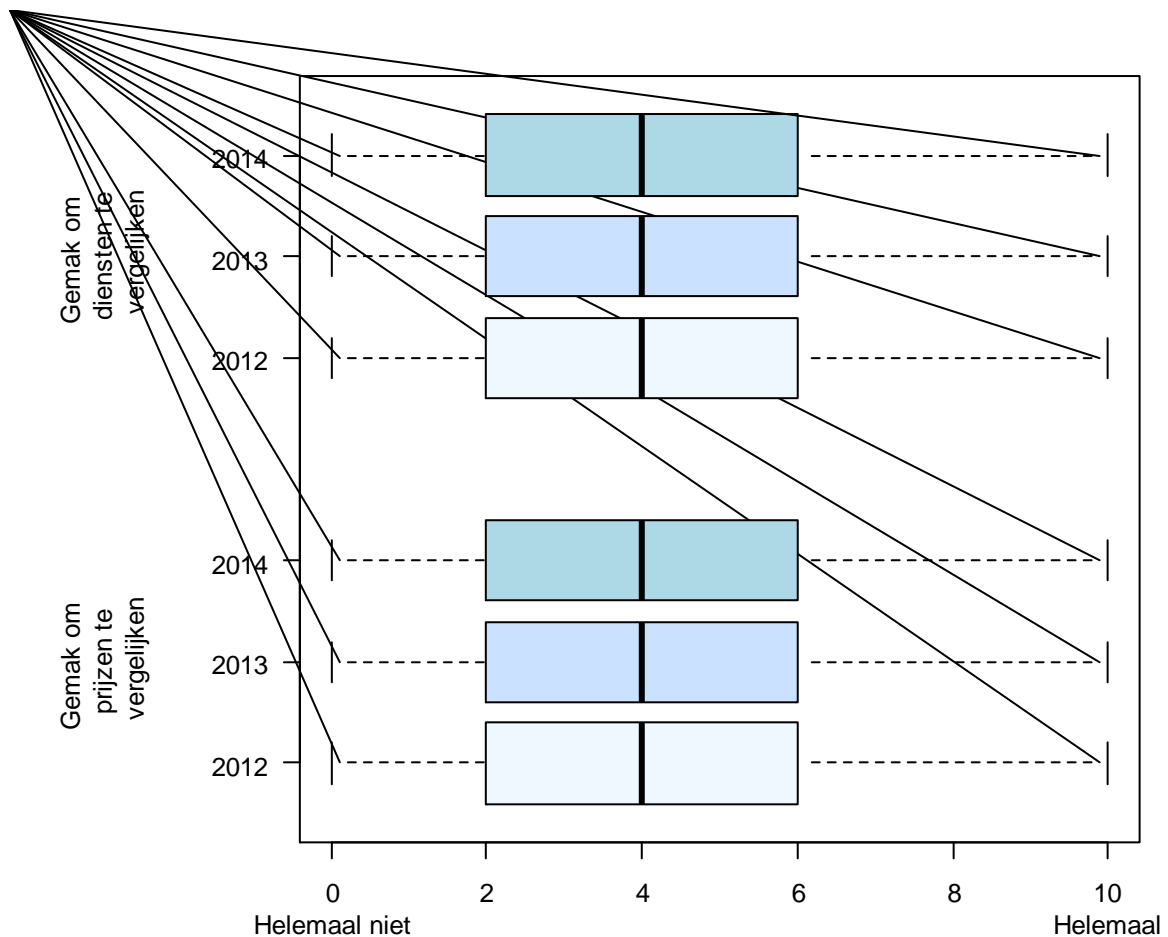


**Figuur 46: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren volgens leeftijd**

De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie. De jongeren vergelijken duidelijk meer dan de ouderen: meer dan de helft van de personen tussen 25 en 34 verklaart dat ze de aanbiedingen hebben vergeleken.

#### 4.2. Gemak om de diensten en prijzen te vergelijken

Vraag 2.7 had betrekking op het gemak om diensten en prijzen te vergelijken en werd als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om de vergelijking te maken tussen a) de diensten van de verschillende operatoren? b) de prijzen van de verschillende operatoren?* Voor elk item werd het antwoord voorgesteld in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen *Helemaal niet makkelijk* voor 0 en *Heel makkelijk* voor 10. Er werd ook een optie *Geen mening* aangeboden.



**Figuur 47: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken in 2012, 2013 en 2014**

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen mening	Nvt
Gemak van vergelijking van de diensten	0	2	4	6	10	4.1	962	182	72
Gemak van vergelijking van de prijzen	0	2	4	6	10	4.2	971	178	67

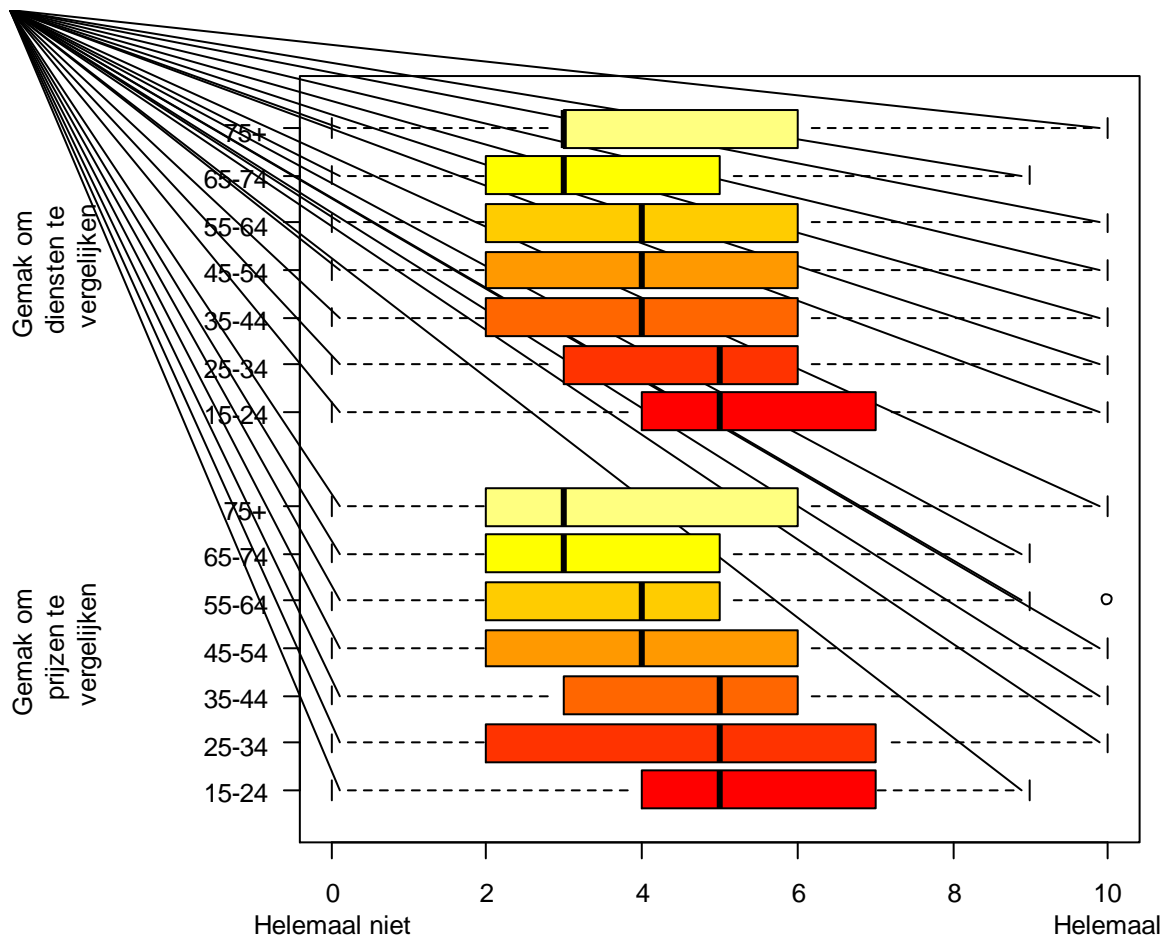
**Tabel 11: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken in 2014**

In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt voor de 2 variabelen. 84% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om diensten te vergelijken en 16% heeft Geen mening aangeduid. 85% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om prijzen te vergelijken en 15% heeft Geen mening aangeduid.

De correlatie tussen beide items is erg sterk ( $r=0.867$ ).

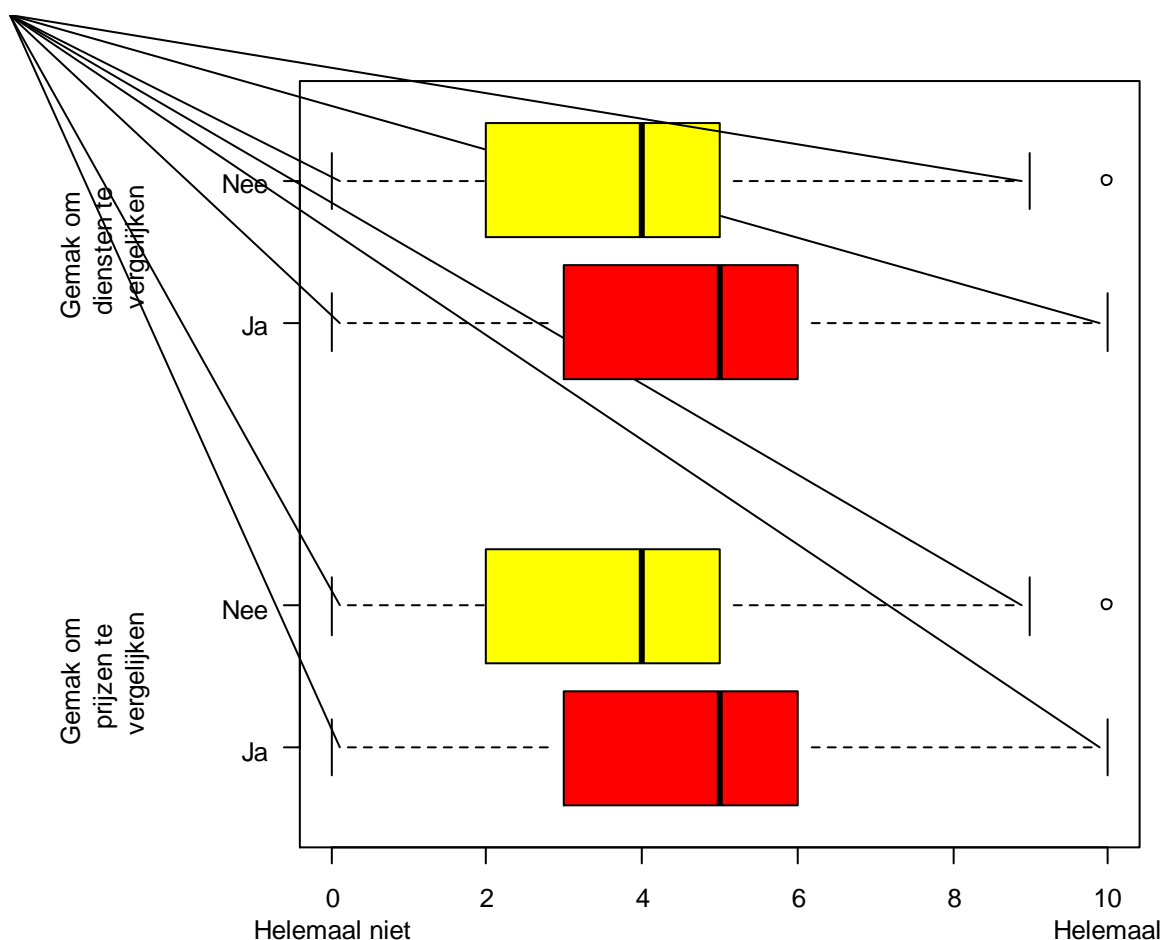
Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Uit deze grafiek blijkt dat het gemak om prijzen te vergelijken identiek is aan het gemak om diensten te vergelijken. We stellen vast dat de consument het relatief moeilijk vindt om prijzen en diensten te vergelijken.**



**Figuur 48: gemak om de diensten en prijzen te vergelijken volgens leeftijd**

De grafiek hierboven toont ons dat de moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken, toeneemt met de leeftijd. Er is geen verschil bij hetzelfde type volgens het geslacht en de gewesten.



**Figuur 49: gemak om prijzen en diensten te vergelijken naargelang van de ervaring van vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren**

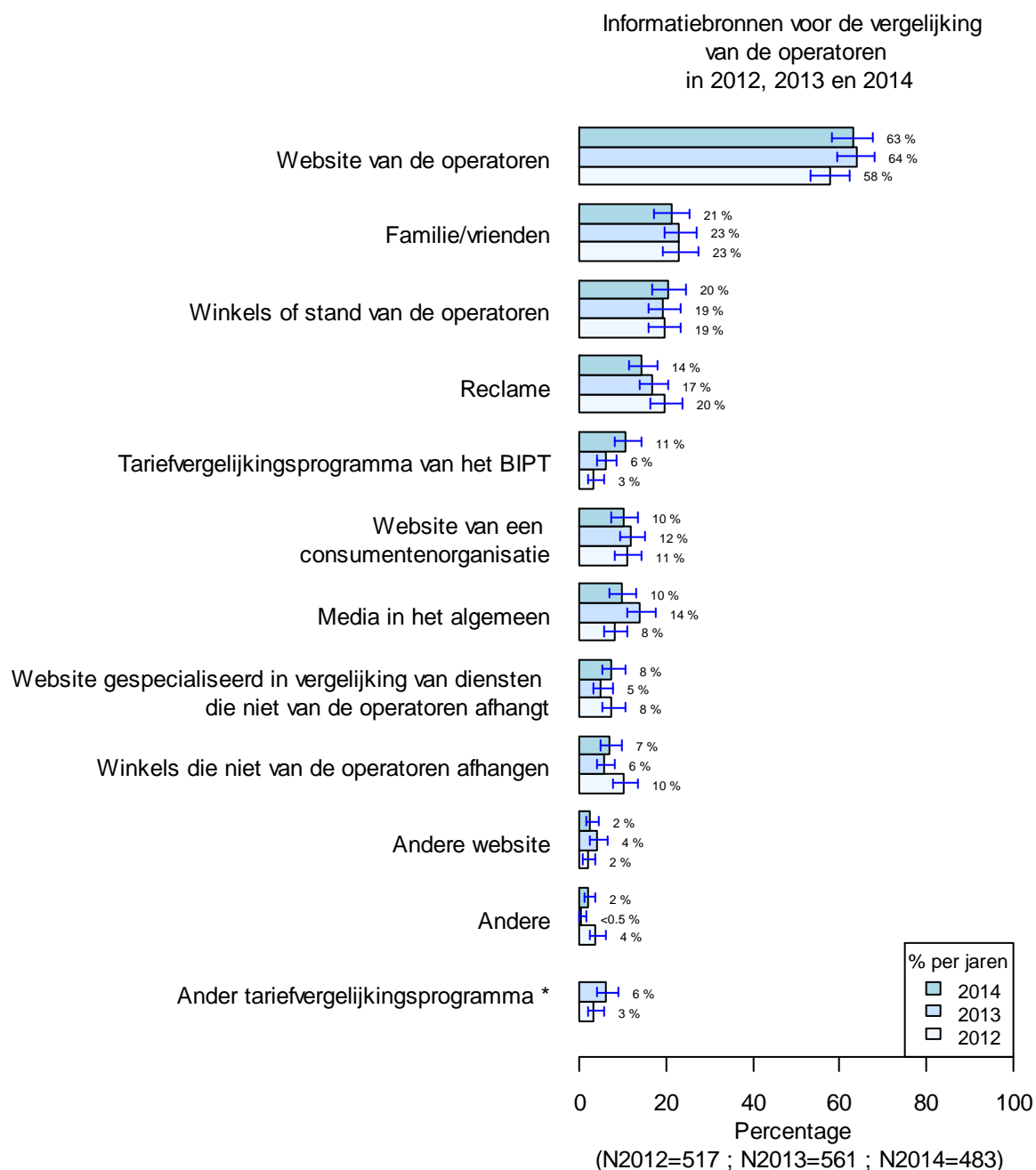
De grafiek hierboven toont ons dat de personen die de ervaring hebben beleefd om te vergelijken (V1.4) het makkelijker vinden dan deze die dat nog niet hebben gehad. De vergelijkingservaring blijkt dus positief, zelfs als 50% ontevreden blijft over het gemak om te vergelijken tegenover 75% tegenover zij die nog geen vergelijking hebben gemaakt.

### 4.3. Bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren

Vraag 1.5 had betrekking op de gebruikte informatiebronnen voor de vergelijking van de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die bij de vorige vraag hebben verklaard dat ze de aanbiedingen van de verschillende operatoren hebben vergeleken. Slechts 41% van de respondenten (483 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Website van de operatoren; Winkels of stand van de operatoren; Winkels die niet van de operatoren afhangen;*

Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)); Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt; Website van een consumentenorganisatie (bv. Test Aankoop); Andere website; De media in het algemeen; Reclame (ook telefonisch); Mijn gezin/vrienden; Andere.



**Figuur 50: bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren door de personen die vergelijken in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven<sup>6</sup> toont ons dat 63% van de personen die vergelijken (26% van alle respondenten) het antwoord Website van de operatoren heeft gekozen, 21% (9%) Mijn gezin/vrienden, 20% (8%) Winkels of stand van de operatoren, 14% (6%) Reclame, 11% (4%) Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT, 10% (4%) Website van een consumentenorganisatie, 10% (4%) De media in het algemeen, 8% (3%) Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt, 7% (3%) Winkels die niet van de operatoren afhangen, 2% (1%) Andere website, 2% (0,8%) Andere.

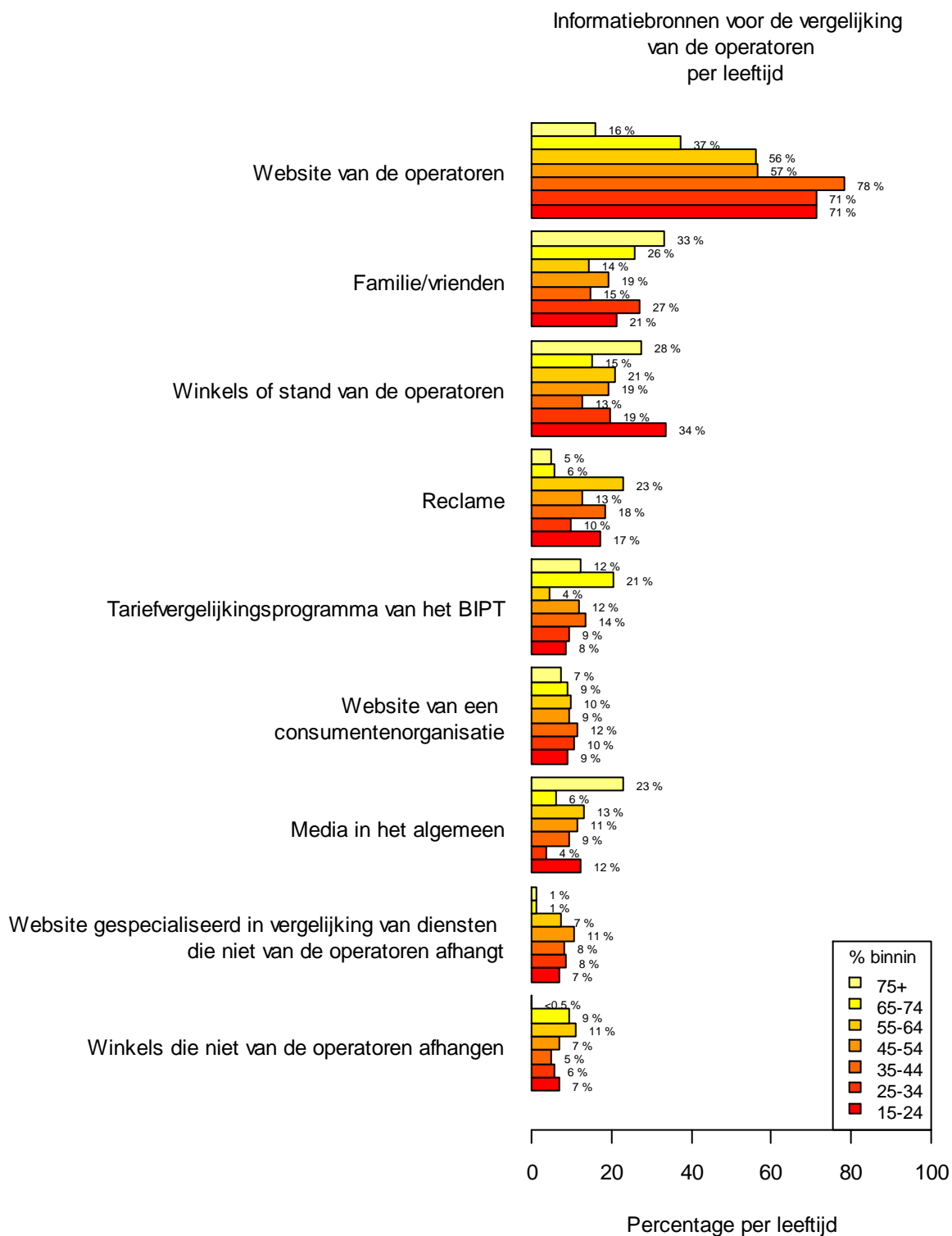
De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Website van een consumentenorganisatie dat van 11% in 2012 stijgt naar 12% in 2013 om in 2014 10% te bereiken (proportionele daling van 16% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 8% ten opzichte van 2012). Het antwoord Reclame stijgt van 20% in 2012 naar 17% in 2013 om in 2014 14% te bereiken (proportionele daling van 14% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 27% ten opzichte van 2012).

**De tariefvergelijker van het BIPT kent een almaar stijgende lijn sinds 2012, van 3 naar 11%. De specifieke vragen over deze tool (V2.9 tot V2.11) zullen het mogelijk maken om deze analyse te verfijnen.**

**Er springt een enkele vergelijkingsbron uit: de websites van de operatoren. De vergelijking gebeurt dus voornamelijk in de privéomgeving, zonder rechtstreeks contact met de verkopers. Deze vaststelling wordt versterkt door de tweede voornaamste bron: gezin en vrienden. De gezinssfeer en de vriendennetwerken hebben dus een cruciale invloed op de keuze van de operator op de telecommunicatiemarkt in België.**

---

<sup>6</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorgaande jaren werd het item Ander tariefvergelijkingprogramma geschrapt.



**Figuur 51: bronnen van informatie voor de vergelijking van de operatoren volgens leeftijd**

De analyse van de vergelijkingsbronnen uitgesplitst volgens leeftijd van de respondenten toont dat de personen van 15 tot 24 en de personen ouder dan 75 vaker naar de winkels van de operatoren gaan. Het zal niet verbazen dat we vaststellen dat de websites van de operatoren minder worden

bezoekt door de oudere personen. Dit stemt overeen met het gebruik zelf van internet binnen deze leeftijdscategorieën. Er komt niets bijzonders naar voren uit de analyse volgens geslacht of gewest.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	2	5

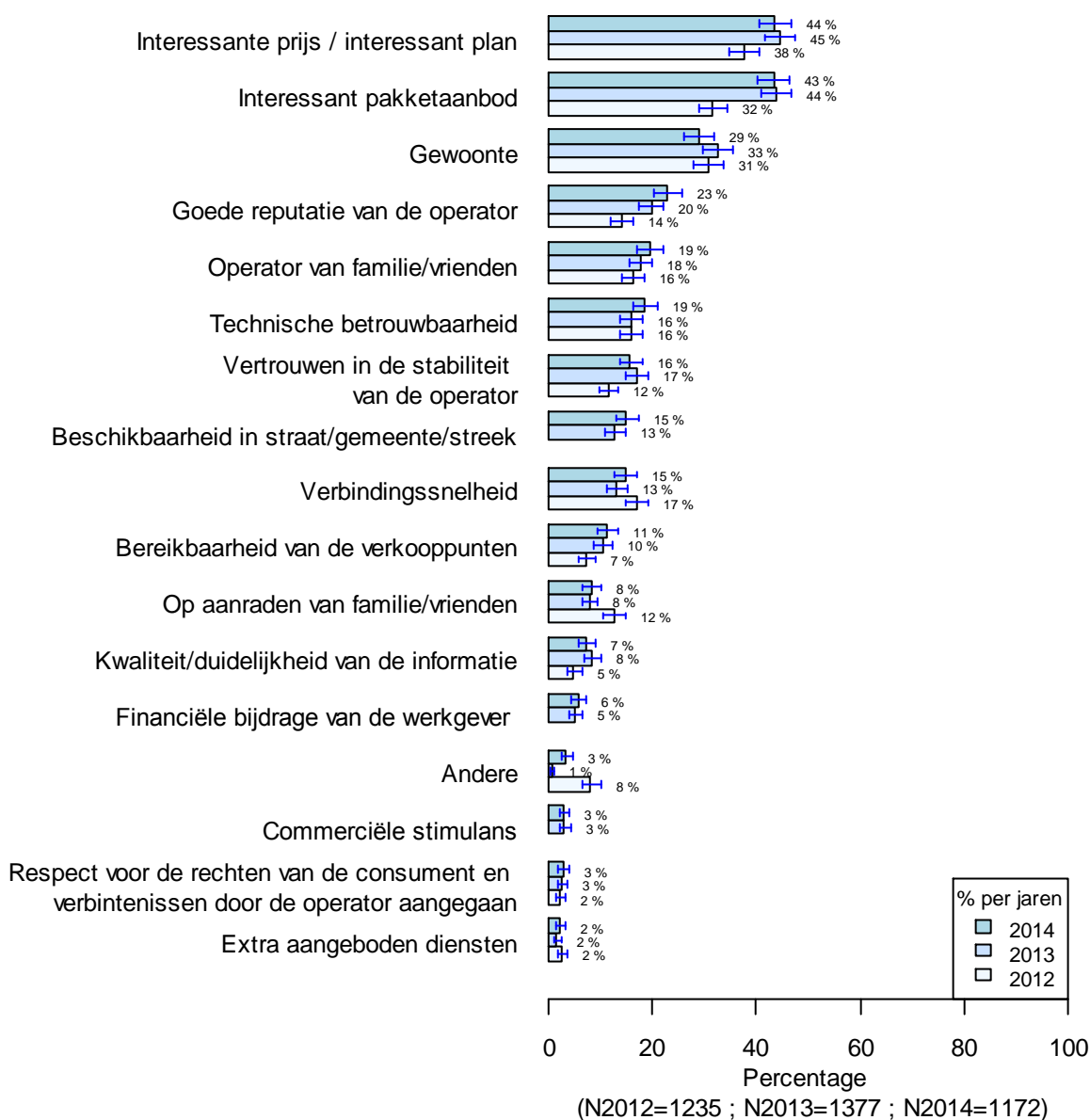
**Tabel 12: aantal bronnen van informatie voor de vergelijking van de aanbiedingen van de operatoren**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten van deze vraag tussen 1 en 5 oorzaken hebben aangeduid van de 12 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkele bron. 17% van de respondenten heeft 3 bronnen of meer geselecteerd. De analyse van de combinaties is niet relevant hier.

#### 4.4. Criteria voor de keuze van een operator

Deze vraag 1.3 had betrekking op de criteria beschouwd bij de keuze van een operator. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Interessant pakketaanbod (pack); Interessante prijs / interessant tariefplan; Goede reputatie van de operator; Extra aangeboden dienst(en) (bv. aantal e-mailadressen, telefoonnummers); Commerciële stimulans (bv. «een tablet-pc voor slechts € x bij ondertekening van een contract van y maanden»); Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan; Vertrouwen in de stabiliteit van de operator (bv. geen risico op faillissement); Technische betrouwbaarheid van de operator; Bereikbaarheid van de verkooppunten; Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie; Verbindingssnelheid voor internettoegang; Ik ben deze operator gewoon; Mijn gezin/vrienden zitten al bij deze operator; Ik heb deze operator gekozen op aanraden van mijn gezin/vrienden; Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek; Financiële bijdrage van mijn werkgever (gedeeltelijk of volledig); Andere.*

### Criteria voor de keuze van een operator in 2012, 2013 en 2014



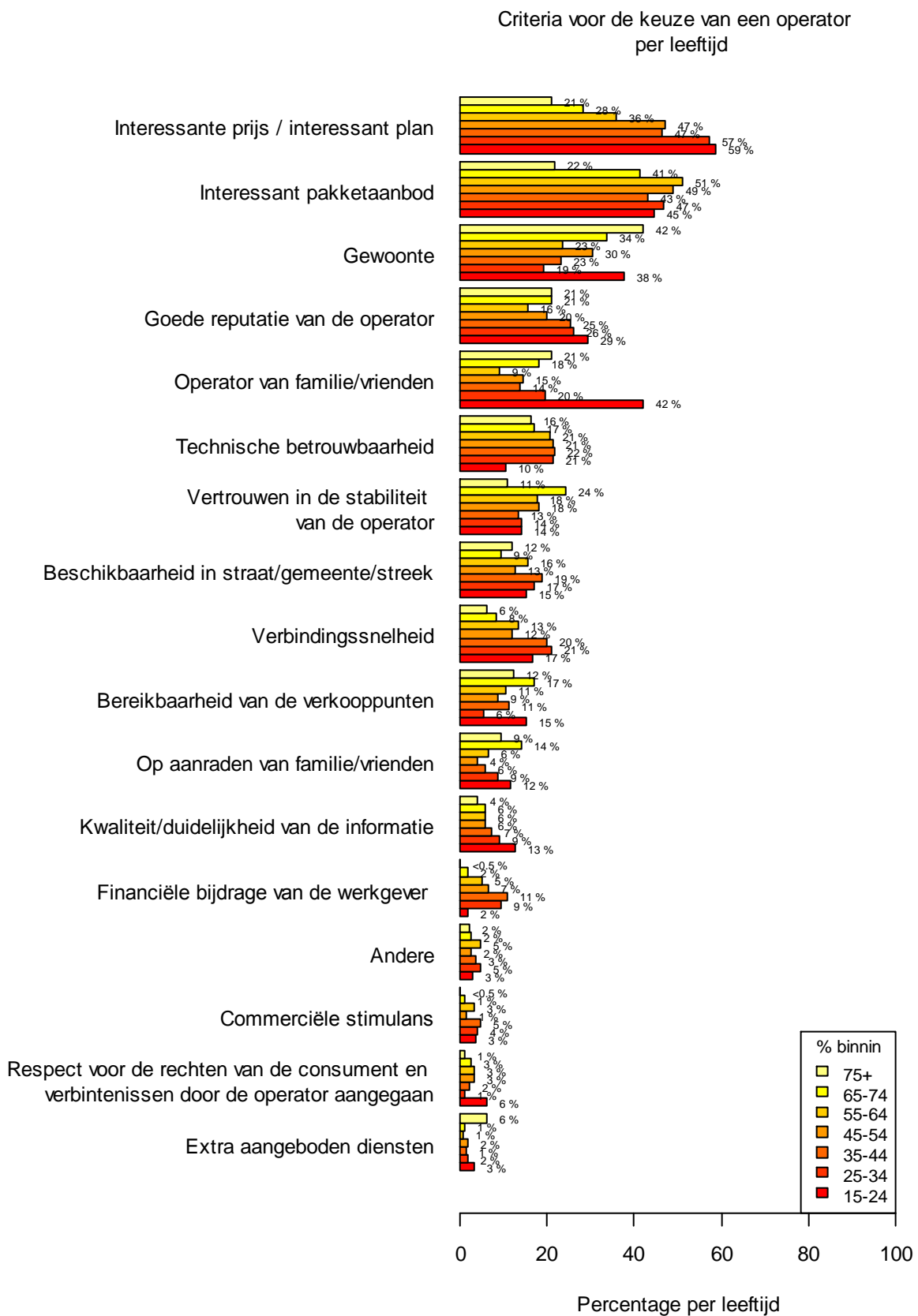
**Figuur 52: criteria voor keuze van een operator in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hieronder toont ons dat 44% van de respondenten het antwoord Interessante prijs / interessant tariefplan heeft gekozen, 43% Interessant pakketaanbod (pack), 29% Gewoonte, 23% Goede reputatie van de operator, 19% Mijn gezin/vrienden zitten al bij deze operator, 19% Technische betrouwbaarheid, 16% Vertrouwen in de stabiliteit van de operator, 15% Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek, 15% Verbindingssnelheid voor internettoegang, 11% Bereikbaarheid van de verkooppunten, 8% Ik heb deze operator gekozen op aanraden van mijn gezin/vrienden, 7% Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie, 6% Financiële bijdrage van mijn

werkgever, 3% Andere, 3% Commerciële stimulans , 3% Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan, 2% Extra aangeboden dienst(en).

De grootste wijziging ten opzichte van 2013 betreft het antwoord Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek dat van 13% naar 15% stijgt (proportionele stijging van 18% ten opzichte van het voorgaande jaar). Het antwoord Technische betrouwbaarheid stijgt van 16% in 2012 en 2013 naar 19% in 2014 (proportionele stijging van 17% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 17% ten opzichte van 2012). Het antwoord Goede reputatie van de operator stijgt van 14% in 2012 naar 20% in 2013 om in 2014 23% te bereiken (proportionele stijging van 16% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 63% ten opzichte van 2012). Het antwoord Verbindingssnelheid stijgt van 17% in 2012 naar 13% in 2013 om in 2014 15% te bereiken (proportionele stijging van 13% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 12% ten opzichte van 2012). Het antwoord Gewoonte stijgt van 31% in 2012 naar 33% in 2013 om in 2014 29% te bereiken (proportionele daling van 11% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 6% ten opzichte van 2012). Het antwoord Operator van familie/vrienden stijgt van 16% in 2012 naar 18% in 2013 om in 2014 19% te bereiken (proportionele stijging van 10% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 19% ten opzichte van 2012). Het antwoord Vertrouwen in de stabiliteit van de operator stijgt van 12% in 2012 naar 17% in 2013 om in 2014 16% te bereiken (proportionele daling van 8% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 37% ten opzichte van 2012). Het antwoord Interessante prijs/interessant plan stijgt van 38% in 2012 naar 45% in 2013 om in 2014 44% te bereiken (proportionele daling van 2% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 15% ten opzichte van 2012). Het antwoord Interessante pack stijgt van 32% in 2012 naar 44% in 2013 om in 2014 43% te bereiken (proportionele daling van 1% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 37% ten opzichte van 2012).

**Het eerste criterium voor de keuze van de operator is economisch: een interessante prijs of bundel. Deze trend neemt toe tussen 2012 en 2013 en blijft stabiel sedertdien. Vervolgens schijnt de trouw aan de operatoren door via de gewoonte en/of de keuze van de familie en vrienden. Ten slotte lijkt het imago van de operator de derde positie in te nemen, wat een constante stijging vertegenwoordigt over de voorbije drie jaar.**



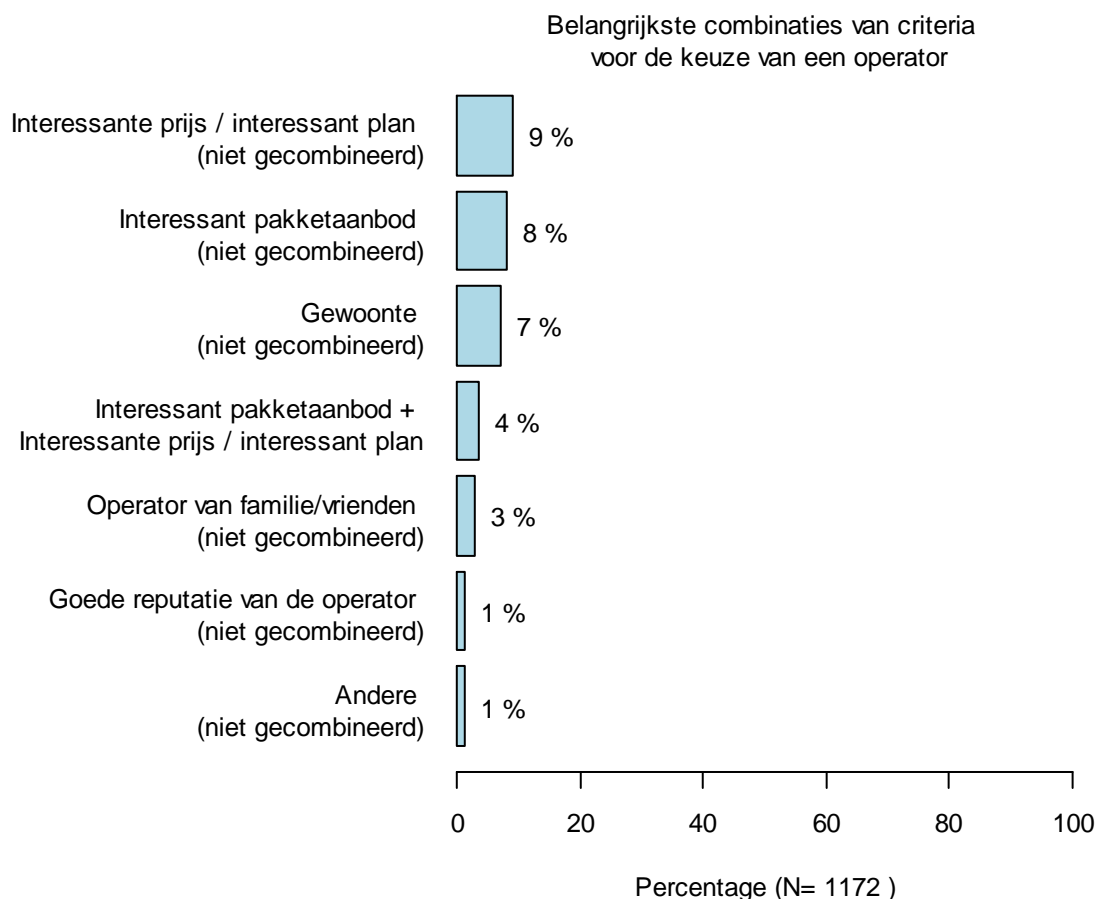
**Figuur 53: criteria voor de keuze van een operator volgens leeftijd**

In de grafiek hierboven worden de criteria voor de keuze uitgesplitst volgens de leeftijd van de respondenten geïllustreerd. We stellen vast dat de economische criteria het vaakst worden aangehaald door de jongeren terwijl gewoonte algemeen meer in verband wordt gebracht met de twee uiteinden van de leeftijdsschaal. Wat betreft de verschillen tussen de geslachten en de gewesten, valt er niets fundamenteels op.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	3	12

**Tabel 13: aantal criteria voor de keuze van de operator**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 12 criteria kiezen van de 17 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiest 2 criteria of minder. 25% van de respondenten heeft 4 criteria of meer geselecteerd.



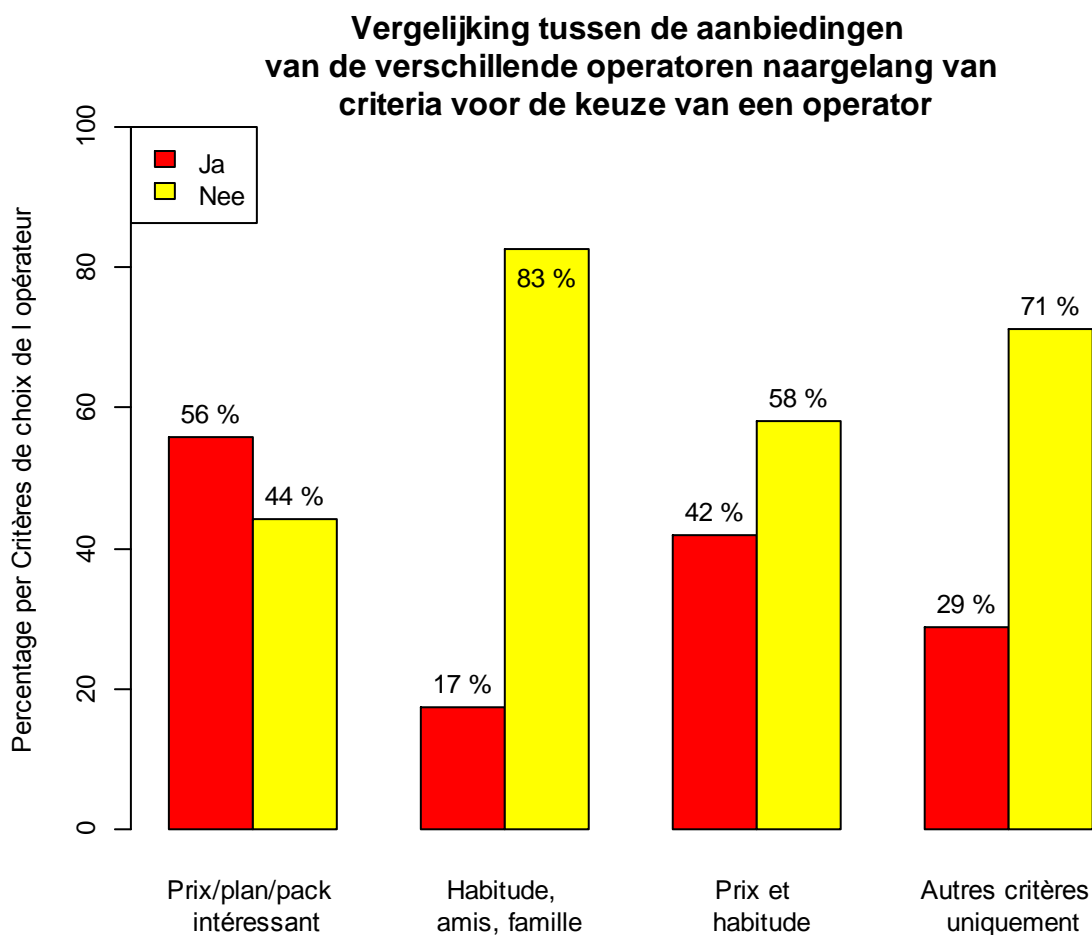
**Figuur 54: voornaamste combinaties van criteria voor de keuze van een operator**

Op basis van die meest frequente antwoorden (die slechts 34% van de respondenten groeperen op de grafiek - zo groot is de diversiteit van de combinaties van antwoorden), zien we duidelijk dat het niet gaat om combinaties die het vaakst worden gekozen maar om geïsoleerde antwoorden (niet gecombineerd). Wanneer er een combinatie is, impliceert deze twee economische criteria. De

analyse van de meest voorkomende combinaties op basis van de leeftijd, het geslacht en van het gewest brengt niets nieuws bij.

