



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

I B P T

Referentie:

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 22 april 2014
BETREFFENDE DE SAMENVATTING VAN DE BIJDRAGEN IN HET KADER
VAN DE RAADPLEGING VAN 16/1/2014 BETREFFENDE DE EVOLUTIE
VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA www.bestetarief.be**

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	ALGEMENE OPMERKINGEN	3
3	SCOPE VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA	7
3.1	HUIDIGE ALGEMENE STRUCTUUR VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA IN VIER MODULES	7
3.2	MOGELIJKE INTEGRATIE VAN DE AANBIEDERS VAN VASTE VOIP-TELEFONIE.....	8
3.3	OPPORTUNITEIT VAN EEN EVENTUELE "STAND-ALONE" TV-MODULE.....	9
3.4	BEHANDELING VAN DE GECOMBINEERDE AANBIEDINGEN OF BUNDELS	10
3.5	HET IN AANMERKING KOMEN VOOR HET SOCIALE TARIEF	12
3.6	GEBRUIK VAN DE AANWIJZER DIE WEERGEGEVEN WORDT BOVENAAN OP DE INVOERSCHERMEN	13
3.7	MOGELIJKHEID OM HET GEBRUIKSPATROON IN TE VULLEN VIA BASISINFORMATIE OF GEDETAILLEERDE INFORMATIE IN DE MODULES VAST EN MOBIEL	15
3.8	NUT VAN DE VRAAG OVER DE MEEST OPGEBELDE OPERATOR	16
3.9	STRUCTUUR VAN DE MODULE INTERNET (VAST / MOBIEL / GECOMBINEERD)	19
3.10	NUT VAN DE BIJKOMENDE KARAKTERISTIEKEN VAN DE INTERNETPRODUCTEN	21
3.11	RELEVANTIE VAN DE VRAGEN GESTELD VOOR DIGITALE TELEVISIE.....	23
4	INLICHTINGEN VERSTREKT AAN DE GEBRUIKERS.....	24
4.1	VOORSTELLING VAN DE RESULTATEN.....	24
4.2	INFORMATIE VERSTREKT OVER DE BEHOEFTE INZAKE VOLUME EN SNELHEID WAT INTERNETTOEGANG BETREFT..	26
4.3	ONLINE VERSTREKTE UITLEG	28
5	ELEMENTEN WAARMEE IN DE KOSTENBEREKENINGEN REKENING WORDT GEHOUDEN.....	28
5.1	BEHANDELING VAN DE INSTALLATIEKOSTEN.....	28
5.2	BEHANDELING VAN DE EXTRA'S ("ADD-ONS")	28
5.3	MEEREKENEN VAN TIJDELIJKE PROMOTIES	29
5.4	VOORDELEN AANGEBODEN BIJ INTEKENING OP HET CONTRACT VIA HET WEB.....	30
5.5	BEHEER VAN INTERNATIONALE OPROEPEN	31
5.6	MEEREKENEN VAN DE DOWNLOADSNELHEID BIJ DE INTERNETPRODUCTEN.....	32
5.7	MEETELLEN VAN DE EVENTUEEL GELEVERDE TOESTELLEN, HETZIJ AANGEKOCHT, HETZIJ GEHUURD.....	33
5.8	BIJKOMENDE PUNTEN IN VERBAND MET DE BEREKENING VAN DE KOSTEN	34
5.9	BIJWERKEN VAN DE BEREKENINGSHYPOTHESES ("ASSUMPTIONS").....	35
6	OPERATORINTERFACES	36
6.1	TOEGANG VAN DE OPERATOREN TOT DE ADMINISTRatieve TOOL.....	36
6.2	MOGELIJKE VEREENVOUDIGINGEN VAN DE CODERING (ADD-ONS, PROMOTIES, INTERNATIONALE TARIEVEN)	37
6.3	FACILITEITEN VAN TARIEFPLANNEN DIE MOMENTEEL NIET IN HET PROGRAMMA MOGELIJK ZIJN.....	38
7	TOEGANG TOT HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA	38
7.1	ALGEMENE PRESTATIES VAN HET PROGRAMMA	38
7.2	TOEGANKELIJKHEID VAN HET PROGRAMMA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	39
7.3	MOGELIJKHEID TOT GEAUTOMATISEERDE RAADPLEGING VAN HET VERGELIJKINGSPROGRAMMA OP BASIS VAN HET ECHTE GEBRUIKSPATROON.....	39
7.4	ONTWIKKELING VAN DE TOOL IN DE VORM VAN EEN APPLICATIE DIE BESCHIKBAAR IS OP HET MOBIELE EINDTOESTEL MET DE WERKELIJKE GEGEVENS VAN DE CONSUMENT	40
8	SAMENVATTING VAN DE VOORNAAMSTE PUNTEN.....	41

1 INLEIDING

Dit document heeft tot doel de inhoud samen te vatten van de bijdragen die ontvangen zijn in het kader van de raadpleging van 16 januari 2014 betreffende de evolutie van het tariefvergelijkingsprogramma www.bestetarief.be. Ter herinnering: die raadpleging wil de verschillende betrokken partijen, in het bijzonder de consumenten van telecommunicatiediensten en de operatoren en andere dienstenaanbieders, de kans geven om hun opmerkingen, wensen en suggesties mee te delen, zodat het BIPT het programma kan laten evolueren op een manier die het best tegemoetkomt aan de eisen en verplichtingen van de markt.

Het BIPT heeft zeven schriftelijke bijdragen ontvangen vanwege (in alfabetische volgorde): Base Company, Belgacom, Mobile Vikings, Mobistar, het platform van telecommunicatieoperatoren en dienstenleveranciers, Telenet en Voo (Brut  l  -Tect  o). Geen enkele respondent heeft gevraagd om zijn antwoord vertrouwelijk te behandelen. Er wordt opgemerkt dat al deze bijdragen uitsluitend van operatoren komen: het BIPT heeft geen enkele bijdrage ontvangen vanwege consumenten van telecommunicatiediensten.

De structuur van deze samenvatting volgt de thematische opdeling die door het BIPT was voorgesteld in de raadpleging van 16/01/2014. V  r deze lijst van thema's is er een deel ingevoegd in verband met opmerkingen van algemene aard. Er moet worden opgemerkt dat omwille van een betere coherentie een aantal opmerkingen van operatoren in sommige gevallen zijn overgedragen naar een ander thema dan datgene waaronder de operator in kwestie die opmerking had geformuleerd.

2 ALGEMENE OPMERKINGEN

BASE

- (1) BASE verwijst naar het antwoord van het platform van telecommunicatieoperatoren en -dienstenleveranciers
- (2) Het doel van het tariefvergelijkingsprogramma moet zijn om de aanbiedingen te vergelijken vanuit het oogpunt van de tarieven. Er moet ervoor worden gezorgd dat het niet wordt verzwaard met kwalitatieve criteria die nauwelijks relevant zijn voor de berekening van de kosten.

Belgacom

- (1) Het tariefvergelijkingsprogramma is een nogal ingewikkelde tool, waarvan een kosten-batenanalyse zou moeten worden gemaakt. Er bestaan private

prijsvergelijkers en het is eerder uitzonderlijk om die taak toe te vertrouwen aan de regulator: enkel in Ierland en Malta wordt zo'n tool voorgesteld met meer bescheiden ambities dan in België.

- (2) Het tariefvergelijkingsprogramma moet een weerspiegeling zijn van de aanbiedingen op de markt en mag de nieuwe commerciële ontwikkelingen inzake tariefplannen niet intomen.
- (3) Het is nodig om over een duidelijke en uitvoerige handleiding te beschikken.
- (4) Sommige procedures moeten worden gerationaliseerd om de werklast te verminderen: internationale tarieven, promoties, kwaliteitscriteria.
- (5) Het is absoluut noodzakelijk dat over elke wijziging van het vergelijkingsprogramma overleg wordt gepleegd met de sector.
- (6) Er zou een harmonisatie met de gestandaardiseerde fiches moeten worden nagestreefd op het niveau van het tariefvergelijkingsprogramma.
- (7) De samenwerking met Easy Change blijkt soms moeilijk te zijn: er zijn geregeld problemen, met name op het moment van opslaan van de gegevens van een tariefplan.

Mobistar

- (1) Mobistar verwijst naar het antwoord van het platform van telecommunicatieoperatoren en -dienstenleveranciers

Platform

- (1) Er is geen eenvoudige handleiding voor het gebruik van het tariefvergelijkingsprogramma voorhanden. De redenen voor weigering inzake voorwaardelijke promoties zijn bijvoorbeeld niet altijd duidelijk.
- (2) Sommige processen zouden beter geautomatiseerd moeten zijn, bijvoorbeeld voor de internationale tarieven en de promoties. Er wordt voorgesteld om een deel te maken in verband met de promoties, waarin men alle tariefplannen zou vermelden waarop elke promotie van toepassing is.
- (3) Er zou een kosten-batenanalyse van het tariefvergelijkingsprogramma moeten worden gemaakt, rekening houdende met de werklast voor het BIPT en voor de operatoren. De werkingskosten van deze tool, in het bijzonder op het niveau van Easy Change, zijn niet transparant. Er wordt gevraagd om op de hoogte te worden gesteld van eventuele studies met betrekking tot het gebruik van deze tool en in het bijzonder van het effect ervan op de beslissing van de consumenten om van operator te veranderen.
- (4) Er zou een grondige analyse verricht moeten worden van de werking van de prijsvergelijker. Deze tool zou vereenvoudigd moeten worden, omdat die nu te ingewikkeld is. Over elke nieuwe ontwikkeling of wijziging zou overleg moeten worden gepleegd met de sector.

Telenet

- (1) Het is nodig om over een gebruiksaanwijzing van de prijsvergelijker te beschikken om interpretatiefouten te vermijden.
- (2) De mails met de melding van activering of deactivering van tariefplannen zouden moeten kunnen worden verstuurd naar verschillende contactpunten bij de betrokken operator.
- (3) De operatoren worden geconfronteerd met een toename van verplichtingen inzake informatieverstrekking aan de consument: gestandaardiseerde informatiefiches, mededeling op de factuur van het volume van dataverkeer, mededeling van het interessantste tariefplan, tariefvergelijkingsprogramma. Deze maatregelen zijn niet altijd voldoende coherent en daarover zou beter moeten worden overlegd met de operatoren.
- (4) Er ontbreken momenteel in de prijsvergelijker keuzecriteria en belangrijke functies, zoals "multiscreen"-opties en een nomadisch gebruik op televisie en het soort van eindtoestel.
- (5) Het tariefvergelijkingsprogramma zou systematisch op spelling moeten worden gecontroleerd.

