

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

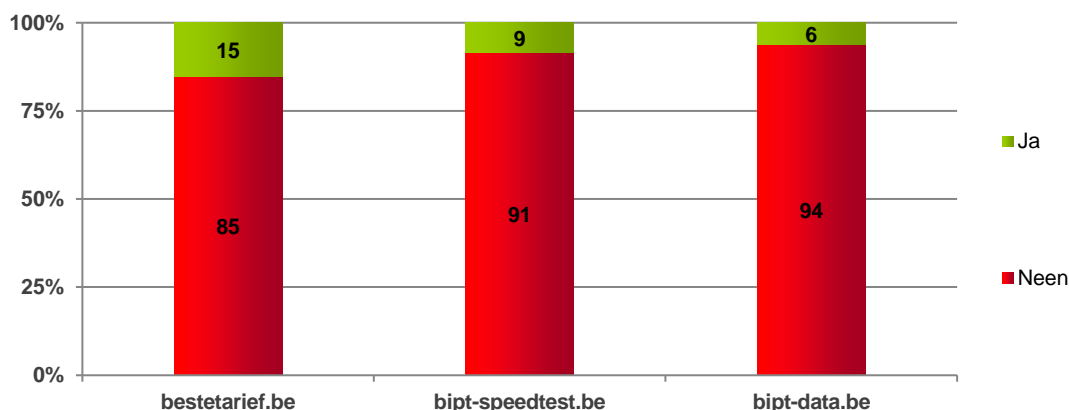
Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse enquête over de perceptie van de elektronische-communicatiemarkt door de consument

Brussel, 4 oktober 2023 – In een context van inflatie is het logisch dat de tevredenheid over de tarieven van de communicatieoperatoren afneemt. Consumenten hekelen een gebrek aan informatie over tariefverhogingen. Maar tegelijkertijd vallen er minder problemen van andere aard bij de operatoren te vermelden.

Sinds 11 jaar onderzoekt het BIPT jaarlijks de werking van de elektronische-communicatiemarkt in België vanuit het oogpunt van de consument. In 2023 werden opnieuw meer dan 5.000 vragenlijsten verzonden om het gedrag van de consument op de markt te beoordelen, zodat het BIPT zijn voorlichtingsactiviteiten beter op de consumenten kan afstemmen.

Als reactie op de inflatie is de tevredenheid van de bevroegde personen over de tarieven gedaald, gaande van 3 (packs) tot 3,5 (mobiele telefonie) op een schaal van 5 punten. Als het gaat om de keuze van hun operator, geven onze respondenten vooral de voorkeur aan het prijscriterium, waarbij 53% van hen dit als de belangrijkste factor beschouwt, wat een stijging van 6% betekent ten opzichte van vorig jaar. De overige criteria, zoals de vertrouwdheid met de operator (31%), aantrekkelijke inhoud (30%), positieve reputatie van de operator (25%), snelheid van de internetverbinding (20%) en de kwaliteit van de dienstverlening van de operator (20%), wegen minder door in hun beslissing. Het BIPT moedigt ook aan om zijn tariefvergelijker www.bestetarief.be te gebruiken. Van degenen die er gebruik van hebben gemaakt (7,3%), vindt 85% het gemakkelijk te gebruiken.

De tools die door het BIPT ter beschikking worden gesteld, blijven echter weinig gekend (en gebruikt): tussen 6 en 15% van de respondenten kent ze.



Het gebrek aan transparantie over tariefverhogingen blijft een netelige kwestie. Er was een aanzienlijke toename van de respondenten die problemen hadden met onvoldoende aangekondigde tariefverhogingen (16% tegenover 11 of 12% tussen 2018 en 2022).

Respondenten die in het afgelopen jaar ten minste één probleem hebben gehad met hun operator, werden ook gevraagd of hun operator het afgelopen jaar op eigen initiatief hun tariefplan had gewijzigd: 42% reageerde positief. Van deze respondenten deed driekwart (74%) evenwel niets, een kwart (24%) veranderde van tariefplan bij dezelfde operator en slechts 2% besloot van operator te veranderen als reactie op deze tariefwijziging.

Twee derde van de respondenten (66%) heeft in het afgelopen jaar geen enkel probleem ondervonden met hun operator(en). De dienst waarmee de respondenten duidelijk het meest problemen hebben ervaren blijft het internet thuis (vast of wifi) (71%). Wat de aard van het probleem betreft, melden de consumenten het vaakst (75%) de kwaliteit van de dienst (verzadigd netwerk, onderbrekingen, verbindingssnelheid, dekkingprobleem).

Voor verdere inlichtingen:



Jimmy Smedts | woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipse Building C | Koning Albert II-laan 35 bus 1 | 1030 Brussel

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.bipt.be