We zullen nu deze neiging om de aanbiedingen te vergelijken (V1.4) analyseren op basis van de criteria die worden gehanteerd bij de keuze van een operator (V1.3). Daartoe hebben we de antwoorden op die laatste vraag onderverdeeld in vier niveaus:

- Interessante prijs, plan of pack.
- Gewoonte en invloed van vrienden of familie.
- Prijs EN gewoonte gecombineerd.
- Enkel andere criteria, buiten de prijs en de gewoonte.



**Figuur 55: vergelijking tussen de aanbiedingen van de verschillende operatoren naargelang van de criteria voor de keuze van een operator**

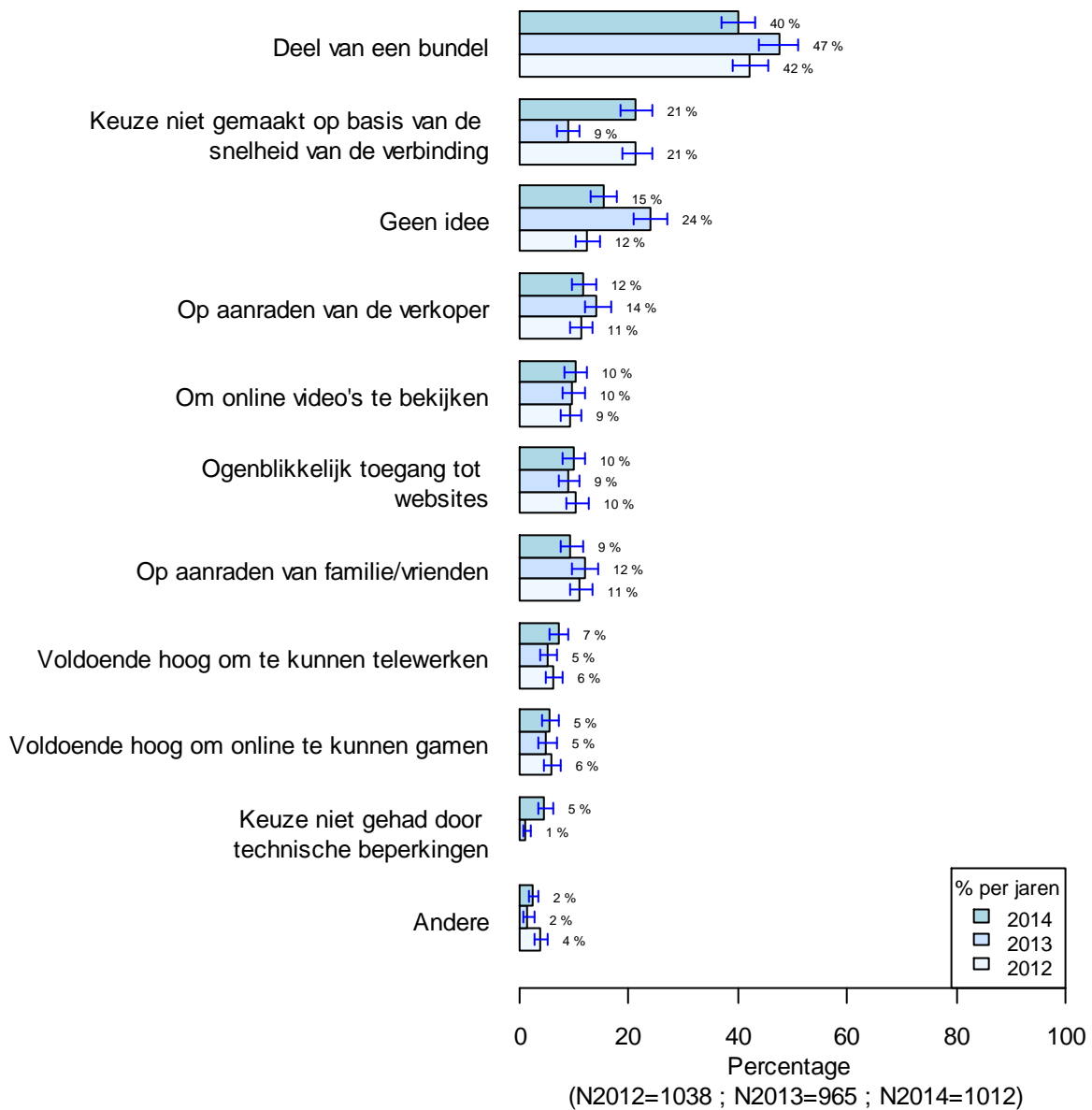
De grafiek hierboven bevestigt ruimschoots de aangehaalde hypothese: het zijn hoofdzakelijk zij die de prijs als criterium naar voren schuiven voor de keuze van de operatoren die de aanbiedingen van de operatoren vergelijken (56% vergelijkt van de personen voor wie dit het enige criterium is tegenover slechts 17% van de personen die de gewoonte, familie of vrienden als enige criterium hanteren). Dat wil niet noodzakelijk zeggen dat enkel de prijs wordt vergeleken maar we zouden redelijkerwijze kunnen aannemen dat het het enige criterium is.

#### 4.5. **Hoe heeft de consument de verbindingssnelheid bepaald die hij nodig heeft?**

Vraag 4.16 had betrekking op de manier waarop de consument de verbindingssnelheid bepaalt die hij nodig heeft. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze toegang hebben tot internet thuis. Slechts 87% van de respondenten (1.060 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt? Meerdere antwoorden mogelijk. De mogelijke antwoorden waren: Ik heb mijn keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding; Ik heb de keuze niet gehad door technische beperkingen; De verbindingssnelheid maakte deel uit van een pakket/aanbieding; De verkoper heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden; Mijn gezin / een vriend / een kennis heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden; Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites (minder dan één seconde); Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om te telewerken; Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om online te kunnen gamen; Ik wil online video's bekijken zonder dat het signaal wordt onderbroken; Andere; Geen idee, ik herinner me het niet.*

Factoren die de keuze van verbindingssnelheid hebben bepaald bij hen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 56: criteria voor de bepaling van de vereiste verbindingssnelheid door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014**

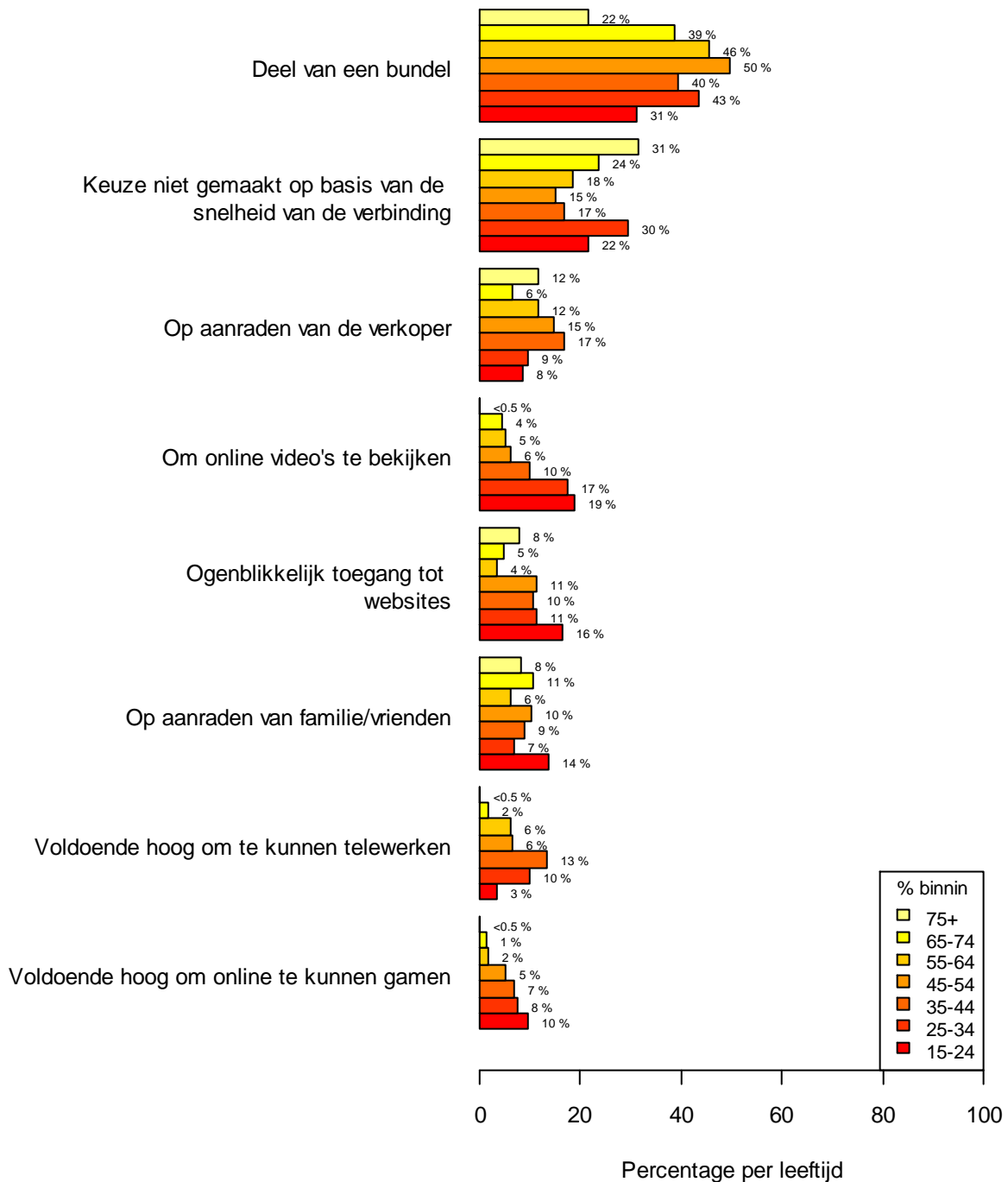
De grafiek hierboven toont ons dat 40% (33% van alle respondenten) het antwoord Deel van een pakket heeft gekozen, 21% (18%) Ik heb mijn keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding, 15% (13%) Geen idee, ik herinner me het niet, 12% (10%) De verkoper heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden, 10% (8%) Ik wil online video's bekijken, 10% (8%) Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites, 9% (8%) Mijn gezin / een vriend / een kennis heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden, 7% (6%) Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid

nodig om te telewerken, 5% (4%) Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om online te kunnen gamen, 5% (4%) Ik heb de keuze niet gehad door technische beperkingen, 2% (2%) Andere.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Geen idee dat van 12% in 2012 stijgt naar 24% in 2013 om in 2014 15% te bereiken (beduidend verschil: proportionele daling van 36% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 23% ten opzichte van 2012). Het antwoord Aanbevolen door de verkoper stijgt van 11% in 2012 naar 14% in 2013 om in 2014 12% te bereiken (proportionele daling van 19% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 4% ten opzichte van 2012). Het antwoord Maakt deel uit van een pack stijgt van 42% in 2012 naar 47% in 2013 om in 2014 40% te bereiken (beduidend verschil: proportionele daling van 16% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 5% ten opzichte van 2012).

**Voor een meerderheid van respondenten is de snelheid niet bepalend in de keuze. Er wordt eerder voor de standaardsnelheid gekozen die wordt aangeboden in een pack.**

Factoren die de keuze van verbindingssnelheid hebben bepaald bij hen die over internet thuis beschikken per leeftijd



**Figuur 57: criteria voor de bepaling van de vereiste verbindingssnelheid door die personen die over internet thuis beschikken, volgens leeftijd**

Het grootste verschil tussen de leeftijdscategorieën betreft het streven van de jongsten naar een voldoende verbindingssnelheid om online video's te kunnen bekijken en/of online te gamen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	2	7

**Tabel 14: aantal parameters die de keuze van de verbindingssnelheid hebben bepaald**

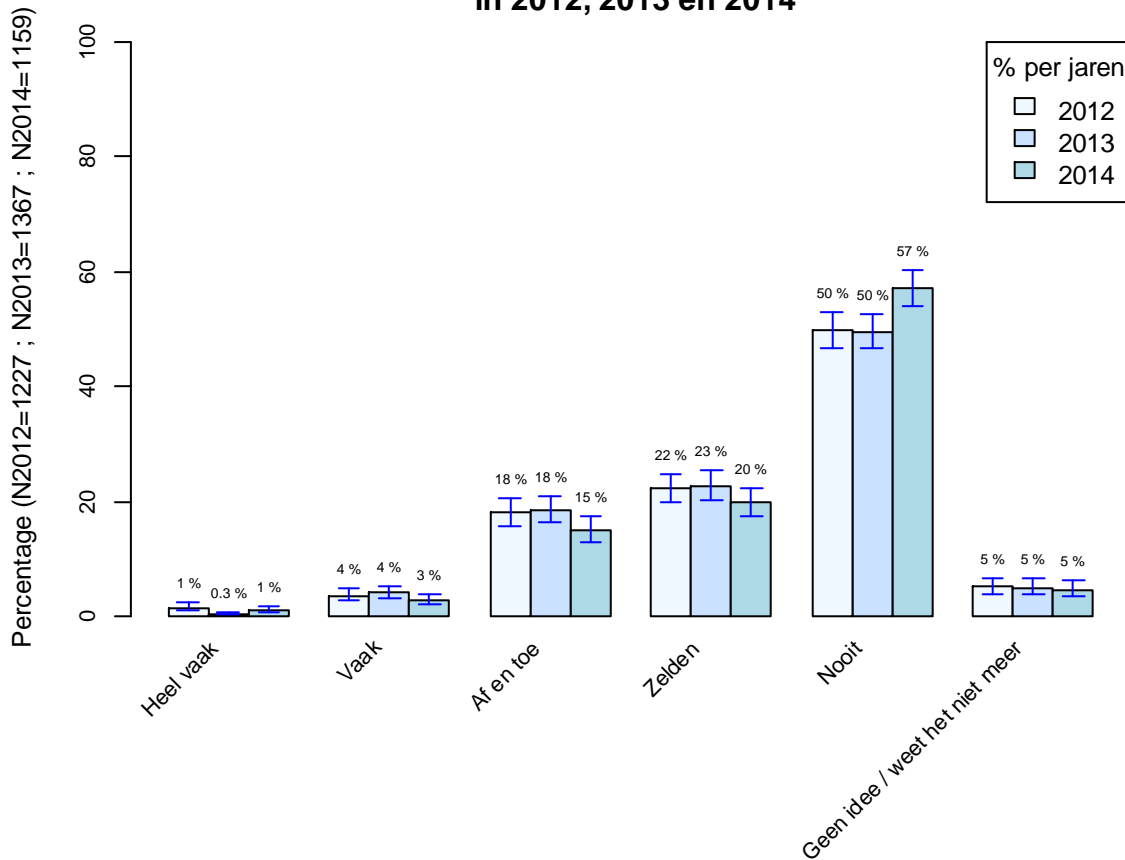
De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 7 criteria kiezen van de 10 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel criterium. 11% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd.

De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeeft en geen combinatie.

#### 4.6. Raadpleging van sites voor de vergelijking van kosten en diensten

Vraag 2.8 had betrekking op het gebruik van vergelijkingsites voor de telecommunicatiekosten en -diensten. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?* De keuzemogelijkheden waren: *Heel vaak; Vaak; Af en toe; Zelden; Nooit; Geen idee / weet ik niet meer.*

### Frequentie van het vergelijken van kosten in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 58: frequentie van vergelijking van de kosten in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 57% van de respondenten het antwoord Nooit hebben gekozen, 20% Zelden, 15% Af en toe, 5% Geen idee / weet ik niet meer, 3% Vaak en 0,9% Heel vaak.

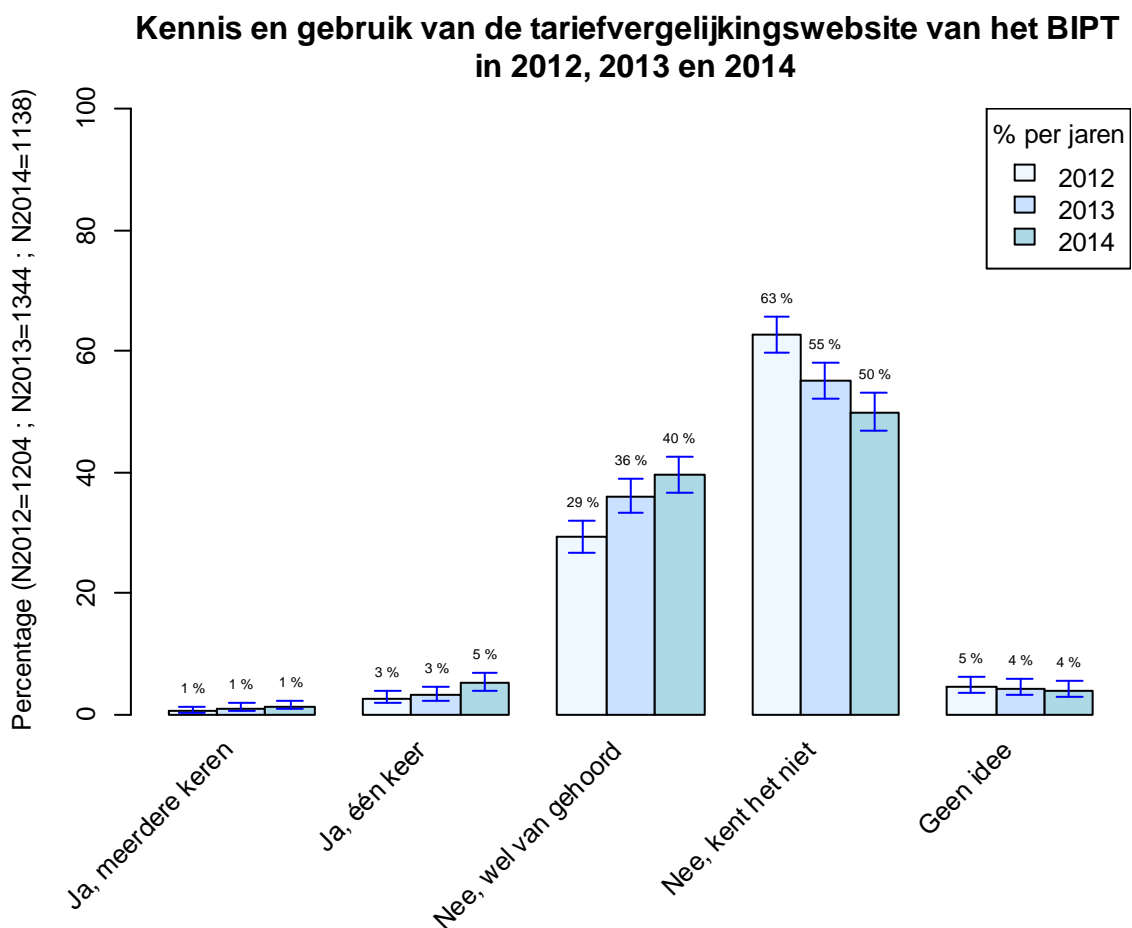
Er is geen consequente en/of beduidende verandering ten opzichte van vorig jaar behalve dat het aantal personen die nooit sites voor de vergelijking van kosten en diensten vergelijken, stijgt.

**Een meerderheid van de respondenten gebruikt nooit sites voor de vergelijking van telecommunicatiekosten en -diensten. Indien ze vergelijken dan doen ze dat rechtstreeks met de hulp van sites van de operatoren zoals we hebben benadrukt in vraag 1.5.**

Er zijn geen beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

#### 4.7. Gebruik van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT

Vraag 2.9 had betrekking op het gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hebt u al gebruikgemaakt van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT (www.bestetarief.be)?* De keuzemogelijkheden waren: *Ja, één keer; Ja, meerdere keren; Nee, nooit, maar ik heb er wel al van gehoord; Nee, ik weet niet waarover het gaat; Geen idee.*



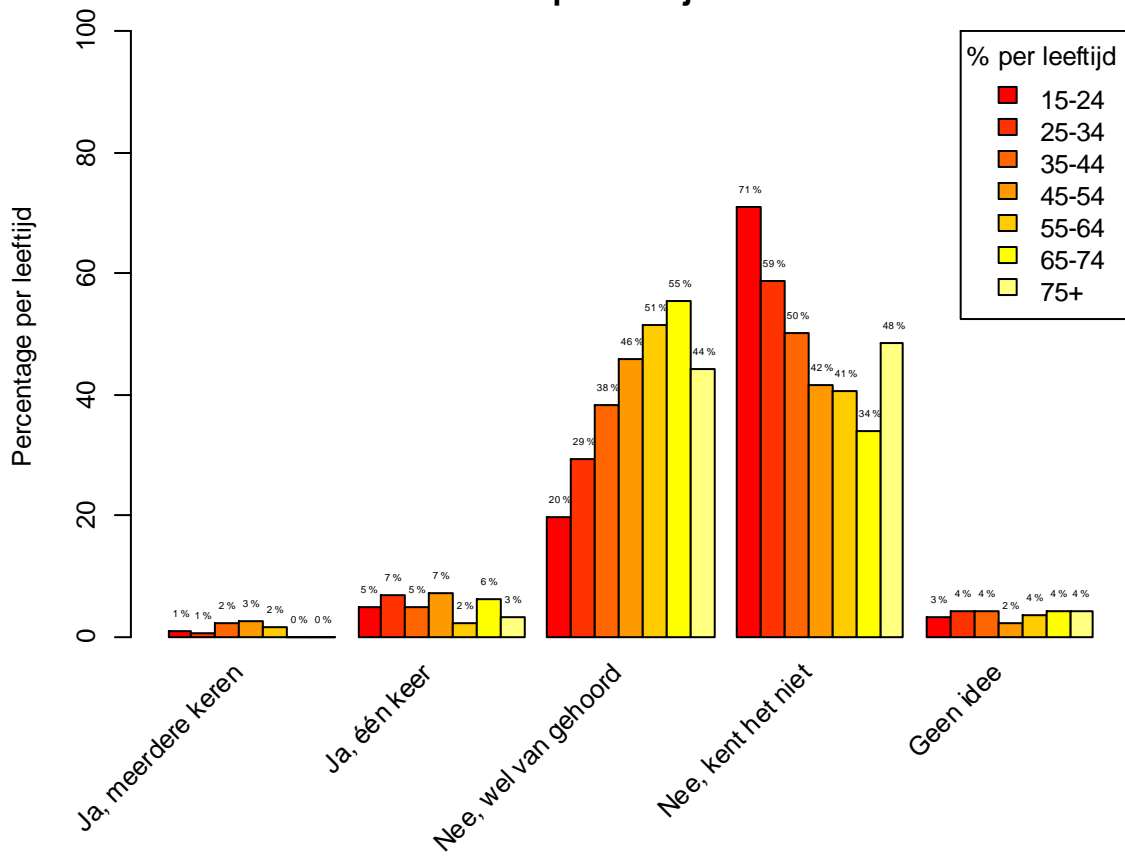
**Figuur 59: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat 50% van de respondenten het antwoord Nee, ik weet niet waarover het gaat heeft gekozen, 40% Nee, nooit maar ik heb er wel al van gehoord, 5% Ja, één keer, 4% Geen idee en 1% Ja, meerdere keren.

De trend van vorig jaar zet zich voort: de tariefvergelijker krijgt steeds meer bekendheid (46% in 2014 tegenover 33% in 2012).

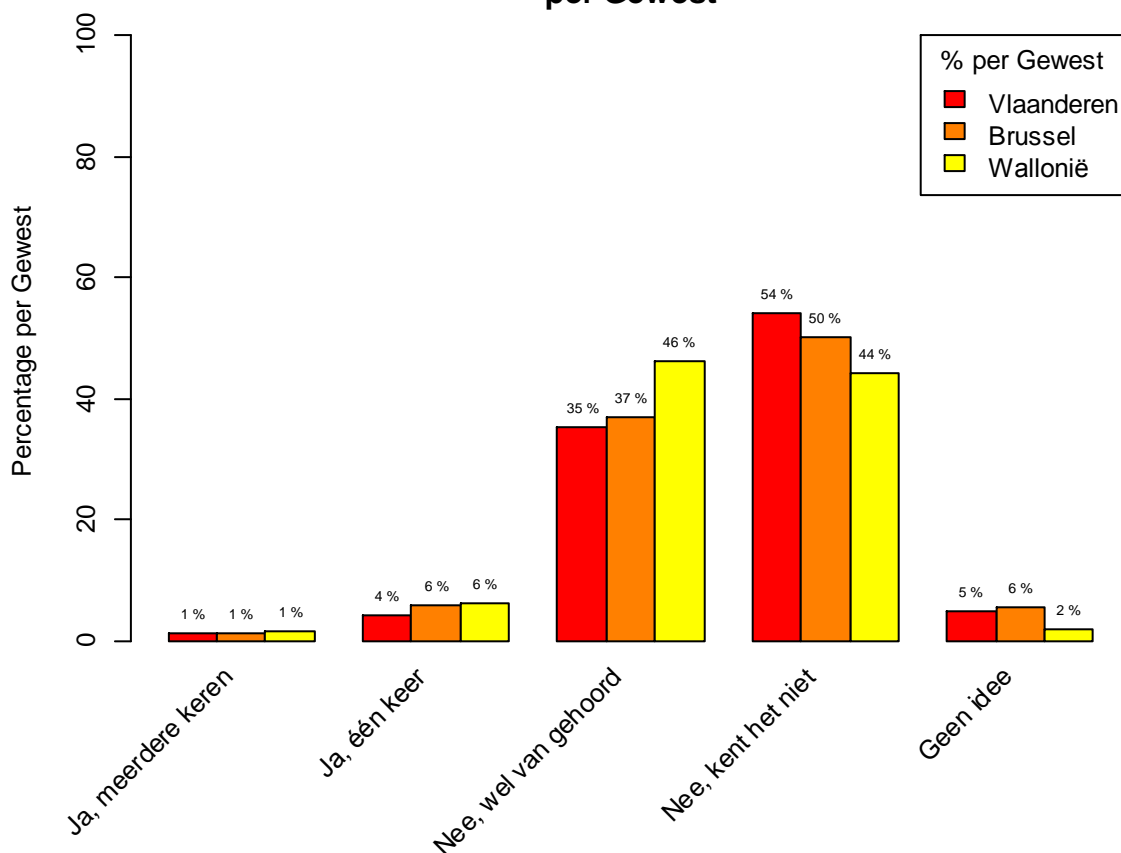
**Nagenoeg één persoon op twee kent de tariefvergelijker van het BIPT maar een meerderheid heeft deze nooit gebruikt.**

## Kennis en gebruik van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT per leeftijd



Figuur 60: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT, volgens leeftijd

### Kennis en gebruik van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT per Gewest



**Figuur 61: kennis en gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT, volgens gewest**

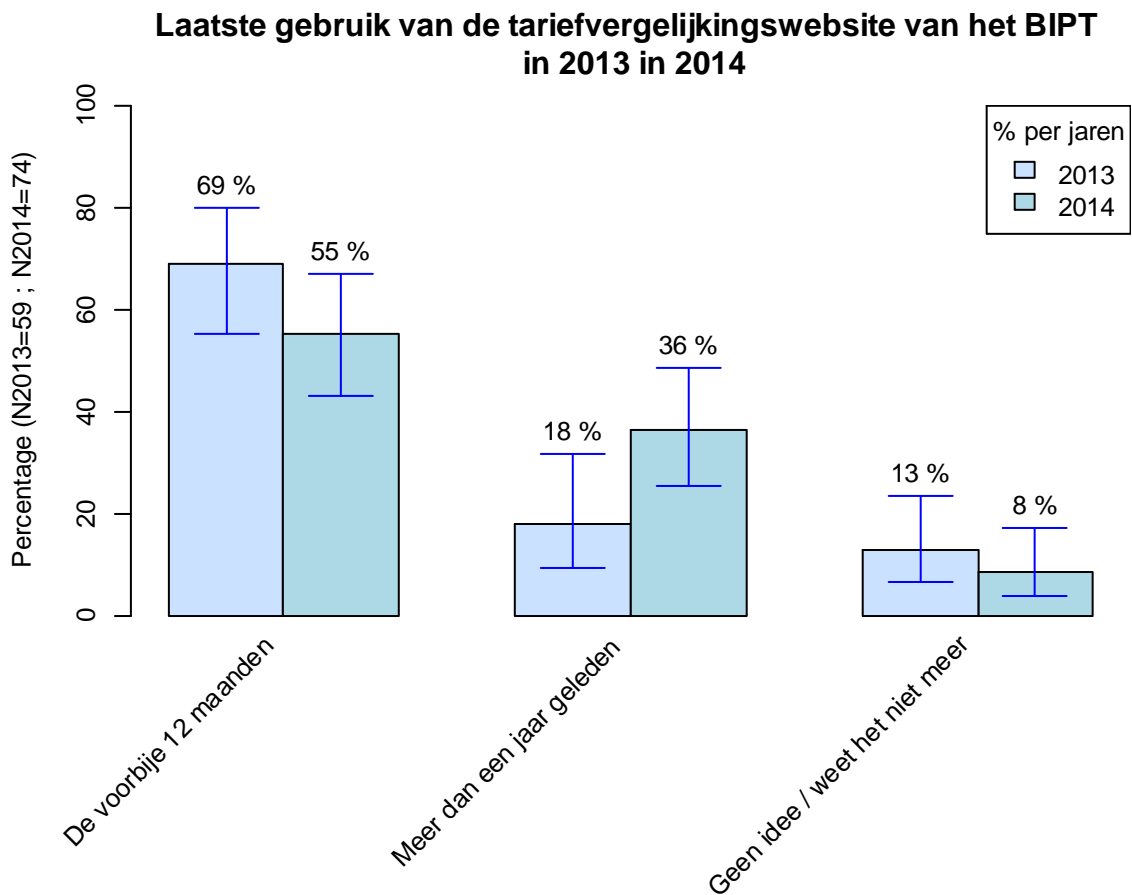
De grafieken hierboven leren ons dat er geen verschil is in het niveau van het daadwerkelijke gebruik van de tariefvergelijker. De kennis van het tariefvergelijgingsprogramma is dan wel weer groter in Wallonië en stijgt met de leeftijd.

#### 4.8. Laatste gebruik van het tariefvergelijgingsprogramma van het BIPT

Vraag 2.9 had betrekking op de tijd die is verstreken sinds het laatste gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT. Deze vraag werd aan slechts 6% van de respondenten gesteld (74 respondenten na weging) die hadden verklaard dat ze reeds gebruik maakten van de tariefvergelijker in de vorige vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Zo ja, wanneer hebt u deze dan voor het laatst gebruikt?* De keuzemogelijkheden waren: *de voorbije twaalf maanden; meer dan een jaar geleden; Geen idee / weet ik niet meer.*

De vraag is verschenen in 2013.



**Figuur 62: laatste gebruik van de tariefvergelijker van het BIPT in 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 55% van de respondenten het antwoord De voorbije twaalf maanden heeft gekozen, 36% meer dan een jaar geleden, 8% Geen idee / weet ik niet meer.

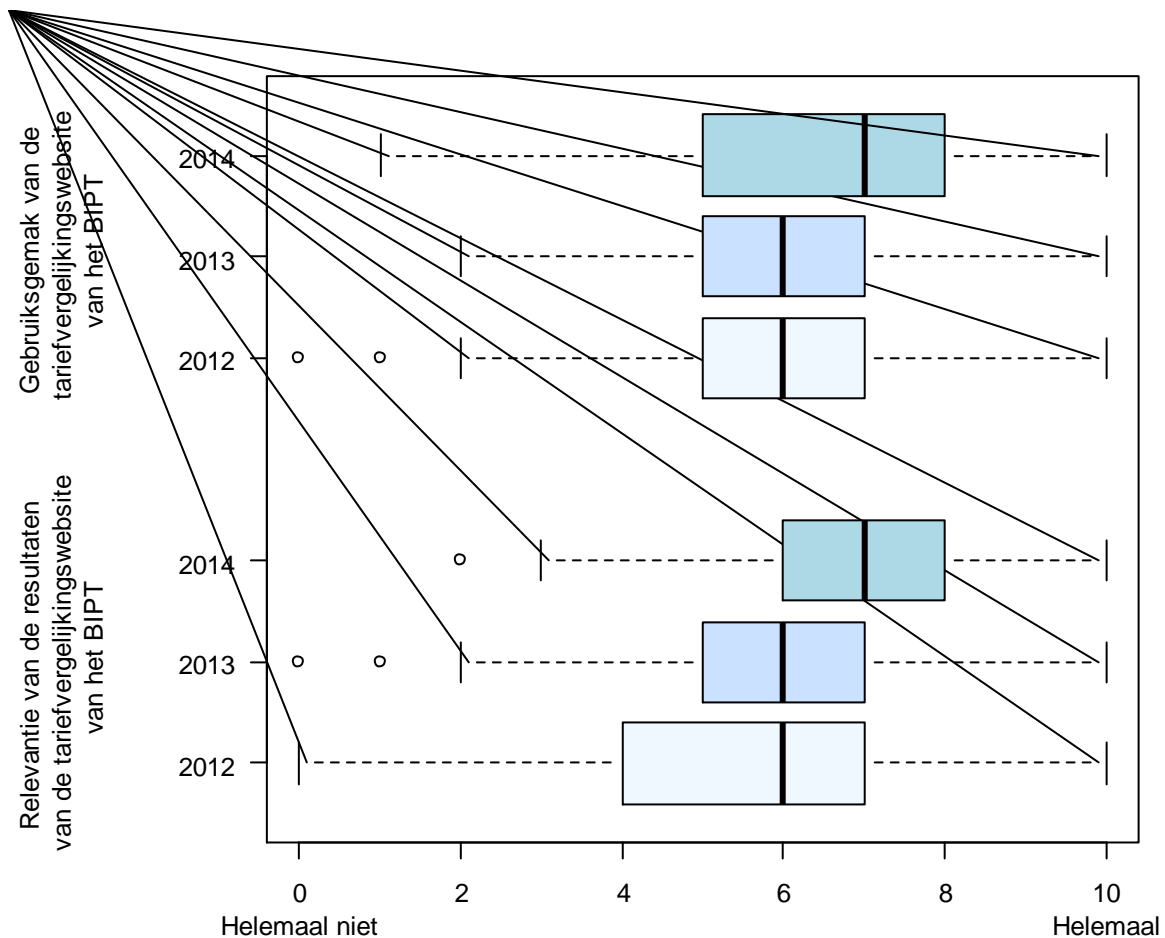
**De tariefvergelijker van het BIPT werd voornamelijk het afgelopen jaar gebruikt.**

De analyse volgens geslacht, gewest of leeftijdscategorie is niet relevant gezien de geringe hoeveelheid data die beschikbaar zijn voor deze vraag.

#### 4.9. **Gebruiksgemak van het tariefvergelijingsprogramma van het BIPT**

Vraag 2.10 had betrekking op het gebruiksgemak van de tariefvergelijker van het BIPT. Deze vraag werd aan slechts 6% van de respondenten gesteld (74 respondenten na weging) die hadden verklaard dat ze reeds gebruik maakten van de tariefvergelijker.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0-10...: a) Dat het makkelijk is om de simulator te gebruiken? b) dat de resultaten van de simulator relevant waren? Voor elk item werd het antwoord voorgesteld in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen Helemaal niet makkelijk/Helemaal niet relevant voor 0 en Heel makkelijk / Heel relevant voor 10. Er werd ook een optie Geen mening aangeboden.*



**Figuur 63: relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijgingsprogramma van het BIPT in 2012, 2013 en 2014**

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
Gebruiksgemak van het tariefvergelijgingsprogramma	1	5	7	8	10	6.4	69	4	1144
Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van	2	6	7	8	10	6.6	68	5	1144

**Tabel 15: relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijgingsprogramma van het BIPT in 2014**

In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de Likertschaal voor geen enkele van de variabelen in zijn geheel werd gebruikt. 95% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om de tariefvergelijker te gebruiken en 5% heeft Geen mening aangeduid. 93% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Relevantie van de resultaten van de tariefvergelijker en 7% heeft Geen mening aangeduid.

De correlatie tussen beide items is erg sterk ( $r=0.791$ ).

De gebruikers van het tariefvergelijgingsprogramma vinden het steeds makkelijker om de tool te gebruiken en vinden de voorgestelde resultaten steeds relevanter.

**Uit deze grafiek blijkt dat de tariefvergelijker relatief goed scoort voor zijn gebruiksgemak en relevantie. Toch moeten deze resultaten met een korrel zout worden genomen gezien het geringe aantal personen die de tool daadwerkelijk hebben geprobeerd.**

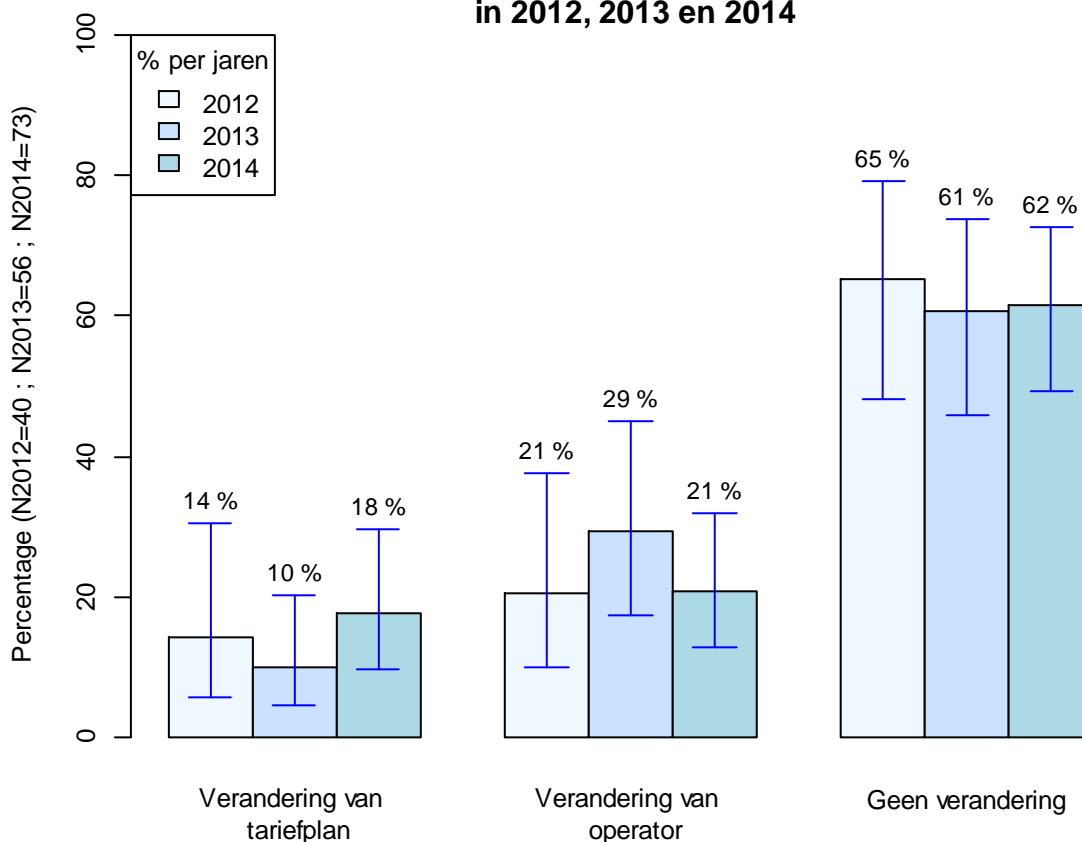
De analyse volgens geslacht, gewest of leeftijdscategorie is niet relevant gezien de geringe hoeveelheid data die beschikbaar zijn voor deze vraag.

#### **4.10. Zijn de consumenten die de tariefvergelijker van het BIPT hebben gebruikt vervolgens van tariefplan of van operator veranderd?**

Vraag 2.11 had betrekking op de veranderingen naar aanleiding van vergelijkingen in de tariefvergelijkingstool van het BIPT. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze de tariefvergelijker van het BIPT reeds hadden gebruikt. Slechts 6% van de respondenten (74 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT, bent u hierdoor dan veranderd a) van tariefplan? b) van operator?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*.

### Verandering van tariefplan en/of operator naar aanleiding van het gebruik van de tariefsimulator van het BIPT in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 64: verandering van tariefplan en/of van operator na het gebruik van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT door die personen die de tariefvergelijker reeds hadden gebruikt, in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat een derde van de 56 gebruikers van de tariefvergelijker van het BIPT (2% van alle respondenten) van tariefplan of van operator is veranderd naar aanleiding van het gebruik ervan. Gezien het geringe aantal respondenten voor deze vraag, dienen deze resultaten met een korrel zout te worden genomen.

Er is geen beduidende verandering van jaar tot jaar.

**Samengevat kunnen we stellen dat de tariefvergelijker van het BIPT 1,6% tot 3,4% van alle Belgen ouder dan 15 jaar ertoe zou kunnen aanzetten om van operator of van tariefplan te veranderen.**

De analyse volgens geslacht, gewest of leeftijdscategorie is niet relevant gezien de geringe hoeveelheid data die beschikbaar zijn voor deze vragen.