Voo

- (1) De inlichtingen die in het tariefvergelijkingsprogramma worden gevraagd, zouden moeten overeenstemmen met de structuur van de gestandaardiseerde informatiefiches.
- (2) Het technische aspect van de operatorinterface moet worden verbeterd door de codering te vereenvoudigen en de mogelijkheid in te voeren om plannen makkelijk te kopiëren, om het werk te verminderen.
- (3) Er moet worden teruggekeerd naar het principe van codering van de promoties zoals die toegepast werd voor de wijzigingen van oktober 2013 en er moet een deel worden toegevoegd in verband met de promoties, waarmee het mogelijk is om ze makkelijk op alle modules toe te passen.

BIPT

Naar aanleiding van deze algemene opmerkingen wenst het BIPT de volgende opmerkingen te geven.

- (1) Complexiteit van de tool: het BIPT is zich ervan bewust dat dit computerprogramma ingewikkeld is, maar deze complexiteit weerspiegelt zowel de aard van de telecommunicatiediensten als de tariefpraktijken van de spelers op de markt. Het komt geregeld voor dat de lancering van nieuwe commerciële praktijken de toevoeging van nieuwe functies in de prijsvergelijker vergt. De

huidige structuur van de tool is in hoofdzaak het resultaat van de voorbereidende werkzaamheden van in de periode 2007-2008 in nauwe samenwerking met de sector.

- (2) Automatisering van de processen: het BIPT heeft al het initiatief genomen om de tool van de templates te laten ontwikkelen door Easy Change om de invoering van de tarieven van internationale oproepen te vergemakkelijken. Wat de promoties betreft, gaat het uiteraard om een nogal ingewikkeld aspect van de prijsvergelijker; daarvoor zal het BIPT aan Easy Change vragen de mogelijke oplossingen van vereenvoudiging en rationalisering te overwegen.
- (3) Meldingsmails: elke mail met betrekking tot de validering van een tariefplan door het BIPT, of het nu gaat om een goedkeuring of weigering, wordt rechtstreeks door het systeem verzonden aan de verschillende personen die een account hebben voor de operator in kwestie.
- (4) Gestandaardiseerde fiches: het project van gestandaardiseerde informatiefiches is het resultaat van een afzonderlijk initiatief van de wetgever. Ook al zijn er uiteraard elementen die gemeenschappelijk zijn met het tariefvergelijkingprogramma, toch gaat het om twee aparte benaderingen die tot doel hebben de consument beter in te lichten over de verschillende producten die op de markt worden aangeboden. Door de aard zelf van de interfaces (een afdrukbaar blad in A4-formaat voor de fiches en een invoerscherm voor het gebruikspatroon dat leidt tot de weergave van een lijst met berekeningsresultaten bij de prijsvergelijker) kunnen die twee benaderingen niet op elkaar worden afgestemd.
- (5) Gebruiksaanwijzing: het BIPT is zich ervan bewust dat er leemtes zijn in de handleiding die door Easy Change is opgesteld. Er is een intern project opgestart om deze documentatie bij te werken en efficiënter te maken, door bijvoorbeeld concrete voorbeelden te geven.
- (6) Overleg met de sector: telkens wanneer dat opportuun wordt geacht, spant het BIPT zich in om het advies van de sector te vragen, hetzij in de vorm van informatieve mailings, hetzij via verzoeken om te testen, ofwel via infosessies. De raadpleging van 16/01/2014 sluit aan bij dit streven naar een permanente dialoog met de sector in verband met de evolutie van het tariefvergelijkingprogramma. Het BIPT is van plan om dat overleg nog te versterken.
- (7) Audit voor kosten-batenanalyse: eerst moet eraan worden herinnerd dat het tariefvergelijkingprogramma voortvloeit uit een wettelijke verplichting die opgelegd is door de wetgever. Uit de jaarlijkse enquête 2013 die de UCL voor rekening van het BIPT heeft verricht over de situatie van de Belgische elektronische-communicatiemarkt vanuit het perspectief van de gebruikers blijkt dat ongeveer een derde van de personen die gebruikmaken van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT, vervolgens beslissen om van plan te veranderen, wat zou neerkomen op zo'n 1 à 2,3% van de volledige bevolking

(ook al is bij deze cijfers enige omzichtigheid geboden gelet op de kleine omvang van de statistische steekproef); de UCL heeft trouwens in vergelijking met het jaar 2012 een stijging van het percentage personen vastgesteld die van operator zijn veranderd na de prijsvergelijker te hebben geraadpleegd. Eind 2011 had het BIPT door Altran een audit laten uitvoeren van de prijsvergelijker: een aantal van de geopperde problemen zijn toen verholpen maar er moet evengoed worden vastgesteld dat de materie van prijsvergelijkers in de telecommunicatiesector zo specifiek en technisch is dat het helemaal niet makkelijk is om een volledige en echt nuttige consultancy te krijgen op dat gebied. Voor de exploitatie van deze tool is het BIPT momenteel gebonden aan het contract dat in 2007 gesloten is met Easy Change en het denkt niet dat een externe audit naar behoren kan bijdragen tot een verbetering van dat systeem. In elk geval zal de wetgeving inzake overheidsopdrachten op middellange termijn noodzakelijkerwijs leiden tot de organisatie van een nieuwe offerteaanvraag voor de voortzetting van dat project.

3 SCOPE VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA

3.1 HUIDIGE ALGEMENE STRUCTUUR VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA IN VIER MODULES

Belgacom

De gebruiker van de prijsvergelijker zou beter moeten worden georiënteerd naar de verschillende modules naargelang van zijn behoeften. Ook zou beter moeten worden aangegeven dat sommige tariefplannen een zeker gratis verbruik omvatten.

Platform

Het is wenselijk om een tv-module in te voeren. De prijsvergelijker zou moeten worden geharmoniseerd met de structuur van de gestandaardiseerde informatiefiches. Er zou duidelijk moeten worden vermeld dat de internetmodule betrekking heeft op vast en mobiel.

Telenet

De huidige structuur van de prijsvergelijker voldoet omdat ze overeenstemt met de markt.

Voo

Een aparte tv-module zou moeten worden gemaakt en een afzonderlijke module voor mobiel internet zou overwogen kunnen worden.

BIPT

De huidige structuur met vier modules, waaraan het waarschijnlijk opportuun zou zijn om een aparte tv-module toe te voegen, lijkt overeen te stemmen met de grote lijnen van de huidige telecommunicatiemarkt. De structuur van de internetmodule is in 2012 grondig herschikt om beter in te spelen op de ontwikkelingen van de markt: vast internet, mobiel internet en internet waarin vast en mobiel gecombineerd worden. Er zal worden nagegaan of het mogelijk is om de toegang tot de internetmodule aan te vullen met de adjectieven "vast en mobiel".

Het BIPT overweegt om door Easy Change een vijfde berekeningsmodule te laten ontwikkelen die enkel verband houdt met televisiediensten.

3.2 MOGELIJKE INTEGRATIE VAN DE AANBIEDERS VAN VASTE VOIP-TELEFONIE

Belgacom

De tariefplannen voor VoIP-telefonie moeten niet in aanmerking worden genomen omdat dit de informatie zou vertekenen die aan de consument wordt verstrekt wegens verschillen in kwaliteit.

Platform

Het is niet wenselijk om VoIP-telefonie op te nemen in de prijsvergelijker omdat dit product niet volledig substitueerbaar is.

Voo

De integratie van de VoIP-aanbieders wordt niet aanbevolen omdat de diensten niet vergelijkbaar zijn.

BIPT

Geen enkele van de respondenten is te vinden voor de opname van de aanbieders van VoIP-telefonie in de module voor vaste telefonie omdat de aangeboden dienst niet helemaal vergelijkbaar is met de dienst die door de traditionele operatoren wordt verstrekt (met name voor oproepen naar de nooddiensten). Dat thema wordt door de operatoren dus niet als prioritair beschouwd.

Het BIPT stelt echter vast dat op de markt van de vaste-telefoniedienst de aanbieders van VoIP-oplossingen in toenemende mate succes boeken en dat het moeilijk is om hun rol op de telecommunicatiemarkt te negeren, ook al zijn de karakteristieken niet volledig vergelijkbaar met die van de traditionele telefoondienst. Het BIPT is van plan om deze problematiek van de VoIP-aanbieders verder te onderzoeken.

Er moet worden opgemerkt dat de invoering van VoIP-telefonieaanbieders in de prijsvergelijker een aantal aanzienlijke problemen doet rijzen: deze ondernemingen zijn vaak in het buitenland gevestigd en daarom zou het soms moeilijk kunnen blijken om hun Belgische wettelijke verplichtingen op te leggen, ook al verstrekken ze diensten in België. Bovendien zal in de openbare interface van de module voor vaste telefonie een extra vraag moeten worden gesteld om te weten of de gebruiker van de prijsvergelijker reeds over een internetaansluiting beschikt bij een andere aanbieder of operator: in dat opzicht bestaat er een zekere conceptuele analogie met het geval van de aanbieders van telefonie via het CPS-mechanisme (voor de toegang tot hun diensten is een telefoonabonnement bij Belgacom nodig).

3.3 OPPORTUNITEIT VAN EEN EVENTUELE "STAND-ALONE" TV-MODULE

Belgacom

Men kan zich vragen stellen bij het werkelijke nut van een stand-alone tv-module, waarvoor het BIPT bovendien niet bevoegd is.

Platform

Het is wenselijk om een stand-alone tv-module toe te voegen ook al is het BIPT hiervoor niet bevoegd in Vlaanderen en in Wallonië.

Voo

Ter wille van de transparantie en het gemak voor de consumenten is een aparte tv-module wenselijk, ook al heeft het BIPT op dat gebied geen bevoegdheid in het hele land.

BIPT

Zoals hierboven vermeld is, overweegt het BIPT om door Easy Change een vijfde berekeningsmodule te laten ontwikkelen die enkel verband houdt met televisiediensten. Buiten zijn specifieke bevoegdheid op audiovisueel gebied op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, beschikt het BIPT ook nog over een bevoegdheid op het gebied van omroep voor de maatregelen inzake consumentenbescherming krachtens artikel 5, § 3, van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten.