#### 4.11. Conclusies over de vergelijking van de aanbiedingen en de operatoren

- Minder dan de helft van de personen vergelijkt de aanbiedingen van de verschillende operatoren alvorens in te tekenen op een dienst. Deze verhouding is nog kleiner bij de oudere personen.
- De gebruikers lijken moeilijkheden te ervaren om de tarieven en de diensten aangeboden door de operatoren te vergelijken. Deze moeilijkheid neemt toe met de leeftijd.
- Wanneer een vergelijking wordt gemaakt, wordt gebruik gemaakt van gegevens die hoofdzakelijk op de websites van de operatoren werden gevonden of in hun winkels, de familie, vrienden of in de reclame.
- De keuze van een operator wordt voornamelijk gestuurd door economische criteria (interessante prijs of gebundelde aanbieding), in het bijzonder bij de jongeren. Gewoonte is ook doorgaans een criterium dat doorweegt. We merken bovendien op dat de jongeren en de ouderen veel gevoeliger lijken te zijn voor de invloed van vrienden en familie, hetzij door advies, hetzij door imitatie.
- Een minderheid van de respondenten gebruikt de websites voor vergelijking van de telecommunicatiekosten en -diensten, inclusief het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT.
- Het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT lijkt steeds meer bekendheid te genieten en de gebruikers vinden het steeds eenvoudiger om het te gebruiken en stellen dat de resultaten ervan relevanter zijn.
- Een derde van de gebruikers van de vergelijker van het BIPT is overigens veranderd van tariefplan of van operator na de website van het BIPT te hebben bezocht.

## 5. Wijziging van operator

Dit deel heeft betrekking op de wijziging van operator en hoe makkelijk het overstapproces wordt ervaren. Ook de redenen voor verandering of het gebrek aan verandering zullen worden besproken. Ten slotte zal de laatste analyse van dit deel handelen over de voorwaarden die de consument zouden overhalen om van operator te veranderen.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 1.024 respondenten na weging (84% van het geheel) geantwoord op de 4 niet-gefilterde vragen in dit deel.

### 5.1. Zijn de consumenten van operator veranderd de afgelopen drie jaar?

De vragen 3.1, 4.7.1 en 4.8.1 betreffen de ervaring van het veranderen van operator; de eerste op algemene wijze, de tweede richtte zich op vaste telefonie en de derde op mobiele telefonie.

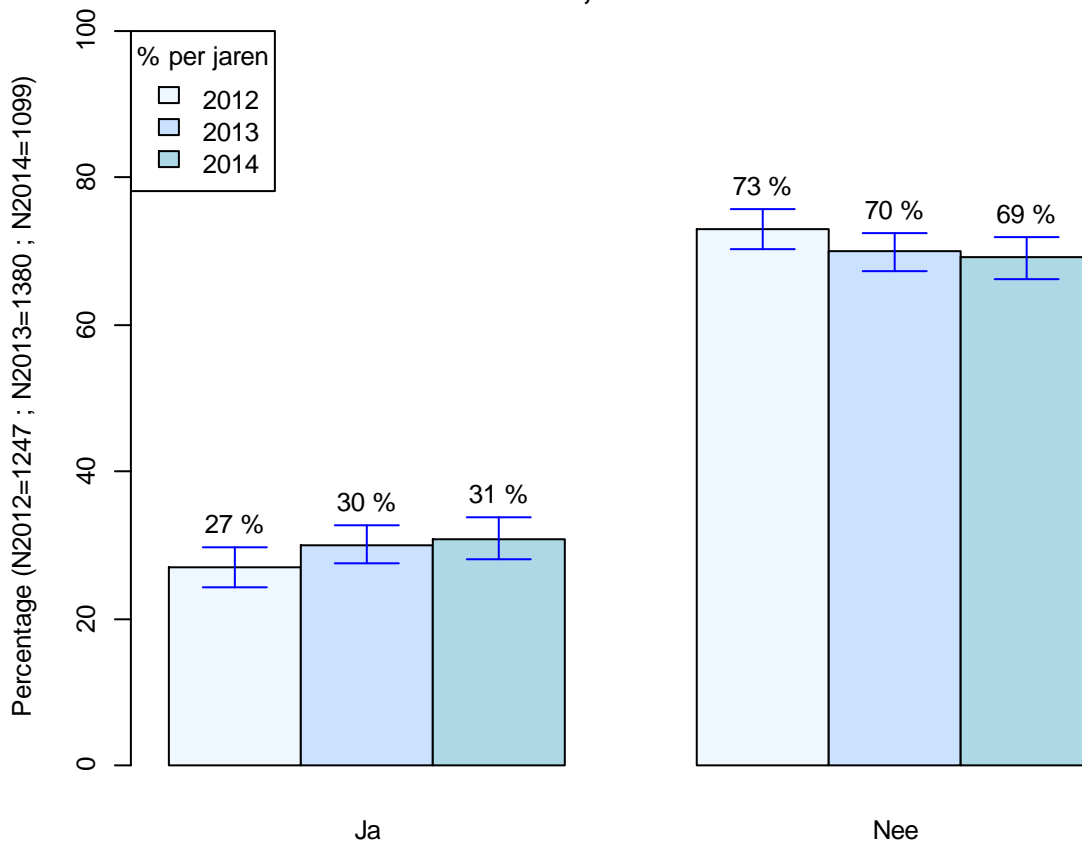
Vraag 3.1 werd als volgt geformuleerd: *Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*.

Vraag 4.7.1 over de vaste telefonie werd enkel gesteld aan de 74% van de respondenten (899 respondenten na weging) die over vaste telefonie beschikken. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Bent u van vaste telefonie operator veranderd de voorbije drie jaar?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja ; Nee*.

Vraag 4.8.1 over de mobiele telefonie werd enkel gesteld aan de 95% van de respondenten (1.157 respondenten na weging) die over mobiele telefonie beschikken. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Bent u van mobiele telefonie operator veranderd de voorbije drie jaar?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja ; Nee*.

De vragen 4.7.1 en 4.8.1 vormden nieuwe vragen ten opzichte van 2013.

### Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar in 2012, 2013 en 2014



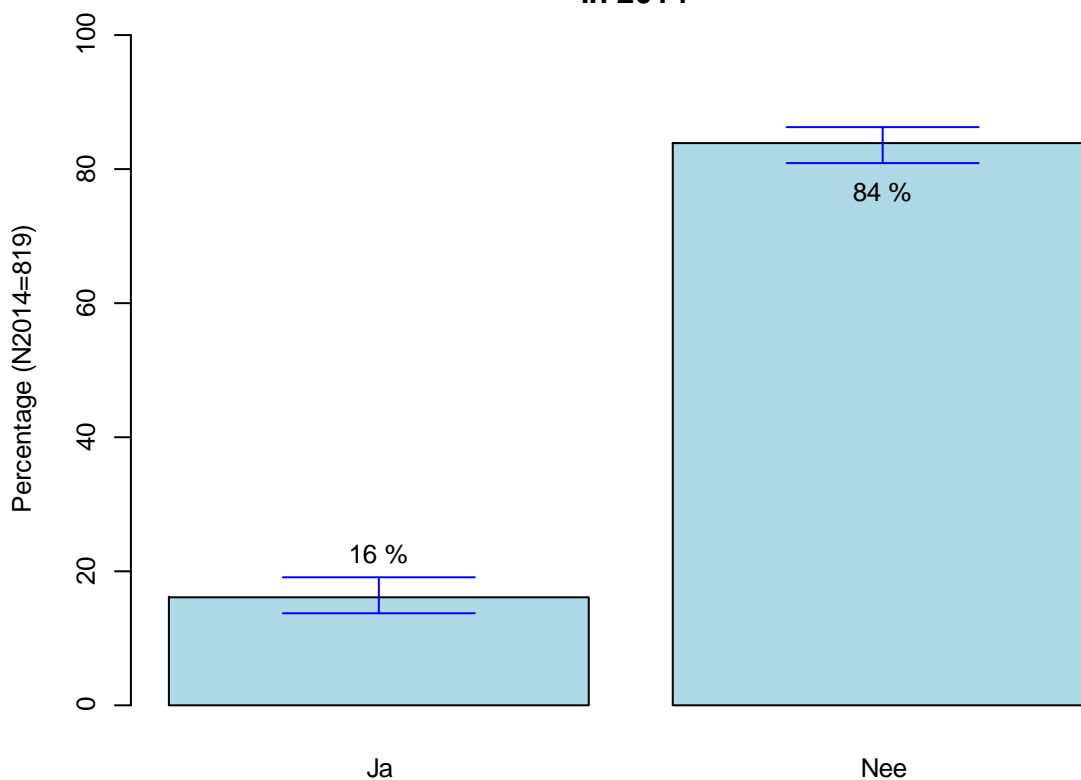
**Figuur 65: verandering van operator in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 31% van de respondenten Ja heeft aangeduid en 69% Nee heeft geantwoord.

Sinds 2012 stijgt het aantal respondenten die melden dat ze van operator zijn veranderd gedurende de drie afgelopen jaar gestaag maar deze consequente stijgingen (jaarlijkse proportionele stijging van 11% in 2013 en 7% in 2014) blijven onbeduidend.

**De meerderheid van de respondenten is niet veranderd van operator de afgelopen drie jaar.**

### Van vaste-lijn operator veranderen de afgelopen drie jaar in 2014

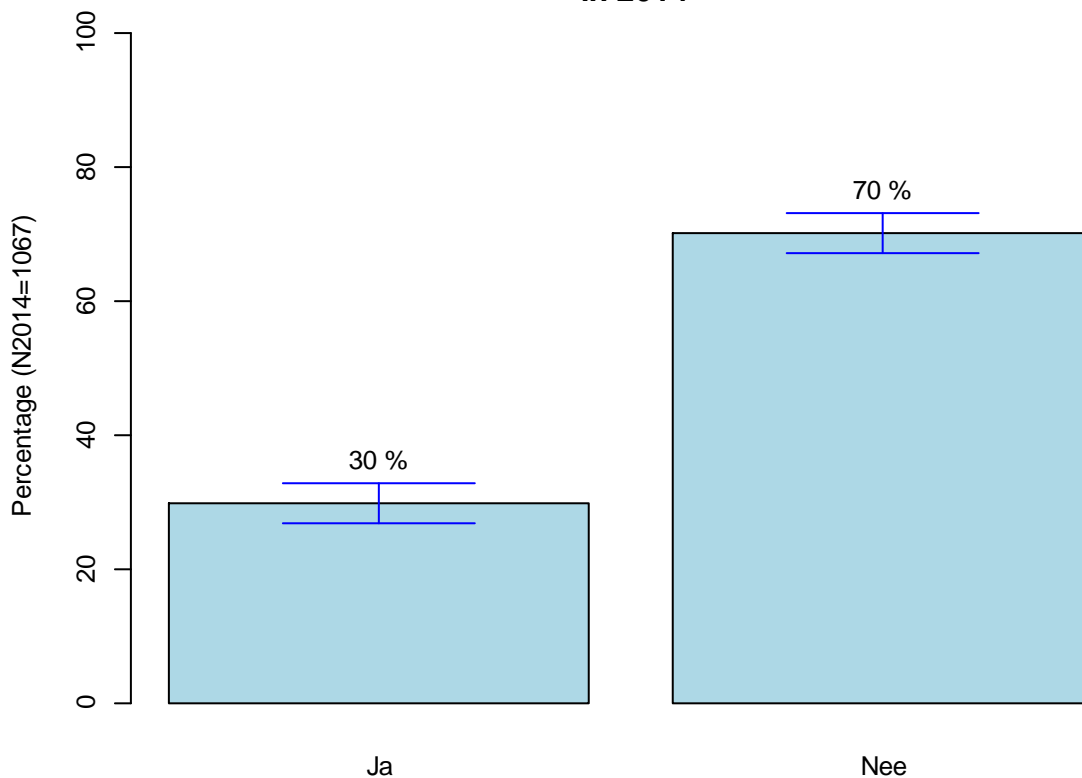


**Figuur 66: verandering van operator voor vaste telefonie gedurende de drie meest recente jaren in 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 84% van de respondenten Nee heeft aangeduid en 16% Ja heeft geantwoord.

**Van de respondenten die zijn betrokken bij de vaste telefonie, is 1 op de 6 personen veranderd van operator de voorbije drie jaar.**

### Van de mobiele operator veranderen de afgelopen drie jaar in 2014

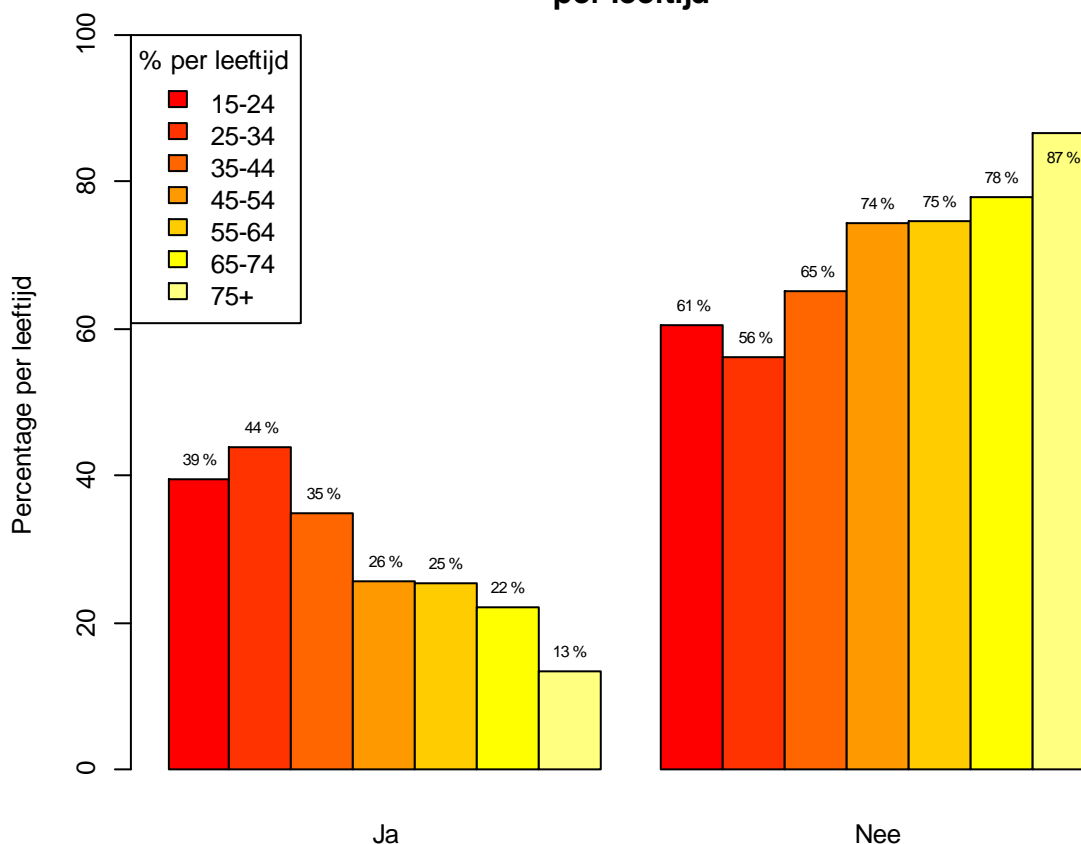


**Figuur 67: verandering van operator voor mobiele telefonie gedurende de drie meest recente jaren in 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 70% van de respondenten Nee heeft aangeduid en 30% Ja heeft geantwoord.

**Bijna één persoon op drie is veranderd van mobiele operator de voorbije drie jaar. Dat is bijna het dubbele ten opzichte van de vaste lijnen en nagenoeg hetzelfde niveau als vastgesteld voor de algemene vraag.**

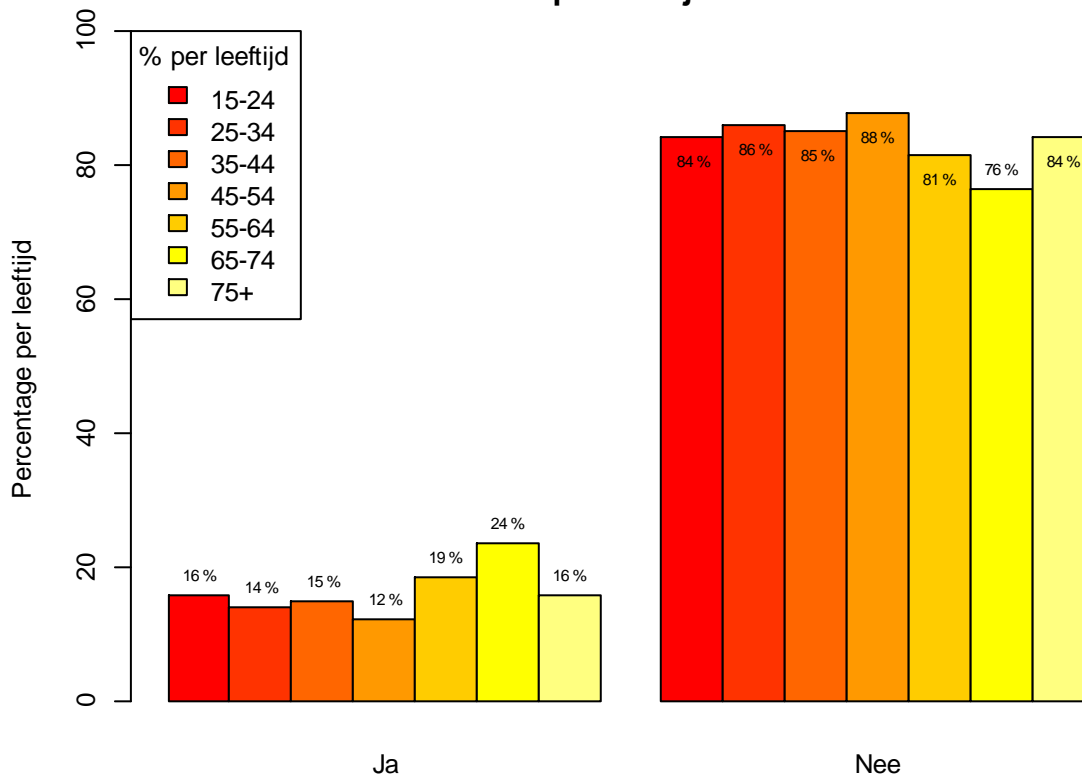
### Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd



**Figuur 68: verandering van operator in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd**

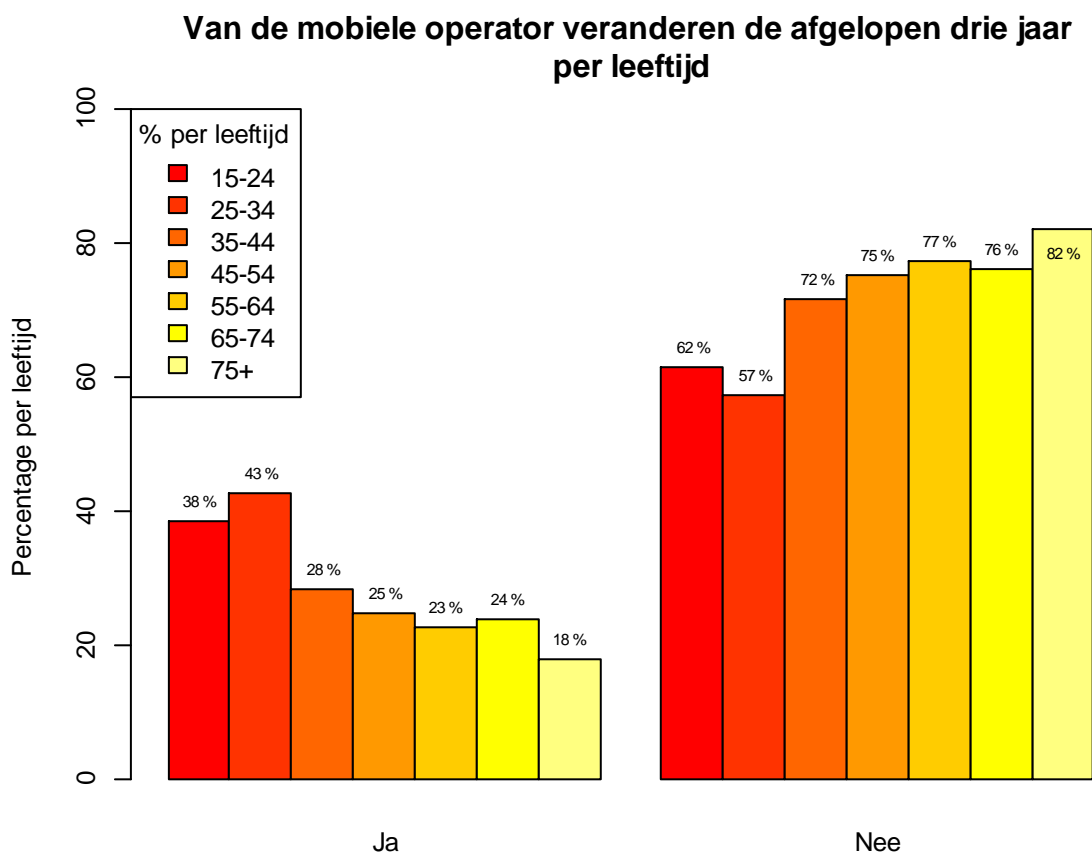
De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie. De jongvolwassenen (15-44 jaar) hebben eerder de neiging om van operator te veranderen dan ouderen (65-plussers). Het is ons niet mogelijk om te bepalen of het om een fase van ontdekking van de operatoren gaat alvorens ze zich verankeren bij een van hen of dat het gaat om een algemene gedragswijziging van de nieuwe generaties die in een meer concurrerende wereld zijn opgegroeid. We merken op dat er geen verschil is bij hetzelfde type volgens het geslacht en de gewesten.

### Van vaste-lijn operator veranderen de afgelopen drie jaar per leeftijd



**Figuur 69: verandering van operator voor vaste telefonie gedurende de drie meest recente jaren, volgens leeftijd**

De vastgestelde verschillen volgens leeftijd voor de algemene vraag verdwijnen wanneer we specifiek naar het veranderen van operator voor vaste telefonie kijken.



**Figuur 70: verandering van operator voor mobiele telefonie gedurende de drie meest recente jaren, volgens leeftijd**

In de grafiek hierboven zien we opnieuw de leeftijdseffecten verschijnen die werden vastgesteld bij de algemene vraag, namelijk dat de jongeren vaker veranderen dan de ouderen.

## 5.2. Gemak om van operator te veranderen

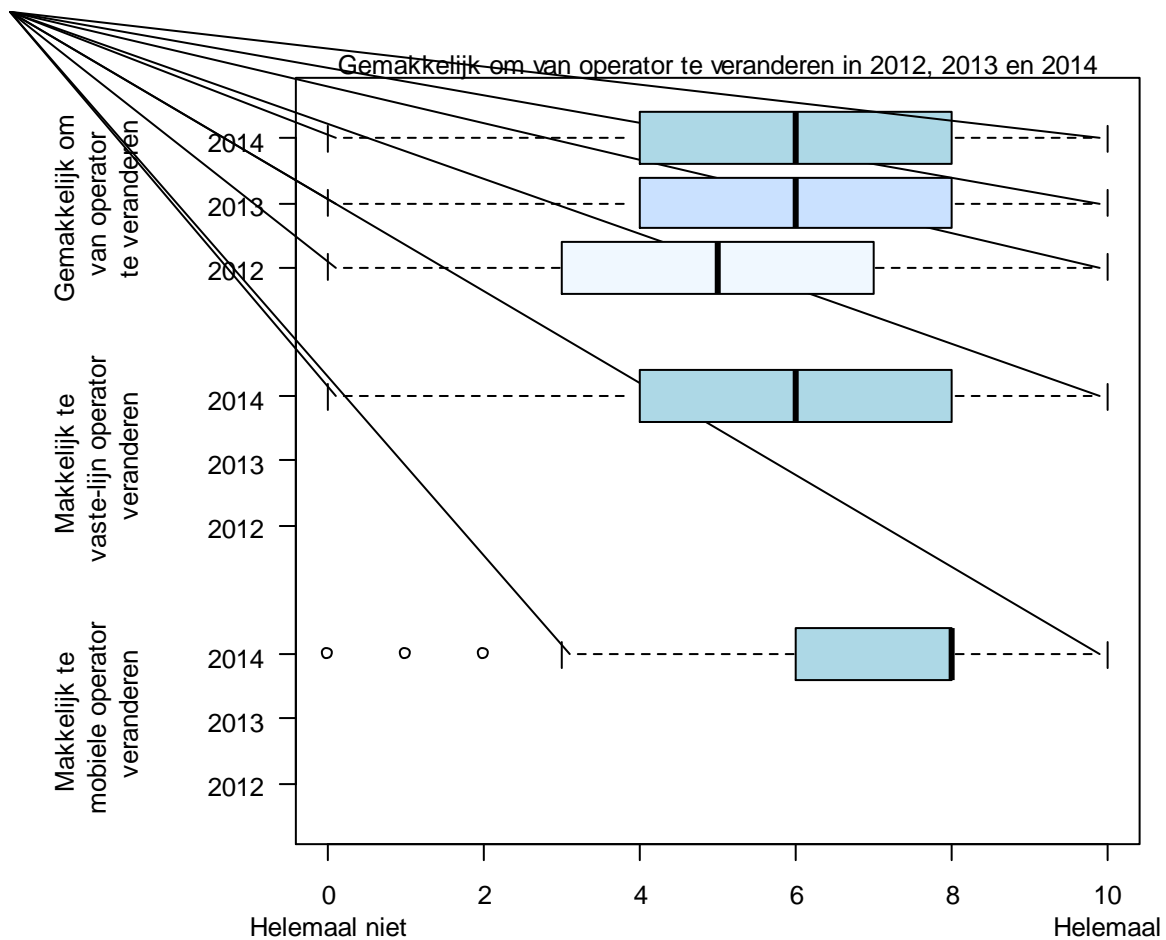
Na de voorgaande drie vragen hadden de vragen 3.4, 4.7.2 en 4.8.2 betrekking op het gemak om te veranderen. Vraag 3.4 werd als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om van operator te veranderen? Geef uw mening ook als u de voorbije drie jaar niet van operator bent veranderd.*

Vraag 4.7.2 had specifiek betrekking op het veranderen van operator voor vaste telefonie. Ze werd enkel gesteld aan de 74% van de respondenten (899 respondenten na weging) die over vaste telefonie beschikken. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om van vaste telefonie operator te veranderen? Geef uw mening ook als u de voorbije drie jaar niet van operator bent veranderd.*

Vraag 4.8.2 had specifiek betrekking op het veranderen van operator voor mobiele telefonie. Ze werd enkel gesteld aan de 95% van de respondenten (1.157 respondenten na weging) die over een gsm of smartphone beschikken. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om van mobiele telefonie operator te veranderen? Geef uw mening ook als u de voorbije drie jaar niet van operator bent veranderd.*

De mogelijke antwoorden op de drie vragen werden voorgesteld in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen Helemaal niet makkelijk voor 0 en Heel makkelijk voor 10. Er werd ook een optie Geen mening aangeboden.

De vragen 4.7.2 en 4.8.2 werden dit jaar toegevoegd.



Figuur 71: gemak om van operator te veranderen in 2012, 2013 en 2014

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen mening	Nvt
Gemak om van operator te veranderen	0	4	6	8	10	6	881	223	112

Tabel 16: gemak om van operator te veranderen (algemene vraag) in 2014

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
Gemak om van operator voor vaste telefonie te	0	4	6	8	10	6.1	579	211	427

Tabel 17: gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen in 2014

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
Gemak om van operator voor mobiele telefonie te	0	6	8	8	10	7	887	172	158

**Tabel 18: gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen in 2014**

In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt voor de 3 variabelen. 80% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om van operator te veranderen en 20% heeft Geen mening aangeduid. 73% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen en 27% heeft Geen mening aangeduid. 84% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen en 16% heeft Geen mening aangeduid.

De correlatie tussen alle items is gemiddeld ( $r$  ligt tussen 0.494 en 0.508).

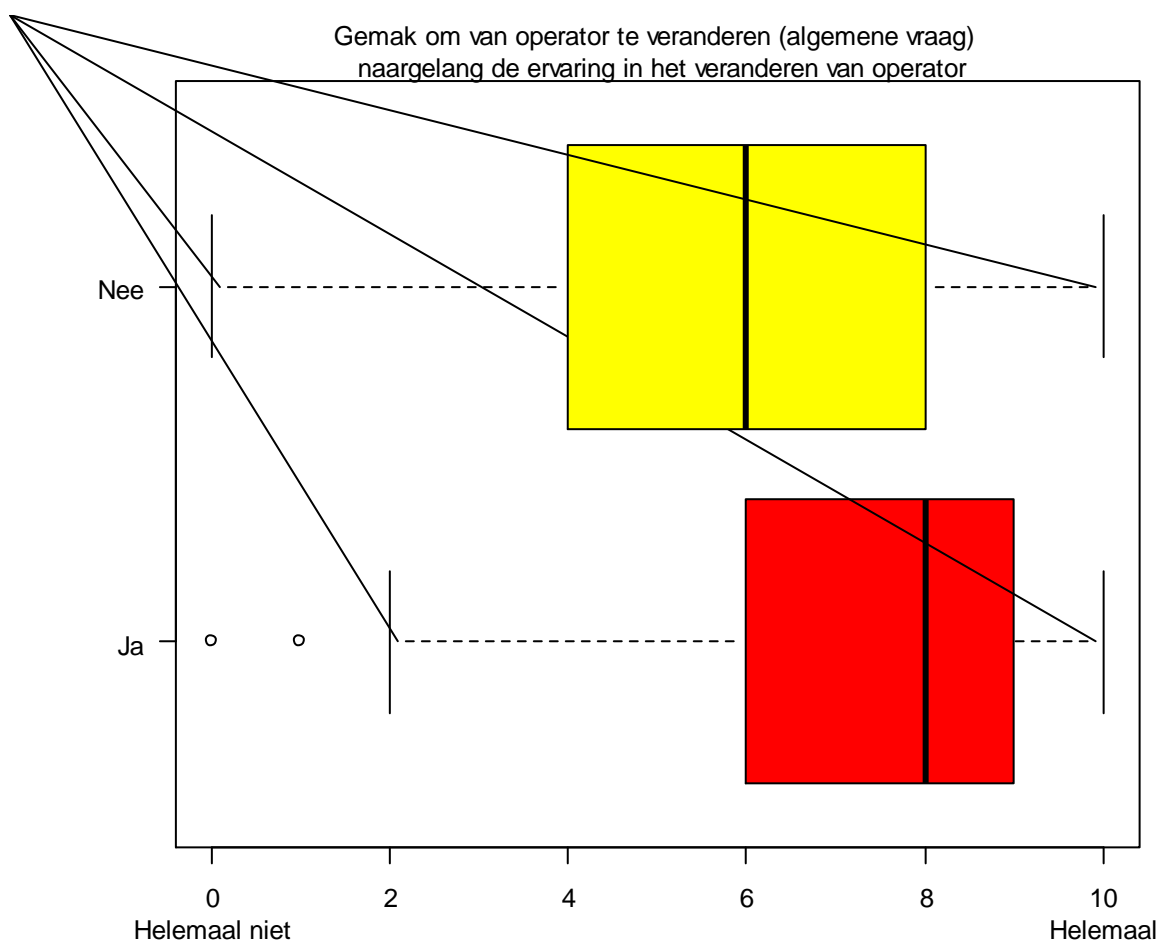
Wat de algemene vraag betreft, wordt de trend die vorig jaar werd vastgesteld, bevestigd: het lijkt steeds makkelijker te zijn om van operator te veranderen.

**Deze grafiek toont ons, op algemene wijze, dat er meer personen zijn die het makkelijk vinden om van operator te veranderen dan er personen zijn die dit moeilijk vinden. Meer dan 50% van de respondenten geven punten tussen 7 en 10 op 10 voor deze stelling.**

**Wat betreft het gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen, geeft 50% van de respondenten een score tussen 6 en 10. Deze punten liggen iets lager dan die voor het gemak om van mobiele operator te veranderen.**

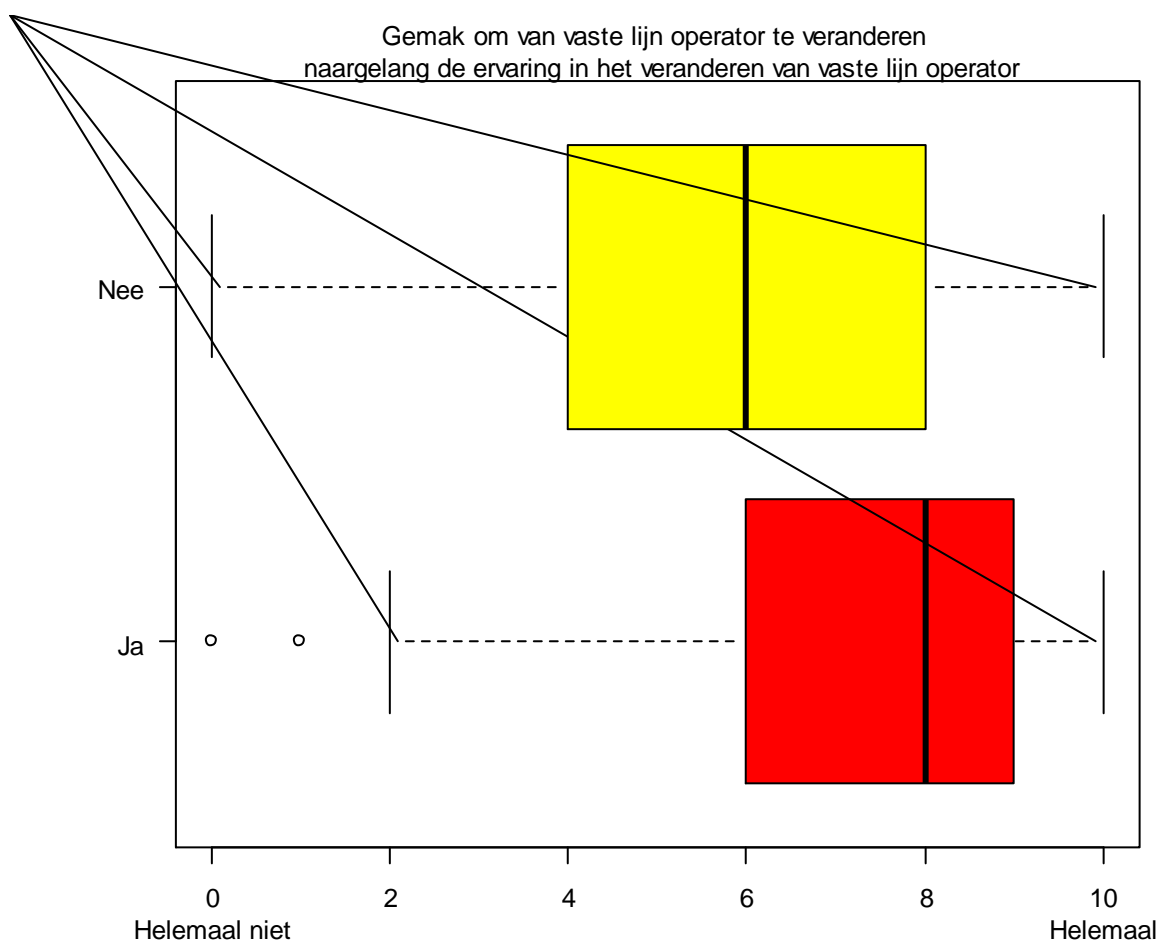
**Omgekeerd, wanneer het over mobiele telefonie gaat, vinden de respondenten dat het makkelijker is om van operator te veranderen. 50% van die personen geven een score tussen 8 en 10 (ten minste 25% van de respondenten geven 8/10 en 25% een score van meer dan of gelijk aan 8/10).**

Ongeacht de leeftijd, het geslacht of het gewest vanwaar de respondent afkomstig is, blijven de antwoorden op deze vragen opvallend gelijk.

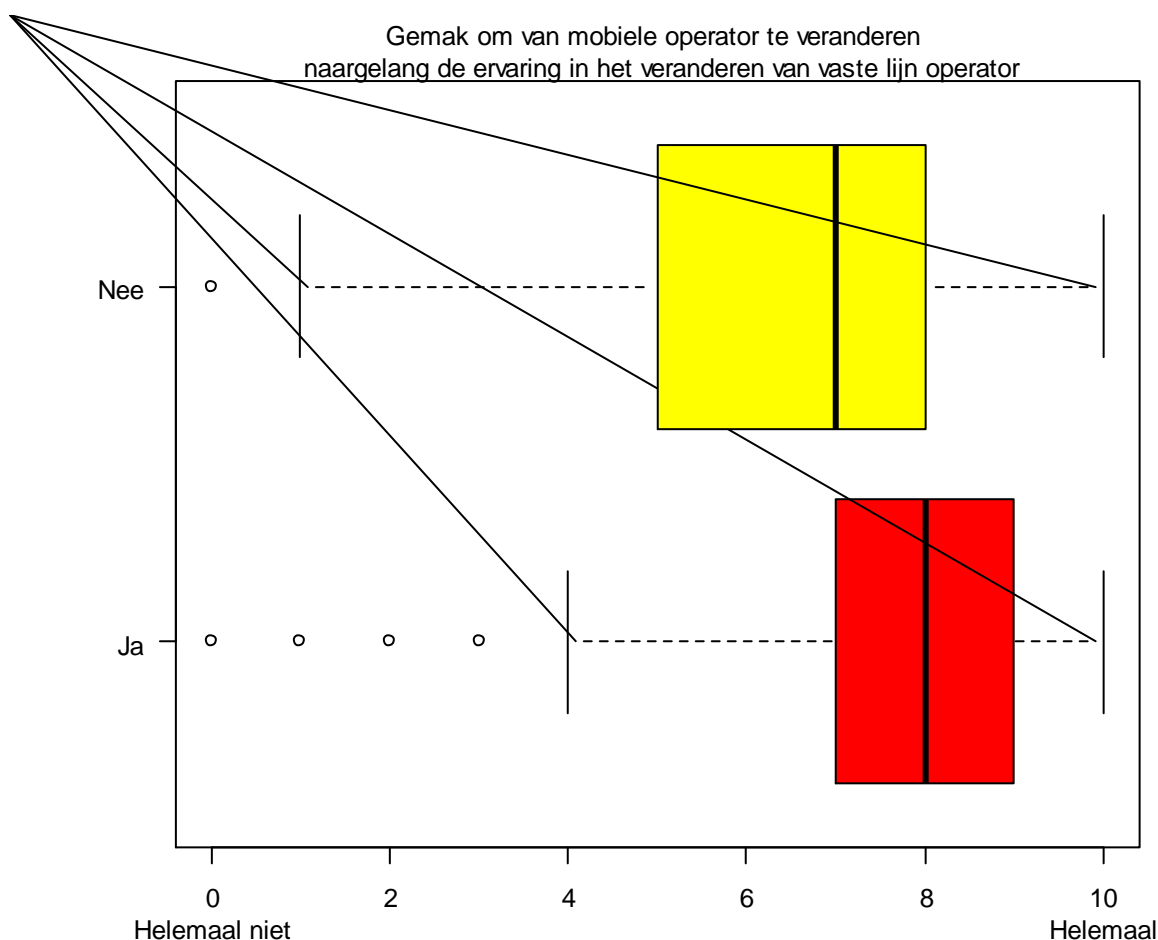


**Figuur 72: gemak om van operator te veranderen (zonder precisering van de dienst) naargelang van de ervaring om van operator te veranderen**

De personen die reeds zijn veranderd (V3, V4.7.1, V4.7.2) vinden dat het makkelijker is om van operator te veranderen dan zij die deze ervaring nog niet hebben gehad. Deze vaststelling is dezelfde voor de algemene vraag (hierboven) als voor de twee specifieke vragen (grafieken hieronder).



**Figuur 73: gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen naargelang van de ervaring om van operator voor vaste telefonie te veranderen**



**Figuur 74: gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen naargelang van de ervaring om van operator voor mobiele telefonie te veranderen**

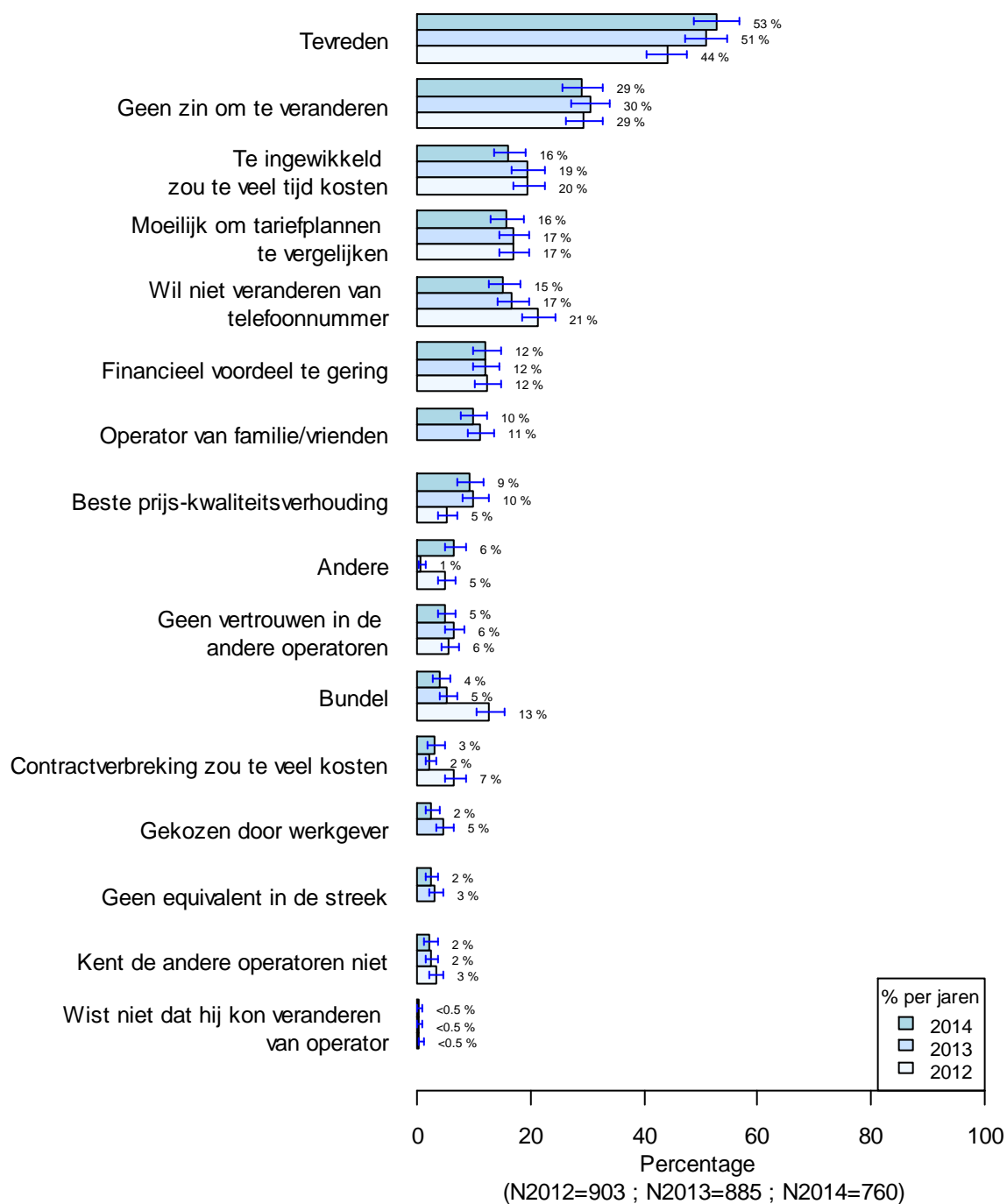
### 5.3. Redenen om al 3 jaar niet meer van operator te zijn veranderd

Vraag 3.2 peilde naar de redenen waarom de consument niet van operator is veranderd de voorbije 3 jaar. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die in de vorige vraag hebben aangegeven dat ze in de afgelopen drie jaar van operator zijn veranderd. Slechts 69% van de respondenten (760 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van operator veranderd? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Ik heb geen zin om te veranderen; Ik ben algemeen gesproken tevreden over mijn operator; Mijn operator biedt me de beste prijskwaliteitverhouding; Het financiële voordeel is te gering; Ik wist niet dat ik kon veranderen van operator; De contractverbreking zou te veel kosten; Het lijkt me te ingewikkeld / het zou me te veel tijd kunnen kosten; Ik kan het aanbod van de verschillende operatoren niet gemakkelijk vergelijken; Ik ben gebonden door een gegroepeerd aanbod (of bundel); Ik wil niet veranderen van*

*telefoonnummer of e-mailadres; Ik ken de andere operatoren op de markt niet; Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt; Ik heb geen equivalent in mijn streek; Mijn operator wordt gekozen door mijn werkgever; Mijn operator is de operator die mijn familie/vrienden kiezen; Andere.*

Redenen waarom er niet van operator werd veranderd bij hen die de voorbije 3 jaar niet veranderd zijn in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 75: redenen om niet van operator te zijn veranderd voor de personen die reeds 3 jaar niet meer zijn veranderd in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven<sup>7</sup> leert ons dat 53% van de personen die niet van operator zijn veranderd de voorbije 3 jaar (37% van alle respondenten) het antwoord Tevreden heeft gekozen, 29% (20%) Ik heb geen zin om te veranderen, 16% (11%) te ingewikkeld / het zou me te veel tijd kunnen kosten, 16% (11%) Ik kan het aanbod van de verschillende operatoren niet gemakkelijk vergelijken, 15% (10%) Ik wil niet veranderen van telefoonnummer of e-mailadres, 12% (8%) Het financiële voordeel is te gering, 10% (7%) Mijn operator is de operator die mijn familie/vrienden kiezen, 9% (6%) beste prijskwaliteitverhouding, 6% (4%) Andere, 5% (3%) Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt, 4% (3%) Bundel, 3% (2%) De contractverbreking zou te veel kosten, 2% (2%) gekozen door mijn werkgever, 2% (2%) Ik heb geen equivalent in mijn streek, 2% (2%) Ik ken de andere operatoren op de markt niet, 0,2% (0,1%) Ik wist niet dat ik kon veranderen van operator.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord te ingewikkeld / het zou me te veel tijd kunnen kosten dat van 20% in 2012 stijgt naar 19% in 2013 om in 2014 naar 16% te dalen (proportionele daling van 17% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 17% ten opzichte van 2012). Het antwoord Ik wil niet veranderen van telefoonnummer stijgt van 21% in 2012 naar 17% in 2013 om in 2014 naar 15% te dalen (proportionele daling van 9% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 29% ten opzichte van 2012). Het antwoord Tevreden stijgt van 44% in 2012 naar 51% in 2013 om in 2014 53% te bereiken (proportionele stijging van 4% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 20% ten opzichte van 2012).

**De voornaamste redenen om niet van operator te zijn veranderd, zijn de tevredenheid en het gebrek aan wil om te veranderen. We merken op dat in 15% van de gevallen wordt aangehaald dat de persoon niet wil veranderen van telefoonnummer terwijl de overdraagbaarheid van de nummers reeds enkele jaren wordt aangeboden.**

Er is geen opvallend verschil voor de antwoorden uitgesplitst volgens leeftijd, geslacht of gewest.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	2	8

**Tabel 19: aantal redenen waarom niet werd veranderd van operator**

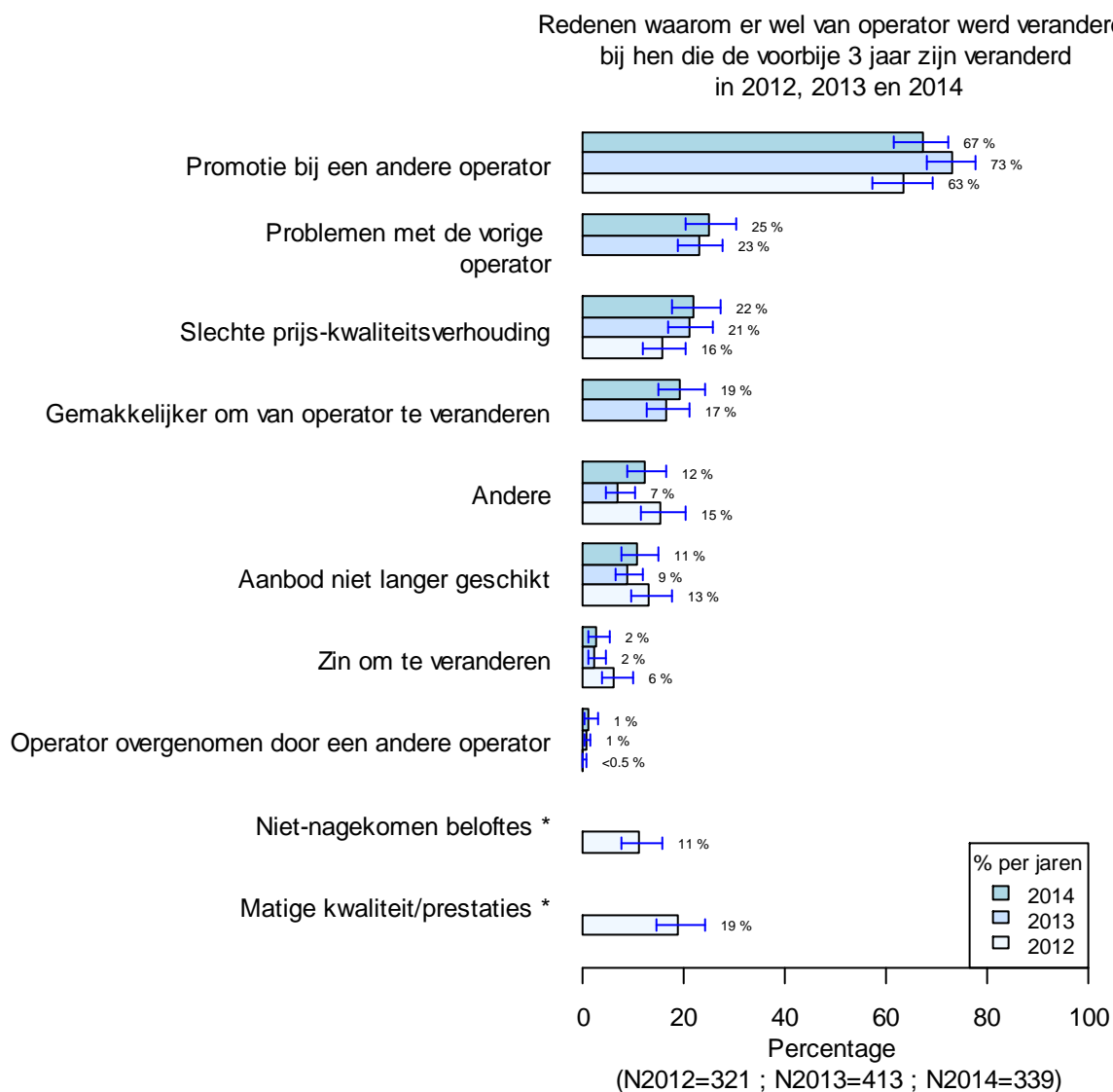
De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 8 criteria kiezen van de 13 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiest 2 criteria of minder. 23% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd. Uit de analyse van de combinaties blijkt geen enkele specifieke combinatie behalve de combinatie tussen het gebrek aan wil om te veranderen en het item van tevredenheid.

<sup>7</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorbije jaren, werd de term "contractverbreking" toegevoegd aan het item Het zou me te veel kosten.

#### 5.4. Redenen waarom de consumenten van operator zijn veranderd de afgelopen drie jaar.

Vraag 3.3 had betrekking op de redenen waarom de consumenten van operator zijn veranderd de afgelopen drie jaar. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die in vraag 3.1 hadden aangegeven dat ze van operator zijn veranderd in de loop van de voorbije drie jaar. Slechts 31% van de respondenten (339 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd? Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Interessanter tarief of promotie bij een andere operator; Problemen met de vorige operator; Slechte prijskwaliteitverhouding bij vorige operator; Aanbod niet langer geschikt door verandering van mijn situatie (verhuis, enz.); Gewoon zin om te veranderen; De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind; Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen; Andere.*



**Figuur 76: redenen om van operator te zijn veranderd voor de personen die de afgelopen 3 jaar zijn veranderd**

**in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 67% van de personen die de voorbije drie jaar zijn veranderd van operator (21% van alle respondenten) het antwoord Promotie bij een andere operator heeft gekozen, 25% (8%) Problemen met de vorige operator, 22% (7%) Slechte prijskwaliteitverhouding bij vorige operator, 19% (6%) Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen, 12% (4%) Andere, 11% (3%) Aanbod niet langer geschikt, 2% (0,8%) Gewoon zin om te veranderen, 1% (0,4%) De vorige operator is overgenomen door een andere.

De grootste wijziging ten opzichte van 2013 betreft het antwoord Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen dat van 17% naar 19% stijgt (proportionele stijging van 15% ten opzichte van het voorgaande jaar). Het antwoord Slechte prijskwaliteitverhouding bij vorige operator stijgt

van 16% in 2012 naar 21% in 2013 om in 2014 22% te bereiken (proportionele stijging van 5% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 42% ten opzichte van 2012).

**Slechts één reden springt er echt uit: het economische argument van een promotie bij een andere operator. Voor 22% tot 29% van de respondenten zijn het de items in verband met teleurstelling bij de vorige operator die worden aangehaald.**

Er valt niets bijzonders aan te halen uit de analyse van de sociodemografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	2	5

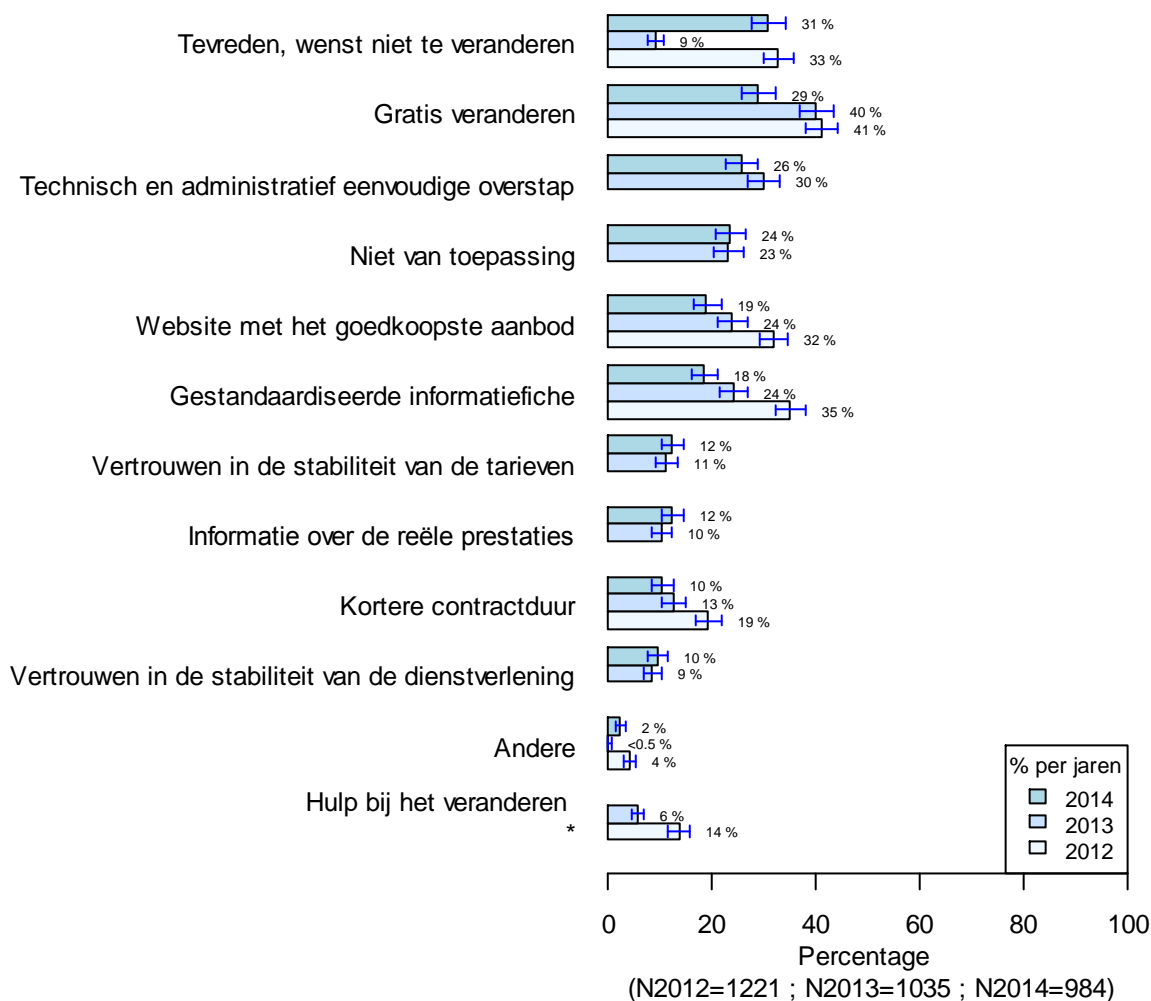
**Tabel 20: aantal redenen waarom niet werd veranderd van operator**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 5 criteria kiezen van de 8 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel criterium. 14% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd. De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeeft en geen combinatie.

## 5.5. Oplossingen die zouden overtuigen om van operator te veranderen

Vraag 3.5 had betrekking op de oplossingen die de consument zouden kunnen overtuigen om van operator te veranderen. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen, (ongeacht de reden), welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om het wel te doen? Meerdere antwoorden mogelijk. Meerdere antwoorden mogelijk.* De keuzemogelijkheden waren: *Niet van toepassing, het lijkt me niet moeilijk om van operator te veranderen; Gratis veranderen van operator; Een gestandaardiseerde informatiefiche, voor een beschrijving van de mogelijkheden volgens een identieke structuur, ongeacht de operator; Een website die niet afhankelijk is van de operatoren, met het goedkoopste aanbod voor uw gebruikersprofiel; Een kortere contractduur; Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de potentiële nieuwe operator; Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de potentiële nieuwe operator; Een technisch en administratief eenvoudige overstap; Informatie over de reële prestaties van de service (verbindingssnelheid bijvoorbeeld); Ik ben tevreden, ik wens niet van operator te veranderen; Andere.*

Oplossingen die de consumenten zouden kunnen overtuigen om van operator te veranderen in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 77: oplossingen die de consument zouden overtuigen om van operator te veranderen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven<sup>8</sup> toont ons dat 31% van de respondenten het antwoord Ik ben tevreden, ik wens niet van operator te veranderen heeft gekozen, 29% Gratis veranderen, 26% Technisch en administratief gemakkelijk, 24% Niet van toepassing, 19% Website geeft het goedkoopste aanbod, 18% Gestandaardiseerde informatiefiche, 12% Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven, 12% Informatie over de werkelijke prestaties, 10% Kortere looptijd, 10% Vertrouwen in de stabiliteit van de dienst, 2% Andere.

De meest zichtbare verandering betreft het antwoord Ik ben tevreden, ik wens niet van operator te veranderen dat sterk daalde vorig jaar en lijkt te zijn teruggekeerd naar het initiële niveau van dit

<sup>8</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorgaande jaren werd het item Hulp bij het veranderingsproces geschrapt.

jaar. Deze verandering is moeilijk te verklaren, behalve dan dat het aantal niet-antwoorden het voorbije jaar hoger lag voor deze vraag. Buiten deze vaststelling, betreft de grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Gratis verandering dat van 41% in 2012 stijgt naar 40% in 2013 om in 2014 29% te bereiken (beduidend verschil: proportionele daling van 29% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 31% ten opzichte van 2012). Het antwoord Gestandaardiseerde informatiefiche stijgt van 35% in 2012 naar 24% in 2013 om in 2014 19% te bereiken (beduidend verschil: proportionele daling van 23% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 47% ten opzichte van 2012). Het antwoord Website met het goedkoopste aanbod stijgt van 32% in 2012 naar 24% in 2013 om in 2014 19% te bereiken (proportionele daling van 20% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 41% ten opzichte van 2012). Het antwoord Kortere looptijd daalt van 19% in 2012 naar 13% in 2013 om 10% te bereiken in 2014 (proportionele daling van 19% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 47% ten opzichte van 2012).

**Nagenoeg één persoon op drie verklaart tevreden te zijn en wenst niet te veranderen. De eerste motivatie om te veranderen van operator blijft het feit dat de verandering gratis is, dit jaar gevolgd door het technische en administratieve gemak. Vervolgens zet ook een duidelijkere beschrijving van de aanbiedingen (door de gestandaardiseerde informatiefiche of een tariefvergelijker zoals deze van het BIPT) aan tot veranderen.**

Er blijkt niets fundamenteels uit de analyse van de toetsing van de sociodemografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	3	8

**Tabel 21: aantal oplossingen die zouden overtuigen om van operator te veranderen**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 8 criteria kiezen van de 9 voorgestelde opties (wij hebben geen rekening gehouden met de opties *Niet van toepassing* en *Tevreden, ik wens niet te veranderen*, voor dit deel van de analyse). *De helft van de respondenten kiest 2 criteria of minder. 12% van de respondenten heeft 4 criteria of meer geselecteerd. Er springt geen specifieke combinatie van items in het oog bij de analyse.*

## 5.6. Conclusies betreffende het veranderen van operator

- Bijna een derde van de personen is van operator veranderd in de loop van de drie voorbije jaren. De jongvolwassenen hebben eerder de neiging om van operator te veranderen dan ouderen.
- Er wordt dubbel zo vaak van mobiele operator veranderd als van vaste operator.
- De personen zijn doorgaans tevreden over het gemak waarmee kan worden veranderd van operator en het lijkt makkelijker om van mobiele operator te veranderen dan van vaste. De

ervaring van het veranderen van operator geeft de indruk dat het gemakkelijk is om te veranderen.

- Een promotie bij een concurrent wordt het vaakst aangegrepen om een verandering van operator te rechtvaardigen.
- De meerderheid van de personen die niet van operator zijn veranderd, waren tevreden of hadden gewoon geen zin om te veranderen. We merken op dat de complexiteit van de procedure of het geloof dat men van telefoonnummer zal moeten veranderen, ook een rem vormen om te veranderen.
- Dat veranderen gratis is, dat er een gestandaardiseerde omschrijving is van de aanbiedingen en dat er toegang is tot een website waarop het goedkoopste aanbod staat voor het gebruiksprofiel, zouden ook aanzetten tot het uitvoeren van de gewenste verandering.

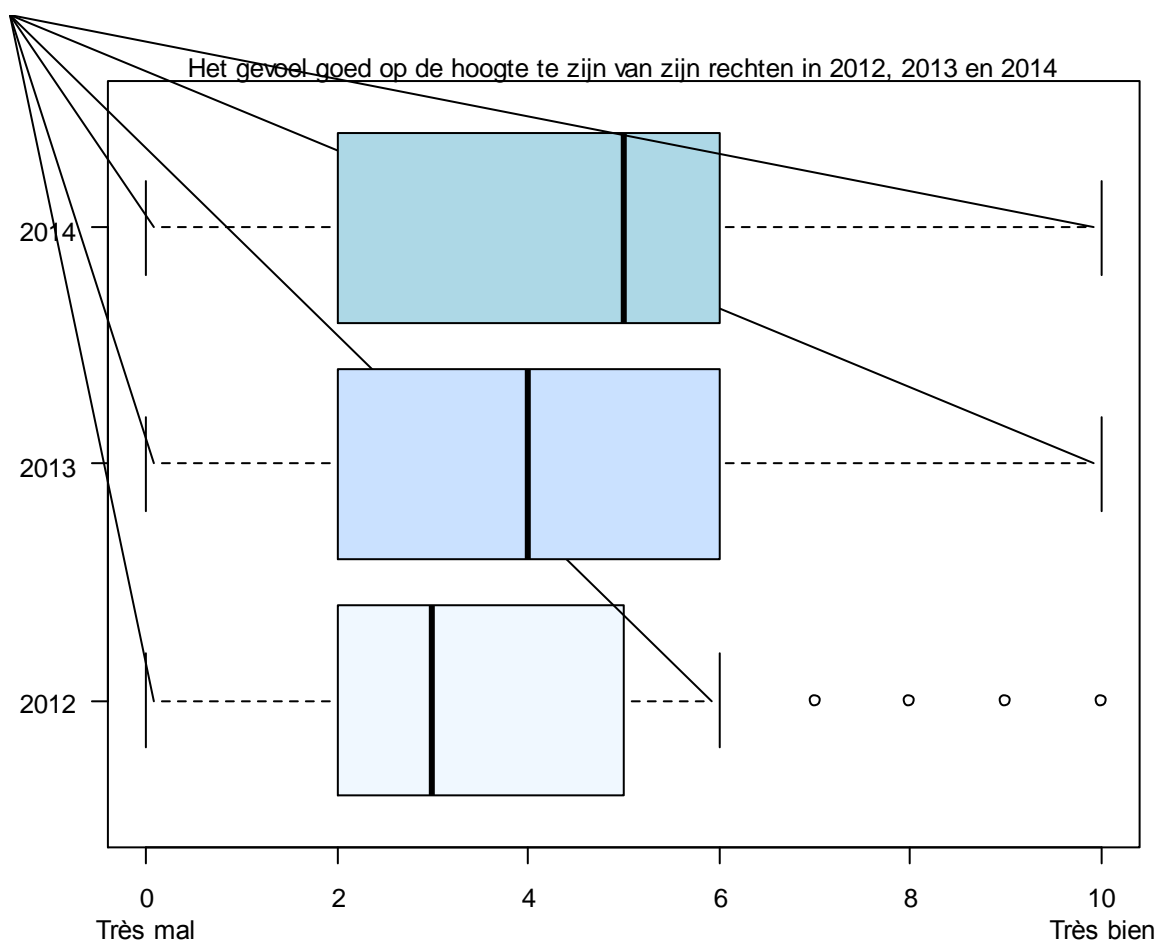
## 6. Informatie en responsabilisering van de consument

Dit deel heeft betrekking op de informatieverstrekking aan de consument over zijn rechten en de plichten van de operator. Er worden relatief gevarieerde onderwerpen aangesneden, van de informatie over het goedkoopste tariefplan tot de vereiste verbindingssnelheid via de kennis van de contractlooptijden.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 1.014 respondenten na weging (83% van het geheel) geantwoord op de 5 niet-gefilterde vragen in dit deel.

### 6.1. Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten

Vraag 4.4 werd als volgt geformuleerd: *Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren?* Het voorgestelde antwoord werd weergegeven in de vorm van een Likertschaal met 11 niveaus, van 0 tot 10, met als extremen Helemaal niet goed voor 0 en Heel goed voor 10. Er werd ook een optie Geen mening aangeboden.



**Figuur 78: gevoel van goed te zijn ingelicht over zijn rechten in 2012, 2013 en 2014**

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Geen	Nvt
Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn	0	2	5	6	10	4.3	962	115	140

**Tabel 22: gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten in 2014**

In de grafiek en de tabel hierboven zien we dat de hele Likertschaal werd gebruikt. 89% van de respondenten heeft een antwoord gegeven op het item Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten en 11% heeft Geen mening aangeduid.

Dit jaar bevindt de helft van de respondenten zich aan de positieve kant van de schaal tegenover met moeite een kwart in 2012. De positieve trend die werd vastgesteld het voorbije jaar wordt dus bevestigd zelfs als een persoon op twee zich nog steeds slecht geïnformeerd voelt.

**De helft van de respondenten geeft een score van minder dan of gelijk aan 5/10 voor de kwaliteit van de informatie over de rechten. Dat is beter dan de voorbije jaren maar blijft zwak in vergelijking met de schalen in de vragenlijst. Het resultaat is dus ondubbelzinnig negatief.**

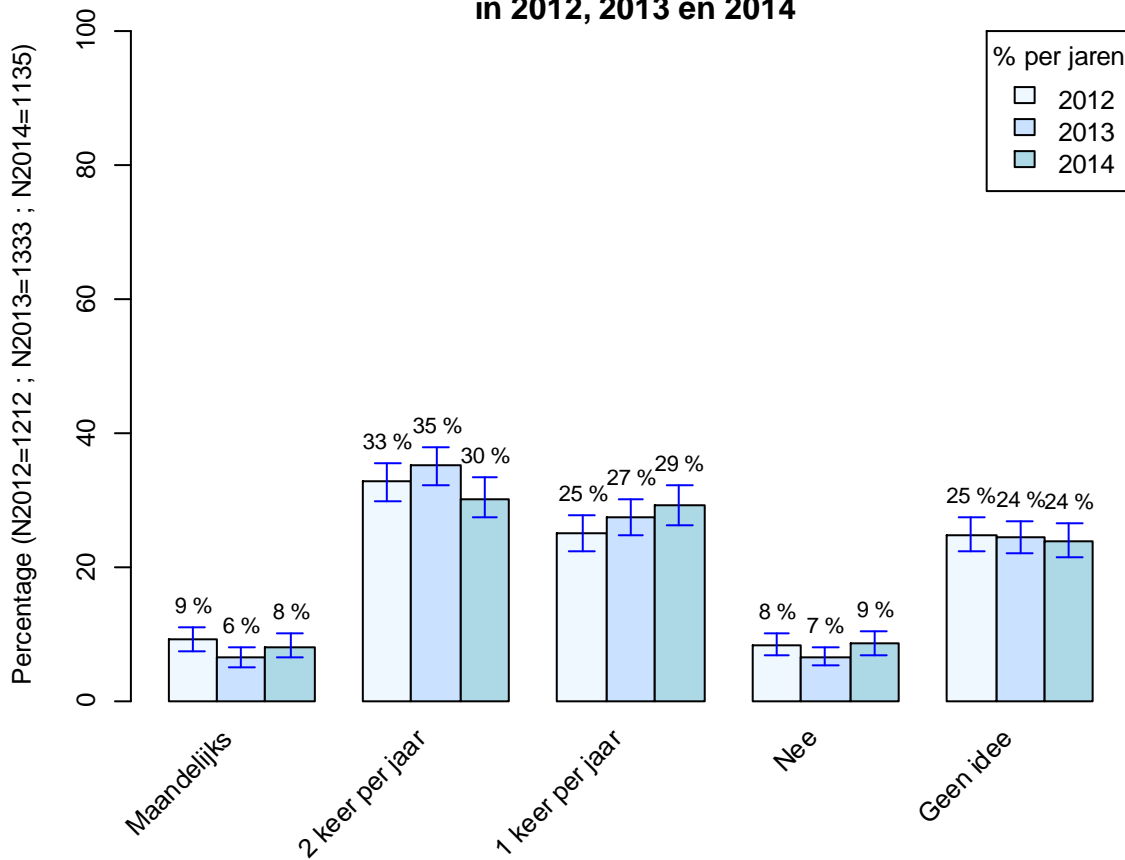
Ongeacht de leeftijd, het geslacht of het gewest vanwaar de respondent afkomstig is, blijven de antwoorden op deze vragen gelijk.

**6.2. Is de consument op de hoogte van de verplichting voor de operator om jaarlijks een tarief voor te stellen dat is aangepast aan het gebruikspatroon?**

Vraag 4.1 had betrekking op de verplichting voor de operator om jaarlijks een tarief voor te stellen dat is aangepast aan het gebruikspatroon. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde verbruiksprofiel?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, maandelijks; Ja, minstens twee keer per jaar; Ja, jaarlijks; Nee, nooit; Geen idee.*

**Het correcte antwoord was één keer per jaar.**

**De operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014**



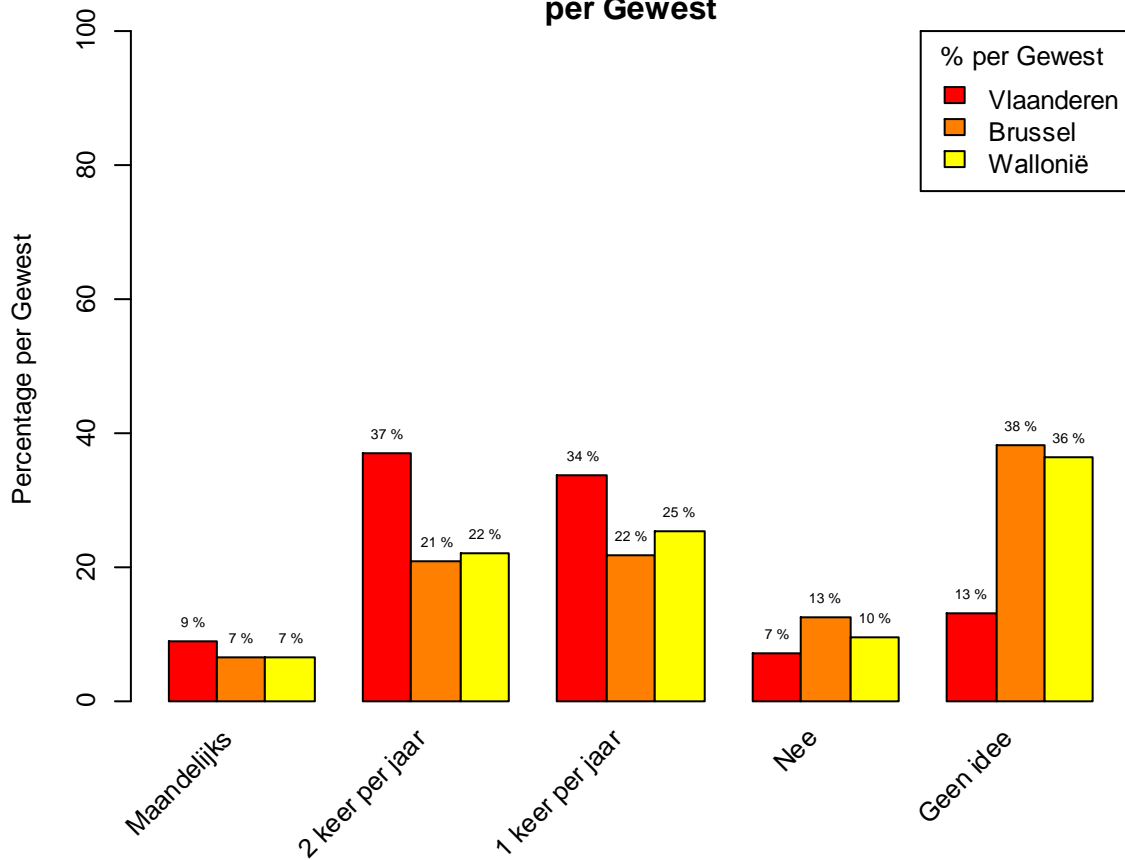
**Figuur 79: de operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat 30% van de respondenten het antwoord Twee keer per jaar heeft gekozen, 29% Jaarlijks, 24% Geen idee, 9% Nee en 8% Maandelijks.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een meerderheid van respondenten (67%) denkt dat de operator verplicht is om een profiel voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde consumptiepatroon. 30% van de respondenten denkt dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen.**

**De operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel per Gewest**



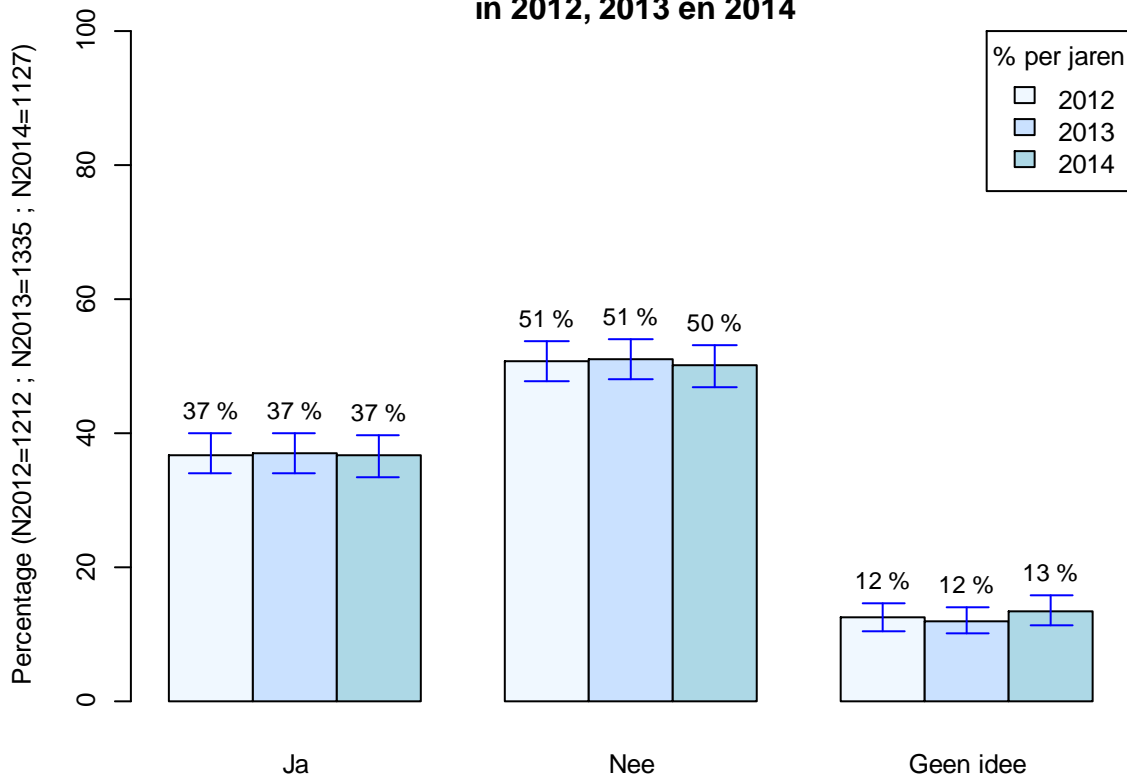
**Figuur 80: de operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel volgens gewest**

De grafiek hierboven illustreert de verschillen in de vragen volgens gewest: Vlaanderen lijkt beter geïnformeerd te zijn dan de twee andere gewesten ook al blijft het antwoord inzake de frequentie van het voorstel vaak verkeerd. Er is geen opvallend verschil volgens geslacht en leeftijd.

**6.3. Heeft de operator een tariefplan voorgesteld dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel?**

Vraag 4.2 polste naar het feit of de operator reeds een tarief had voorgesteld dat is aangepast aan het verbruiksprofiel. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?* De keuzemogelijkheden voor antwoorden waren *Ja*, *Nee*, en *Ik weet het niet*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

**De operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014**

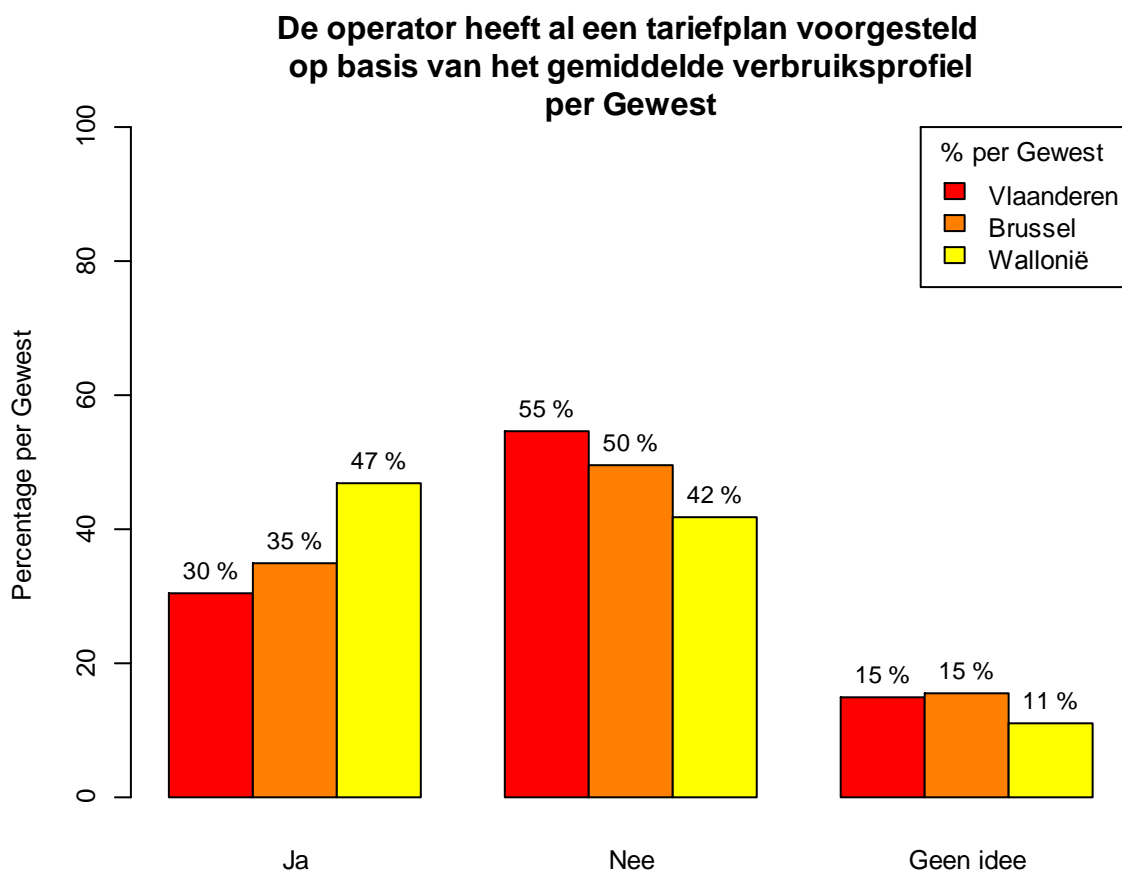


**Figuur 81: de operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 50% van de respondenten Nee heeft geantwoord, 37% Ja en 13% Ik weet het niet.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een derde van de respondenten herinnert zich dat ze al eens een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel hebben voorgesteld gekregen.**



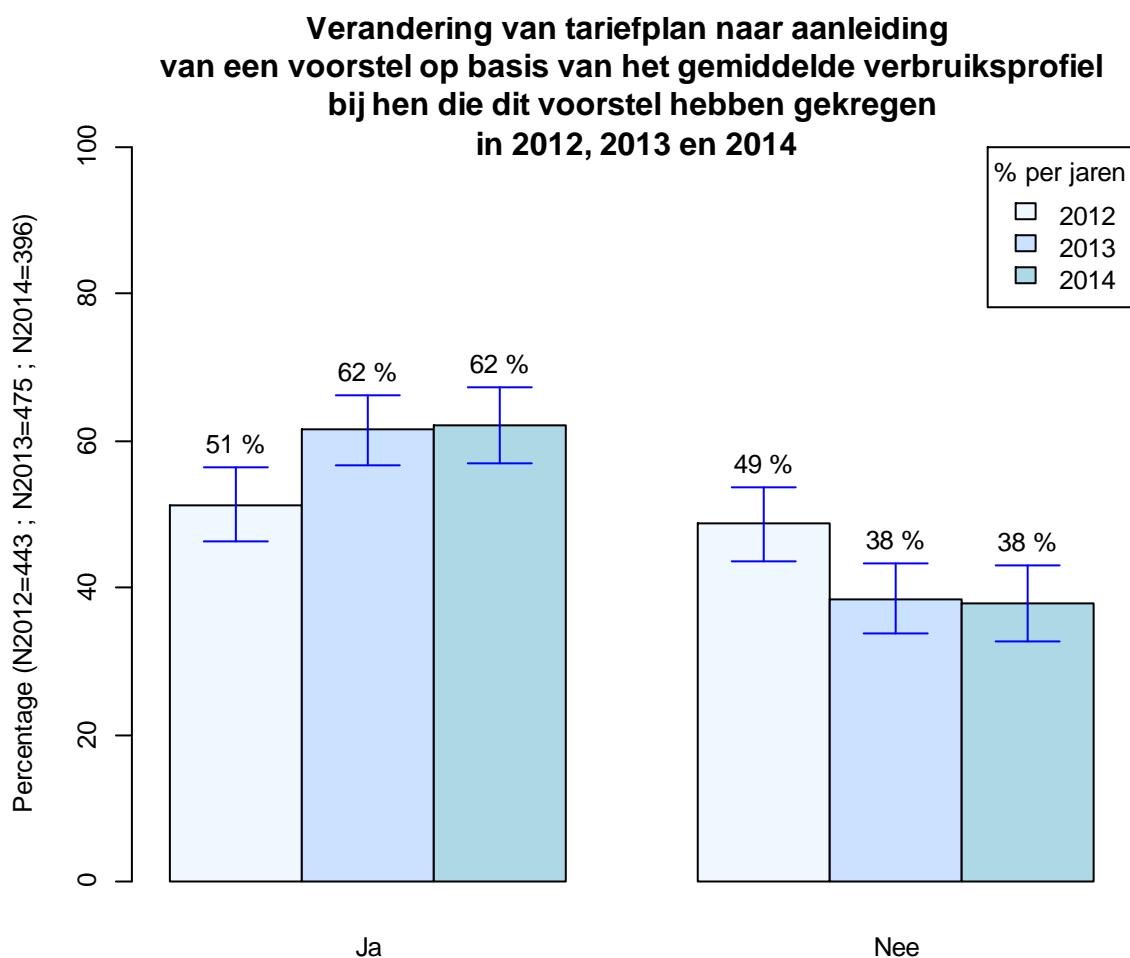
**Figuur 82: de operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel volgens gewest**

De grafiek hierboven illustreert de verschillen tussen gewesten. In Wallonië herinnert de consument zich het vaakst dat ze al eens een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel hebben voorgesteld gekregen.