3.4 BEHANDELING VAN DE GECOMBINEERDE AANBIEDINGEN OF BUNDELS

Belgacom

Er zou rekening moeten worden gehouden met de voordelen die gelden voor mobiele abonnementen waarop ingetekend is samen met een bundel (bijvoorbeeld voor de simkaarten van het gezin).

Platform

Dezelfde logica zou moeten worden gevolgd als voor de gestandaardiseerde informatiefiches, namelijk dat de mogelijkheid om verschillende aanbiedingen te combineren, zelfs wanneer ze geen bundel vormen, in aanmerking moet worden genomen. Het is tevens wenselijk om de bundels met verscheidene simkaarten in aanmerking te nemen.

Telenet

Terwijl een opvraging voor 3P-producten niet belet dat er in de resultaten eventueel 4P-producten verschijnen, laat een opvraging voor 4P-producten niet de mogelijkheden zien om bijvoorbeeld 3P-producten te combineren met mobiele abonnementen van de operator. Deze ongelijke aanpak doet bij de consumenten veel verwarring ontstaan.

Voo

De gebundelde producten met een combinatie van verscheidene simkaarten vormen geen prioriteit. Het is daarentegen absoluut noodzakelijk om rekening te houden met alle op de markt beschikbare aanbiedingen die gebundeld zijn met mobiel, hetzij in de vorm van een quadruple-playbundel of van een dual play- of triple-playbundel gecombineerd met een mobiel aanbod.

BIPT

Drie problemen hebben betrekking op de bundels en worden in dit deel verder besproken:

- Opduiken in de resultaten van producten die vollediger zijn dan de opvraging (bijvoorbeeld van de 4P-producten bij een 3P-opvraging);
- Vraag om bij de berekening van de bundels de combinaties van stand-alone producten in aanmerking te nemen;
- Eventualiteit van bundels die mobiel omvatten met meer dan één simkaart.

Het tariefvergelijkingsprogramma heeft als principe dat onder de plannen die de databank ervan vormen, wordt gezocht naar diegene die ten minste de criteria halen die in de opvraging staan. Zo geeft het programma in de internetmodule alle tariefplannen weer die ten minste de (nominale) snelheid bereiken die door de gebruiker is gevraagd. Dezelfde logica van "*wie meer kan, kan minder*" wordt toegepast in de module "bundels": als de gebruiker bijvoorbeeld een 2P-product vraagt met vaste telefonie en televisie, geeft de prijsvergelijker ook elke 3P- of zelfs 4P-bundel weer die aan de behoeften van de gebruiker kan beantwoorden. Uiteraard zijn het doorgaans de bundels die slechts strikt aan de opvraging beantwoorden, die het meest voordelig zijn.

Wat de vraag van enkele operatoren betreft om rekening te houden met de mogelijkheden tot combinatie van stand-alone aanbiedingen als antwoord op opvragingen van het type bundel (bijvoorbeeld de mogelijkheid om eventueel een 3P-bundel te combineren met een mobiel abonnement in antwoord op een opvraging voor 4P-producten), zou het om een bijzonder zware verwickeling gaan, die waarschijnlijk nieuwe problemen zou doen ontstaan, omdat het tariefvergelijkingsprogramma van in het begin is ontworpen met een opsplitsing in aparte en zelfstandige modules (momenteel vier). Het zou heel ingewikkeld en riskant blijken om producten te willen combineren van een module met producten van dezelfde operator in andere modules. Indien een operator aan zijn klanten voorstelt om bijvoorbeeld een 3P-bundel te combineren met een mobiel abonnement dan is het aan hem (zoals sommige operatoren dat trouwens al doen) om in de prijsvergelijker de overeenstemmende combinatie in te voeren in de vorm van een 4P-pack (waarschijnlijk inclusief een korting op de som van de maandelijkse abonnementen van de twee aldus gecombineerde producten) onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat deze combinatiemogelijkheid van de producten in kwestie in de vorm van een 4P-bundel duidelijk op zijn website wordt weergegeven (de validering door het BIPT-team bestaat immers uit de verificatie van de conformiteit van de door de operatoren voorgelegde plannen met de informatie die op hun site beschikbaar is).

De mogelijkheid om eventueel de vermenging van stand-alone tariefplannen in overweging te nemen om gecombineerde aanbiedingen te vormen die kunnen concurreren met de eigenlijke bundels botst bovendien op grote obstakels:

- De stand-alone producten kunnen hun eigen installatie- en activeringskosten hebben en het is niet evident om te weten hoe deze verschillende kosten zullen worden geïntegreerd in het kader van een gemengd product;
- Hoe zouden de toegestane combinatiemogelijkheden en de niet-toegestane combinaties worden bepaald?
- Hoe zouden de eventuele promoties die op de stand-alone producten worden gegeven, gecombineerd moeten worden?
- Ter wille van de transparantie voor de consumenten, is het van cruciaal belang dat de prijsvergelijker, voor elk tariefplan dat in de resultaten wordt weergegeven, de URL toont van de pagina op de website van de operator waarop de gebruiker kan klikken om meteen meer details te krijgen over het aanbod in kwestie bij de operator zelf. Indien het gemengde aanbod geen eigen pagina heeft op de website van de operator, wordt deze belangrijke functie onmogelijk gemaakt.

Ten slotte is er op de markt ontegensprekelijk een evolutie naar bundels waarin meer dan één simkaart met mobiel abonnement begrepen is. Het BIPT zal aan Easy Change vragen om dit verzoek om uitbreiding van de huidige module voor bundels te onderzoeken en eventueel (afhankelijk van de moeilijkheidsgraad) uit te voeren.

3.5 HET IN AANMERKING KOMEN VOOR HET SOCIALE TARIEF

Belgacom

Het zou beter zijn om aan te duiden of het voordeel dat inherent is aan het sociale tarief al dan niet van toepassing is. Nu is dat niet het geval voor de bundels.

Mobistar

De prijsvergelijker lijkt niet altijd correct rekening te houden met de kortingen die de operator toestaat aan gebruikers die in aanmerking komen voor een sociaal tarief.

BIPT

Het nieuwe artikel 38 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, dat gepubliceerd is op 28 april 2014, heeft de toepasselijkheid van het sociale tarief op de producten van het type bundel verduidelijkt voor gebundelde aanbiedingen met daarin de televisiedienst, die op zich geen deel uitmaakt van het sociale tarief. Deze wetswijziging bepaalt ook dat de kortingen op de verschillende elementen van de tarieven (aansluiting, abonnement, oproepkosten) door de begunstigden maar mogen worden gevraagd bij één enkele operator. Tot slot verplicht dit nieuwe artikel de aanbieders van sociale tarieven ertoe aan de begunstigden voor te stellen om de kortingen van het sociale tarief toe te passen op het financieel interessantste aanbod, rekening houdende met de diensten waarop ze willen intekenen.

De praktische werkwijze voor de toepassing van het sociale tarief op de bundels in het kader van het tariefvergelijkingsprogramma zal worden onderzocht.

3.6 GEBRUIK VAN DE AANWIJZER DIE WEERGEGEVEN WORDT BOVENAAN OP DE INVOERSCHERMEN

Belgacom

De waarden die gepaard gaan met de kwalificaties "laag / gemiddeld / zwaar gebruik" moeten worden herzien.

Mobistar

In de mobiele module zou standaard een zeker datavolume moeten worden voorgesteld vanaf de gemiddelde positie van de aanwijzer om op correcte wijze rekening te houden met de tariefplannen waarin een datavolume begrepen is.

Platform

Hoewel de aanwijzer het gebruik van het vergelijkingsprogramma vergemakkelijkt, stemmen de waarden die met de positie ervan gepaard gaan, niet noodzakelijk overeen met de realiteit op de markt, en zijn ze in het bijzonder niet helemaal coherent met de profielen van de nationale prijzenstudie. Voorbeeld: het aantal belminuten bij vaste telefonie is te hoog, het volume vast internet bij zwaar gebruik is te laag (er zou "onbeperkt" moeten staan in plaats van 150 GB) en de volumes van minuten en sms-berichten bij mobiel vertalen niet het bestaan van onbeperkte forfaits op de huidige markt.

Telenet

De waarden die gepaard gaan met de positie van de aanwijzer moeten worden bijgewerkt. Voor de internetmodule zouden andere parameters dan het volume erbij betrokken moeten worden, in het bijzonder de upload- en downloadsnelheden, omdat die op de markt belangrijke karakteristieken zijn. De voorgestelde waarden inzake snelheid zouden gekoppeld moeten worden aan de volumes.

Voo

Deze aanwijzer is zeer nuttig maar de bijbehorende waarden moeten worden herzien. Bij vast internet bijvoorbeeld komt een zwaar gebruik overeen met "onbeperkt" in plaats van met 150 GB. Ook in mobiel zijn er onbeperkte forfaits, terwijl de prijsvergelijker een waarde van slechts 200 minuten per maand koppelt aan een zwaar gebruik.

BIPT

Begin 2012 had het BIPT al eens een beperkte raadpleging van de markt gehouden in de optiek van een herziening van de standaardwaarden die gepaard gaan met de positie van de aanwijzer in de verschillende modules. Deze inspanning zal worden voortgezet, ook al moeten er twee moeilijkheden worden gemeld die inherent zijn aan deze problematiek:

- De operatoren zijn onderling niet noodzakelijk akkoord over de waarden die overeenstemmen met kwalificaties zoals laag / gemiddeld / zwaar gebruik;
- Er mag geen verwarring zijn tussen de behoeften van de gebruikers enerzijds en de commerciële aanbiedingen van de operatoren anderzijds: het is niet omdat er op de markt producten zijn die onbeperkte minuten of sms'en of data bevatten dat een consument, zelfs bij intensief gebruik, behoefte heeft aan een onbeperkt volume van de dienst in kwestie. In de praktijk probeert het BIPT aan de verschillende posities van de aanwijzer waarden te koppelen volgens zijn kennis van de markt en op basis van statistische informatie die bij de operatoren wordt verzameld. Hoewel deze oefening wordt bemoeilijkt door de verschillen tussen operatoren zouden in een ideaal geval bijvoorbeeld de waarden moeten worden vastgelegd die gepaard gaan met de posities "laag" en "zwaar" op basis van respectievelijk de eerste en laatste deciel van de statistische distributie, genomen over het geheel van de beoogde gebruikers, van de beschouwde grootheid (zoals het datavolume of het aantal sms'en). Met deze benadering is het evident dat de waarde die met een zwaar gebruik overeenstemt, een eindig

getal blijft. Bovendien stelt het BIPT vast dat de algemene voorwaarden van de operatoren bij het concept van onbeperktheid vaak waarschuwingen geven.