#### 6.4. **Is de consument veranderd van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel?**

Vraag 4.3 had betrekking op de verandering van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die in de vorige vraag hadden aangegeven dat ze een voorstel van tariefplan aangepast aan hun gemiddeld verbruiksprofiel hadden ontvangen. Slechts 37% van de respondenten (412 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag. Bovendien vormde deze vraag een filter voor de volgende vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?* De keuzemogelijkheden waren *Ja* en *Nee*.



**Figuur 83: verandering van tariefplan naar aanleiding van een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel door de personen die dit voorstel hadden ontvangen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 62% van de personen die reeds een tariefplan op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel kregen (22% van alle respondenten) het antwoord Ja heeft aangeduid en 38% (13%) het antwoord Nee.

Tussen 2012 en 2013 hadden we een stijging vastgesteld van het aantal respondenten dat aangaf te zijn veranderd van tariefplan na een voorstel te hebben gekregen. Dit jaar zien we gelijkaardige resultaten als vorig jaar.

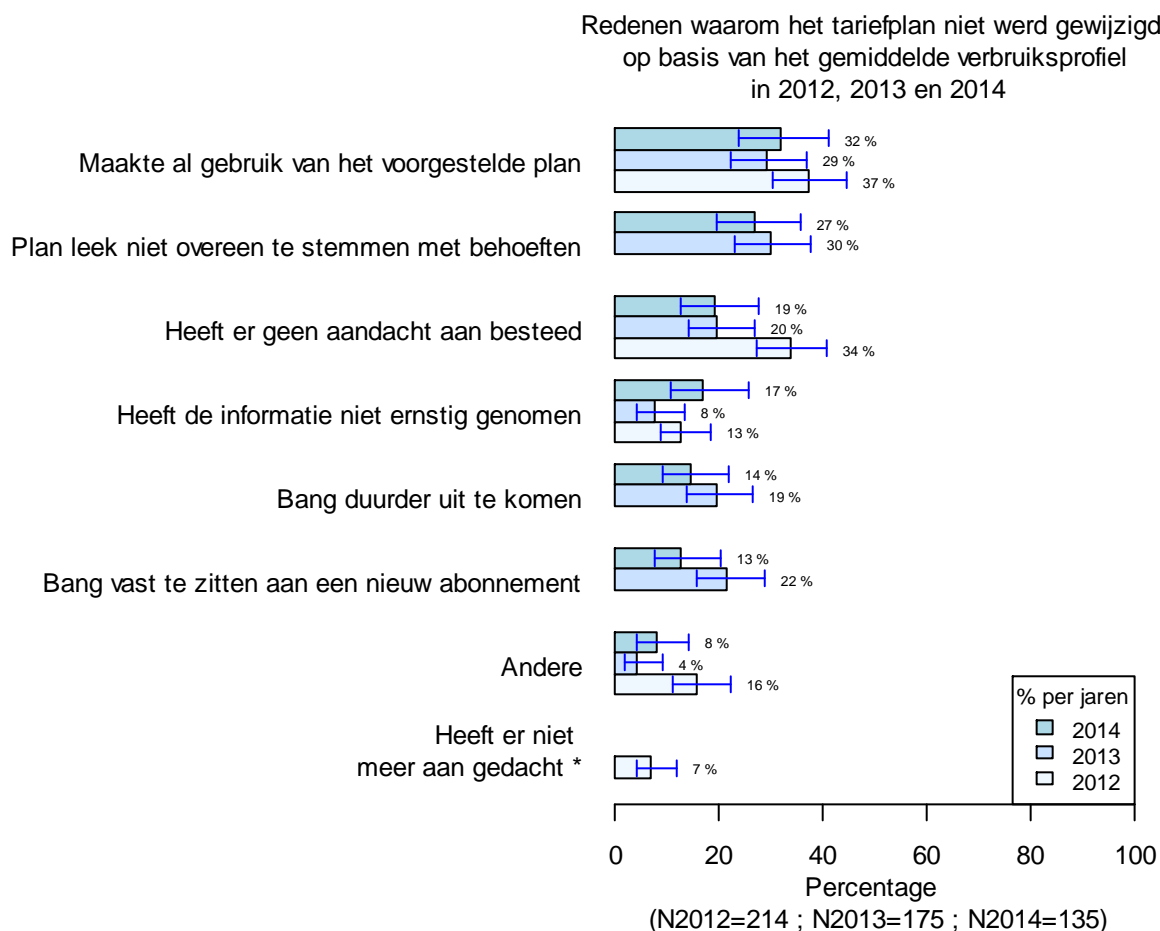
**Bijna twee derden van de respondenten is van tariefplan veranderd na een voorstel te hebben gekregen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel.**

Er zijn weinig verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

## 6.5. Redenen waarom de consument niet is veranderd van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel

Vraag 4.3.1 had betrekking op de redenen waarom de consument niet is veranderd van tariefplan na het voorstel van de operator van een tarief aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hadden verklaard dat ze niet van tariefplan zijn veranderd nadat ze een voorstel voor verandering van tariefplan hadden gekregen dat was aangepast aan hun gemiddelde verbruiksprofiel. Slechts 38% van de respondenten voor de vorige vraag, namelijk 12% van alle respondenten (150 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

Deze vervolgvraag werd als volgt geformuleerd: *Zo niet, wat is daar de reden voor? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ik maakte al gebruik van het voorgestelde tariefplan; Ik heb er geen aandacht aan besteed; Ik heb die informatie niet ernstig genomen, ik dacht dat het om reclame ging; Het voorgestelde tariefplan leek me niet overeen te stemmen met mijn behoeften; Ik was bang dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitkomen; Ik was bang vast te zitten aan een nieuw abonnement; Andere.*



**Figuur 84: redenen waarom niet werd veranderd van tariefplan na het voorstel aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 32% van de personen die een tariefplan hadden voorgesteld gekregen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel maar die niet zijn veranderd hierna (29% van de personen die een tariefplan hadden voorgesteld gekregen; 4% van alle respondenten) het antwoord Ik maakte al gebruik van het voorgestelde tariefplan heeft gekozen, 27% (24% ; 3%) Het voorgestelde tariefplan leek me niet overeen te stemmen met mijn behoeften, 19% (17% ; 2%) Ik heb er geen aandacht aan besteed, 17% (15% ; 2%) Ik heb die informatie niet ernstig genomen, 14% (13% ; 2%) Ik was bang dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitkomen, 13% (12% ; 2%) Ik was bang vast te zitten aan een nieuw abonnement, 8% (7% ; 1%) Andere.

Er is geen beduidende verandering of trend die zich aftekent in de bestudeerde drie jaar.

**De meerderheid van de respondenten meent dat het voorgestelde plan niet overeenstemde met hun behoeften of had het voorgestelde plan reeds. We merken op dat het aantal respondenten dat niet wilde vast zitten aan een nieuw abonnement daalt ten opzichte van het voorgaande jaar, wat**

**erop zou kunnen wijzen dat de respondenten op de hoogte zijn van de nieuwe wetgeving op basis waarvan kan worden veranderd van operator na een periode van zes maanden.**

Er is geen opvallend verschil volgens de leeftijd, het geslacht en de gewesten.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	1	5

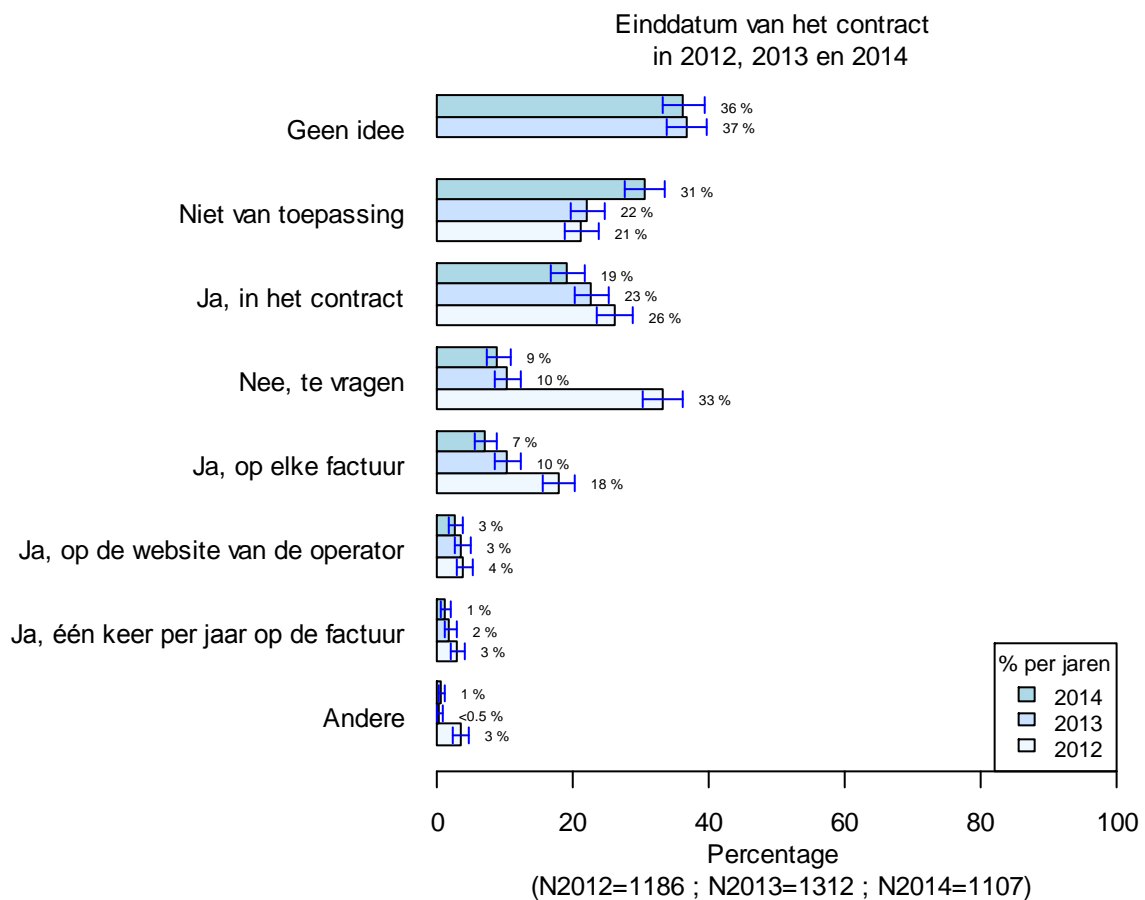
**Tabel 23: aantal redenen waarom niet werd veranderd van tariefplan op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 5 criteria kiezen van de 14 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel criterium. 20% van de respondenten heeft 2 criteria of meer geselecteerd. De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeeft en geen combinatie.

## 6.6. **Is de consument op de hoogte van de einddatum van zijn contracten van bepaalde duur?**

Vraag 4.5 polste ernaar of de consument wist waar hij de einddatum van zijn contract kon vinden. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, die staat in mijn contract; Ja, die staat telkens op de factuur; Ja, die staat één keer per jaar op de factuur; Ja, die staat op de website van mijn operator; Nee, dat moet ik vragen aan mijn operator; Nee, geen idee; Niet van toepassing, ik heb geen contract van bepaalde duur; Andere.*

**De correcte antwoorden op de vraag waar de einddatum kan worden gevonden voor contracten van bepaalde duur zijn "in het contract" en "op elke factuur" voor wie een contract van bepaalde duur heeft. "Niet van toepassing" kan worden beschouwd als een goed antwoord voor de contracten van onbepaalde duur.**



**Figuur 85: einddatum van het contract, in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 36% van de respondenten het antwoord Geen idee heeft gekozen<sup>9</sup>, 31% Niet van toepassing, 19% Ja, die staat in mijn contract, 9% Nee, dat moet ik vragen aan mijn operator, 7% Ja, die staat telkens op de factuur, 3% Ja, die staat op de website van mijn operator, 1% Ja, die staat één keer per jaar op de factuur, 0,7% Andere. We merken op dat de 31% die Niet van toepassing heeft aangeduid in theorie de personen zijn die niet over een contract van bepaalde duur beschikken.

De goede antwoorden, in het contract en op elke factuur, dalen gestaag elk jaar. Dit zou kunnen worden verklaard door het feit dat het antwoord "niet van toepassing" sterk stijgt. Dit stemt overeen met een nieuw correct antwoord voor wie een contract van onbepaalde duur heeft.

**Een meerderheid van de respondenten weet niet waar hij de einddatum van het contract kan vinden. Slechts 19% weet dat deze datum op het contract staat en maar 7% weet dat de datum ook op elke factuur kan worden teruggevonden.**

<sup>9</sup> Deze antwoordmogelijkheid stond niet in de vragenlijst van 2012.

Wat betreft de verschillen tussen de leeftijdscategorieën, de geslachten en de gewesten, valt er niets fundamenteels op.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	1	3

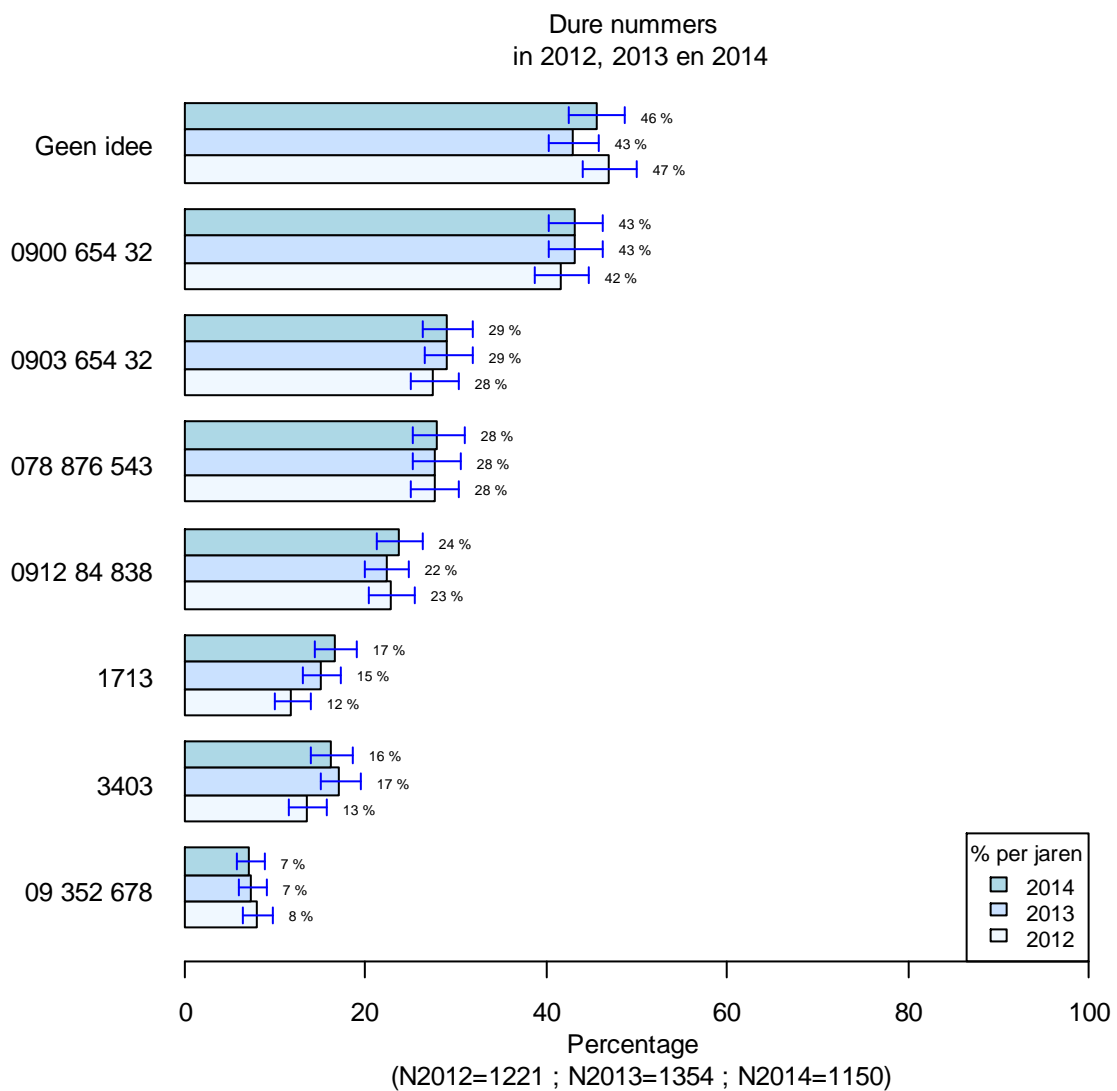
**Tabel 24: aantal mogelijkheden om de einddatum van het contract terug te vinden**

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten van deze vraag tussen 1 en 3 antwoorden hebben aangeduid van de 7 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel antwoord. 5% van de respondenten heeft 2 antwoorden of meer geselecteerd. De analyse van de meest frequente combinaties is niet relevant voor deze vraag aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één antwoord opgeeft en geen combinatie.

## 6.7. Kent de consument de dure nummers?

Vraag 4.6 test of de respondenten de dure nummers kennen. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *0900 65432 ; 1713 ; 3403 ; 0912 84 838 ; 0903 654 32 ; 078 876 543 ; 09 352 678 ; Geen idee.*

**De correcte antwoorden zijn 0900 65432, 0903 654 32 en 3403.**



**Figuur 86: dure nummers in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 46% van de respondenten het antwoord Geen idee heeft gekozen, 43% 0900 654 32, 29% 0903 654 32, 28% 078 876 543, 24% 0912 84 838, 17% 1713, 16% 3403, 7% 09 352 678.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord 1713 dat van 12% in 2012 stijgt naar 15% in 2013 om in 2014 17% te bereiken (proportionele stijging van 11% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 41% ten opzichte van 2012). Het antwoord 3403 stijgt van 13% in 2012 naar 17% in 2013 om in 2014 16% te bereiken (proportionele daling van 6% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 20% ten opzichte van 2012).

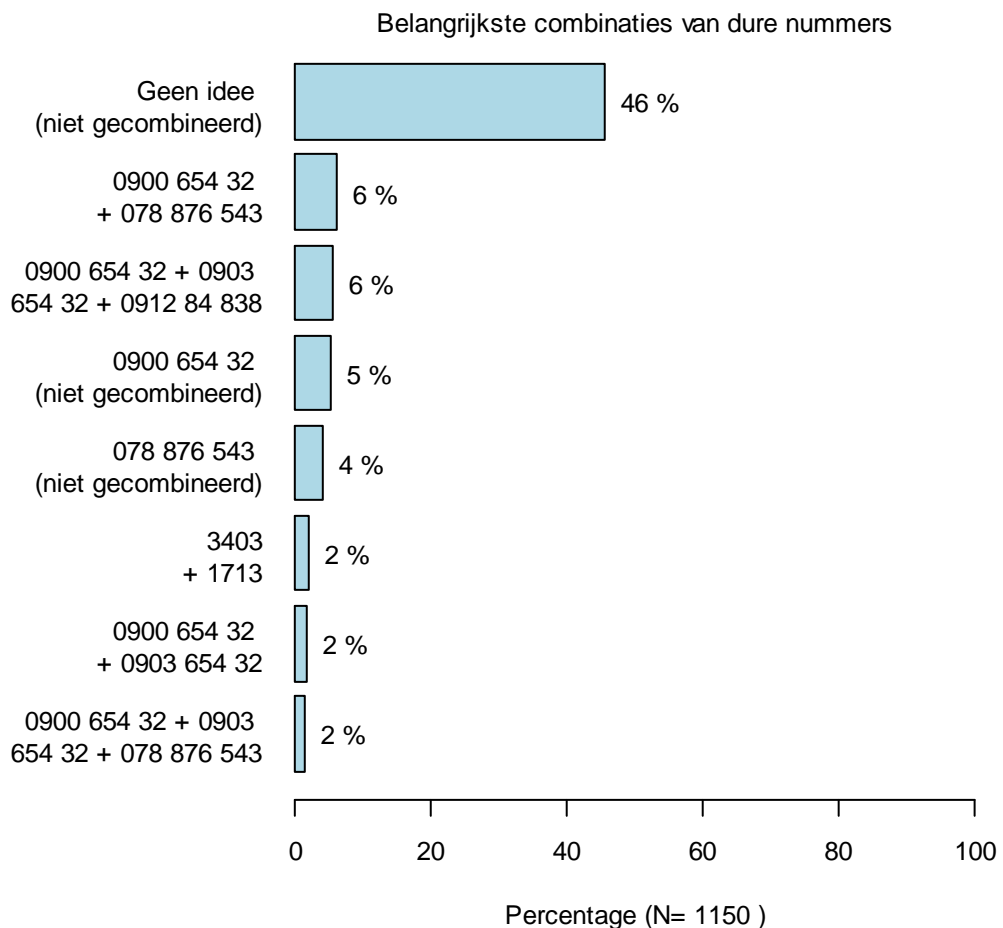
**Nagenoeg de helft van de respondenten kan geen duur nummer identificeren. De andere helft identificeert correct het nummer 0900 en meer dan de helft ook het nummer 0903 maar niet 3403.**

Er zijn geen beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	3	7

**Tabel 25: aantal dure nummers in de lijst (met uitzondering van het antwoord Geen idee)**

De tabel hierboven leert ons dat de respondenten die iets anders hebben geantwoord dan Geen idee op deze vraag tussen 1 en 7 nummers hebben gekozen van de 7 voorgestelde nummers. De helft van de respondenten selecteert één enkel nummer. 20% van de respondenten heeft 4 nummers of meer geselecteerd.



**Figuur 87: voornaamste combinaties van dure nummers**

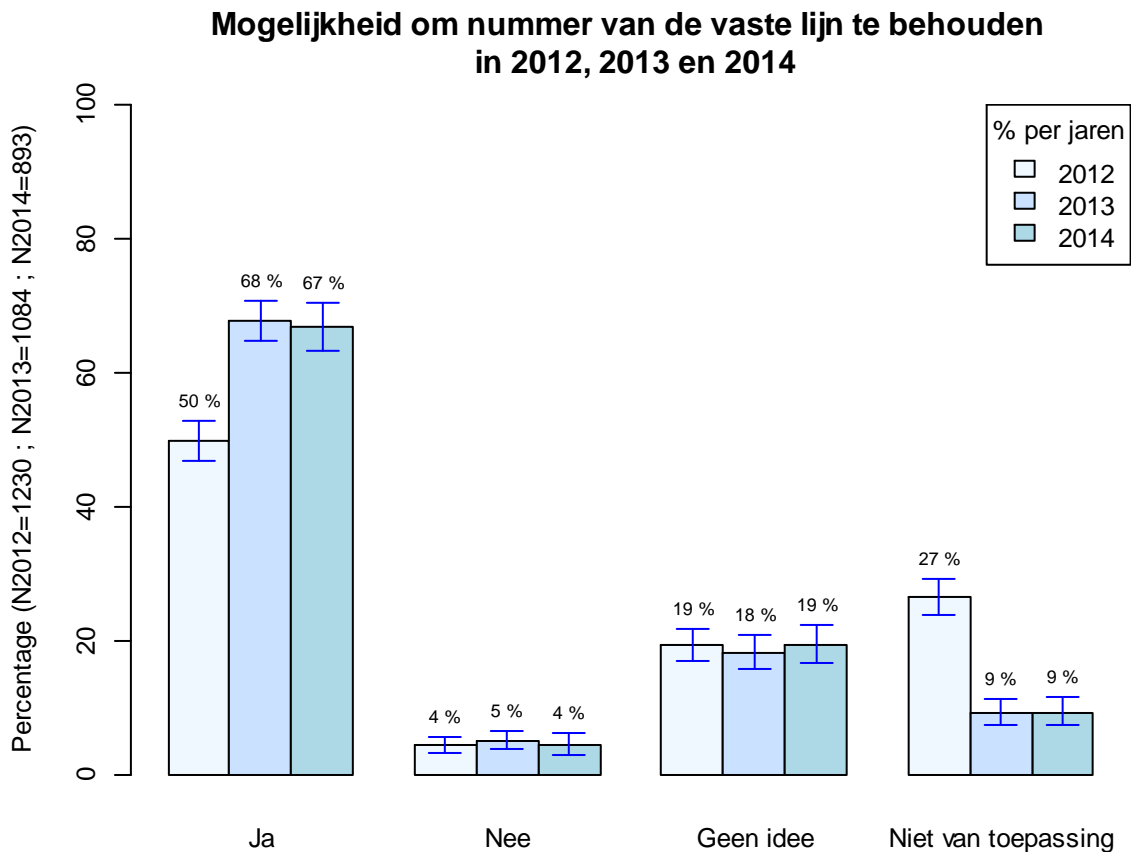
De grafiek hierboven bevestigt ons dat erg weinig respondenten (minder dan 1%) in staat zijn om de juiste combinatie van dure nummers te geven.

## 6.8. Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om zijn vaste telefoonnummer te houden wanneer hij verandert van operator?

Vraag 4.7 had betrekking op de kennis van de consument van de mogelijkheid om zijn vaste telefoonnummer te houden wanneer hij verandert van operator. Ze werd enkel gesteld aan de 74% van de respondenten (899 respondenten na weging) die over vaste telefonie beschikken.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee; Geen idee; Niet van toepassing, ik heb geen vaste lijn.*

Het correcte antwoord is Ja.



**Figuur 88: mogelijkheid om het vaste telefoonnummer te houden, in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 67% van de respondenten Ja hebben geantwoord, 19% heeft Geen idee geantwoord en 9% heeft Nee geantwoord.

De stijging van het goede antwoord, Ja, die vorig jaar werd vastgesteld, stabiliseert dit jaar.

**Van de respondenten die zijn betrokken bij vaste telefonie, weten twee op drie personen dat ze hun vaste nummer kunnen behouden. Toch werd het feit van niet van nummer te willen veranderen aangehaald als rem om te veranderen bij vraag 3.2. Een op de drie personen moet dus nog worden geïnformeerd.**

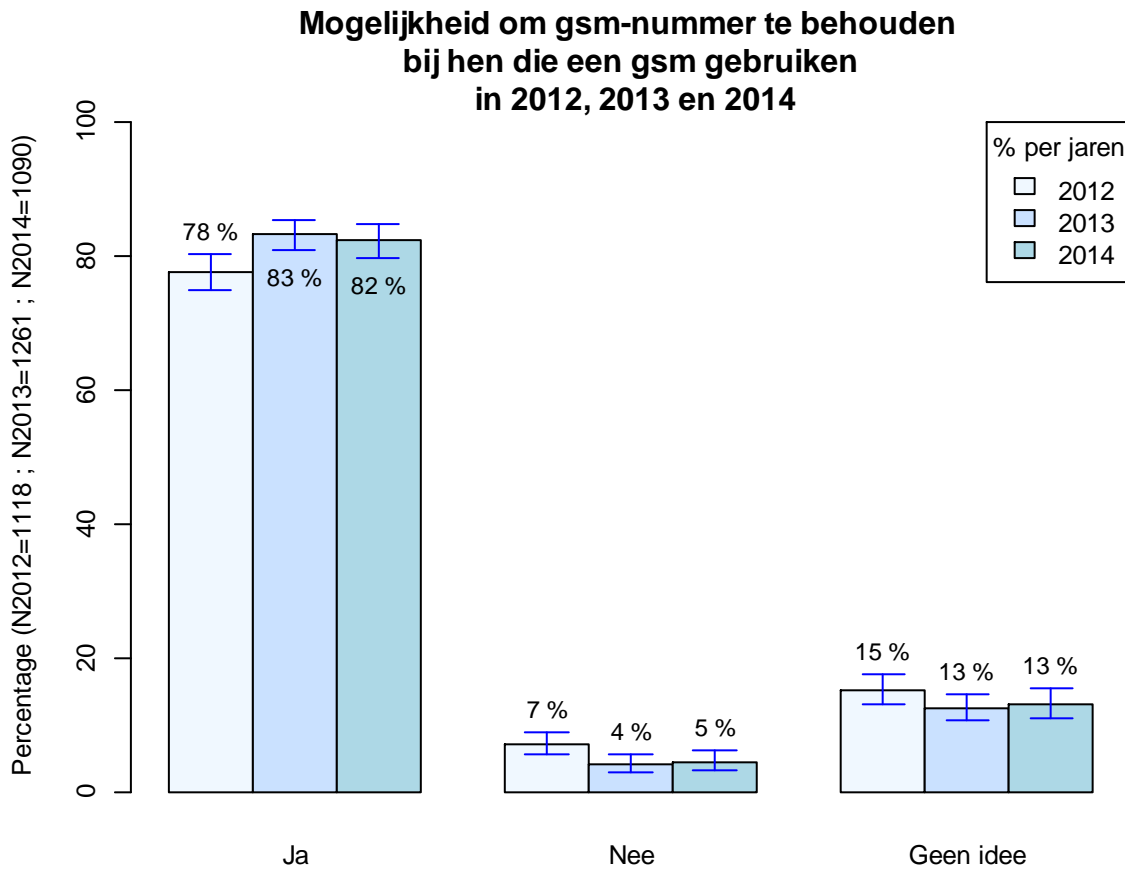
Er zijn beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

### 6.9. **Is de consument op de hoogte van de mogelijkheid om zijn gsm-nummer te houden wanneer hij verandert van operator?**

Vraag 4.8 had betrekking op de kennis van de consument van de mogelijkheid om zijn gsm-nummer te houden wanneer hij verandert van operator. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die bij de eerste vraag hebben aangegeven dat ze een gsm of smartphone gebruiken. Slechts 95% van de respondenten (1.157 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee; Geen idee.*

**Het correcte antwoord is Ja.**

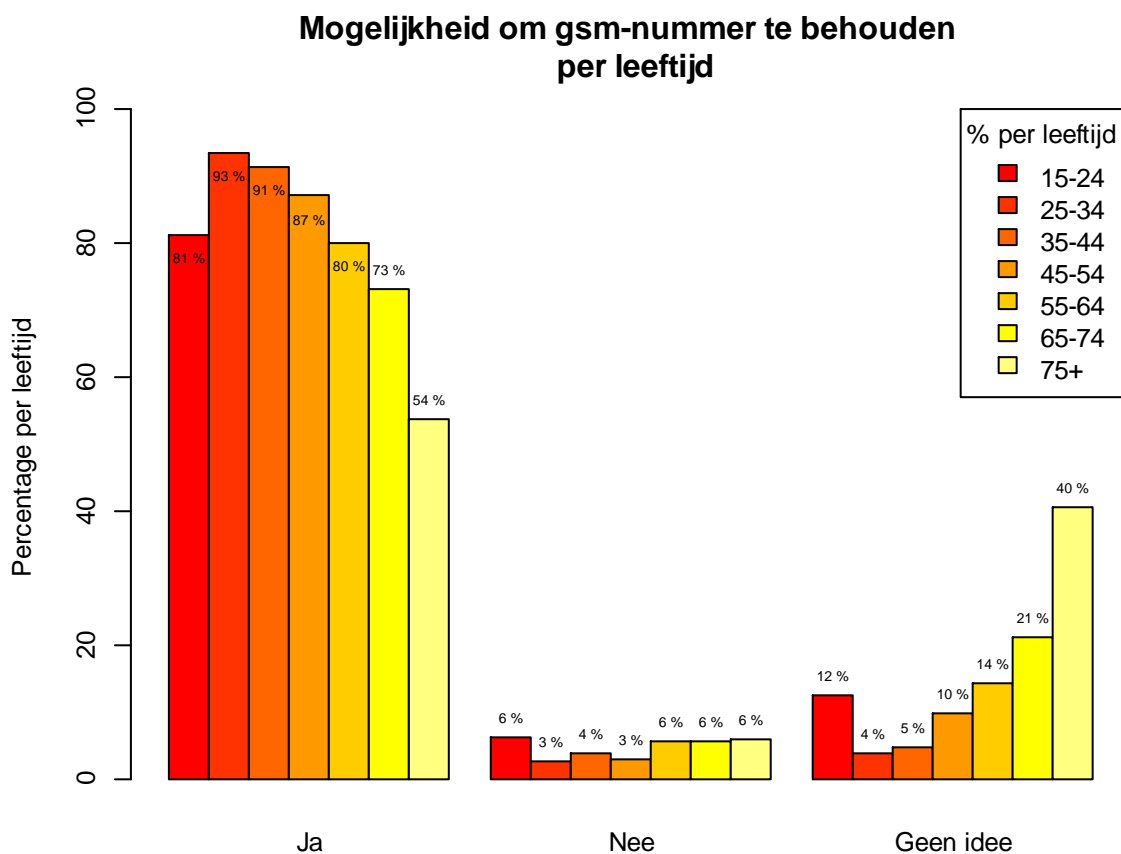


**Figuur 89: mogelijkheid om het mobiele nummer te houden voor de gebruikers van mobiele telefonie in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 82% van de personen met een gsm (74% van alle respondenten) het antwoord Ja heeft gekozen, 13% (12%) Geen idee en 5% (4%) het antwoord Nee.

Er werd geen opvallende verandering vastgesteld over de drie bestudeerde jaar.

**Een meerderheid van respondenten weet dat ze hun gsm-nummer kunnen behouden. De nummeroverdraagbaarheid lijkt beter bekend te zijn voor de gsm dan voor de vaste telefoon.**



**Figuur 90: mogelijkheid om het mobiele nummer te houden voor de gebruikers van mobiele telefonie volgens leeftijd**

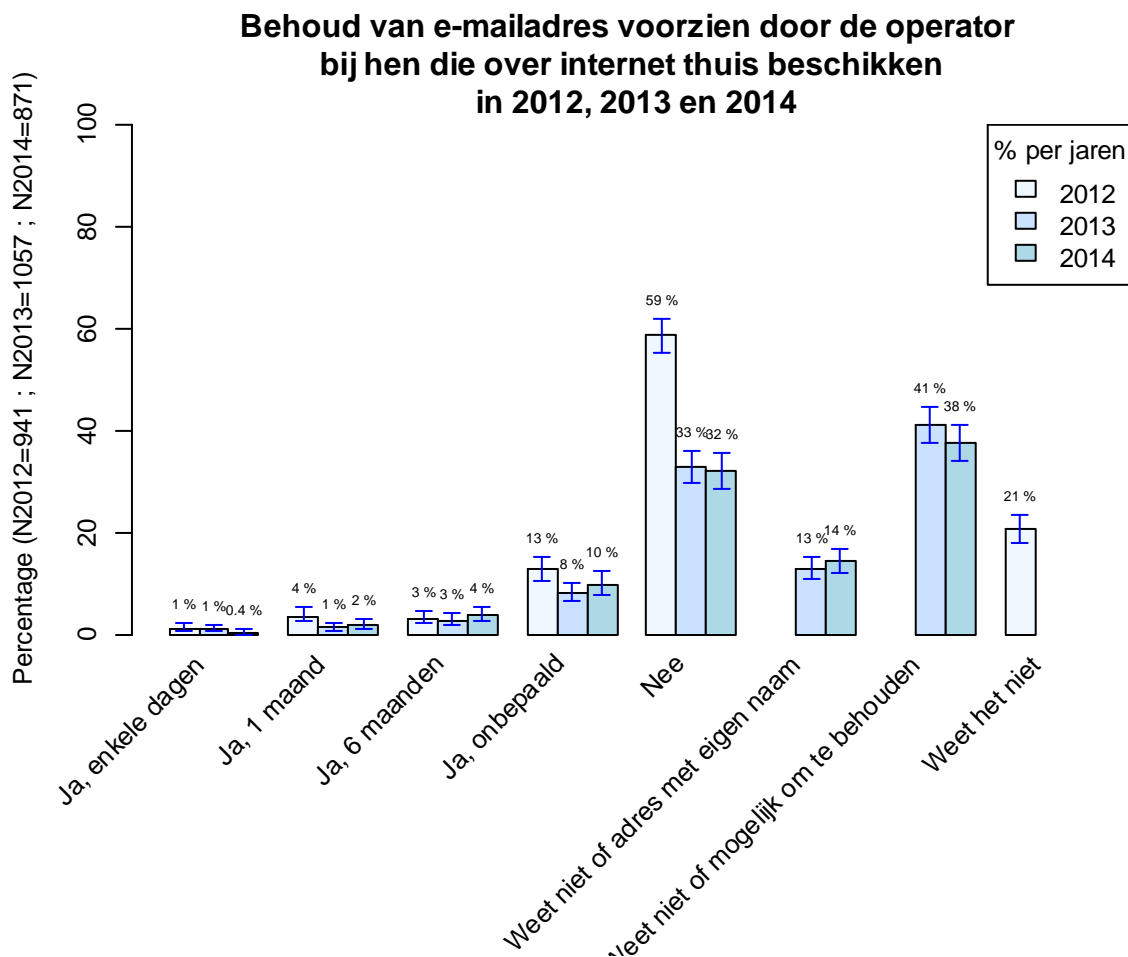
De grafiek hierboven toont grote verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie: de jongvolwassenen zijn beter geïnformeerd over de mogelijkheid om het gsm-nummer te behouden wanneer ze veranderen van operator. De 75-plussers die een draagbare telefoon kunnen doorgaans niet antwoorden op de vraag.

#### 6.10. Weet de consument dat hij het gepersonaliseerde e-mailadres dat zijn provider voor internet thuis hem ter beschikking stelt, kan behouden wanneer hij van operator verandert?

Vraag 4.13 had betrekking op de mogelijkheid om het gepersonaliseerde e-mailadres dat de provider voor internet thuis ter beschikking stelt te behouden. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze toegang hebben tot internet thuis. Slechts 87% van de respondenten (1.060 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, enkele dagen; Ja, ongeveer een maand; Ja, zes maanden lang; Ja, voor onbepaalde duur; Nee; Ik weet niet of ik een adres heb van mijn operator met mijn eigen naam; Ik weet niet of het mogelijk is om dat adres te behouden.*

Het correcte antwoord op het moment dat de gegevens werden vergaard was Ja, zes maanden lang. Het correcte antwoord is voortaan 18 maanden.



**Figuur 91: behoud van het e-mailadres dat de operator ter beschikking stelt door die personen die over internet thuis beschikken in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek<sup>10</sup> hierboven toont ons dat 38% van de personen die internet thuis hebben (27% van alle respondenten) het antwoord Ik weet niet of het mogelijk is om dat adres te behouden heeft gekozen, 32% (23%) Nee, 14% (10%) Nee; Ik weet niet of ik een adres heb van mijn operator met

<sup>10</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorbije jaren werd het item Geen idee vervangen door de items Ik weet niet of ik zo een adres heb en Ik weet niet of ik dat kan houden.

mijn eigen naam, 10% (7%) Ja, voor onbepaalde duur, 4% (3%) Ja, zes maanden lang, 2% (1%) Ja, ongeveer een maand, 0,4% (0,3%)Ja, enkele dagen.

Er valt niets op te merken over de jaarlijkse evolutie.

**Een meerderheid van respondenten weet niet dat het mogelijk is om het e-mailadres dat de provider voor internet thuis ter beschikking stelt te behouden bij verandering van operator. Het correcte antwoord op het ogenblik van de enquête, gedurende 6 maanden, wordt slechts door 4% van de respondenten aangeduid.**

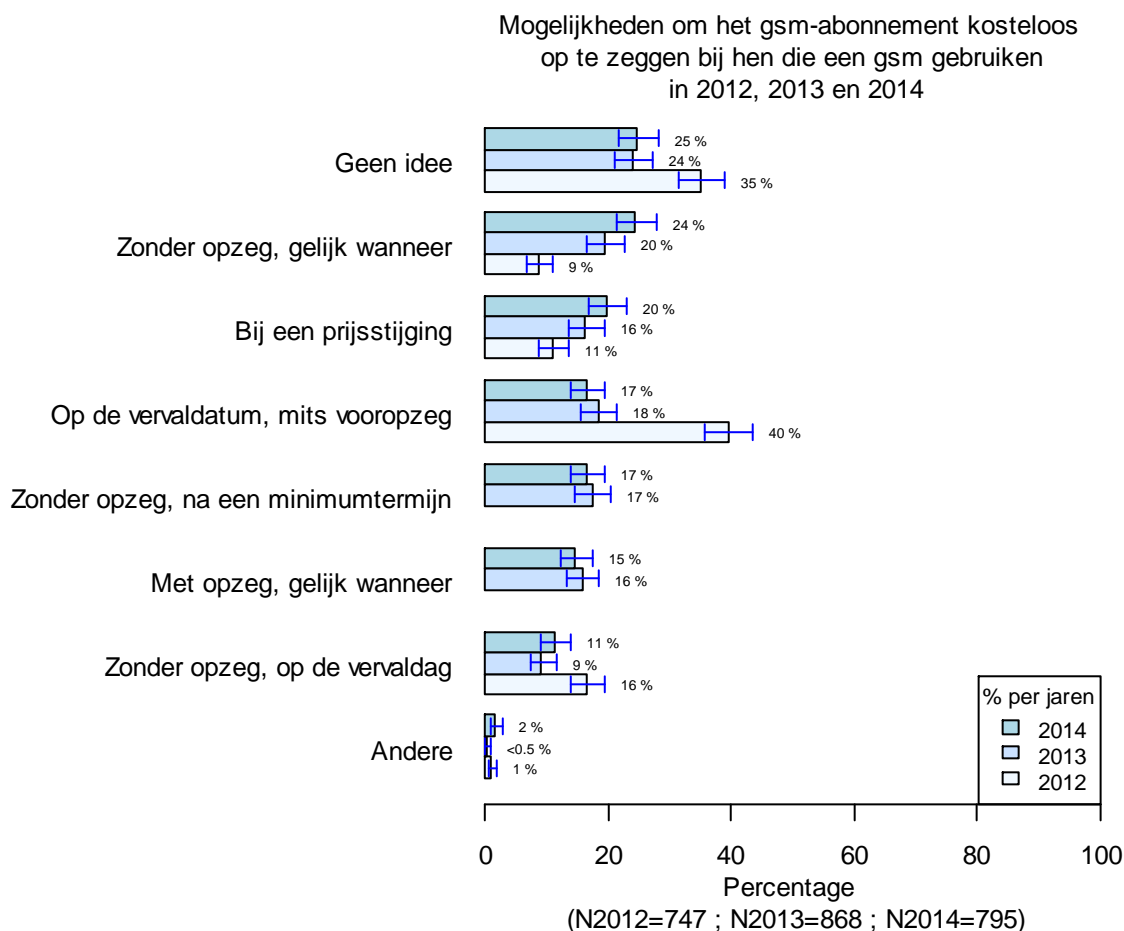
Er zijn geen beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

### 6.11. Weet de consument onder welke voorwaarden hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?

Vraag 4.10 had betrekking op de kennis van de consument van de mogelijkheid om zijn gsm-abonnement kosteloos op te zeggen. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze een gsm-abonnement hebben. Slechts 69% van de respondenten (835 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidige gsm-abonnement kosteloos op te zeggen? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Bij een prijsstijging; Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn na het begin van het contract; Zonder opzeg, op de vervalddag; Zonder opzeg, gelijk wanneer; Met opzeg, gelijk wanneer; Op de vervalddatum, rekening houdend met de kennisgeving voorzien in het contract; Geen idee; Andere.*

**De juiste antwoorden zijn bij een prijsstijging en zonder opzeg maar na een minimumlooptijd vanaf de aanvang van het contract. We merken echter op dat bepaalde operatoren de mogelijkheid bieden om het contract gelijk wanneer op te zeggen zonder voorwaarden maar dat dit geen wettelijke verplichting is.**



**Figuur 92: kosteloze opzegging van een mobiel abonnement voor de gebruikers van mobiele telefonie in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 26% van de personen die een abonnement hebben voor hun mobiele telefoon (18% van alle respondenten) het antwoord Zonder opzeg, gelijk wanneer heeft gekozen, 24% (17%) Op de vervaldatum, rekening houdend met de kennisgeving voorzien in het contract, 23% (14%) Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn na het begin van het contract, 22% (12%) Bij een prijsstijging, 21% (12%) Met opzeg, gelijk wanneer, 12% (11%) Zonder opzeg, op de vervaldag, 0,2% (8%) Andere, 0% (1%) Geen idee.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Bij een prijsstijging dat van 11% in 2012 stijgt naar 16% in 2013 om in 2014 20% te bereiken (proportionele stijging van 21% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 82% ten opzichte van 2012). Het antwoord Op de vervaldatum, rekening houdend met de kennisgeving voorzien in het contract blijft dalen zoals vorig jaar. Het antwoord Zonder opzeg, gelijk wanneer blijft stijgen, waarschijnlijk gestuurd door de reclamecampagnes van bepaalde operatoren. **Minder dan één op vijf respondenten weet dat hij zijn abonnement mag opzeggen zonder opzegtermijn na een minimumduur en bijna één op vier weet helemaal niet dat hij zijn abonnement kosteloos mag opzeggen. Het merendeel van de**

respondenten weet niet dat bij een prijsstijging (hoger dan de index) mag veranderd worden van operator, ook al wordt dit antwoord steeds vaker gegeven van jaar tot jaar.

Er zijn geen beduidende verschillen wat betreft de sociodemografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	1	1	5

Tabel 26: aantal mogelijkheden om zijn mobiel abonnement kosteloos op te zeggen (buiten Geen idee)

De tabel hierboven toont ons dat de respondenten die Geen idee hebben geantwoord op deze vraag tussen 1 en 5 antwoordmogelijkheden kiezen van de 6 voorgestelde opties. De helft van de respondenten selecteert één enkel criterium. 23% van de respondenten heeft 2 criteria of meer geselecteerd.

Het heeft geen zin om de meest voorkomende combinaties te analyseren aangezien meer dan drie op vier respondenten slechts één antwoord geven.

## 6.12. Weet de consument wanneer hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?

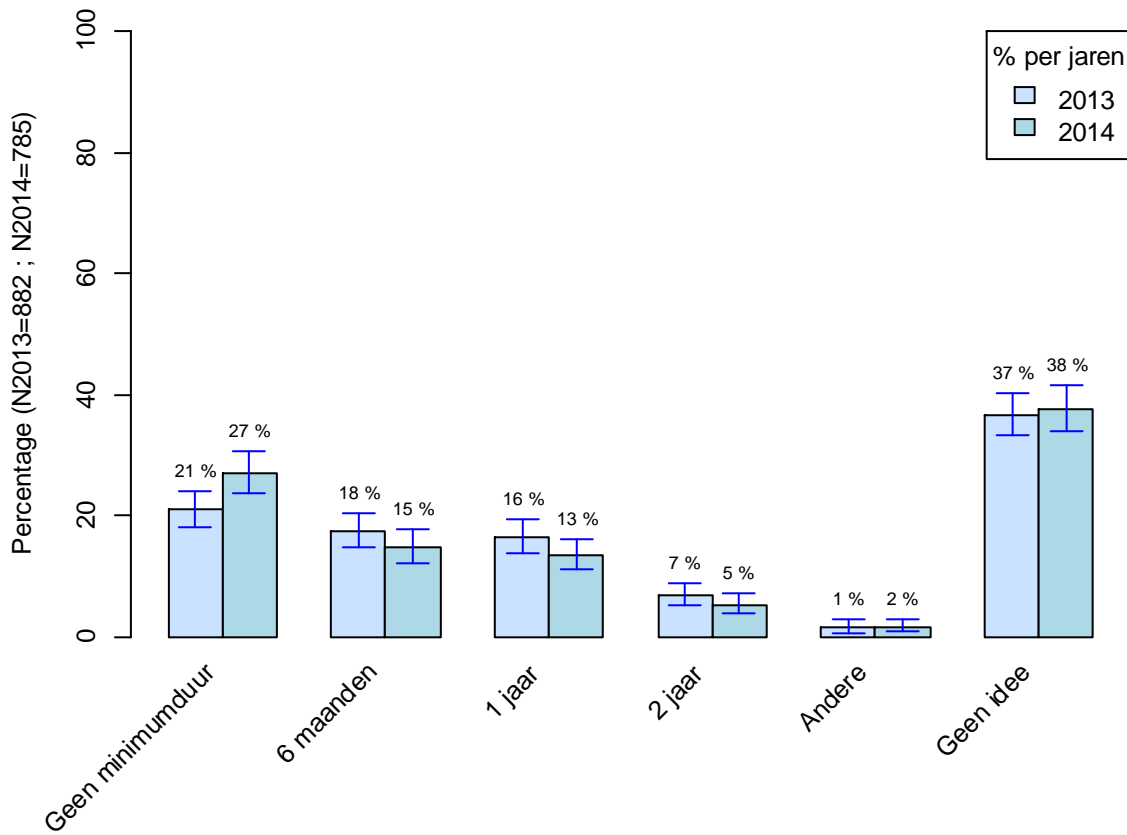
Vraag 4.11 polste ernaar of de consument op de hoogte is van de mogelijkheid om zijn gsm-abonnement kosteloos op te zeggen maar focuste ditmaal op de minimumtermijn voor opzegging. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze een gsm-abonnement hebben. Slechts 69% van de respondenten (835 individuen na weging) zijn dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Wat is volgens u de minimumduur na het begin van het contract om uw huidige gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?* De mogelijke antwoorden waren: *Er is geen minimumduur; Na zes maanden; Na een jaar; Na twee jaar; Andere; Geen idee.*

**Het correcte antwoord is na 6 maanden. Zoals bij de vorige vraag is het belangrijk om op te merken dat bepaalde operatoren de mogelijkheid bieden om het contract gelijk wanneer op te zeggen zonder opzegtermijn maar dat dit geen wettelijke verplichting is.**

De vraag is verschenen in 2013.

### Minimumduur om gsm-abonnement te kunnen opzeggen in 2013 in 2014

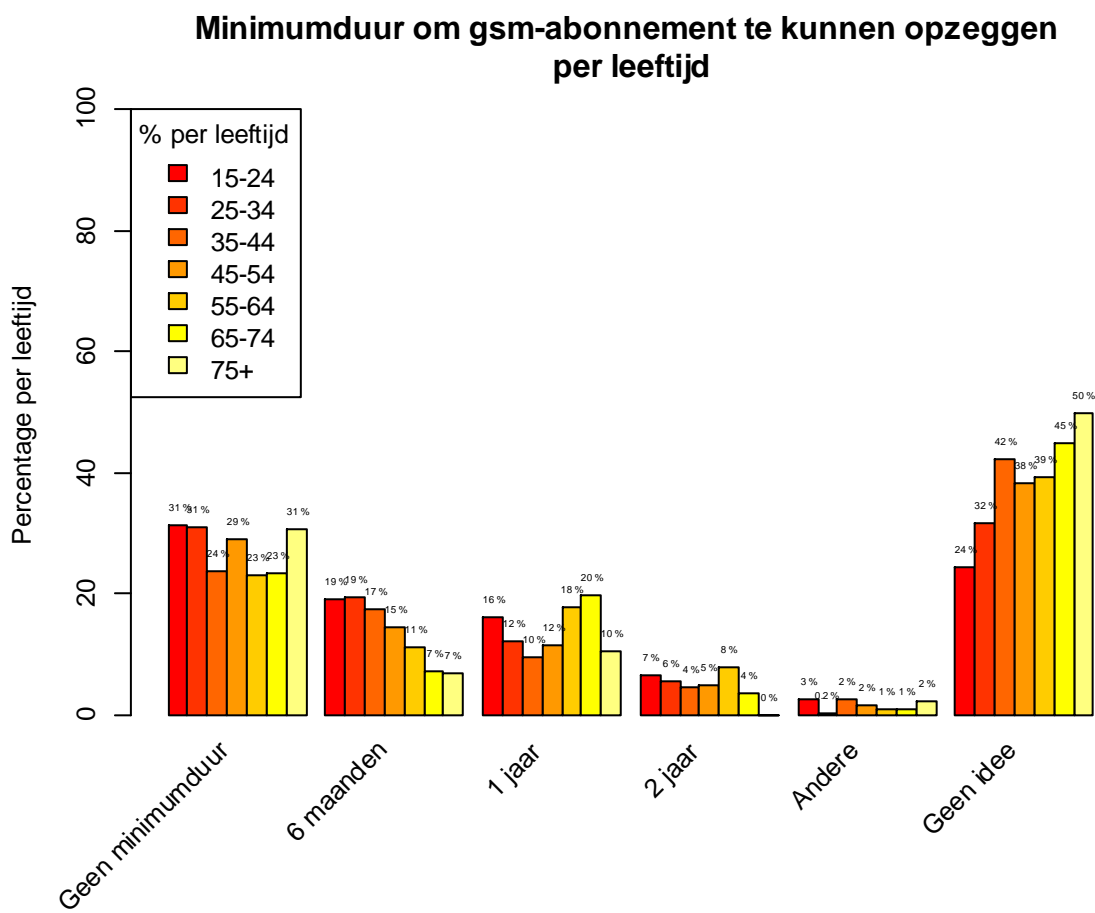


**Figuur 93: minimumduur om het gsm-contract op te zeggen in 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat 38% van de respondenten het antwoord Geen idee heeft gekozen, 27% Geen minimumduur, 15% 6 maanden, 13% 1 jaar, 5% 2 jaar; 2% Andere.

Er is geen grote verandering ten opzichte van het voorbije jaar behalve voor het antwoord Geen minimumduur dat beduidend toeneemt.

**Van de respondenten die zijn betrokken bij de mobiele telefonie weet 38% niet wanneer ze hun gsm-abonnement kosteloos kunnen opzeggen. Meer dan één op vier respondenten denkt dat er geen minimumduur is en slechts 15% kent het correcte antwoord, nl. 6 maanden.**



**Figuur 94: minimumduur om het gsm-contract op te zeggen, volgens leeftijd**

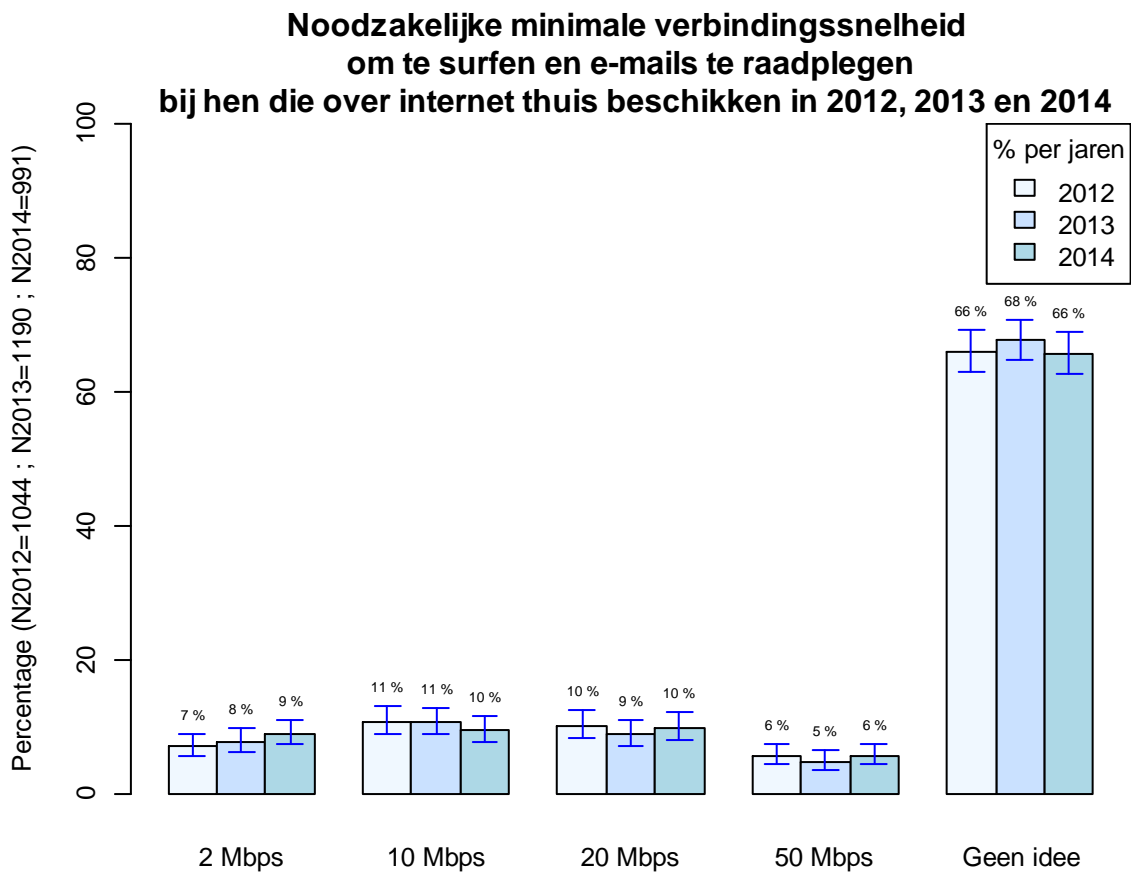
De grafiek hierboven leert ons dat het voornamelijk de oudere personen zijn die het antwoord op deze vraag niet kennen en dat de jongeren beter op de hoogte zijn van het juiste antwoord, namelijk 6 maanden.

### 6.13. Weet de consument wat de minimale verbindingssnelheid is die nodig is om op het web te surfen en mails thuis te bekijken?

Vraag 4.15 had betrekking op de kennis van de consument van de minimale verbindingssnelheid die nodig is om op het web te surfen en mails thuis te bekijken. Deze vraag werd enkel gesteld aan de personen die hebben aangegeven dat ze toegang hebben tot internet thuis. Slechts 87% van de respondenten (1.060 individuen na weging) is dus betrokken bij deze vraag.

De vraag werd als volgt geformuleerd: *Wat is volgens u de noodzakelijke minimum verbindingssnelheid om thuis te surfen op het internet en uw e-mails te raadplegen (geen films of video's downloaden)?* De mogelijke antwoorden waren: *Minimaal 2 Mbps; Minimaal 10 Mbps; Minimaal 20 Mbps; Minimaal 50 Mbps; Geen idee.*

Het correcte antwoord is na 1 à 2 Mbps.



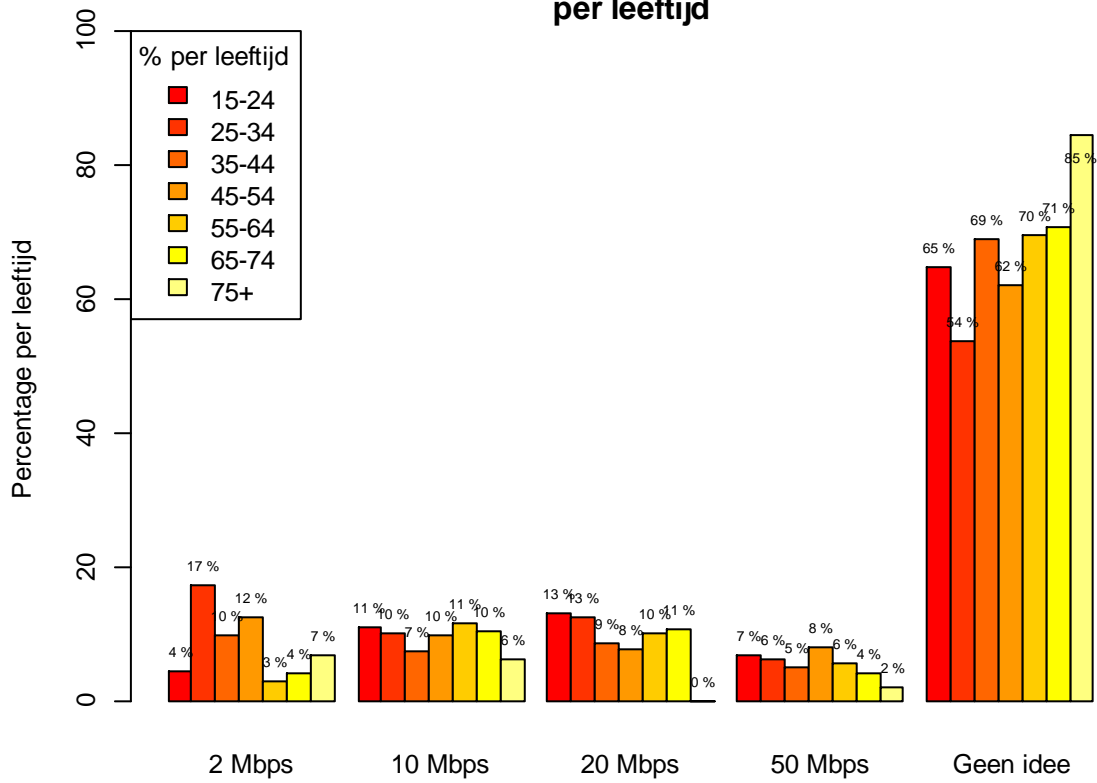
**Figuur 95: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis in 2012, 2013 en 2014.**

In de grafiek hierboven zien we dat 66% van de personen die internet thuis hebben (54% van alle respondenten) het antwoord Geen idee heeft gekozen, 10% (8%) heeft 20 Mbps, 10% (8%) 10 Mbps, 9% (7%) 2 Mbps en 6% (5%) 50 Mbps.

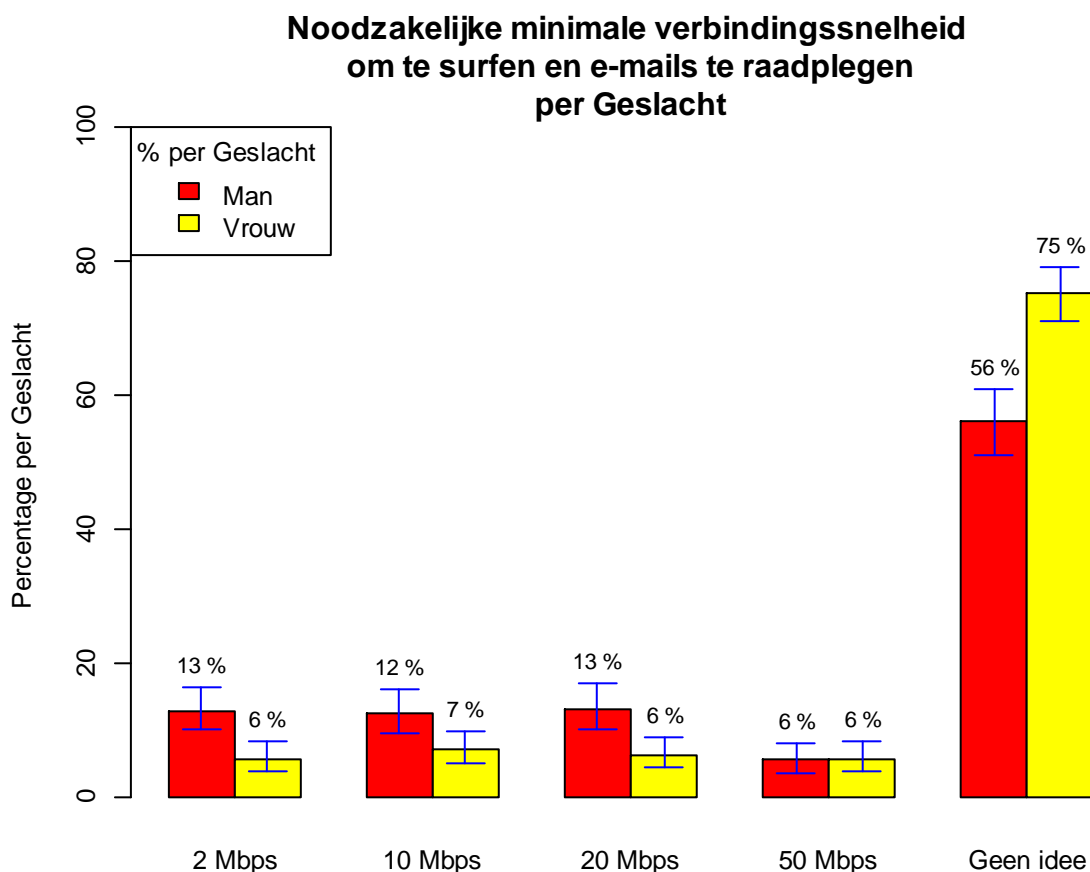
Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Een meerderheid van de respondenten heeft geen idee van de minimale verbindingssnelheid die nodig is om te surfen op het web en e-mails te raadplegen en slechts 9% kent het juiste antwoord.**

### Noodzakelijke minimale verbindingssnelheid om te surfen en e-mails te raadplegen per leeftijd



**Figuur 96: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis volgens leeftijd**



**Figuur 97: minimale verbindingssnelheid die vereist is om te surfen en e-mails te bekijken onder de gebruikers van internet thuis volgens geslacht**

De grafieken hierboven illustreren de verschillen in de antwoorden volgens de leeftijdscategorie en volgens geslacht: het zijn voornamelijk de oudere personen en de vrouwen die zeggen niet te weten wat de minimale verbindingssnelheid is die nodig is om te surfen op het web en om e-mails te bekijken thuis.

#### 6.14. Conclusies over de voorlichting van de consument

- Slechts één op de twee gebruikers heeft het gevoel goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten.
- Twee derden van de respondenten weet dat de operator hen een tariefplan moet voorstellen dat is aangepast aan het gemiddeld verbruiksprofiel.
- Een derde van de respondenten herinnert zich een voorstel van tariefplan te hebben ontvangen op basis van zijn gemiddeld verbruiksprofiel.

- Van de personen die zich dat herinneren zijn er vervolgens twee derden veranderd van tariefplan. De anderen vinden dat het voorgestelde plan niet overeenstemde met hun behoeften of hebben aangegeven dat ze reeds over het aangepaste tariefplan beschikten.
- Een meerderheid (een op drie respondenten) verklaart dat ze niet weten waar ze de einddatum van hun contract bij hun huidige operator kunnen vinden. De correcte antwoorden (in het contract, op de factuur of niet van toepassing voor de contract van onbepaalde duur) zijn door slechts één op vijf personen maximaal gekend.
- Eender welk duur nummer identificeren blijkt moeilijk voor de helft van de gebruikers en de nummers van het type 3403 worden maar erg moeizaam herkend als nummers met toeslag.
- De overdraagbaarheid van nummers voor vaste telefoon is minder bekend (twee derden) dan deze voor de mobiele nummers (meer dan 80%).
- Personen die over een abonnement voor mobiele telefonie beschikken, weten doorgaans niet onder welke voorwaarden, noch binnen welke termijn, ze hun abonnement kunnen opzeggen.
- Slechts 3% van de respondenten weet dat ze het e-mailadres dat ze van de operator kregen nog 6 maanden lang kunnen gebruiken na te zijn veranderd van operator.
- Twee derden kent niet de minimale verbindingssnelheid die nodig is om op het web te surfen en mails thuis te bekijken.

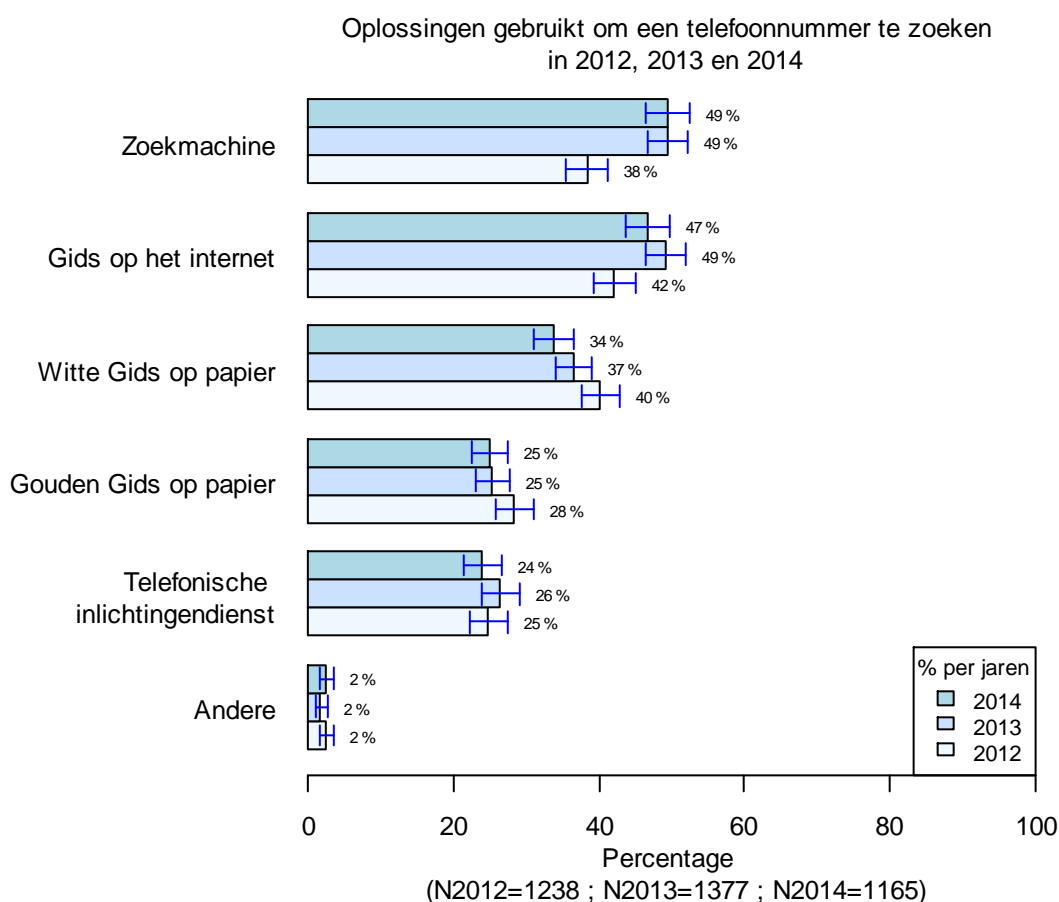
## 7. De universele dienst

Dit deel handelt over de universele dienst. De thema's die aan bod komen zijn het gebruik van de inlichtingendiensten en van de telefoongidsen alsook de kennis van het sociaal tarief.

Van de 1.217 respondenten bewaard na de opschoning en validering van de gegevens, hebben 585 respondenten na weging (48% van het geheel) geantwoord op de 5 niet-gefilterde vragen in dit deel.

### 7.1. Wat wordt geraadpleegd om een telefoonnummer te zoeken?

Vraag 5.1 had betrekking op de tool die wordt gebruikt om een telefoonnummer te zoeken. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan het vaakst... (Meerdere antwoorden mogelijk.)* De keuzemogelijkheden waren: *De Witte Gids op papier; De Gouden Gids op papier; De telefonische inlichtingendienst; Een gids op het internet; Een zoekmachine (bv. Google); Andere.*



**Figuur 98: oplossingen gebruikt om een telefoonnummer op te zoeken in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven<sup>11</sup> leert ons dat 49% van de respondenten het antwoord Zoekmachine heeft gekozen, 47% Een gids op het internet, 34% Witte Gids op papier, 25% Gouden Gids op papier, 24% Telefonische inlichtingendienst; 2% Andere.

De grootste wijziging tegenover 2013 betreft het antwoord Witte Gids op papier dat van 40% in 2012 stijgt naar 37% in 2013 om in 2014 34% te bereiken (proportionele daling van 8% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 16% ten opzichte van 2012). Het antwoord Gids op het internet \* stijgt van 42% in 2012 naar 49% in 2013 om in 2014 47% te bereiken (proportionele daling van 5% ten opzichte van 2013; proportionele stijging van 11% ten opzichte van 2012). Het antwoord Gouden Gids op papier stijgt van 28% in 2012 naar 25% in 2013 om in 2014 25% te bereiken (proportionele daling van 1% ten opzichte van 2013; proportionele daling van 12% ten opzichte van 2012). Het antwoord Zoekmachine stijgt van 38% in 2012 naar 49% in 2013 om in 2014 49% te bereiken (proportionele daling van 0% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele stijging van 29% ten opzichte van 2012).

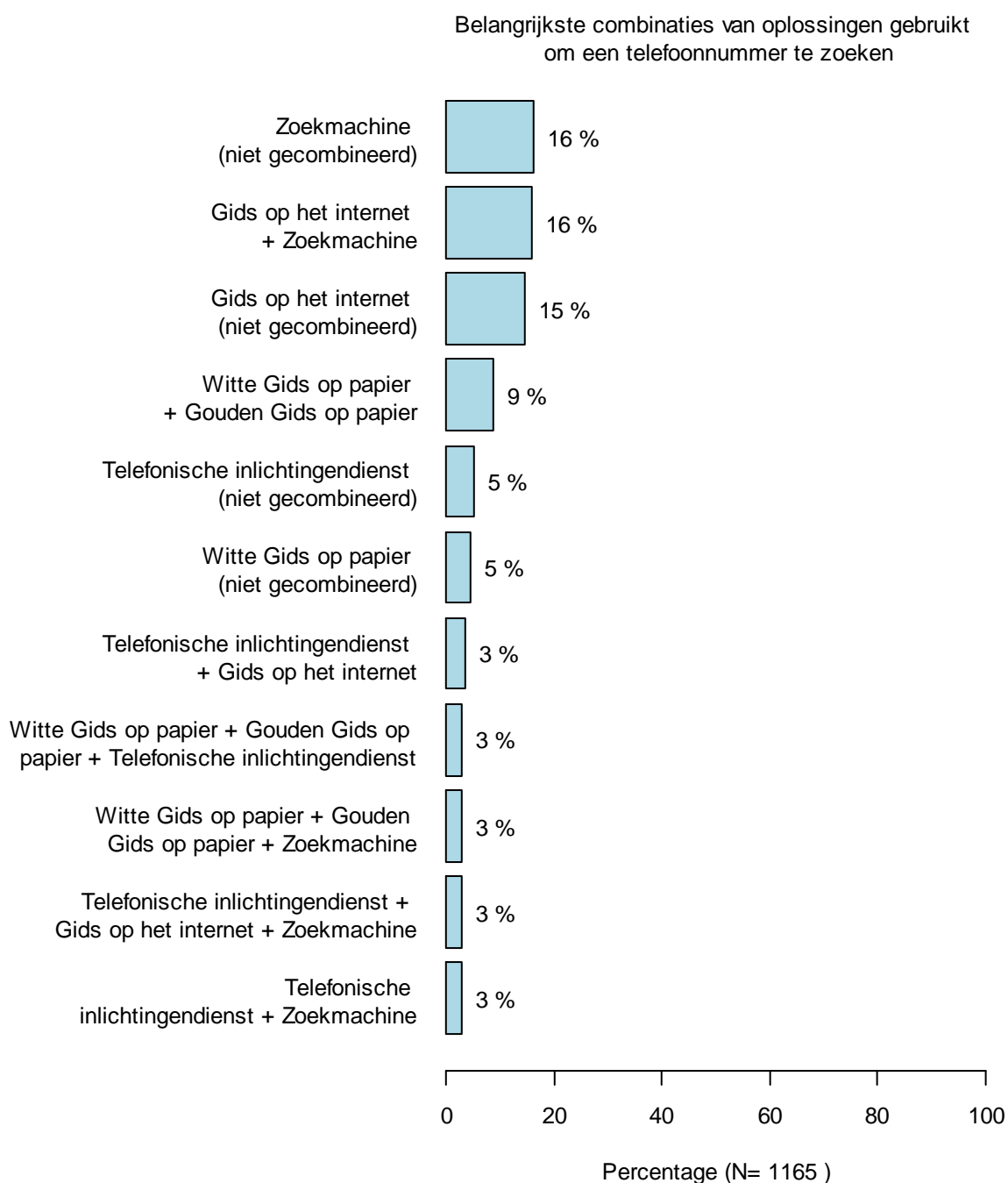
<sup>11</sup> Ten opzichte van de vragenlijst van de voorgaande jaren werd het item online telefoongids veranderd in Gids op het internet.

De zoekmachines en telefoongidsen op het internet worden op een equivalente wijze gebruikt door nagenoeg één op twee personen. Deze antwoorden nemen allebei toe ten opzichte van de enquête van 2012. De papieren bronnen verliezen gestaag maar zeker terrein.

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	2	5

**Tabel 27: aantal oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken**

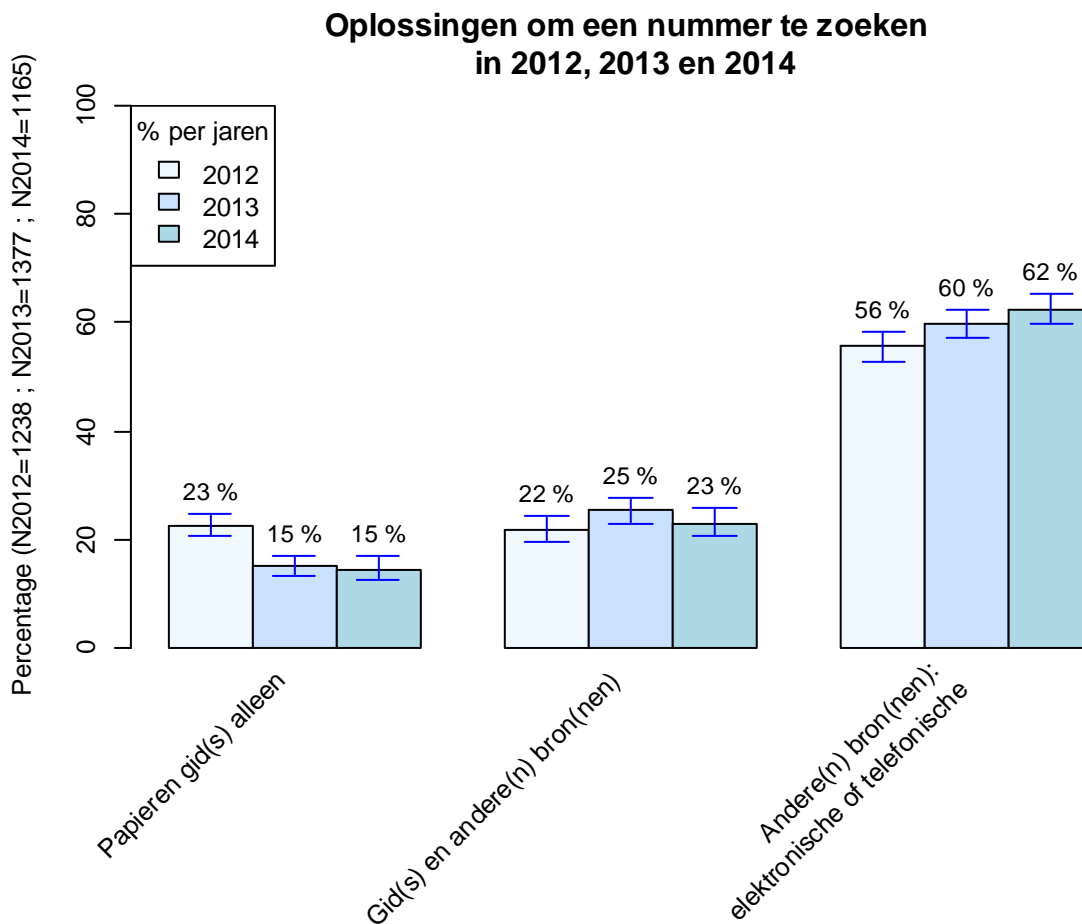
De tabel hierboven toont ons dat de respondenten van deze vraag tussen 1 en 5 informatiebronnen hebben aangeduid van de 6 voorgestelde opties. De helft van de respondenten kiest 2 criteria of minder. 18% van de respondenten hebben 3 bronnen of meer geselecteerd.



**Figuur 99: voornaamste combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken**

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende antwoordcombinaties bekeken (zie hierboven). Daaruit blijkt dat de meest frequente combinatie bestaat in de Zoekmachine (niet gecombineerd) die wordt gekozen door 16,2% van de respondenten. Op de tweede plaats werd de combinatie Gidsen op het net + Zoekmachine geselecteerd door 15,9 % van de respondenten. En ten slotte krijgen we het geïsoleerde antwoord Gidsen op het net (niet gecombineerd) dat eruit springt en werd gekozen door 14,7 % van de respondenten.

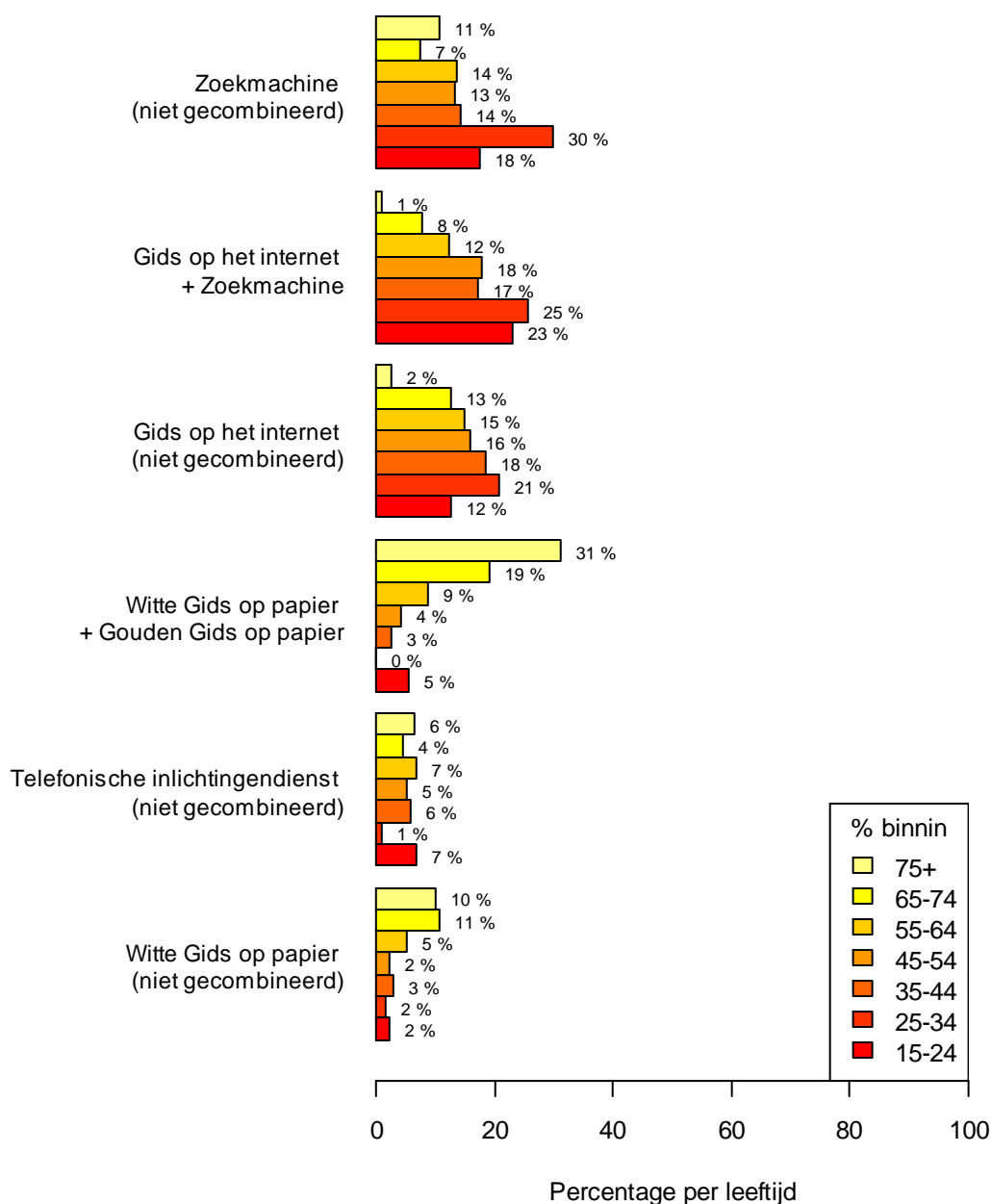
Op basis van deze meest voorkomende antwoorden wordt de hypothese van een papieren wereld, of offline wereld, afzonderlijk van een digitale wereld, of online wereld, die reeds werd aangehaald in de analyse van de enquêteresultaten van 2012 en 2013, dit jaar nog meer bevestigd. Met andere woorden het lijkt erop dat de gebruikers van de papieren telefoongids(en) duidelijk andere personen zijn dan zij die informatie op het net gebruiken. De grafiek hieronder illustreert dit.