Wat de suggestie betreft om aan de positie van de aanwijzer in de internetmodule (vast en/of mobiel) niet alleen waarden inzake datavolume maar ook waarden van transmissiesnelheid te koppelen, is het BIPT van oordeel dat, gelet op de grote moeilijkheden inzake interpretatie van snelheden van producten voor breedbandinternettoegang (zie deel 4.2), die voortvloeien uit grondige verschillen tussen de toegepaste technologieën, het niet wenselijk is om aan de positie van de aanwijzer prestaties inzake snelheid te koppelen. Het tariefvergelijkingprogramma, dat op de allereerste plaats een tool is voor prijsvergelijking, vormt niet het gepaste platform voor de vergelijking van overdrachtsnelheden van deze producten.

De mogelijkheid in de mobiele module om naar het voorbeeld van wat gebeurt voor de minuten en sms-berichten, een zeker datavolume te associëren met de stand van de aanwijzer, zal echter grondiger worden onderzocht door het BIPT. De reden waarom het BIPT momenteel het datavolume dat met de aanwijzer geassocieerd wordt, op nul laat staan, is dat men ervanuit kan gaan dat de structuur van de mobiele markt grosso modo tweeledig is: een submarkt van houders van eindtoestellen zoals smartphones of tablets, die geïnteresseerd zijn in data enerzijds en anderzijds een submarkt van bezitters van gewone gsm-telefoons die (bijna) geen datadiensten gebruiken, ook al evolueert de markt van de mobiele eindtoestellen duidelijk naar een toenemend aandeel gebruikers van de eerste categorie, zowel in België als in het buitenland.

3.7 MOGELIJKHEID OM HET GEBRUIKSPATROON IN TE VULLEN VIA BASISINFORMATIE OF GEDETAILLEERDE INFORMATIE IN DE MODULES VAST EN MOBIEL

Belgacom

Het scherm met uitvoerige informatie is een goede oplossing, ook al zou dit misschien vereenvoudigd kunnen worden.

Mobistar

Er wordt voorgesteld om het scherm met de uitvoerige informatie af te schaffen en in het basisscherm de vraag over te brengen in verband met het aantal on-net belminuten.

Platform

Dit uitvoerige scherm mag blijven bestaan voor zover het een optie blijft en geen verplichting, ook al wordt het gebruik van het tariefvergelijkingprogramma daardoor ingewikkelder.

Voo

Het uitvoerige scherm kan nuttig blijken maar het gebruik ervan moet optioneel blijven.

BIPT

Het tariefvergelijkingprogramma biedt automatisch het basisscherm aan, dat sterk vereenvoudigd is. Het uitvoerige invoerscherm met de verbruiksparementen blijft volledig optioneel en kan nuttig blijken voor prijsbewuste consumenten (alsook voor de operatoren zelf om meer doorgedreven tests te verrichten). Er wordt overigens opgemerkt dat de nationale vergelijkingen van de Belgische tarieven gebaseerd zijn op het gebruik van dit uitvoerige invoerscherm.

In het basisscherm wordt rekening gehouden met het aspect van de on-net oproepen via de vraag over de vaakst gebelde operator.

3.8 NUT VAN DE VRAAG OVER DE MEEST OPGEBELDE OPERATOR

BASE

De vraag over de vaakst gebelde operator is nog relevant omdat sommige tariefplannen nog altijd een onderscheid maken tussen on-net en off-net oproepen.

Belgacom

Deze vraag is de afgelopen jaren veel minder relevant geworden door de overdraagbaarheid van de nummers en omdat de operatoren slechts over de identiteit van het gebelde netwerk beschikken.

Mobile Vikings

De vraag over de vaakst gebelde operator is zeer belangrijk en heeft een ontegensprekelijke toegevoegde waarde voor de operatoren die voorkeurtarieven bieden voor oproepen naar bepaalde nationale bestemmingen.

Mobistar

De vraag naar de vaakst gebelde operator heeft geen nut bij mobiel en mag wegvallen. Parallel daarmee, aangezien de prijs van de oproepen niet meer afhankelijk is van het uur, wordt voorgesteld om het antwoord "op elk moment" standaard te programmeren in de vraag over het verkozen tijdstip om te bellen.

Platform

Het merendeel van de operatoren beheren de communicatie uitsluitend op het niveau van het netwerk en deze vraag kan enkel door de consument worden beantwoord. De vraag in verband met de mms-berichten mag worden geschrapt want het gebruik van die dienst is marginaal. In de Franstalige versie zou de term "Données" beter worden vervangen door "data" of "surf" of "internet".

Telenet

Deze vraag heeft tegenwoordig zijn belang verloren en is niet meer relevant. Er moet worden overwogen om die te schrappen.

Voo

Die vraag is niet nuttig meer omdat er geen tariefverschil meer is en de klanten niet weten naar welke operatoren ze het vaakst bellen. Als de on-net oproepen echter gratis zijn, is het nuttig om dit te kunnen vermelden.

BIPT

Op het stuk van mobiele telefonie wordt de jongste jaren een trend duidelijk met tariefplannen van het type ATAN ("Any Time, Any Network") waarin er voor de belminuten één prijs wordt gehanteerd voor alle nationale oproepen (behalve naar speciale nummers). Toch blijven sommige aanbieders, in het bijzonder bepaalde MVNO's, voor mobiele diensten alles inzetten op de tarifaire differentiatie naargelang van de gebelde nummers. Het BIPT stelt vast dat het antwoord van de verschillende respondenten op deze vraag hun eigen commerciële praktijken weerspiegelt, maar dat het tariefvergelijkingsprogramma bedoeld is als een zo universeel mogelijke tool, door de specifieke eigenschappen van alle spelers op de markt te dekken.

Aangezien de operatoren enkel de identiteit van het gebelde netwerk kennen en niet de dienstenaanbieder (informatie die vermeld wordt op de gedetailleerde facturen), is het uiteraard aan de consument om te weten of hij merendeels naar nummers belt die bij een specifieke aanbieder horen (bijvoorbeeld voor de oproepen binnen de familie of vriendenkring).

Het is contradictorisch om enerzijds de schrapping te vragen van deze vraag over de vaakst gebelde operator en anderzijds te vragen om rekening te houden met gratis on-net oproepen: deze on-net oproepen kunnen niet correct worden meegeteld in de berekeningen tenzij de hoofdzakelijk gebelde operator bekend is aangezien de gemiddelde kosten voor het gebruik van een tariefplan dat gratis on-net verkeer bevat, gunstig zullen worden beïnvloed wanneer de gebruiker voornamelijk belt naar klanten van de operator in kwestie.

Deze vraag in verband met de vaakst gebelde operator blijft dus relevant en wordt behouden. In elk geval gaat het maar om een vraag van facultatieve aard.

Op dezelfde manier blijft de mogelijkheid om rekening te houden met verschillende prijzen naargelang van het tijdstip van de oproep belangrijk in de huidige stand van de markt, heel specifiek wat de vaste telefonie betreft: talrijke tariefplannen bieden, onder andere via opties, gratis bellen in de daluren aan. De keuze van het BIPT om niet automatisch aan de gebruikers "Op elk moment" voor te stellen op de vraag over het verkozen tijdstip om te bellen, wordt gemotiveerd door de doelstelling om aan de gebruikers resultaten te geven die zo gedifferentieerd mogelijk zijn en die getrouw hun werkelijke gedrag inzake gebruik van de diensten weerspiegelen.

Ook al is het beroep op de mms-diensten niet erg groot, toch kan het rekening houden met de kosten van diensten door het programma nuttig blijken voor sommige groepen van consumenten. Het rekening houden met de mms-berichten in de berekeningen van de prijsvergelijker vereist overigens slechts één waarde in de openbare interface (die standaard op nul staat) en drie parameters in de administratieve tool (on-net mms, off-net mms, internationaal mms).

3.9 STRUCTUUR VAN DE MODULE INTERNET (VAST / MOBIEL / GECOMBINEERD)

BASE

Het zou nuttig zijn om vast internet te scheiden van mobiel internet omdat de specifieke eigenschappen van deze twee soorten van producten niet altijd dezelfde zijn.

Belgacom

De gebruikers zouden beter georiënteerd en ingelicht moeten worden, bijvoorbeeld over de extra mogelijkheden die via vast internet worden geboden door sommige tariefplannen, in geval van opvragingen met betrekking tot mobiel internet.

Telenet

De huidige aanpak is correct en coherent maar er zou duidelijk moeten worden vermeld dat deze module betrekking heeft op vast internet en op mobiel internet.

Voo

Men kan zich afvragen of deze structuur nog nuttig is gelet op het bestaan van gemeenschappelijke of gedeelde wifi-netwerken.

BIPT

In 2012 heeft het BIPT reeds een grote aanpassing van de openbare interface van de internetmodule doorgevoerd om de werkelijkheid op de markt beter te weerspiegelen. Er is onder andere gebleken dat er geen reden was om de gebruikers dezelfde vragen te stellen voor vast internet en voor mobiel internet. De mogelijkheid van aanbiedingen die vast en mobiel internet combineren weerspiegelt een zekere evolutie van de producten die op de markt aangeboden worden.

De toevoeging van een rekenmodule die specifiek is voor mobiel internet, naast de module voor vast internet, is toen overwogen, maar is niet in aanmerking genomen om het beginscherm van de prijsvergelijker niet te veel te verzwaren. Bovendien, ook al zijn sommige vragen niet relevant voor de twee vormen van breedbandinternettoegang, zijn er daarentegen verschillende parameters van verbruik die identiek zijn (bijvoorbeeld het vereiste volume) en is het logisch gebleken om de producten voor breedbandinternettoegang op te nemen in één enkele module, waarbij aan de gebruiker de mogelijkheid werd gegeven om zijn behoefte te preciseren door te kiezen tussen vast internet / mobiel internet / vast en mobiel internet. Deze aanpak is verwant met die van de mobiele module waarin elke gebruiker uitgenodigd wordt om het soort van tariefformule te selecteren die hem interesseert: prepaid / postpaid / om het even.

Bovendien mag niet uit het oog worden verloren dat mobiele internettoegang ook inbegrepen is in de mobiele module, in combinatie met de diensten voor mobiele spraaktelefonie en sms'en/mms'en.

Het bestaan van wifi-netwerken met beperkt bereik, in de vorm van gemeenschappelijke of gedeelde netwerken, verleent uiteraard een mobiele dimensie aan de vast-internetproducten, maar de tot stand gebrachte dienst kan niet worden vergeleken met die van de echte mobiele cellulaire netwerken (3G en 4G) wegens de zeer partiële dekking van het grondgebied enerzijds en het ontbreken van een handover-functie anderzijds. De operatoren die deze wifi-functie aanbieden worden uitgenodigd om dat te vermelden in het veld "Aanvullende kenmerken".

Ten slotte kan het behoud van de producten voor vaste en mobiele breedbandtoegang in eenzelfde module van de prijsvergelijker worden gerechtvaardigd door een toenemende convergentie van de producten in kwestie en dus door bepaalde substitutie-effecten, met in het bijzonder de opkomst van mobiele technologieën zoals LTE (4G-netwerken) die in staat zijn om efficiënt te concurreren met de draadtechnologieën van de familie xDSL of EuroDocsis.

3.10 NUT VAN DE BIJKOMENDE KARAKTERISTIEKEN VAN DE INTERNETPRODUCTEN

Belgacom

Er bestaan twijfels over de relevantie en het nut van deze bijkomende functies.

Platform

Deze aanvullende kenmerken zijn niet relevant bij mobiel internet en ze mogen wegvallen, omdat ze het gebruik van de prijsvergelijker onnodig ingewikkeld maken. Het is van essentieel belang om de vraag "Beschikt u over een telefonisch abonnement bij Belgacom?" te schrappen, omdat ze discriminerend is voor de andere operatoren.

Voo

De vragen in verband met deze bijkomende karakteristieken moeten worden geschrapt omdat ze het gebruik van de prijsvergelijker onnodig ingewikkeld maken. Het is van essentieel belang om de vraag "Beschikt u over een telefonisch abonnement bij Belgacom?" te schrappen, omdat ze discriminerend is voor de andere operatoren, en in het bijzonder het antwoord "Ja", dat het standaardantwoord is.

BIPT

Het BIPT zal de relevantie en het werkelijke nut herbekijken van de vragen in verband met de bijkomende karakteristieken zoals e-mailadressen, antispamprogramma, antivirusprogramma en persoonlijke website.

Het is daarentegen van fundamenteel belang om de vraag over de eventuele beschikbaarheid van een telefoonabonnement bij Belgacom te behouden om op gepaste wijze de situatie van de alternatieve operatoren (OLO's) te dekken die gebruikmaken van ontbundelde producten op het netwerk van de historische operator om hun klanten breedbandinternettoegang aan te bieden:

- als de gebruiker al een telefoonabonnement bij Belgacom heeft, kan hij internettoegang krijgen via een OLO die de internettoegangsdiens aanbiedt via het gedeelde gebruik van de bestaande lijn, waarvoor hij al een telefoonabonnement aan Belgacom betaalt;
- beschikt hij daarentegen niet over een telefoonabonnement bij Belgacom, dan is het nog mogelijk om de breedbandtoegangproducten te krijgen bij sommige OLO's die onder hun eigen voorwaarden, de telefoonlijn van Belgacom doorverkopen.

Hier wordt onderstreept dat de uitdrukkelijke vermelding van de naam Belgacom rechtstreeks voortvloeit uit het statuut van historische operator van het openbare geschakelde telefoonnet van Belgacom, aan wie het BIPT al jarenlang technische verplichtingen inzake toegang tot dat netwerk oplegt: in dat opzicht is er geen enkele symmetrie te vinden met andere operatoren, zoals de OLO's of de kabeloperatoren die de vroegere teledistributienetten exploiteren om interactieve diensten aan te bieden. De situatie tussen koper en kabel is in dat opzicht niet symmetrisch. In het kader van de openstelling van de kabel, is er geen situatie vastgelegd van het type "shared pair", in tegenstelling tot wat gebeurt op het netwerk van Belgacom: deze "shared pair"-configuratie vertaalt op het openbare geschakelde telefoonnet van Belgacom een fysiek gedeeld gebruik van de bandbreedte die beschikbaar is op het koperpaar tussen de analoge telefonie die wordt aangeboden door de historische operator in de lage band enerzijds en de breedbandinternettoegang (technologieën van de xDSL-familie) in de hoge band anderzijds.

Bijgevolg zal er, zelfs wanneer de kabel effectief opengesteld zal zijn (namelijk wanneer de OLO's bundels zullen aanbieden via de netwerken van de kabeloperatoren), geen vraag zijn die gelijkwaardig is aan de vraag die nu wordt gesteld over het telefoonabonnement bij Belgacom, omdat het eventuele bestaande abonnement op analoge teledistributie de facto overgedragen zal zijn naar de OLO die de doorverkoop ervan moet garanderen om zijn digitale diensten te kunnen aanbieden. Er dient te worden opgemerkt dat een dergelijke vraag des te minder zin zou hebben daar het met de openstelling van de kabel niet mogelijk zal zijn om van een OLO een BB only-product te krijgen, omdat de OLO's die toegang hebben tot deze netwerken, verplicht zullen zijn om in hun producten televisie op te nemen.

Om toch een maximale neutraliteit van het tariefvergelijkingsprogramma te garanderen zal het BIPT nogmaals de suggesties overwegen om een negatief antwoord in plaats van een positief antwoord voor te stellen op deze vraag.

3.11 RELEVANTIE VAN DE VRAGEN GESTELD VOOR DIGITALE TELEVISIE

Belgacom

Deze vragen hebben de verdienste dat ze de aandacht vestigen op het feit dat het om diensten voor digitale televisie gaat. In het bijzonder de vraag in verband met de harddisk is relevant. Een eventuele vraag over het aantal op de installatie aan te sluiten televisietoestellen is bijzonder delicaat omdat, hoewel de kabeloperatoren de aansluiting van verscheidene analoge televisietoestellen toestaan, het niet gaat om een dienst die vergeleken kan worden met de digitale-tv-dienst.

Platform

Deze vragen stellen de consumenten in staat te zien dat er op de markt verschillende keuzes voorhanden zijn, maar het is niet nodig om de tool te verzwaren met een extra vraag over het aantal televisietoestellen.

Telenet

Omwille van de harmonisatie met de informatiefiches en rekening houdende met het toenemende commerciële belang, zouden er vragen moeten worden toegevoegd over functies zoals de multiscreen en het nomadisch gebruik, omdat de vermelding van deze mogelijkheden als bijkomende karakteristieken voor de gebruiker niet duidelijk is en nadelig is voor de vergelijkbaarheid van de producten. Het is eveneens belangrijk om een vraag te stellen over de beschikbaarheid van de eindtoestellen (voor internet, mobiel en televisie).

Voo

Het is belangrijk dat de consument zich kan realiseren dat er keuze bestaat op de markt. Bovendien zou een vraag over het aantal op de installatie aan te sluiten televisietoestellen eventueel nuttig kunnen blijken, hoewel dat de prijsvergelijker onnodig ingewikkeld zou maken.

BIPT

De relevantie van de vragen over de functies van de digitale-televisiedienst zal worden herbekeken in het kader van de uitwerking van een aparte tv-module, waarvan de vragen vanzelfsprekend zouden moeten worden afgestemd op de vragen die worden gesteld in het tv-gedeelte van de module van de bundels. In het bijzonder zouden bepaalde redundanties moeten worden vermeden, zoals de vragen over de beschikbaarheid van een harddisk in de decoder enerzijds, en over de functies van het type videorecorder anderzijds. Er zouden daarentegen andere vragen gesteld moeten worden om de behoeften en de verwachtingen van de consumenten te achterhalen, zoals de multiscreenfuncties, die ontegensprekelijk meer succes oogsten op de markt.

4 INLICHTINGEN VERSTREKT AAN DE GEBRUIKERS

4.1 VOORSTELLING VAN DE RESULTATEN

Platform

Wanneer de gebruiker voor 4P-producten een simulatie uitvoert, zou hij in de resultaten ook de combinaties moeten zien die aan zijn behoefte voldoen en die mogelijk zijn buiten een 4P-bundel. Bovendien moet worden vergeleken wat vergelijkbaar is: de oplossing van decoders die gehuurd worden zou niet mogen worden vergeleken met een oplossing waarbij de decoder wordt gekocht.

De manier waarop de kosten worden berekend is niet altijd duidelijk, in het bijzonder voor de verrekening van de promoties, de kortingen, de extra's en de aanvullende kenmerken. De manier waarop tariefplannen die vanuit het kostenooqpunt gelijk eindigen, gerangschikt worden, is niet duidelijk.

Mobile Vikings

De icoontjes die op de resultatenpagina verschijnen zijn niet altijd heel expliciet (bijvoorbeeld het rode kruisje voor de voordelen). Bovendien is er een gebrek aan coherentie in de praktijken van de operatoren in verband met de benaming van de tariefplannen: sommigen vermelden daar voordelen zoals de methodes voor automatisch herladen (prepaid kaarten).

Mobistar

Het is heel moeilijk geworden om een onderscheid te maken tussen de extra's, de promoties, de kortingen en de aanvullende kenmerken. De voordelen zoals gratis belminuten en sms'en tussen gezinsleden moeten kunnen worden aangeduid.

Platform

Behalve de gemiddelde maandelijkse kosten en de maandelijkse vaste kosten, zou een derde berekeningsresultaat moeten worden toegevoegd, waarin rekening wordt gehouden met alle promoties.

Telenet

Naast de gemiddelde maandelijkse kosten en het maandabonnement, zou een derde resultaat moeten worden toegevoegd, waarin alle beschikbare promoties met hun prijs worden vermeld.

Voo

Er moet strikter worden geantwoord op de opvraging van de gebruiker en er moeten geen 4P-bundels worden getoond na een opvraging over 2P- of 3P-producten.

BIPT

In deze rubriek zijn verschillende punten aan bod gekomen:

- (1) De huidige weergave van de resultaten voor internet en de bundels, met een dubbel cijfer (het nominale maandabonnement van het product en het resultaat van de economische berekening van de gemiddelde maandelijkse kosten die door de prijsvergelijker wordt gemaakt) is al redelijk zwaar, ook al wordt het verschil tussen deze twee resultaten duidelijk uiteengezet in de online verstrekte uitleg. Het lijkt niet redelijk om dit nog te verzwaren met een derde cijfer, dat de consumenten alleen maar in verwarring zou brengen. De gemiddelde maandelijkse kosten houden trouwens al rekening met alle relevante elementen, waaronder ook de promoties, voor zover het om onvoorwaardelijke promoties gaat (voor de voorwaardelijke promoties wordt doorverwezen naar deel 5.3).
- (2) Wat betreft de producten die in de resultaten worden vermeld voor opvragingen over bundels, wordt verwezen naar deel 3.4.
- (3) Huur of aankoop van de decoders: zie deel 5.7.