**Figuur100: oplossingen om een nummer te zoeken in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 15% van de respondenten het antwoord Enkel papieren telefoongids(en) heeft gekozen, 23% Telefoongids(en) en andere bron(nen), 62% Andere bron(nen): elektronische of telefonische. We stellen net zoals voordien vast dat de papieren telefoongidsen die exclusief worden gebruikt, van jaar tot jaar afnemen terwijl de elektronische middelen de omgekeerde richting uitgaan.

Combinaties van gebruikte oplossingen  
om een telefoonnummer te zoeken  
per leeftijd

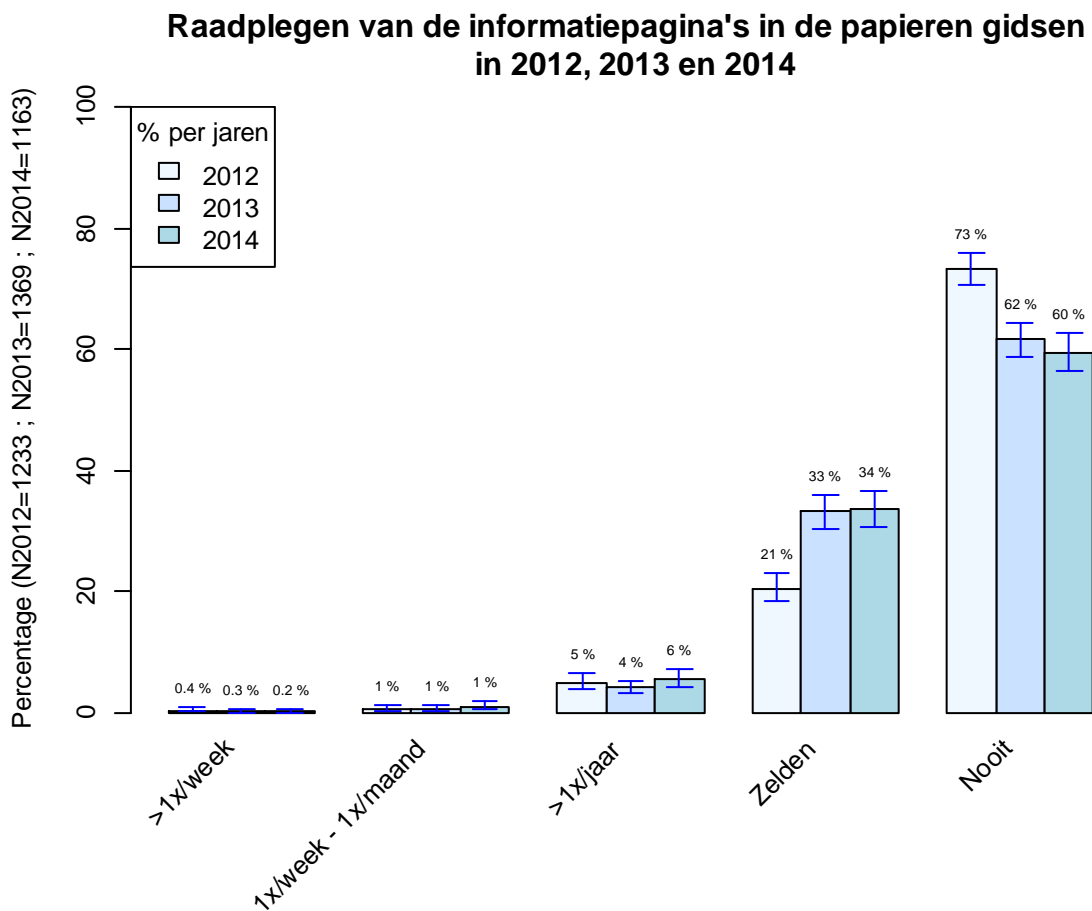


**Figuur 101: analyse per leeftijd van de combinaties van gebruikte oplossingen om telefoonnummers te zoeken, volgens leeftijd**

Op basis van deze hypothese van twee afzonderlijke werelden, de papieren versus de elektronische, hebben we deze frequente combinaties afzonderlijk volgens leeftijd bestudeerd (grafiek hierboven). Het resultaat is duidelijk: de gebruikers van de telefoongidsen zijn in hoofdzaak personen ouder dan 65 terwijl de gebruikers van zoekmachines en online telefoongidsen jonger zijn dan 65. Dezelfde analyse volgens het geslacht levert geen interessante bevindingen op. Op het niveau van de gewesten vinden we opnieuw de leeftijdsverschillen maar niets meer.

## 7.2. Frequentie van raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen

Vraag 5.3 had betrekking op de gebruiksfrequentie van de informatiepagina's in de papieren telefoongidsen. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hoe vaak bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?* De keuzemogelijkheden waren: *Meer dan één keer per week; Eén keer per week tot één keer per maand; Meerdere keren per jaar; Zeer zelden; Nooit.*

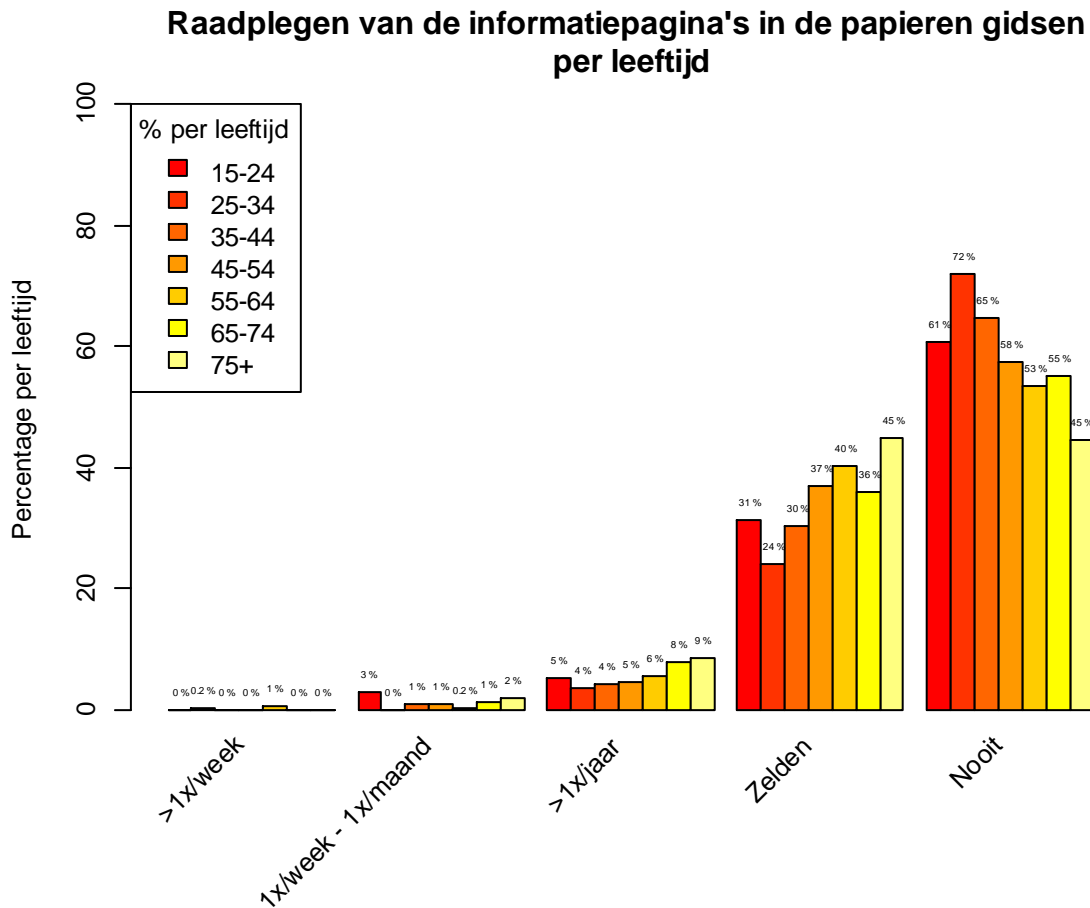


**Figuur 102: raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont dat 0,2% van de respondenten het antwoord >1x/week heeft gekozen, 1% 1x/week - 1x/maand, 6% >1x/jaar, 34% Zelden; 60% Nooit.

Er werd geen consequente wijziging vastgesteld ten opzichte van vorig jaar.

**7% van de respondenten raadpleegt deze informatiepagina's min of meer geregeld. Dit niveau staat in contrast met de 60% die nooit deze pagina's raadplegen.**



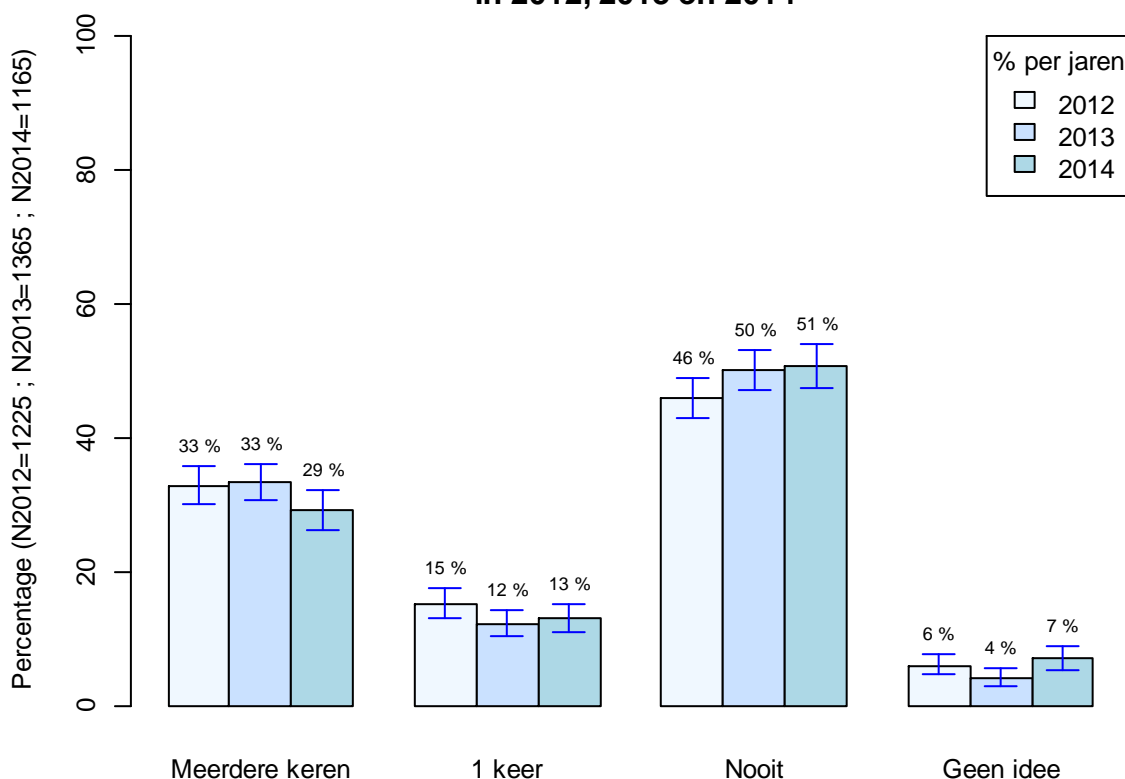
**Figuur 103: raadpleging van de informatiepagina's van de papieren telefoongidsen volgens leeftijd**

De analyse volgens de sociodemografische variabelen is enkel interessant wat betreft de leeftijdscategorieën. We zien duidelijk een omgekeerde beweging bij de jongeren en de oudere: de jongste generaties raadplegen steeds minder vaak de informatiepagina's van de telefoongidsen.

### 7.3. Gebruiksfrequentie van de inlichtingendiensten

Vraag 5.2 had betrekking op de gebruiksfrequentie van de inlichtingendiensten via telefoon. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?* De keuzemogelijkheden waren: *Ja, meerdere keren; Ja, één keer; Nee, nooit; Geen idee.*

### Telefonisch contact met infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar in 2012, 2013 en 2014



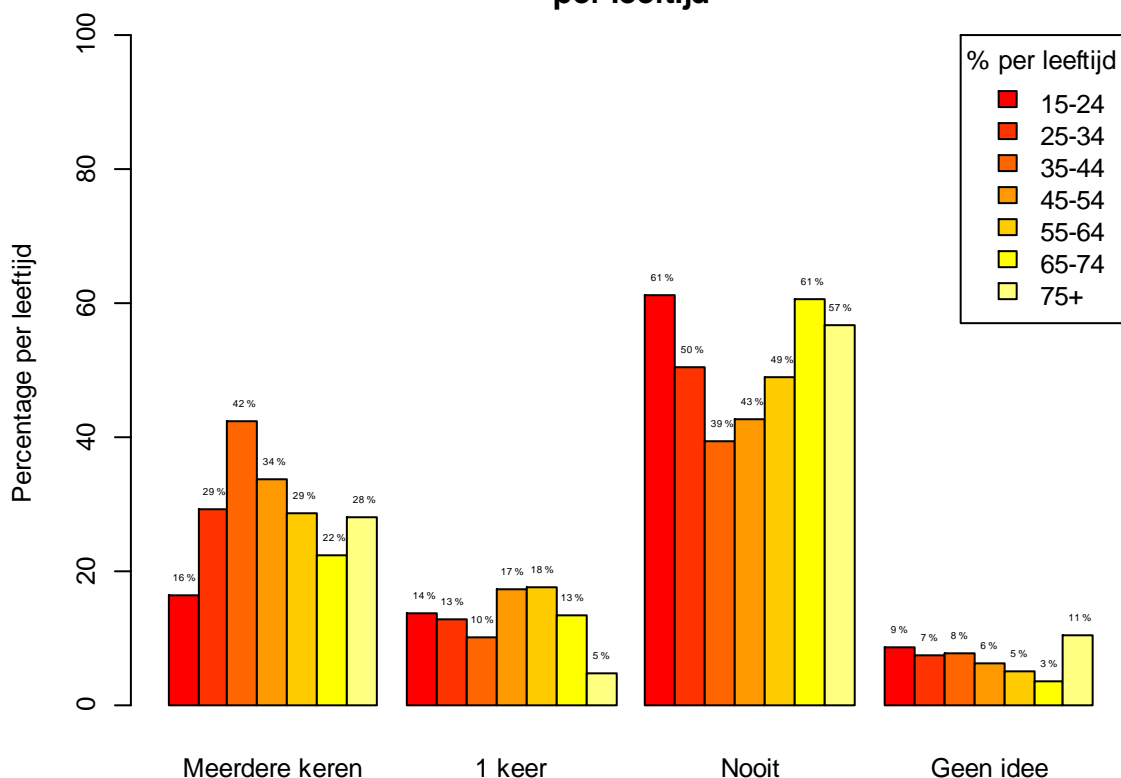
**Figuur 104: beroep op de inlichtingendiensten in de afgelopen drie jaar in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven toont ons dat 29% van de respondenten Meerdere keren heeft geantwoord, 13% Één keer, 51% Nooit en 7% Geen idee.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**42% van de respondenten heeft dus reeds ten minste één keer een beroep gedaan op de inlichtingendiensten via telefoon gedurende de voorbije drie jaar. Dit is een niet-verwaarloosbaar resultaat hoewel 51% van de Belgen de telefonische inlichtingendiensten nooit gebruiken.**

### Telefonisch contact met infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd



**Figuur 105: beroep op de inlichtingendiensten in de afgelopen drie jaar volgens leeftijd**

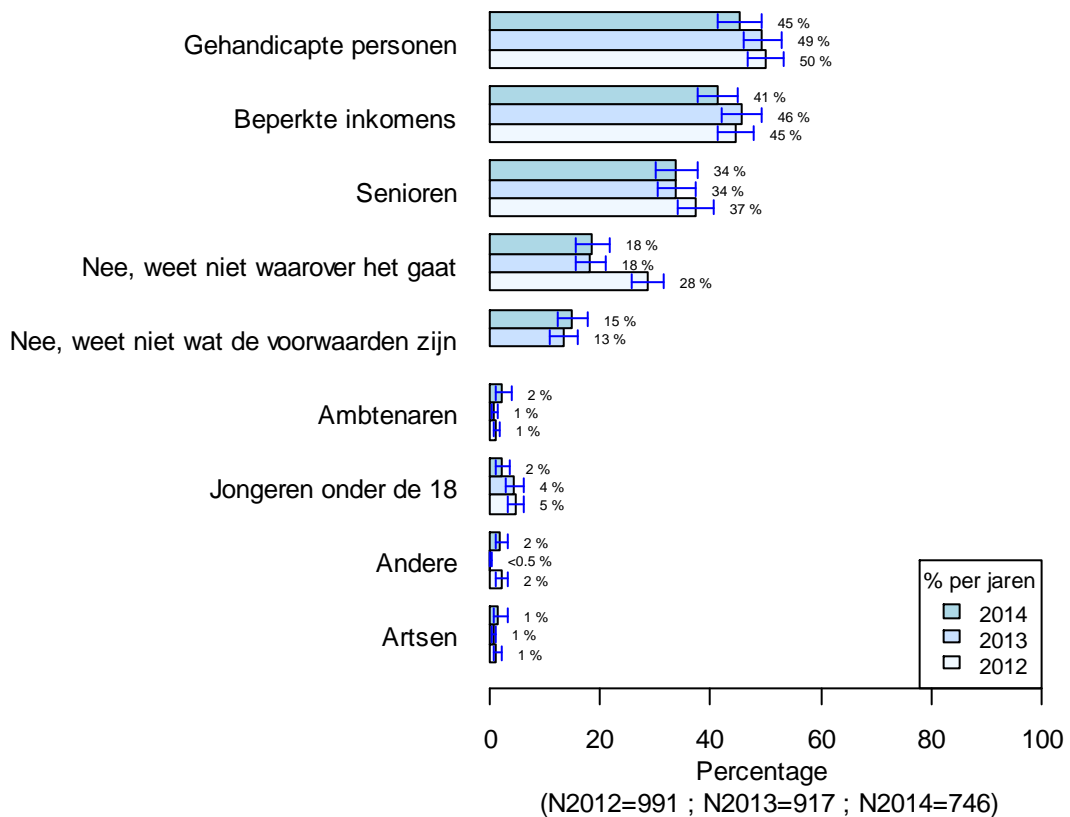
Uit de analyse in geval van de sociodemografische variabelen kon worden afgeleid dat de personen die het vaakst een beroep doen op de inlichtingendiensten de personen zijn die de leeftijd hebben om te werken (tussen 25 en 64 jaar).

#### 7.4. Kennis van de voorwaarden voor recht op het sociaal tarief

Vraag 5.4 had betrekking op de kennis van de voorwaarden voor recht op het sociaal tarief. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?* De keuzemogelijkheden waren: *Senioren; Jongeren onder 18j; Gezinnen met beperkte inkomens; Gehandicapte personen; Ambtenaren; Artsen; Andere; Nee, ik weet niet waarover het gaat.; Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen voor dit tarief.*

**De correcte antwoorden zijn gehandicapte personen met een beperkt inkomen, de huishoudens met een beperkt inkomen en de ouderen met een beperkt inkomen.**

Voorwaarden om het sociaal tarief te kunnen genieten  
in 2012, 2013 en 2014



**Figuur 106: voorwaarden om het sociaal tarief te genieten in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 45% van de respondenten het antwoord Gehandicapte personen heeft gekozen, 41% Beperkte inkomens, 34% Senioren, 18% Nee, ik weet niet waarover het gaat, slechts 15% heeft geantwoord Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn, 2% Ambtenaren, 2% Jongeren onder 18j., 2% Andere, 1% Artsen.

De grootste wijziging ten opzichte van 2013 betreft het antwoord Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn dat van 13% naar 15% stijgt (proportionele stijging van 11% ten opzichte van het voorgaande jaar). Het antwoord Nee, ik weet niet waarover het gaat daalt van 28% in 2012 naar 18% in 2013 om in 2014 op 18% te stagneren (proportionele stijging van 2% ten opzichte van 2013; beduidend verschil: proportionele daling van 35% ten opzichte van 2012).

**We stellen dus vast dat twee van de drie voorwaarden om het sociaal tarief te genieten, handicap en beperkte inkomens, bekend zijn bij nagenoeg één op twee respondenten. De leeftijdsvoorwaarde is slechts gekend door een op drie personen. We merken evenwel op dat de voorwaarde van de beperkte inkomens ook van toepassing is op de senioren, ook al bleek dat niet duidelijk uit de door het BIPT geformuleerde vraag.**

	Min.	Q 25%	Mediaan	Q 75%	Max
2014	1	1	2	3	6

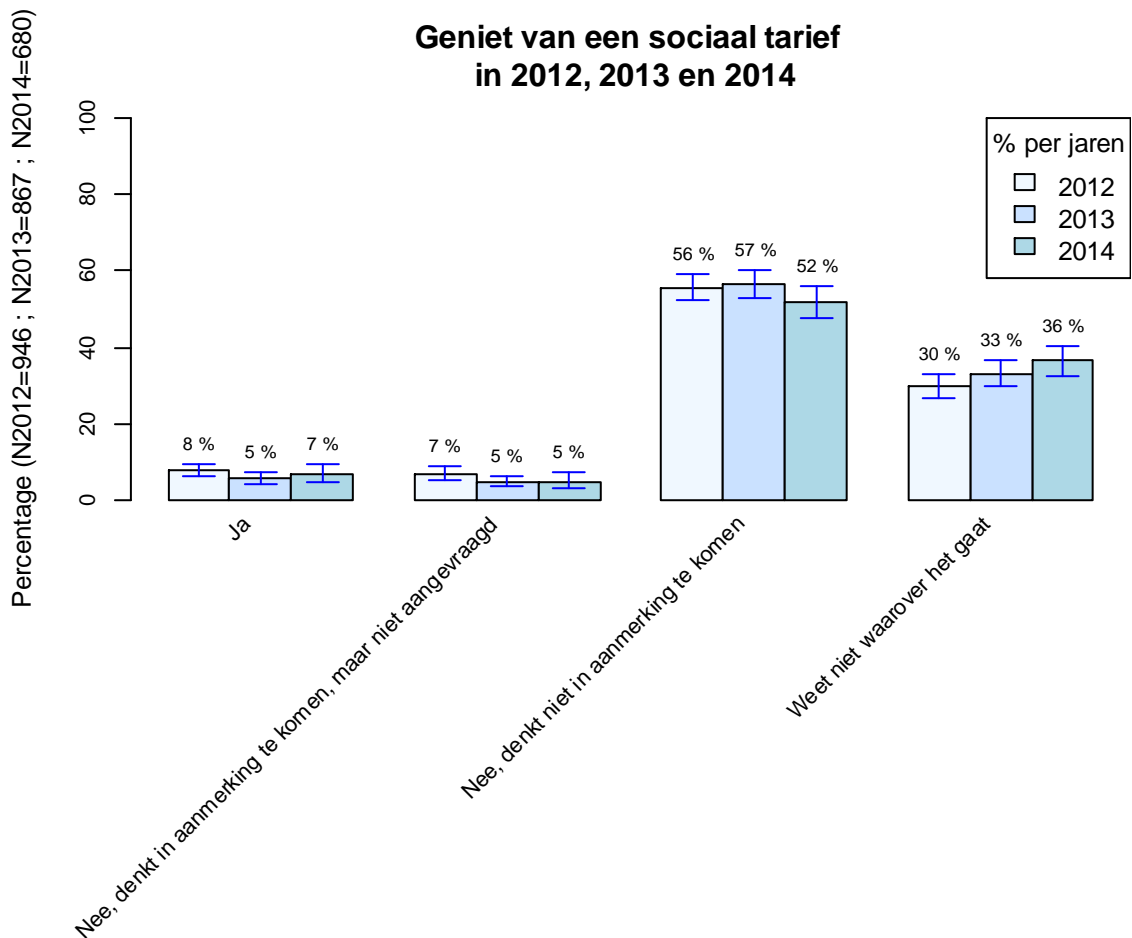
**Tabel 28: aantal voorwaarden om het sociaal tarief te genieten**

De tabel hierboven geeft aan dat de respondenten voor deze vraag tussen 1 en 6 voorwaarden voor recht op het sociaal tarief aanduiden van de 7 voorgestelde opties; de antwoorden Nee, ik weet niet waarover het gaat en Nee, ik ken de voorwaarden niet worden niet als eigenlijke opties beschouwd. De helft van de respondenten kiest 2 toegangsvoorwaarden of minder. 2% van de respondenten heeft 4 voorwaarden of meer geselecteerd.

Het zou interessant geweest zijn om de mogelijke begunstigen van het sociaal tarief te kunnen identificeren om hun kennis van dat tarief dat voor hen bestemd is, te testen. Om de voorwaarden voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer echter in acht te nemen, hebben wij onze sociodemografische variabelen moeten formuleren volgens klassen in de vragenlijst (leeftijdsgroep en niet de exacte leeftijd, idem voor de inkomens en het aantal personen ten laste). Dit stelt ons dan ook niet in staat om exact die personen te bepalen die recht hebben op het sociaal tarief. Bovendien was het ethisch niet verantwoord om een vraag over handicap te stellen in een vragenlijst betreffende telecommunicatie; dit hele vak van begunstigen moest dus worden genegeerd door overmacht. Het is bijgevolg onmogelijk om de kennis van de voorwaarden meer in detail rechtstreeks bij de begunstigen van het sociaal tarief te testen.

## 7.5. **Begunstigen van het sociaal tarief**

Vraag 5.5 had betrekking op het feit of momenteel het sociaal tarief werd genoten. De vraag werd als volgt geformuleerd: *Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?* De keuzemogelijkheden waren: *Ja; Nee, ik weet niet waarover het gaat; Nee, ik denk dat ik niet in aanmerking kom; Nee, ik denk dat ik in aanmerking kom, maar heb het niet aangevraagd.*



**Figuur 107: een sociaal tarief genieten in 2012, 2013 en 2014**

De grafiek hierboven leert ons dat 7% van de respondenten het antwoord Ja kozen, 5% Nee, ik denk dat ik in aanmerking kom, maar heb het niet aangevraagd, 52% Nee, ik denk dat ik niet in aanmerking kom, 36% Nee, ik weet niet waarover het gaat.

Er werd geen consequente en/of beduidende wijziging vastgesteld over de drie jaar.

**Nogmaals zien we dat 64% van de respondenten lijkt te weten waarover het gaat. Slechts 7% geeft aan dat hij het sociaal tarief geniet. Dit percentage ligt hoger dan het werkelijke niveau dat het BIPT aanhaalt en dat tegen de 4% aanleunt.**

De verdeling van de antwoorden afhankelijk van de sociodemografische variabelen levert geen enkele nieuwe informatie op.

## 7.6. Conclusies in verband met de universele dienst

- Wanneer een telecommunicatiegebruiker een telefoonnummer zoekt, richt hij zich in één op de twee gevallen tot een zoekmachine of online telefoongidsen (op relatief equivalente wijze). Deze trend neemt toe. De Witte Gids daarentegen verliest aan vaart ten opzichte van vorig jaar met maar één op de drie die dit nog gebruiken.
- Nagenoeg twee derden van de respondenten gebruiken nooit de informatiepagina's van de telefoongidsen en de meerderheid van de anderen doet dat maar heel zelden.
- Een op de twee personen heeft de inlichtingendiensten gebruikt deze voorbije drie jaar.
- Nagenoeg een derde van de respondenten kent het sociaal tarief niet en een meerderheid van de Belgen kunnen de voorwaarden voor recht op dit tarief niet identificeren.

## 8. Bijlage : Vergelijkende tabel met de vragenlijsten en cijfers van 2012, 2013 en 2014

## Vergelijkende tabel met de vragenlijsten en cijfers van 2012, 2013 en 2014

2012		2013		2014	
1.1. Welke van de volgende telecommunicatie/media-uitrusting of -diensten gebruikt u?		1.1 Welke van de volgende telecommunicatie/media-uitrusting of -diensten gebruikt u?		1.1 Welke van de volgende telecommunicatie/media-uitrusting of -diensten gebruikt u?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gsm of smartphone</li> <li>• Televisie</li> <li>• internet thuis</li> <li>• vaste lijn</li> <li>• mobiel internet op tablet-pc of laptop</li> <li>• telefoon via het internet/via de computer/voice over IP</li> <li>• internet onderweg op gsm of smartphone</li> <li>• gedeelde wifi-netwerken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 94%</li> <li>• 92%</li> <li>• 86%</li> <li>• 73%</li> <li>• 31%</li> <li>• 23%</li> <li>• 18%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele telefoon (gsm of smartphone)</li> <li>• Televisie</li> <li>• internet thuis</li> <li>• vaste lijn</li> <li>• internet onderweg op tablet-pc of laptop</li> <li>• telefoon via het internet/via de computer/voice over IP</li> <li>• internet onderweg op gsm of smartphone</li> <li>• gedeelde wifi-netwerken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95%</li> <li>• 94%</li> <li>• 88%</li> <li>• 75%</li> <li>• 32%</li> <li>• 29%</li> <li>• 28%</li> <li>• 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele telefoon (gsm of smartphone)</li> <li>• Televisie</li> <li>• internet thuis</li> <li>• vaste lijn</li> <li>• internet onderweg op tablet-pc of laptop</li> <li>• telefoon via het internet/via de computer/voice over IP</li> <li>• internet onderweg op gsm of smartphone</li> <li>• gedeelde wifi-netwerken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 94%</li> <li>• 92%</li> <li>• 86%</li> <li>• 73%</li> <li>• 31%</li> <li>• 23%</li> <li>• 18%</li> <li>• 12%</li> </ul>
		1.1.1 Hebt u bepaalde van uw diensten gegroepeerd in een bundel ( of pack)?		1.1.1 Hebt u bepaalde van uw diensten gegroepeerd in een bundel ( of pack)?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 62%</li> <li>• 31%</li> <li>• 8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 60%</li> <li>• 34%</li> <li>• 6%</li> </ul>

		1.1.2 Zo ja, welke?		1.1.2 Zo ja, welke?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• televisie + vaste telefoon + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon</li> <li>• televisie + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon + gsm</li> <li>• vaste telefoon + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon + gsm + internet thuis</li> <li>• televisie + gsm + internet thuis</li> <li>• vaste telefoon + gsm + internet thuis</li> <li>• gsm + internet thuis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12%</li> <li>• 8%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 0,9%</li> <li>• 0.3%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• televisie + vaste telefoon + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon</li> <li>• televisie + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon + gsm</li> <li>• vaste telefoon + internet thuis</li> <li>• televisie + vaste telefoon + gsm + internet thuis</li> <li>• televisie + gsm + internet thuis</li> <li>• vaste telefoon + gsm + internet thuis</li> <li>• gsm + internet thuis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11%</li> <li>• 9%</li> <li>• 3%</li> <li>• 4%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0.5%</li> <li>• 0.5%</li> </ul>
1.2. Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten?		1.2. Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten?		1.2. Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belgacom</li> <li>• Proximus</li> <li>• Telenet</li> <li>• Mobistar</li> <li>• BASE</li> <li>• Voo</li> <li>• Andere operator</li> <li>• Scarlet</li> <li>• Euphony</li> <li>• Belgian Telecom</li> <li>• Numericable</li> <li>• Edpnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48%</li> <li>• 43%</li> <li>• 40%</li> <li>• 29%</li> <li>• 16%</li> <li>• 15%</li> <li>• 4%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belgacom</li> <li>• Telenet</li> <li>• Proximus</li> <li>• Mobistar</li> <li>• Voo</li> <li>• BASE</li> <li>• Scarlet</li> <li>• Overige</li> <li>• Mobile Vikings</li> <li>• Euphony</li> <li>• Aldi</li> <li>• Numericable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45%</li> <li>• 39%</li> <li>• 37%</li> <li>• 29%</li> <li>• 15%</li> <li>• 8%</li> <li>• 4%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belgacom</li> <li>• Telenet</li> <li>• Proximus</li> <li>• Mobistar</li> <li>• Voo</li> <li>• BASE</li> <li>• Scarlet</li> <li>• Aldi</li> <li>• Overige</li> <li>• Numericable</li> <li>• Colruyt mobile</li> <li>• Mobile Vikings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 46%</li> <li>• 36%</li> <li>• 36%</li> <li>• 27%</li> <li>• 15%</li> <li>• 12%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allo RTL</li> <li>• Toledo Telecom</li> <li>• United Telecom</li> <li>• Primus Telecom</li> <li>• Cybernet</li> <li>• Transatel Mobile</li> <li>• Scromble</li> <li>• Opticall</li> <li>• My Tel</li> <li>• Happy Many</li> <li>• Ello Mobile</li> <li>• Dommel</li> <li>• Billi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.4%</li> <li>• 0.2%</li> <li>• 0.1%</li> <li>• 0.1%</li> <li>• 0.1%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Post</li> <li>• Colruyt mobile</li> <li>• Carrefour Mobile</li> <li>• Belgian Telecom</li> <li>• Jim mobile</li> <li>• Allo RTL</li> <li>• Delhaize mobile</li> <li>• Edpnet</li> <li>• Dommel</li> <li>• Billi</li> <li>• Cybernet</li> <li>• Ello Mobile</li> <li>• United Telecom</li> <li>• Transatel Mobile</li> <li>• Scromble</li> <li>• Opticall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1%</li> <li>• 0,8%</li> <li>• 0,7%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,3%</li> <li>• 0,3%</li> <li>• 0,2%</li> <li>• 0,2%</li> <li>• 0,2%</li> <li>• 0,1%</li> <li>• 0,1%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Euphony</li> <li>• Jim mobile</li> <li>• Carrefour Mobile</li> <li>• Snow</li> <li>• Edpnet</li> <li>• Allo RTL</li> <li>• Billi</li> <li>• PostMobile</li> <li>• Belgian Telecom</li> <li>• Dommel</li> <li>• United Telecom</li> <li>• Transatel Mobile</li> <li>• Scromble</li> <li>• Opticall</li> <li>• Ello Mobile</li> <li>• Cybernet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>
<p><i>1.3. Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze?</i></p>		<p><i>1.3. Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze?</i></p>		<p><i>1.3. Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze?</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessante prijs/interessant tariefplan</li> <li>• Interessante gebundelde aanbieding (pack)</li> <li>• Gewoonte</li> <li>• Verbindingsnelheid</li> <li>• Operator van de familie/vrienden</li> <li>• Technische betrouwbaarheid</li> <li>• Goede reputatie van de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 38%</li> <li>• 32%</li> <li>• 31%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 16%</li> <li>• 14%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessante prijs/interessant tariefplan</li> <li>• Interessante gebundelde aanbieding (pack)</li> <li>• Gewoonte</li> <li>• Goede reputatie van de operator</li> <li>• Operator van de familie/vrienden</li> <li>• Vertrouwen in de stabiliteit van de operator</li> <li>• Technische betrouwbaarheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45%</li> <li>• 44%</li> <li>• 33%</li> <li>• 20%</li> <li>• 18%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 13%</li> <li>• 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessante prijs/interessant tariefplan</li> <li>• Interessante gebundelde aanbieding (pack)</li> <li>• Gewoonte</li> <li>• Verbindingsnelheid</li> <li>• Operator van de familie/vrienden</li> <li>• Technische betrouwbaarheid</li> <li>• Goede reputatie van de operator</li> <li>• Beschikbaarheid in mijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 38%</li> <li>• 32%</li> <li>• 31%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 16%</li> <li>• 14%</li> <li>• 13%</li> <li>• 12%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>operator</li> <li>Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>Vertrouwen in de stabiliteit van de operator</li> <li>Overige</li> <li>Toegankelijkheid van de verkooppunten</li> <li>Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie</li> <li>Extra aangeboden diensten</li> <li>Eerbiediging van de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen van de operator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12%</li> <li>8%</li> <li>7%</li> <li>5%</li> <li>2%</li> <li>2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbindingssnelheid</li> <li>Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek</li> <li>Toegankelijkheid van de verkooppunten</li> <li>Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie</li> <li>Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>Financiële bijdrage van mijn werkgever</li> <li>Commerciële stimulans</li> <li>Eerbiediging van de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen van de operator</li> <li>Extra aangeboden diensten</li> <li>Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10%</li> <li>8%</li> <li>8%</li> <li>5%</li> <li>3%</li> <li>3%</li> <li>2%</li> <li>0,6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>straat/gemeente/streek</li> <li>Vertrouwen in de stabiliteit van de operator</li> <li>Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>Andere</li> <li>Toegankelijkheid van de verkooppunten</li> <li>Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie</li> <li>Financiële bijdrage van mijn werkgever</li> <li>Commerciële stimulans</li> <li>Eerbiediging van de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen van de operator</li> <li>Extra aangeboden diensten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12%</li> <li>8%</li> <li>7%</li> <li>5%</li> <li>3%</li> <li>2%</li> <li>2%</li> </ul>
<p>1.4. De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?</p>		<p>1.4. De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?</p>		<p>1.4. De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> <li>Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>42%</li> <li>58%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> <li>Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>41%</li> <li>59%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> <li>Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>41%</li> <li>59%</li> </ul>
<p>1.5. Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken?</p>		<p>1.5. Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken?</p>		<p>1.5. Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De websites van de operatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>58%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De websites van de operatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>64%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De websites van de operatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>58%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familie/vrienden</li> <li>• Reclame</li> <li>• Winkels van de operatoren</li> <li>• Website van een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Gespecialiseerde winkels</li> <li>• De media in het algemeen</li> <li>• Gespecialiseerde website</li> <li>• Andere</li> <li>• Ander tariefvergelijkingprogramma</li> <li>• Het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Andere website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23%</li> <li>• 20%</li> <li>• 19%</li> <li>• 11%</li> <li>• 10%</li> <li>• 8%</li> <li>• 8%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familie/vrienden</li> <li>• Winkels of stand van de operatoren</li> <li>• Reclame</li> <li>• De media in het algemeen</li> <li>• Website van een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Ander tariefvergelijkingprogramma</li> <li>• Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Winkels die niet van de operatoren afhangen</li> <li>• Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt</li> <li>• Andere website</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23%</li> <li>• 19%</li> <li>• 17%</li> <li>• 14%</li> <li>• 12%</li> <li>• 6%</li> <li>• 6%</li> <li>• 6%</li> <li>• 5%</li> <li>• 4%</li> <li>• 0,2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familie/vrienden</li> <li>• Reclame</li> <li>• Winkels of stand van de operatoren</li> <li>• Website van een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Winkels die niet van de operatoren afhangen</li> <li>• De media in het algemeen</li> <li>• Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt</li> <li>• Andere website</li> <li>• Andere</li> <li>• Ander tariefvergelijkingprogramma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23%</li> <li>• 20%</li> <li>• 19%</li> <li>• 11%</li> <li>• 10%</li> <li>• 8%</li> <li>• 3%</li> <li>• 8%</li> <li>• 2%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> </ul>
--	---	---	---	---	---