- (4) Wat de benaming van de tariefplannen betreft, is het nodig, om aan de consument volledige resultaten te verstrekken, dat tariefplannen worden gesplitst naargelang het contract al dan niet via het web wordt genomen, omdat sommige voordelen in sommige gevallen kunnen afhangen van de manier van inschrijving of herladen (zie ook deel 5.4).
- (5) Het veld "Aanvullende kenmerken", dat onlangs is ingevoerd door het BIPT, staat ter beschikking van de operatoren om eventueel voordelen te vermelden zoals gratis diensten onder gezinsleden.
- (6) In de presentatie van de resultaten worden de tariefplannen die precies dezelfde gemiddelde maandelijkse kosten hebben als resultaat van de berekeningen verricht via de algoritmen weergegeven in alfabetische volgorde.

4.2 INFORMATIE VERSTREKT OVER DE BEHOEFEN INZAKE VOLUME EN SNELHEID WAT INTERNETTOEGANG BETREFT

Telenet

De snelheid van internettoegang vormt een belangrijk criterium in de keuze van de consument. Om deze beter te informeren, zou overwogen kunnen worden om aan de aanbieders van de breedbandtoegangsproducten te vragen dat ze de werkelijke gemiddelde snelheid van elk van hun producten vermelden.

Voo

Er moet rekening worden gehouden met de werkelijke snelheid en niet met de theoretische maximumsnelheid. Het is in het bijzonder incorrect om het aan Belgacom toe te staan om in de prijsvergelijker zijn internetproducten te laten vermelden met een snelheid van 50 Mbps, terwijl deze theoretische maximumwaarde voor minstens 50% van de huishoudens niet beschikbaar is. Op dat punt miskent het BIPT het principe van de naleving van het gewijsde (arrest van de rechtbank van Nijvel).

BIPT

Op strikt juridisch vlak is het BIPT niet gebonden aan het arrest van de rechtbank van Nijvel, dat het resultaat is van een geschil waarin Belgacom en Voo betrokken partij waren. Het BIPT heeft maatregelen genomen opdat Belgacom de gebruikers van het tariefvergelijkingsprogramma informeert over de werkelijke snelheid op basis van het adres, waarbij in de aanvullende kenmerken een vermelding werd opgelegd van de URL ad hoc die verwijst naar de website van Belgacom.

Bovendien moeten Belgacom en de OLO's die gebruikmaken van het netwerk van Belgacom gelijk worden behandeld.

In het kader van een prospectieve benadering waarbij rekening wordt gehouden met de geleidelijke uitrol door Belgacom van de VDSL2- en vectoring-technologieën, lijkt het het BIPT gepast om in de resultaten van de simulaties in verband met breedbandinternettoegang de producten van deze operator te laten verschijnen (en eventueel van de OLO's die gebruikmaken van de ontbundelde producten van Belgacom) met de beste snelheid die ze kunnen bieden, terwijl de gebruikers worden aangespoord om de website van deze operatoren te raadplegen om zich te vergewissen van de werkelijke prestaties die ze in de praktijk kunnen krijgen, rekening houdende met hun juiste adres. Deze behandeling lijkt billijk, in het belang van de voorlichting van de consumenten, met name rekening houdende met het feit dat de breedbandtoegangsproducten die worden aangeboden met de Eurodocsis-norm op de kabelnetten evenmin in staat zijn om de permanentie van de commercieel aangekondigde transmissiesnelheid te garanderen, aangezien de werkelijke snelheid op deze netwerken sterk kan afhangen van de belasting door het verkeer in het lokale deel van het distributienetwerk.

Het BIPT zal toch de optimale manier herbekijken om de internettariefpunten te valideren (alsook de bundels die een internet-onderdeel bevatten) in de context van het tariefvergelijkingprogramma, waarbij tegelijk een zo objectief mogelijke informatieverstrekking aan de consumenten en een neutrale en niet-discriminerende behandeling van de verschillende operatoren worden gewaarborgd. De eventuele link tussen de prijsvergelijker en de cartografie van de netwerken zou eventueel de mogelijkheid zijn om een oplossing voor meer transparantie aan te reiken.

Behalve dat het voorstel om de gemiddelde snelheid aan te geven van de internetproducten niet werkelijk zou leiden tot een betere voorlichting van de consumenten dan de momenteel aanbevolen oplossing van een vermelding in het veld m.b.t. de aanvullende kenmerken, van een verwijzing naar de site van de operator waar de gebruiker de werkelijke snelheid kan achterhalen voor zijn adres van aansluiting, zou ze ook grote moeilijkheden opleveren voor het bepalen van de methode van het gemiddelde. Ten slotte leggen de FAQ's duidelijk het verschil uit tussen theoretische snelheid en werkelijk beschikbare snelheid op het eigen adres. Zoals hierboven vermeld, wenst het BIPT toch de transparantie daarover te verbeteren door een link te creëren tussen de prijsvergelijker en de cartografie van de netwerken die zal worden ontwikkeld in het kader van het "Atlas"-project.

4.3 ONLINE VERSTREKTE UITLEG

Belgacom

Het komt vaak voor dat het icoon "i" geen informatie geeft.

BIPT

Er zal een overzicht van de lege pop-ups worden gemaakt en er zal aan Easy Change worden gevraagd om ze met nuttige uitleg aan te vullen.

5 ELEMENTEN WAARMEE IN DE KOSTENBEREKENINGEN REKENING WORDT GEHOUDEN

5.1 BEHANDELING VAN DE INSTALLATIEKOSTEN

BIPT

Er zijn geen opmerkingen geformuleerd over het beheer van de installatiekosten, met het onderscheid dat vroeger al door het BIPT is gemaakt tussen de installatie door een technicus van de operator enerzijds en anderzijds de installatie door de klant zelf.

5.2 BEHANDELING VAN DE EXTRA'S ("ADD-ONS")

Platform

De huidige situatie is bevredigend maar in sommige gevallen lijken bepaalde add-ons niet naar behoren te zijn geactiveerd.

BIPT

Zonder concrete voorbeelden van anomalieën, is het voor het BIPT moeilijk om te vermelde problemen op te sporen. Zoals steeds in het verleden, is het BIPT uiteraard bereid om elk redelijk verzoek te onderzoeken om de betrouwbaarheid van de berekeningen te verbeteren en de vastgestelde problemen voor te leggen aan zijn consultant, teneinde eventueel de nodige correcties aan te brengen.

Er moet eraan wordt herinnerd dat het BIPT al verscheidene verbeteringen heeft aangebracht inzake verrekening van de tariefopties, in het bijzonder voor de velerlei add-ons.

5.3 MEEREKENEN VAN TIJDELIJKE PROMOTIES

BASE

Promoties van tijdelijke aard moeten worden meegeteld in de kostenberekening door het effect ervan af te schrijven over een periode van 36 maanden.

Belgacom

De gewijzigde aanpak waartoe het BIPT in de herfst van 2013 heeft besloten, voldoet niet omdat het merendeel van de promoties, die net als in andere sectoren vooral bedoeld zijn om nieuwe klanten aan te trekken, niet langer worden meegenomen in de berekeningen. Deze benadering is bovendien incoherent met de aanpak die wordt gevolgd voor de gestandaardiseerde informatiefiches. Er wordt voorgesteld om aan de gebruiker de keuze te laten tussen het maken van simulaties met of zonder promoties: wanneer de promoties niet worden meegeteld, moet de aandacht van de gebruiker worden gevestigd op de noodzaak om de voorwaarden voor de toekenning van de desbetreffende promoties te controleren.

Platform

Het is belangrijk dat de tijdelijke promoties in aanmerking worden genomen want anders zou de prijsvergelijker geen toegevoegde waarde hebben.

Voo

Er moet rekening worden gehouden met de tijdelijke promoties, en in het bijzonder met promoties naar keuze (bijvoorbeeld de mogelijkheid voor de nieuwe klant om te kiezen tussen kosteloze vaste kosten of een geschenk zoals een tablet). Er moet worden teruggekeerd naar de situatie van voor oktober 2013, namelijk het meetellen van promoties van nieuwe klanten in de berekening van de gemiddelde kosten.

BIPT

Het tariefvergelijkingprogramma telt in zijn berekeningen enkel de promoties mee die onvoorwaardelijk van toepassing zijn op alle klanten. Zodra een operator een deel van de klanten uitsluit door een voorwaarde op te leggen voor het verkrijgen van de promotie, wordt deze promotie een voorwaardelijke promotie. Ze wordt dan niet meer meegeteld in de berekening van de gemiddelde maandelijkse kosten en wordt dan enkel zuiver ter informatie vermeld. Het zou te ingewikkeld zijn om rekening te houden met de werkelijke situatie van de consument (oude/nieuwe klant voor elke dienst en elke operator) zonder het tariefvergelijkingprogramma heel sterk te verzwaren en ingewikkeld te maken. Bovendien zou het misleidend zijn om de consument te doen denken dat hij (automatisch) recht zal hebben op een promotie terwijl dat niet het geval is.

Het voorstel om de gebruikers eventueel de mogelijkheid te geven om de prijsvergelijker te doen werken met of zonder tijdelijke promoties zal echter grondiger worden onderzocht door het BIPT om de implicaties daarvan te meten.

5.4 VOORDELEN AANGEBODEN BIJ INTEKENING OP HET CONTRACT VIA HET WEB

Platform

Deze voordelen moeten worden vermeld maar de gebruiker moet erover worden ingelicht dat ze niet worden meegerekend.

Voo

Het moet mogelijk zijn om alle geboden voordelen in geval van intekening te vermelden.

BIPT

In de huidige stand van het systeem, dat de gebruiker geen vraag stelt over de manier waarop hij van plan is zijn contract te sluiten, wordt aanbevolen om eventueel een variante van de betrokken tariefplannen in te voeren die overeenstemt met de voorwaarden voor inschrijving via het web, met vermelding van deze voorwaarde inzake toegankelijkheid tussen haakjes in de benaming van het tariefplan (behalve indien het webdeal-plan verbonden is aan een voorwaardelijke promotie, in welk geval de webdeal niet in aanmerking wordt genomen).

5.5 BEHEER VAN INTERNATIONALE OPROEPEN

Belgacom

De lijst van de landen waarvoor de operatoren de beltarieven moeten bepalen is langer dan die van de landen die de gebruiker kan selecteren: de twee lijsten zouden identiek moeten zijn. De procedure voor invoering van de internationale tarieven zou gerationaliseerd moeten worden: enkel de templates met de prijzen van de internationale oproepen zouden door het BIPT gevalideerd moeten worden en het zou niet noodzakelijk moeten zijn om elk tariefplan waarop de template slaat voor validering voor te leggen. Er is interactie tussen de nationale en internationale tarieven qua set-upkosten.

Platform

De lijst van internationale bestemmingen zou ingekort moeten worden. Men kan zich afvragen wat voor een effect deze internationale verbindingen op het resultaat hebben.

Voo

Het is niet nuttig om de berekening van de internationale oproepen te vermelden in de berekening van de kosten.

BIPT

De reacties die ontvangen zijn in de mailbox die bij het tariefvergelijkingsprogramma hoort laten zien dat er een zekere interesse van de gebruikers bestaat om rekening te houden met de internationale oproepen (sommige gebruikers klagen trouwens soms over het feit dat sommige minder gebruikelijke bestemmingen ontbreken). Daarom is de lijst van bestemmingen aangevuld met een aantal grote landen die ontbraken (met name Argentinië, Brazilië, Japan en Mexico). Het lijkt opportuun om internationale oproepen in de berekeningen van de gemiddelde kosten van de verschillende producten op de markt te behouden, onder andere omdat de prijzen van deze oproepen doorgaans aanzienlijk hoger liggen dan de prijzen van de nationale oproepen.

In 2012 heeft het BIPT aan Easy Change gevraagd om de functie van de templates toe te voegen om het codeerwerk van de tariefplannen door de operatoren te verlichten door te vermijden dat zij telkens de volledige lijst van deze tarieven moeten inbrengen voor elk tariefplan apart. Dit betrof een zware en nogal dure aanpassing van de administratieve tool, die nu met tevredenheid wordt gebruikt door het merendeel van de operatoren.

Destijds is echter beslist om geen link te leggen tussen de tariefplannen en de internationale templates, die dus slechts een optionele hulp vormen bij de codering van de prijzen van internationale oproepen. Deze aanpak is flexibel omdat ze bijvoorbeeld de operatoren de gelegenheid biedt om voor sommige tariefplannen, waarvan de internationale prijzen in het begin vastgelegd zijn door middel van een template, rechtstreeks in het plan wijzigingen aan te brengen in sommige van die prijzen. De alternatieve aanpak die erin zou hebben bestaan voor elke simulatie de prijzen van de internationale oproepen te gaan opzoeken in de juiste template die gelinkt zou zijn aan het geteste tariefplan, is duidelijk moeilijker bevonden om te beheren op het niveau van de administratieve tool, met grotere risico's op slecht functioneren.

Wat betreft de lijsten van de landen van bestemming had het BIPT in eerste instantie aan Easy Change niet gevraagd om de nieuwe bestemmingen te activeren in de lijst die voorgesteld wordt in de openbare interface van de prijsvergelijker, omdat de prijzen van de oproepen van deze nieuwe landen nul waren voor alle bestaande plannen, wat de resultaten voor de consumenten zou hebben vervalst. Sedertdien is de situatie in ruime mate geregulariseerd, naargelang van de invoering van nieuwe tariefplannen of van wijzigingen in reeds bestaande tariefplannen: het BIPT heeft deze nieuwe landen van bestemming onlangs laten activeren, die voortaan in het openbare deel van de prijsvergelijker te zien zijn.

5.6 MEEREKENEN VAN DE DOWNLOADSNELHEID BIJ DE INTERNETPRODUCTEN

Belgacom

Als oplossing voor het probleem dat veroorzaakt is door de verschillen tussen de theoretische maximumsnelheden en de werkelijke snelheden van de producten voor breedbandinternettoegang heeft het BIPT beslist om de operatoren ertoe te verplichten hun klanten in te lichten over hun werkelijke snelheid voordat het contract gesloten wordt. Dat is ook uitgevoerd. Het tariefvergelijkingprogramma is niet het gepaste instrument om deze discussie over de snelheden opnieuw te openen, omdat de prijsvergelijker vooral een tool is voor tariefvergelijking.

Voo

Het is nodig om de werkelijke snelheid te vermelden in overeenstemming met de wetgeving die sedert juli 2013 van toepassing is, alsook de eventuele impact op de werkelijke snelheid van het gebruik van andere diensten buiten internet.

BIPT

Er wordt verwezen naar deel 4.2. Het tariefvergelijkingsprogramma dat vooral een tool is om prijzen te vergelijken, is niet het meest gepaste middel om de consument in te lichten over de werkelijke snelheden van de breedbandtoegangsproducten. De openbare interface stelt overigens standaard "onbelangrijk" voor op de twee vragen in verband met de snelheid en men kan hier ook opmerken dat deze vragen niet worden gesteld voor mobiel internet.

Het BIPT zal nadenken over een mogelijkheid om in de toekomst het toekomstige "Atlas"-project van cartografieën van de breedbandnetwerken in België enerzijds te koppelen aan het tariefvergelijkingsprogramma anderzijds.

5.7 MEETELLEN VAN DE EVENTUEEL GELEVERDE TOESTELLEN, HETZIJ AANGEKOCHT, HETZIJ GEHUURD

Belgacom

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de apparatuur die vereist is voor de levering van de dienst (modems, tv-decoders) enerzijds en anderzijds de toestellen die extra aan de klant worden aangeboden. De koppelaanbiedingen waarin de levering van een toestel begrepen is, moeten in de resultaten worden gesignaleerd zonder dat ze in de vergelijking worden meegeteld.

Platform

Er moet worden vergeleken wat vergelijkbaar is: gehuurde decoders mogen niet worden vergeleken met decoders die gekocht worden.

Voo

Er moet worden vermeden dat de prijsvergelijker aanbiedingen met decoders die gehuurd worden vergelijkt met aanbiedingen met daarin decoders die gekocht worden.

BIPT

De operatoren hebben uiteraard alle vrijheid wat betreft de commerciële voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de vereiste apparatuur. Bij sommige operatoren kunnen de tv-decoders in het bijzonder, naar de keuze van de gebruiker ofwel worden gekocht of gehuurd. Omdat het tariefvergelijkingprogramma er in het algemeen naar streeft om een economische berekening te maken voor de vergelijking van de aanbiedingen op de markt, is het in zo'n geval logisch dat op basis van redelijke veronderstellingen, de voor de gebruiker meest aantrekkelijke formule wordt gezocht: daarom wordt de maandelijkse huurprijs vergeleken met de maandelijkse afschrijving van de aankoopprijs van het materiaal (over een levensduur die momenteel vastgelegd is op drie jaar overeenkomstig de praktijken van de OESO).

Deze aanpak is overigens ontwikkeld om te beantwoorden aan een praktijk van een operator die op een bepaald moment zijn klanten voorstelde om de modem ofwel te kopen of te huren. Indien verschillende operatoren verschillende praktijken hebben, is het bijgevolg logisch om in voorkomend geval de maandelijkse huurprijs van de apparatuur bij een operator te vergelijken met de maandelijkse afschrijving (over 36 maanden) van de apparatuur bij een andere operator.

De eventuele levering, gratis of tegen verminderde prijs, van een toestel kan steeds worden vermeld in het veld met de aanvullende kenmerken.

5.8 BIJKOMENDE PUNTEN IN VERBAND MET DE BEREKENING VAN DE KOSTEN

Deze subsectie bevat punten die door het BIPT niet waren geïdentificeerd in de tekst van de raadpleging.

BASE

Er moeten diverse problemen worden opgelost in de berekening van de kostprijs voor het gebruik van de prepaid kaarten. In het bijzonder zou het mogelijk moeten zijn om rekening te houden met minuten van het type "Super on-net", d.w.z. die niet alleen van toepassing zijn op eigenlijke on-net oproepen naar klanten van dezelfde mobiele aanbieder, maar ook naar die van andere aanbieders die door de operator geïdentificeerd zijn.

Telenet

Het is momenteel niet mogelijk om op correcte manier rekening te houden met tariefplannen waarin minuten begrepen zijn die tegelijk gelden voor nationale en internationale oproepen (de abonnementen King en Kong).

BIPT

Er worden momenteel wijzigingen doorgevoerd en getest om de representativiteit van de berekening van de kostprijs van prepaid kaarten te verbeteren (onder andere om ermee rekening te houden dat het bij zwak verbruik niet nodig is om elke maand te herladen enerzijds, en dat er in het geval van verscheidene herlaadbeurten tijdens dezelfde maand, evenveel bonussen worden verleend anderzijds) en om rekening te kunnen houden met gratis belminuten die gelden voor nationaal en internationaal (naar sommige gespecificeerde landen van bestemming).

De praktijk van voorkeurtarieven van het type "Super on-net" komt weinig voor op de Belgische markt: het gaat slechts over een aantal specifieke MVNO's. Het in aanmerking nemen van een dergelijke functie zou in de tool een extra complexiteit brengen die niet evenredig lijkt.

5.9 BIJWERKEN VAN DE BEREKENINGSHYPOTHESES ("ASSUMPTIONS")

Platform

De gebruikers moeten gemakkelijk kunnen begrijpen hoe de berekeningen worden gemaakt en welke elementen het resultaat beïnvloeden.

Voo

Er is momenteel een gebrek aan transparantie over de methode van berekening van de gemiddelde kosten: het is niet makkelijk, noch voor de operatoren, noch voor de consumenten, om te begrijpen hoe deze berekening wordt gemaakt.

BIPT

Door de aard zelf van de producten in de telecommunicatiesector, met onder andere diverse interactieve diensten (nationale/internationale oproepen, sms-/mms-berichten, data), diverse formules voor installatie, kosten voor apparatuur, diensten die in het abonnement begrepen zijn, bonussen die gelinkt zijn aan herlaadbeurten bij prepaid kaarten, tariefopties, kortingen, tijdelijke promoties en sociale tarieven, wordt de objectieve berekening van de gemiddelde gebruikskosten onvermijdelijk nogal ingewikkeld.

De online verstrekte uitleg is in 2013 herzien en bijgewerkt om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken voor consumenten en operatoren. Het BIPT is uiteraard bereid om die indien nodig aan te passen als het constructieve voorstellen krijgt.