<p>2.1. Hoe tevreden bent u over</p> <p>a) de beschikbare tarieven op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren?</p> <p>b) de dienst(en) waarvan u vorig jaar hebt gebruikgemaakt bij uw operator?</p>		<p>2.1. Hoe tevreden bent u over</p> <p>a) de beschikbare tarieven op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren?</p> <p>b) de dienst(en) waarvan u vorig jaar hebt gebruikgemaakt bij uw operator?</p>		<p>2.1. Hoe tevreden bent u over</p> <p>a) de beschikbare tarieven op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren? b) de beschikbare tarieven bij uw operator? c) de dienst(en) waarvan u vorig jaar hebt gebruikgemaakt bij uw operator?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven</li> <li>• Geen mening</li> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 82%</li> <li>• 18%</li> <li>• 87%</li> <li>• 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt</li> <li>• Geen mening</li> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 79%</li> <li>• 21%</li> <li>• 88%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven op de markt</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Tevredenheidsgraad ten opzichte van de tarieven bij uw operator</li> <li>• Geen mening</li> <li>• tevredenheidsgraad ten opzichte van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 77%</li> <li>• 23%</li> <li>• 87%</li> <li>• 13%</li> <li>• 86%</li> <li>• 14%</li> </ul>
<p>2.2. In welke mate hebt u vertrouwen in uw operator wat betreft</p> <p>a) de eerbiediging van uw rechten als consument?</p> <p>b) de informatie die u krijgt?</p> <p>c) de betrouwbaarheid van de facturering?</p>		<p>2.2. In welke mate hebt u vertrouwen in uw operator wat betreft</p> <p>a) de eerbiediging van uw rechten als consument?</p> <p>b) de informatie die u krijgt?</p> <p>c) de betrouwbaarheid van de facturering?</p>		<p>2.2. In welke mate hebt u vertrouwen in uw operator wat betreft</p> <p>a) de eerbiediging van uw rechten als consument?</p> <p>b) de informatie die u krijgt?</p> <p>c) de betrouwbaarheid van de facturering?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 86%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de naleving van de rechten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14%</li> <li>• 91%</li> <li>• 9%</li> <li>• 91%</li> <li>• 9%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15%</li> <li>• 89%</li> <li>• 11%</li> <li>• 91%</li> <li>• 9%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de verstrekte informatie</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Vertrouwensgraad ten opzichte van de betrouwbaarheid van de facturering</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15%</li> <li>• 90%</li> <li>• 10%</li> <li>• 91%</li> <li>• 9%</li> </ul>
2.3. Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?		2.3. Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?		2.3. Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43%</li> <li>• 57%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 51%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 50%</li> </ul>
		2.3.1 Zo ja, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden?		2.3.1 Zo ja, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• internet thuis</li> <li>• televisie</li> <li>• mobiele telefoon (gsm of smartphone)</li> <li>• vaste lijn</li> <li>• internet onderweg op gsm of smartphone</li> <li>• internet onderweg op tablet-pc of laptop</li> <li>• gedeelde wifinetwerken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53%</li> <li>• 48%</li> <li>• 28%</li> <li>• 25%</li> <li>• 7%</li> <li>• 4%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• televisie</li> <li>• internet thuis</li> <li>• mobiele telefoon (gsm of smartphone)</li> <li>• vaste lijn</li> <li>• internet onderweg op gsm of smartphone</li> <li>• gedeelde wifinetwerken</li> <li>• telefoon via het internet/via de computer/voice over IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 54%</li> <li>• 53%</li> <li>• 28%</li> <li>• 26%</li> <li>• 7%</li> <li>• 6%</li> <li>• 3%</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• internet onderweg op tablet-pc of laptop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3%</li> </ul>
<i>2.4. Indien u een probleem/problemen ondervond, om welk probleem/problemen ging het?</i>		<i>2.4. Indien u een probleem/problemen ondervond, om welk probleem/problemen ging het?</i>		<i>2.4. Indien u een probleem/problemen ondervond, om welk probleem/problemen ging het?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienst niet actief / storingen</li> <li>• Abnormaal hoge factuur</li> <li>• Niet-nagekomen beloftes</li> <li>• Vertraging bij het verstrekken van de dienst</li> <li>• Andere</li> <li>• Tariefverhoging</li> <li>• Schadeloosstelling gevraagd door de operator voor een opzegging van een contract</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53%</li> <li>• 27%</li> <li>• 22%</li> <li>• 18%</li> <li>• 18%</li> <li>• 16%</li> <li>• 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienst niet actief / langdurige storingen</li> <li>• Problemen met facturering</li> <li>• Verzadigd netwerk</li> <li>• Administratief of commercieel probleem</li> <li>• Niet-nagekomen belofte/bedrieglijke reclame</li> <li>• Vertraging bij het verstrekken van de dienst</li> <li>• Tariefverhoging</li> <li>• Andere,</li> <li>• Schadeloosstelling gevraagd door de operator voor een opzegging van een contract</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 81%</li> <li>• 29%</li> <li>• 20%</li> <li>• 13%</li> <li>• 13%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleem met dienstkwaliteit (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding)</li> <li>• Dienst inactief/langdurige onderbrekingen/termijn voor herstelling</li> <li>• Problemen met facturering</li> <li>• Niet-nagekomen belofte/bedrieglijke reclame</li> <li>• Andere</li> <li>• Tariefverhoging</li> <li>• Vertraging in de levering van de dienst (installatie, activering)</li> <li>• Administratief of commercieel probleem</li> <li>• Schadeloosstelling gevraagd door de operator voor een opzegging van een contract</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 74%</li> <li>• 25%</li> <li>• 23%</li> <li>• 12%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 10%</li> <li>• 8%</li> <li>• 4%</li> </ul>
<i>2.5. Hebt u in deze situatie stappen ondernomen om het probleem / de problemen op te lossen?</i>		<i>2.5. Hebt u in deze situatie contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?</i>		<i>2.5. Hebt u in deze situatie contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> <li>• 18%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 88%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 88%</li> <li>• 12%</li> </ul>

<i>2.6. Zo ja, welke stappen hebt u ondernomen?</i>		<i>2.5.1 Zo ja, hoe?</i>		<i>2.5.1 Zo ja, hoe?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch, e-mail of via een website</li> <li>• Verkooppunt van de operator</li> <li>• Aangetekende brief aan de operator</li> <li>• Brief aan de operator</li> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Andere</li> <li>• Klacht bij een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Klacht bij de FOD Economie</li> <li>• Klacht bij een rechtbank</li> <li>• Klacht bij het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 84%</li> <li>• 32%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 4%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0,2%</li> <li>• 0,2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch, e-mail of via een website</li> <li>• Verkooppunt van de operator</li> <li>• Aangetekende brief aan de operator</li> <li>• Brief aan de operator</li> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Klacht bij een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Klacht bij de FOD Economie</li> <li>• Klacht bij een rechtbank</li> <li>• Andere</li> <li>• Klacht bij het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 87%</li> <li>• 30%</li> <li>• 8%</li> <li>• 7%</li> <li>• 4%</li> <li>• 0,7%</li> <li>• 0,3%</li> <li>• 0,1%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch, e-mail of via een website</li> <li>• Verkooppunt van de operator</li> <li>• Brief aan de operator</li> <li>• Aangetekende brief aan de operator</li> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Andere</li> <li>• Klacht bij een consumentenbelangenvereniging</li> <li>• Klacht bij de FOD Economie</li> <li>• Klacht bij een rechtbank</li> <li>• Klacht bij het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 83%</li> <li>• 35%</li> <li>• 7%</li> <li>• 5%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>
<i>2.7. Zo niet, wat is daar de reden voor?</i>		<i>2.5.2 Indien u geen contact hebt genomen met de operator, wat is daar de reden voor?</i>		<i>2.5.2 Indien u geen contact hebt genomen met de operator, wat is daar de reden voor?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vond het probleem te klein om te reageren</li> <li>• Erg lange procedure</li> <li>• Ik dacht geen gelijk te kunnen halen</li> <li>• Te ingewikkeld</li> <li>• Ik wist niet tot wie ik me moest richten</li> <li>• Andere</li> <li>• Niet gerechtvaardigd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32%</li> <li>• 28%</li> <li>• 28%</li> <li>• 21%</li> <li>• 20%</li> <li>• 10%</li> <li>• 7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vond het probleem te klein om te reageren</li> <li>• Ik dacht geen gelijk te kunnen halen</li> <li>• Ik wist niet tot wie ik me moest richten</li> <li>• Ik vreesde dat het te lang zou duren</li> <li>• Te ingewikkeld</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 24%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 13%</li> <li>• 4%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vond het probleem te klein om te reageren</li> <li>• Ik dacht geen gelijk te kunnen halen</li> <li>• Andere</li> <li>• Ik vreesde dat het te lang zou duren</li> <li>• Te ingewikkeld</li> <li>• Ik wist niet tot wie ik me moest richten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30%</li> <li>• 29%</li> <li>• 22%</li> <li>• 17%</li> <li>• 14%</li> <li>• 12%</li> <li>• 4%</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet gerechtvaardigd</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet gerechtvaardigd</li> </ul>	
		<p>2.5.3 Als u een storing hebt ondervonden in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?</p>		<p>2.5.3 Als u een storing hebt ondervonden in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neen, ik wist niet dat ik daar recht op had</li> <li>• Ja, ik heb een schadevergoeding ontvangen</li> <li>• Nee, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen</li> <li>• Andere</li> <li>• Nee, wegens te lang</li> <li>• Nee, geen schadevergoeding ontvangen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 16%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 8%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neen, ik wist niet dat ik daar recht op had</li> <li>• Ja, ik heb een schadevergoeding ontvangen</li> <li>• Nee, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen</li> <li>• Nee, wegens te lang</li> <li>• Andere</li> <li>• Nee, geen schadevergoeding ontvangen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 15%</li> <li>• 12%</li> <li>• 9%</li> <li>• 7%</li> <li>• 6%</li> </ul>
<p>2.8. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?</p>		<p>2.6. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?</p>		<p>2.6. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarschijnlijk niet</li> <li>• Waarschijnlijk wel</li> <li>• Zeker niet</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Zeker wel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43%</li> <li>• 30%</li> <li>• 12%</li> <li>• 11%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarschijnlijk niet</li> <li>• Waarschijnlijk wel</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Zeker niet</li> <li>• Zeker wel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45%</li> <li>• 28%</li> <li>• 14%</li> <li>• 8%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarschijnlijk niet</li> <li>• Waarschijnlijk wel</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Zeker niet</li> <li>• Zeker wel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 42%</li> <li>• 32%</li> <li>• 12%</li> <li>• 9%</li> <li>• 4%</li> </ul>
<p>2.9. In welke mate vindt u het makkelijk om te</p>		<p>2.7. In welke mate vindt u het makkelijk om te</p>		<p>2.7. In welke mate vindt u het makkelijk om te</p>	

<i>vergelijken ...?</i> <i>a) de diensten van de verschillende operatoren?</i> <i>b) de prijzen van de verschillende operatoren?</i>		<i>vergelijken ...?</i> <i>a) de diensten van de verschillende operatoren?</i> <i>b) de prijzen van de verschillende operatoren?</i>		<i>vergelijken ...?</i> <i>a) de diensten van de verschillende operatoren?</i> <i>b) de prijzen van de verschillende operatoren?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemak van vergelijking van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Gemak van vergelijking van de prijzen</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 88%</li> <li>• 12%</li> <li>• 88%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemak van vergelijking van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Gemak van vergelijking van de prijzen</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85%</li> <li>• 15%</li> <li>• 87%</li> <li>• 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemak van vergelijking van de diensten</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Gemak van vergelijking van de prijzen</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 84%</li> <li>• 16%</li> <li>• 85%</li> <li>• 15%</li> </ul>
<i>2.10. Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?</i>		<i>2.8. Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?</i>		<i>2.8. Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit</li> <li>• Zelden</li> <li>• Soms</li> <li>• Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</li> <li>• Vaak</li> <li>• Heel vaak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 22%</li> <li>• 18%</li> <li>• 5%</li> <li>• 4%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit</li> <li>• Zelden</li> <li>• Soms</li> <li>• Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</li> <li>• Vaak</li> <li>• Heel vaak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 23%</li> <li>• 18%</li> <li>• 5%</li> <li>• 4%</li> <li>• 0.3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit</li> <li>• Zelden</li> <li>• Soms</li> <li>• Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</li> <li>• Vaak</li> <li>• Heel vaak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57%</li> <li>• 20%</li> <li>• 15%</li> <li>• 5%</li> <li>• 3%</li> <li>• 1%</li> </ul>
<i>2.11. Hebt u al gebruikgemaakt van de tariefvergelijkingssite van het BIPT (www.bestetarief.be)?</i>		<i>2.9. Hebt u al gebruikgemaakt van de tariefvergelijkingssite van het BIPT (www.bestetarief.be)?</i>		<i>2.9. Hebt u al gebruikgemaakt van de tariefvergelijkingssite van het BIPT (www.bestetarief.be)?</i>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee, ik ken het niet</li> <li>• Nee, maar ik ken het wel</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Ja, één keer</li> <li>• Ja, meerdere keren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 63%</li> <li>• 29%</li> <li>• 5%</li> <li>• 3%</li> <li>• 0,7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee, ik ken het niet,</li> <li>• Nee, maar ik ken het wel</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Ja, één keer</li> <li>• Ja, meerdere keren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55%</li> <li>• 36%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee, ik ken het niet,</li> <li>• Nee, maar ik ken het wel</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Ja, één keer</li> <li>• Ja, meerdere keren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 40%</li> <li>• 4%</li> <li>• 5%</li> <li>• 1%</li> </ul>
		2.9.1 Zo ja, wanneer hebt u deze dan voor het laatst gebruikt?		2.9.1 Zo ja, wanneer hebt u deze dan voor het laatst gebruikt?	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurende de afgelopen 12 maanden</li> <li>• Meer dan een jaar geleden</li> <li>• Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 69%</li> <li>• 18%</li> <li>• 13%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurende de afgelopen 12 maanden</li> <li>• Meer dan een jaar geleden</li> <li>• Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55%</li> <li>• 36%</li> <li>• 8%</li> </ul>

<p>2.12. Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0-10...:</p> <p>a) dat het makkelijk is om de simulator te gebruiken?</p> <p>b) dat de resultaten van de simulator relevant waren?</p>		<p>2.10. Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0-10...:</p> <p>a) dat het makkelijk is om de simulator te gebruiken?</p> <p>b) dat de resultaten van de simulator relevant waren?</p>		<p>2.10. Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0-10...:</p> <p>a) dat het makkelijk is om de simulator te gebruiken?</p> <p>b) dat de resultaten van de simulator relevant waren?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksgemak van het tariefvergelijingsprogramma van het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 98%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksgemak van het tariefvergelijingsprogramma van het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 98%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksgemak van het tariefvergelijingsprogramma van het BIPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95%</li> <li>• 5%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 92%</li> <li>• 8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen mening</li> <li>• Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 93%</li> <li>• 7%</li> </ul>
<p>2.13. Indien u reeds het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT hebt gebruikt, heeft u dat dan doen veranderen</p> <p>a) van tariefplan?</p> <p>b) van operator</p>		<p>2.11. Indien u reeds het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT hebt gebruikt, heeft u dat dan doen veranderen</p> <p>a) van tariefplan?</p> <p>b) van operator</p>		<p>2.11. Indien u reeds het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT hebt gebruikt, heeft u dat dan doen veranderen</p> <p>a) van tariefplan?</p> <p>b) van operator</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen enkele verandering</li> <li>• Verandering van operator</li> <li>• Verandering van tariefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65%</li> <li>• 21%</li> <li>• 14%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen enkele verandering</li> <li>• Verandering van operator</li> <li>• Verandering van tariefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 61%</li> <li>• 29%</li> <li>• 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen enkele verandering</li> <li>• Verandering van operator</li> <li>• Verandering van tariefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 62%</li> <li>• 21%</li> <li>• 18%</li> </ul>

<p>3.1. Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?</p>		<p>3.1. Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?</p>		<p>3.1. Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 73%</li> <li>• 27%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70%</li> <li>• 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 69%</li> <li>• 31%</li> </ul>
<p>3.2. Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van</p>		<p>3.2. Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van</p>		<p>3.2. Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van</p>	

<i>operator veranderd?</i>		<i>operator veranderd?</i>		<i>operator veranderd?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden</li> <li>• Geen zin om te veranderen</li> <li>• Geen zin om te veranderen van telefoonnummer</li> <li>• Te ingewikkeld</li> <li>• Vergelijking van de verschillende tariefplannen te ingewikkeld</li> <li>• Gebundeld aanbod</li> <li>• Te klein financieel voordeel</li> <li>• Verbrekingsvergoeding</li> <li>• Gebrek aan vertrouwen in de andere operatoren</li> <li>• Betere prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>• Andere</li> <li>• Ken geen andere operator</li> <li>• Ik wist niet dat het mogelijk was om te veranderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 44%</li> <li>• 29%</li> <li>• 21%</li> <li>• 20%</li> <li>• 17%</li> <li>• 13%</li> <li>• 12%</li> <li>• 7%</li> <li>• 6%</li> <li>• 5%</li> <li>• 5%</li> <li>• 3%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden</li> <li>• Geen zin om te veranderen</li> <li>• Te ingewikkeld te veel tijd</li> <li>• Moeilijk om de tariefplannen te vergelijken</li> <li>• Geen zin om te veranderen van telefoonnummer</li> <li>• Te klein financieel voordeel</li> <li>• Operator van de familie/vrienden</li> <li>• Betere prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>• Gebrek aan vertrouwen in de andere operatoren</li> <li>• Gebundeld aanbod</li> <li>• Gekozen door de werkgever</li> <li>• Geen equivalent in de streek</li> <li>• Ken geen andere operator</li> <li>• Verbrekingsvergoeding</li> <li>• Andere</li> <li>• Ik wist niet dat het mogelijk was om te veranderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 51%</li> <li>• 30%</li> <li>• 19%</li> <li>• 17%</li> <li>• 17%</li> <li>• 12%</li> <li>• 11%</li> <li>• 10%</li> <li>• 6%</li> <li>• 5%</li> <li>• 5%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden</li> <li>• Geen zin om te veranderen</li> <li>• Te ingewikkeld te veel tijd</li> <li>• Moeilijk om de tariefplannen te vergelijken</li> <li>• Geen zin om te veranderen van telefoonnummer</li> <li>• Te klein financieel voordeel</li> <li>• Operator van de familie/vrienden</li> <li>• Betere prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>• Andere</li> <li>• Gebrek aan vertrouwen in de andere operatoren</li> <li>• Gebundeld aanbod</li> <li>• Verbrekingsvergoeding</li> <li>• Gekozen door de werkgever</li> <li>• Geen equivalent in de streek</li> <li>• Ken geen andere operator</li> <li>• Ik wist niet dat het mogelijk was om te veranderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53%</li> <li>• 29%</li> <li>• 16%</li> <li>• 16%</li> <li>• 15%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 5%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>

<i>3.3. Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd?</i>		<i>3.3. Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd?</i>		<i>3.3. Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotie bij een andere operator</li> <li>• Matige kwaliteit/prestatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64%</li> <li>• 19%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotie bij een andere operator</li> <li>• Problemen ondervonden met de vorige operator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 73%</li> <li>• 23%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotie bij een andere operator</li> <li>• Problemen ondervonden met de vorige operator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 67%</li> <li>• 25%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Slechte prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>Andere</li> <li>Aanbod niet aangepast</li> <li>Beloftes niet nagekomen</li> <li>Zin om te veranderen</li> <li>Operator overgenomen door een andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16%</li> <li>15%</li> <li>13%</li> <li>11%</li> <li>6%</li> <li>0,1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Slechte prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>Eenvoud om van operator te veranderen</li> <li>Aanbod niet aangepast</li> <li>Andere</li> <li>Zin om te veranderen</li> <li>Operator overgenomen door een andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21%</li> <li>17%</li> <li>9%</li> <li>7%</li> <li>2%</li> <li>0,6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Slechte prijs/kwaliteitverhouding</li> <li>Eenvoud om van operator te veranderen</li> <li>Andere</li> <li>Aanbod niet aangepast</li> <li>Zin om te veranderen</li> <li>Operator overgenomen door een andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>22%</li> <li>19%</li> <li>12%</li> <li>11%</li> <li>2%</li> <li>1%</li> </ul>
3.4. Hoe makkelijk vindt u het om van operator te veranderen?		3.4. Hoe makkelijk vindt u het om van operator te veranderen?		3.4. Hoe makkelijk vindt u het om van operator te veranderen?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemak om van operator te veranderen</li> <li>Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>84%</li> <li>16%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemak om van operator te veranderen</li> <li>Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>81%</li> <li>19%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemak om van operator te veranderen</li> <li>Geen mening</li> <li>Gemak om van operator voor vaste telefonie te veranderen</li> <li>Geen mening</li> <li>Gemak om van operator voor mobiele telefonie te veranderen</li> <li>Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80%</li> <li>20%</li> <li>73%</li> <li>27%</li> <li>84%</li> <li>16%</li> </ul>

3.5. Indien u van operator zou wensen te veranderen, welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om het te doen?	3.5. Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen, (ongeacht de reden), welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om	3.5. Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen, (ongeacht de reden), welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om
--	--	--

		<i>het wel te doen? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>		<i>het wel te doen? Meerdere antwoorden mogelijk.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis verandering</li> <li>• Duidelijkere omschrijving van de aanbiedingen</li> <li>• Ik ben tevreden en wens niet te veranderen</li> <li>• Website</li> <li>• Kortere looptijd van het contract</li> <li>• Hulp bij het verhuisproces</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 41%</li> <li>• 35%</li> <li>• 33%</li> <li>• 32%</li> <li>• 19%</li> <li>• 14%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis verandering</li> <li>• Een technisch en administratief gemak om te veranderen</li> <li>• Gestandaardiseerde informatiefiche</li> <li>• Website die het goedkoopste aanbod adverteert</li> <li>• Niet van toepassing</li> <li>• Kortere looptijd van het contract</li> <li>• Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven</li> <li>• Informatie over de werkelijke prestaties</li> <li>• Ik ben tevreden en wens niet te veranderen</li> <li>• Vertrouwen in de stabiliteit van de dienst</li> <li>• Hulp bij het verhuisproces</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40%</li> <li>• 30%</li> <li>• 24%</li> <li>• 24%</li> <li>• 23%</li> <li>• 13%</li> <li>• 11%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben tevreden en wens niet te veranderen</li> <li>• Gratis verandering</li> <li>• Een technisch en administratief gemak om te veranderen</li> <li>• Niet van toepassing</li> <li>• Website die het goedkoopste aanbod adverteert</li> <li>• Gestandaardiseerde informatiefiche</li> <li>• Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven</li> <li>• Informatie over de werkelijke prestaties</li> <li>• Kortere looptijd van het contract</li> <li>• Vertrouwen in de stabiliteit van de dienst</li> <li>• Hulp bij het verhuisproces</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 31%</li> <li>• 29%</li> <li>• 26%</li> <li>• 24%</li> <li>• 19%</li> <li>• 18%</li> <li>• 12%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 10%</li> <li>• 6%</li> <li>• 2%</li> </ul>

4.1. *Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde*

4.1. *Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde*

4.1. *Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde*

<i>verbruiksprofiel?</i>		<i>verbruiksprofiel?</i>		<i>verbruiksprofiel?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tweemaal per jaar</li> <li>• Jaarlijks</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Maandelijks</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33%</li> <li>• 25%</li> <li>• 25%</li> <li>• 9%</li> <li>• 8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 keer per jaar</li> <li>• 1 keer per jaar</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> <li>• Elke maand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 35%</li> <li>• 27%</li> <li>• 24%</li> <li>• 7%</li> <li>• 6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 keer per jaar</li> <li>• 1 keer per jaar</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> <li>• Elke maand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30%</li> <li>• 29%</li> <li>• 24%</li> <li>• 9%</li> <li>• 8%</li> </ul>
<i>4.2. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?</i>		<i>4.2. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?</i>		<i>4.2. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 51%</li> <li>• 37%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 51%</li> <li>• 37%</li> <li>• 12%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 37%</li> <li>• 13%</li> </ul>
<i>4.3. Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?</i>		<i>4.3. Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?</i>		<i>4.3. Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 52%</li> <li>• 49%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 62%</li> <li>• 38%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 62%</li> <li>• 38%</li> </ul>
<i>4.4. Zo niet, wat is daar de reden voor?</i>		<i>4.3.1 Zo niet, wat is daar de reden voor?</i>		<i>4.3.1 Zo niet, wat is daar de reden voor?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik had al het voorgestelde tariefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 37%</li> <li>• 34%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leek niet overeen te stemmen met mijn behoeften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik had al het voorgestelde tariefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32%</li> <li>• 27%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb er geen aandacht aan besteed</li> <li>Andere</li> <li>Ik heb de informatie niet ernstig genomen</li> <li>Ik ben dat uit het oog verloren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16%</li> <li>13%</li> <li>7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik had al het voorgestelde tariefplan</li> <li>Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement</li> <li>Ik heb er geen aandacht aan besteed</li> <li>Ik vreesde dat dat veel zou kosten</li> <li>Ik heb de informatie niet ernstig genomen</li> <li>Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29%</li> <li>22%</li> <li>20%</li> <li>19%</li> <li>8%</li> <li>4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leek niet overeen te stemmen met mijn behoeften</li> <li>Ik heb er geen aandacht aan besteed</li> <li>Ik heb de informatie niet ernstig genomen</li> <li>Ik vreesde dat dat veel zou kosten</li> <li>Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement</li> <li>Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>19%</li> <li>17%</li> <li>14%</li> <li>13%</li> <li>8%</li> </ul>
<p>4.5. Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren?</p>		<p>4.4. Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren?</p>		<p>4.4. Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten</li> <li>Geen mening</li> <li>Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90%</li> <li>10%</li> <li>3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten</li> <li>Geen mening</li> <li>Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90%</li> <li>10%</li> <li>4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel van goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten</li> <li>Geen mening</li> <li>Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>89%</li> <li>11%</li> <li>5</li> </ul>
<p>4.6. Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden?</p>		<p>4.5. Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden?</p>		<p>4.5. Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee, moet ik vragen</li> <li>Ja, in het contract</li> <li>Niet van toepassing</li> <li>Ja, op elke factuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>33%</li> <li>26%</li> <li>21%</li> <li>18%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weet het niet</li> <li>Ja, in het contract</li> <li>Niet van toepassing</li> <li>Ja, op elke factuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>37%</li> <li>23%</li> <li>22%</li> <li>10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weet het niet</li> <li>Niet van toepassing</li> <li>Ja, in het contract</li> <li>Nee, moet ik vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>36%</li> <li>31%</li> <li>19%</li> <li>9%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator</li> <li>• Andere</li> <li>• Ja, eenmaal per jaar op de factuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee, moet ik vragen</li> <li>• Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator</li> <li>• Ja, eenmaal per jaar op de factuur</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10%</li> <li>• 3%</li> <li>• 2%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, op elke factuur</li> <li>• Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator</li> <li>• Ja, eenmaal per jaar op de factuur</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7%</li> <li>• 3%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> </ul>
4.7. Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers?		4.6. Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers?		4.6. Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet,</li> <li>• 0900 654 32</li> <li>• 078 876 543</li> <li>• 0903 654 32</li> <li>• 0912 84 838</li> <li>• 3403</li> <li>• 1713</li> <li>• 09 352 678</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47%</li> <li>• 42%</li> <li>• 28%</li> <li>• 28%</li> <li>• 23%</li> <li>• 13%</li> <li>• 12%</li> <li>• 8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0900 654 32</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• 0903 654 32</li> <li>• 078 876 543</li> <li>• 0912 84 838</li> <li>• 3403</li> <li>• 1713</li> <li>• 09 352 678</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43%</li> <li>• 43%</li> <li>• 29%</li> <li>• 28%</li> <li>• 22%</li> <li>• 17%</li> <li>• 15%</li> <li>• 7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• 0900 654 32</li> <li>• 0903 654 32</li> <li>• 078 876 543</li> <li>• 0912 84 838</li> <li>• 1713</li> <li>• 3403</li> <li>• 09 352 678</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 46%</li> <li>• 43%</li> <li>• 29%</li> <li>• 28%</li> <li>• 24%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 7%</li> </ul>
4.8. Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?		4.7. Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?		4.7. Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Niet van toepassing</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 26%</li> <li>• 19%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Niet van toepassing</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 68%</li> <li>• 18%</li> <li>• 9%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Niet van toepassing</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 67%</li> <li>• 19%</li> <li>• 9%</li> <li>• 4%</li> </ul>
4.10. Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij		4.8. Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze		4.8. Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze	

<i>deze operator?</i>		<i>operator?</i>		<i>operator?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 78%</li> <li>• 15%</li> <li>• 7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 83%</li> <li>• 13%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 82%</li> <li>• 13%</li> <li>• 5%</li> </ul>
<i>4.9. Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...</i>		<i>4.9. Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...</i>		<i>4.9. Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnement</li> <li>• Prepaidkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 68%</li> <li>• 32%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnement</li> <li>• Prepaidkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 71%</li> <li>• 29%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnement</li> <li>• Prepaidkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75%</li> <li>• 25%</li> </ul>
<i>4.11. Weet u wanneer u uw huidige gsm-abonnement kosteloos kunt opzeggen?</i>		<i>4.10. Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?</i>		<i>4.10. Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de vervaldag mits rekening wordt gehouden met een opzeg</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Op de vervaldag zonder opzeg</li> <li>• Bij een prijsverhoging</li> <li>• Op elk moment zonder opzeg</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40%</li> <li>• 35%</li> <li>• 16%</li> <li>• 11%</li> <li>• 9%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• Zonder opzeg op elk moment</li> <li>• Op de vervaldag mits rekening wordt gehouden met een opzeg</li> <li>• Zonder opzeg, na een minimumtermijn</li> <li>• Bij een prijsverhoging</li> <li>• Met opzeg op elk moment</li> <li>• Zonder opzeg op de vervaldag</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24%</li> <li>• 20%</li> <li>• 18%</li> <li>• 17%</li> <li>• 16%</li> <li>• 16%</li> <li>• 9%</li> <li>• 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• Zonder opzeg op elk moment</li> <li>• Bij een prijsverhoging</li> <li>• Op de vervaldag mits rekening wordt gehouden met een opzeg</li> <li>• Zonder opzeg, na een minimumtermijn</li> <li>• Met opzeg op elk moment</li> <li>• Zonder opzeg op de vervaldag</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25%</li> <li>• 24%</li> <li>• 20%</li> <li>• 17%</li> <li>• 17%</li> <li>• 15%</li> <li>• 11%</li> <li>• 2%</li> </ul>

		<i>4.11. Wat is volgens u de minimumduur na het begin van het contract om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?</i>	<i>4.11. Wat is volgens u de minimumduur na het begin van het contract om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?</i>
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• Geen minimum</li> <li>• 6 maanden</li> <li>• 1 jaar</li> <li>• 2 jaar</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 37%</li> <li>• 21%</li> <li>• 18%</li> <li>• 16%</li> <li>• 7%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• Geen minimum</li> <li>• 6 maanden</li> <li>• 1 jaar</li> <li>• 2 jaar</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 38%</li> <li>• 27%</li> <li>• 15%</li> <li>• 13%</li> <li>• 5%</li> <li>• 2%</li> </ul>
4.12. Hebt u een gsm-abonnement van...					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalde duur</li> <li>• Onbepaalde duur</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47%</li> <li>• 38%</li> <li>• 19%</li> </ul>				
4.13. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam? Bv. jan.janssens@telenet.be?		4.12. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam? Bv. jan.janssens@telenet.be?		4.12. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam? Bv. jan.janssens@telenet.be?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja, één adres</li> <li>• Ja, voornaamste adres</li> <li>• Ja, maar niet voornaamste adres</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 44%</li> <li>• 29%</li> <li>• 16%</li> <li>• 8%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja, één adres</li> <li>• Ja, voornaamste adres</li> <li>• Ja, maar niet voornaamste adres</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47%</li> <li>• 22%</li> <li>• 14%</li> <li>• 9%</li> <li>• 7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Ja, één adres</li> <li>• Ja, voornaamste adres</li> <li>• Ja, maar niet voornaamste adres</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48%</li> <li>• 21%</li> <li>• 14%</li> <li>• 10%</li> <li>• 7%</li> </ul>

4.14. Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij	4.13. Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij	4.13. Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij
---	---	---

<i>deze operator?</i>		<i>deze operator?</i>		<i>deze operator?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Ja, onbepaald</li> <li>• Ja, 1 maand</li> <li>• Ja, 6 maanden</li> <li>• Ja, enkele dagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 61%</li> <li>• 21%</li> <li>• 13%</li> <li>• 4%</li> <li>• 3%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik weet niet of ik dat kan houden</li> <li>• Nee</li> <li>• Ik weet niet of ik een dergelijk adres heb</li> <li>• Ja, onbepaald</li> <li>• Ja, 6 maanden</li> <li>• Ja, 1 maanden</li> <li>• Ja, enkele dagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 41%</li> <li>• 33%</li> <li>• 13%</li> <li>• 8%</li> <li>• 3%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik weet niet of ik dat kan houden</li> <li>• Nee</li> <li>• Ik weet niet of ik een dergelijk adres heb</li> <li>• Ja, onbepaald</li> <li>• Ja, 6 maanden</li> <li>• Ja, 1 maanden</li> <li>• Ja, enkele dagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 38%</li> <li>• 32%</li> <li>• 14%</li> <li>• 10%</li> <li>• 4%</li> <li>• 2%</li> <li>• 0,4%</li> </ul>
<i>4.15. In hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de door uw operator aangekondigde snelheid?</i>		<i>4.14. In hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de door uw operator aangekondigde snelheid?</i>		<i>4.14. In hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de door uw operator aangekondigde snelheid?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verbindingssnelheid stemt overeen met de geadverteerde snelheid</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 83%</li> <li>• 17%</li> <li>• 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verbindingssnelheid stemt overeen met de geadverteerde snelheid</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 79%</li> <li>• 21%</li> <li>• 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verbindingssnelheid stemt overeen met de geadverteerde snelheid</li> <li>• Geen mening</li> <li>• Mediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 79%</li> <li>• 21%</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>4.16. Wat is volgens u de minimale verbindingssnelheid die nodig is om op het web te surfen en uw mails thuis te bekijken?</i>		<i>4.15. Wat is volgens u de minimale verbindingssnelheid die nodig is om op het web te surfen en uw mails thuis te bekijken?</i>		<i>4.15. Wat is volgens u de noodzakelijke minimum verbindingssnelheid om thuis te surfen op het internet en uw e-mails te raadplegen (geen films of video's downloaden)?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• 10 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 67%</li> <li>• 11%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• 10 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 68%</li> <li>• 11%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet het niet</li> <li>• 10 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 66%</li> <li>• 10%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 Mbps</li> <li>• 2 Mbps</li> <li>• 50 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10%</li> <li>• 7%</li> <li>• 6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 Mbps</li> <li>• 2 Mbps</li> <li>• 50 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9%</li> <li>• 8%</li> <li>• 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 Mbps</li> <li>• 2 Mbps</li> <li>• 50 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> </ul>
<p>4.17. Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt? Meerdere antwoorden mogelijk.</p>		<p>4.16. Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt?</p>		<p>4.16. Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deel van een pakket,</li> <li>• Internetaanbod niet gekozen voor de verbindingssnelheid</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Aanbevolen door de verkoper</li> <li>• Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>• Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites</li> <li>• Om online video's te bekijken</li> <li>• Voldoende om te telewerken</li> <li>• Voldoende om online te kunnen gamen</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 42%</li> <li>• 21%</li> <li>• 12%</li> <li>• 11%</li> <li>• 11%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 6%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deel van een pakket</li> <li>• Aanbevolen door de verkoper</li> <li>• Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>• Om online video's te bekijken</li> <li>• Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites</li> <li>• Internetaanbod niet gekozen voor de verbindingssnelheid</li> <li>• Voldoende om te telewerken</li> <li>• Voldoende om online te kunnen gamen</li> <li>• Andere</li> <li>• Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 47%</li> <li>• 14%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 9%</li> <li>• 5%</li> <li>• 5%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deel van een pakket</li> <li>• Internetaanbod niet gekozen voor de verbindingssnelheid</li> <li>• Weet het niet</li> <li>• Aanbevolen door de verkoper</li> <li>• Om online video's te bekijken</li> <li>• Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites</li> <li>• Aanbevolen door de familie/vrienden</li> <li>• Voldoende om te telewerken</li> <li>• Voldoende om online te kunnen gamen</li> <li>• Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40%</li> <li>• 21%</li> <li>• 15%</li> <li>• 12%</li> <li>• 10%</li> <li>• 10%</li> <li>• 9%</li> <li>• 7%</li> <li>• 5%</li> <li>• 5%</li> <li>• 2%</li> </ul>

5.1. Wanneer u een telefoonnummer zoekt,	5.1. Wanneer u een telefoonnummer zoekt,	5.1. Wanneer u een telefoonnummer zoekt,
--	--	--

<i>raadpleegt u dan het vaakst...</i>		<i>raadpleegt u dan het vaakst...</i>		<i>raadpleegt u dan het vaakst...</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• online telefoongidsen</li> <li>• de papieren versie van de Witte Gids</li> <li>• een zoekmachine</li> <li>• de papieren versie van de Gouden Gids</li> <li>• telefonische inlichtingendienst</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 42%</li> <li>• 40%</li> <li>• 38%</li> <li>• 28%</li> <li>• 25%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een zoekmachine</li> <li>• online telefoongidsen</li> <li>• de papieren versie van de Witte Gids</li> <li>• telefonische inlichtingendienst</li> <li>• de papieren versie van de Gouden Gids</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 49%</li> <li>• 37%</li> <li>• 26%</li> <li>• 25%</li> <li>• 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een zoekmachine</li> <li>• online telefoongidsen</li> <li>• de papieren versie van de Witte Gids</li> <li>• telefonische inlichtingendienst</li> <li>• de papieren versie van de Gouden Gids</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 47%</li> <li>• 34%</li> <li>• 25%</li> <li>• 24%</li> <li>• 2%</li> </ul>
<i>5.2. Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?</i>		<i>5.2. Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?</i>		<i>5.2. Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende keren</li> <li>• 1 keer</li> <li>• Nooit</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33%</li> <li>• 15%</li> <li>• 46%</li> <li>• 6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende keren</li> <li>• 1 keer</li> <li>• Nooit</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33%</li> <li>• 12%</li> <li>• 50%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende keren</li> <li>• 1 keer</li> <li>• Nooit</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 29%</li> <li>• 13%</li> <li>• 51%</li> <li>• 7%</li> </ul>
<i>5.3. Bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?</i>		<i>5.3. Hoe vaak bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?</i>		<i>5.3. Hoe vaak bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• +1 keer/week</li> <li>• Meerdere keren/week</li> <li>• Verschillende keren/jaar</li> <li>• Zelden</li> <li>• Nooit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,4%</li> <li>• 0,6%</li> <li>• 5%</li> <li>• 21%</li> <li>• 73%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +1 keer/week</li> <li>• Meerdere keren/week</li> <li>• Verschillende keren/jaar</li> <li>• Zelden</li> <li>• Nooit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,3%</li> <li>• 0,8%</li> <li>• 4%</li> <li>• 33%</li> <li>• 62%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +1 keer/week</li> <li>• Meerdere keren/week</li> <li>• Verschillende keren/jaar</li> <li>• Zelden</li> <li>• Nooit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 6%</li> <li>• 34%</li> <li>• 60%</li> </ul>

5.4. Vindt u het nodig om een papieren versie van de Witte Gids te behouden wetende dat een elektronische versie gratis ter beschikking is op het internet?		5.4. Vindt u het nodig om een papieren versie van de Witte Gids te behouden wetende dat een elektronische versie gratis ter beschikking is op het internet?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis papieren telefoongids</li> <li>• Gratis telefoongids op aanvraag</li> <li>• Betalende papieren telefoongids</li> <li>• Nee, de elektronische versie volstaat</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27%</li> <li>• 40%</li> <li>• 2%</li> <li>• 28%</li> <li>• 4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis papieren telefoongids</li> <li>• Gratis telefoongids op aanvraag</li> <li>• Betalende papieren telefoongids</li> <li>• Nee, de elektronische versie volstaat</li> <li>• Weet het niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23%</li> <li>• 41%</li> <li>• 0,8%</li> <li>• 32%</li> <li>• 3%</li> </ul>		
5.5. Hebt u de voorbije drie jaar een telefooncel gebruikt in België?		5.5. Hebt u de voorbije drie jaar een telefooncel gebruikt in België?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8%</li> <li>• 92%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7%</li> <li>• 93%</li> </ul>		
5.6. Vindt u het nodig om de telefooncellen te behouden in België?		5.6. Vindt u het nodig om de telefooncellen te behouden in België ondanks de kosten die dat met zich brengt?			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overal</li> <li>• In de stad</li> <li>• Op het platteland</li> <li>• Andere</li> <li>• Nee</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 44%</li> <li>• 9%</li> <li>• 6%</li> <li>• 3%</li> <li>• 20%</li> <li>• 18%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overal</li> <li>• In de stad</li> <li>• Op het platteland</li> <li>• Andere</li> <li>• Nee</li> <li>• Geen mening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64%</li> <li>• 14%</li> <li>• 19%</li> <li>• 4%</li> <li>• 0%</li> <li>• 0%</li> </ul>		
		5.6.1. Zo ja, met welk doel zou u die willen houden?			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor dringende gevallen</li> <li>• Het is een openbare dienst</li> <li>• in geval het mobiele netwerk wordt onderbroken</li> <li>• Ze staan er toch al</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 69%</li> <li>• 59%</li> <li>• 48%</li> <li>• 11%</li> <li>• 5%</li> </ul>		
<i>5.7. Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?</i>		<i>5.7. Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?</i>		<i>5.4. Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandicapte personen</li> <li>• Beperkte inkomens</li> <li>• Senioren</li> <li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li> <li>• Jongeren (&lt;18 jaar)</li> <li>• Andere</li> <li>• Artsen</li> <li>• Ambtenaren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 45%</li> <li>• 37%</li> <li>• 28%</li> <li>• 5%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> <li>• 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandicapte personen</li> <li>• Beperkte inkomens</li> <li>• Senioren</li> <li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li> <li>• Nee, ik ken de voorwaarden niet</li> <li>• Jongeren (&lt;18 jaar)</li> <li>• Ambtenaren</li> <li>• Artsen</li> <li>• Andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49%</li> <li>• 46%</li> <li>• 34%</li> <li>• 18%</li> <li>• 16%</li> <li>• 4%</li> <li>• 0,6%</li> <li>• 0,6%</li> <li>• 0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandicapte personen</li> <li>• Beperkte inkomens</li> <li>• Senioren</li> <li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li> <li>• Nee, ik ken de voorwaarden niet</li> <li>• Ambtenaren</li> <li>• Jongeren (&lt;18 jaar)</li> <li>• Andere</li> <li>• Artsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45%</li> <li>• 41%</li> <li>• 34%</li> <li>• 18%</li> <li>• 15%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 2%</li> <li>• 1%</li> </ul>
<i>5.8. Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?</i>		<i>5.8. Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?</i>		<i>5.5. Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee, ik denk dat ik er recht op heb, maar heb nog geen aanvraag gedaan</li> <li>• Nee, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8%</li> <li>• 7%</li> <li>• 56%</li> <li>• 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee, ik denk dat ik er recht op heb, maar heb nog geen aanvraag gedaan</li> <li>• Nee, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5%</li> <li>• 5%</li> <li>• 57%</li> <li>• 33%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee, ik denk dat ik er recht op heb, maar heb nog geen aanvraag gedaan</li> <li>• Nee, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7%</li> <li>• 5%</li> <li>• 52%</li> <li>• 36%</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Nee, ik weet niet waarover het gaat</li></ul>	
---	--	---	--	---	--