6 OPERATORINTERFACES

6.1 TOEGANG VAN DE OPERATOREN TOT DE ADMINISTRATIEVE TOOL

Belgacom

Het is absoluut noodzakelijk dat de operatoren kunnen beschikken over een duidelijke handleiding.

Mobile Vikings

De administratieve tool is heel ingewikkeld en helemaal niet "user friendly". Er zijn talrijke verbeteringen nodig.

Platform

Men zou van wachtwoord moeten kunnen veranderen. In de tool zitten er talrijke bugs. Het programma is bovendien traag en onsamenhangend.

Voo

Men zou het wachtwoord moeten kunnen veranderen. Heel wat informatieve velden met het symbool "i" zijn leeg. Er zijn veel bugs. De website is traag en onsamenhangend wat de in te voeren informatie betreft.

BIPT

Zoals vermeld in deel 2 heeft het BIPT het plan om de handleiding van Easy Change bij te werken en te actualiseren. In 2013 heeft het BIPT de hardwaremiddelen versterkt, onder andere om de prestaties inzake snelheid van de tool te verbeteren, met het vooruitzicht op de campagne "Durf te vergelijken" van de FOD Economie. Wat betreft het veranderen van wachtwoord door de gebruiker: deze functie wordt al ondersteund door de administratieve tool van de prijsvergelijker.

6.2 MOGELIJKE VEREENVOUDIGINGEN VAN DE CODERING (ADD-ONS, PROMOTIES, INTERNATIONALE TARIEVEN)

Belgacom

De administratieve tool biedt de mogelijkheid om de gegevens van een stand-alone plan te kopiëren om ze op te nemen in een bundel, maar deze functie doet verschillende problemen rijzen: ook de link van het stand-alone plan naar de website wordt meegekopieerd en aan de andere kant worden bepaalde velden niet gekopieerd, wat aanleiding geeft tot weigeringen.

Platform

Er zouden vereenvoudigingen overwogen moeten worden voor de codering van de add-ons, promoties en internationale tarieven. De automatisering moet worden verbeterd.

Voo

Het is gepast om te vereenvoudigen, met name voor de promoties, door een apart deel te creëren dat het mogelijk maakt dezelfde promoties toe te passen op verschillende tariefplannen in verschillende modules.

BIPT

Er bestaat in de administratieve tool al een functie om tariefplannen te dupliceren en te kopiëren, hetzij om varianten van tariefplannen te maken, hetzij om de creatie van bundels te vergemakkelijken. Om de codering van de prijzen van internationale oproepen te vergemakkelijken is in 2012 de functie van de internationale templates gecreëerd.

De tariefopties (add-ons) kunnen makkelijk worden gecreëerd in elke module: op grond van concrete voorstellen zijn aanpassingen steeds denkbaar op het stuk van add-ons, bijvoorbeeld om het mogelijk te maken om in de tool tariefopties in te brengen die nu niet verenigbaar zijn met de voorgestelde keuzes.

Wat de promoties betreft zal aan Easy Change worden gevraagd welke verbeteringen overwogen zouden kunnen worden om de codering ervan te vergemakkelijken en indien mogelijk de individuele validering te vermijden van alle tariefplannen waarop een specifieke promotie slaat.

6.3 FACILITEITEN VAN TARIEFPLANNEN DIE MOMENTEEL NIET IN HET PROGRAMMA MOGELIJK ZIJN

Platform

Er wordt voorgesteld om enkel voor digitale tv de tariefplannen toe te voegen. De tool zou gebruikersvriendelijker moeten zijn en er moeten verschillen in interpretatie van de rubrieken door de operatoren worden vermeden.

Voo

Er wordt voorgesteld om enkel voor digitale tv de tariefplannen toe te voegen.

BIPT

Er wordt verwezen naar de opmerkingen in deel 3.1 in verband met het plan om een nieuwe module te creëren voor de televisiediensten.

7 TOEGANG TOT HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA

7.1 ALGEMENE PRESTATIES VAN HET PROGRAMMA

Platform

De resultaten zijn soms weinig betrouwbaar, met name voor de vergelijking van de gehuurde of aangekochte decoders of de weergave van 4P-aanbiedingen terwijl de simulatie betrekking heeft op 2P- of 3P-producten.

BIPT

Er is elders al geantwoord op deze opmerkingen.

7.2 TOEGANKELIJKHEID VAN HET PROGRAMMA VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

BIPT

Er zijn geen specifieke bijdragen ontvangen in verband met de maatregelen die erop gericht zijn de toegankelijkheid van het programma voor personen met een handicap te vergemakkelijken.

7.3 MOGELIJKHEID TOT GEAUTOMATISEERDE RAADPLEGING VAN HET VERGELIJKINGSPROGRAMMA OP BASIS VAN HET ECHE GEBRUIKSPATROON

Belgacom

De mogelijkheid van een geautomatiseerde raadpleging van de prijsvergelijker die op politiek niveau is geopperd zou een dure eis vormen voor de operatoren en zou volledig onevenredig zijn: er zijn grenzen aan wat men redelijkerwijs mag verwachten van de IT-systemen van de operatoren.

Platform

Deze mogelijkheid van een geautomatiseerde raadpleging van de prijsvergelijker lijkt duur en technisch uiterst ingewikkeld en ze kan problemen teweegbrengen inzake informaticabeveiliging (bugs) en bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Voo

Deze mogelijkheid zou uiterst moeilijk te beheren zijn voor de operatoren, zou hoge kosten voor uitvoering vergen en zou problemen doen rijzen met de informaticabeveiliging.

BIPT

Er wordt akte genomen van de sterke reserves die worden geuit bij de idee van een mogelijkheid tot geautomatiseerde raadpleging van het tariefvergelijkingsprogramma uitgaande van de gegevens over het werkelijke verbruik die beschikbaar zijn op de klantenpagina bij de huidige operator. Deze reserves worden door het BIPT doorspeeld aan de bevoegde overheid.

Het nieuwe ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende het verstrekken van informatie door de operatoren aan consumenten en eindgebruikers om ze in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen zou een pragmatische oplossing moeten vormen, die doeltreffend is en niet duur om door te voeren, waardoor de gebruikers in staat zijn makkelijker de mogelijkheden van het tariefvergelijkingprogramma te benutten op basis van hun eigen gebruikspatroon, dat gedefinieerd wordt op grond van de recente gegevens die beschikbaar zijn in hun klantenpagina bij de huidige operator.

7.4 ONTWIKKELING VAN DE TOOL IN DE VORM VAN EEN APPLICATIE DIE BESCHIKBAAR IS OP HET MOBIELE EINDTOESTEL MET DE WERKELIJKE GEGEVENS VAN DE CONSUMENT

Belgacom

De ontwikkeling van een dergelijke applicatie zou duur zijn en moeilijk te beheren. De klanten beschikken nu al over uitvoerige informatie over hun verbruik op hun klantenpagina.

Platform

Dit idee is maar een gadget. Er moet voorrang worden gegeven aan de werkelijke problemen van het tariefvergelijkingprogramma: vereenvoudiging van de tool, die te complex is, betere coherentie van de gevraagde inlichtingen, die geharmoniseerd zouden moeten worden met de inhoud van de gestandaardiseerde fiches en de interface met Easy Change, die bijlange geen voldoening geeft (bijvoorbeeld om gegevens op te slaan).

Voo

Dat lijkt een gadget die heel bijkomstig is in vergelijking met de uitdagingen en dringende kwesties van de prijsvergelijker, namelijk een vereenvoudiging van de huidige tool, een betere coherentie en een vereenvoudiging van de gevraagde inlichtingen en een grotere technische betrouwbaarheid, omdat de interface van Easy Change bijlange geen voldoening geeft.

BIPT

Er wordt akte genomen van de sterke terughoudendheid en van de argumenten die de verschillende operatoren naar voren schuiven tegenover het plan om een applicatie voor smartphones te ontwikkelen. De opportuniteit van dat plan zal door het BIPT herbekeken worden.

8 SAMENVATTING VAN DE VOORNAAMSTE PUNTEN

Uit de commentaar en opmerkingen vanwege de operatoren en gelet op zijn eigen kennis van de Belgische telecommunicatiemarkt, concludeert het BIPT dat het onderzoek van de volgende onderwerpen als prioritair moet worden beschouwd:

1. **Aanwijzers** (laag / gemiddeld / zwaar gebruik):
 - Herziening van de waarden die gepaard gaan met de positie van de aanwijzer in de verschillende modules;
 - Mobiele module: mogelijkheid om datavolume te koppelen aan de positie van de aanwijzer;
2. **Tijdelijke promoties:**
 - Eventuele herziening van de praktische regels om rekening te houden met voorwaardelijke promoties;
 - Studie van de eventuele creatie van een aparte module voor het beheer van de promoties;
 - Studie van de mogelijkheid om simulaties uit te voeren met of zonder promoties;
3. **Vaste VoIP-telefonie:**
 - Verder onderzoek van de mogelijkheid om in de prijsvergelijker de aanbiedingen op te nemen van de aanbieders van VoIP-telefonie;
4. **Beheer van de tarieven voor internationale oproepen:**
 - Activering van de nieuwe landen van bestemming in de openbare interface;
5. **Internetmodule:**
 - Vermelding vast / mobiel internet op het beginscherm van de prijsvergelijker;
 - Eventuele herziening van de bijkomende elementen van transparantie inzake snelheden voor internettoegang;
 - Nut en eventuele schrapping van de vragen over de bijkomende functies;

- Mogelijkheid om als antwoord "Nee" voor te stellen op de vraag over het telefoonabonnement bij Belgacom;

6. Stand-alone tv-module:

- Rekening houden met onder andere verrijkte functies, zoals multiscreen en afstemming van het tv-gedeelte van het module "bundels";

7. Bundels:

- De mogelijkheid bestuderen om rekening te houden met bundels met verscheidene simkaarten;

8. Prestaties van de administratieve tool (traagheid, bugs, coherentie):

- Er zal aan Easy Change worden gevraagd om te onderzoeken wat kan worden verbeterd op het niveau van de snelheid en de terugkerende problemen met het opslaan van planwijzigingen;

9. Inlichtingen en uitleg:

- Herziening van de handleiding;
- Symbool voor informatie "i": er zal een inspanning worden geleverd om alle pop-ups met het symbool "i" aan te vullen, samen met de handleiding;

10. Noodzaak tot overleg met de sector voor elke wijziging.

Charles Cuvelliez

Raadslid

Axel Desmedt

Raadslid

Luc Vanfleteren

Raadslid

Jack Hamande

Voorzitter van de Raad