



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

B I P T

PERSBERICHT

Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse enquête betreffende de perceptie van de telecomconsument

Brussel, 31 augustus 2016 - Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse enquête over de manier waarop de gebruikers de Belgische elektronische-communicatiemarkt zien. Ook al ondervinden de consumenten enkele problemen in verband met de dienstkwaliteit, zijn ze eerder tevreden. De barometer van de dienstkwaliteit die het BIPT weldra zal publiceren op zijn website, zal het mogelijk maken om de kwaliteit van de dienstverlening van de operatoren beter te kennen.

De studie die het BIPT publiceert geeft een beeld van hoe de Belgische consument in 2016 de Belgische telecommunicatiemarkt ervaart. Ze baseert zich op de resultaten van een schriftelijke online enquête gehouden bij de gebruikers tussen 15 en 74 jaar. Het BIPT krijgt zo via deze enquête antwoorden op vragen zoals "hoe tevreden zijn de gebruikers?", "Vergelijken ze aanbiedingen?", "Stappen ze over op een andere aanbieder?", "Beschikt de Belgische gebruiker over de nodige middelen om bewuste keuzes te maken inzake de telecomdiensten?", "Zijn de gebruikers voldoende ingelicht over hun rechten?".

Gebruik en tevredenheid van de telecommunicatiediensten

Wat het **gebruik** van de diensten betreft, wordt in de enquête een toename vastgesteld voor internettelevisie (15,3% in 2014 en 18,3% in 2016) en een daling voor vaste telefonie (70,5% in 2012 en 61,3% in 2015). Uit de enquête blijkt ook een sterke stijging van alternatieve diensten zoals Facebook Messenger (39,8%), Skype (35,9%) en Whatsapp (34,9%) om oproepen te maken en/of berichten te versturen.

Een groot deel van de respondenten (78% - 84%) zijn eerder tevreden over de dienstverlening van de operator en iets minder tevreden over de gevraagde prijzen; ze hebben over het algemeen vertrouwen in de kwaliteit van de facturering, de informatie die ze ontvangen van hun operator alsook de inachtneming van hun rechten. 42% van de respondenten heeft evenwel een probleem gehad met een operator in de afgelopen drie jaar. Dat cijfer is minder hoog dan tijdens de vorige edities van 2013 tot 2015 (48% tot 53%). De problemen waarmee ze werden geconfronteerd hadden grotendeels te maken met vast internet (64%) en televisie (51%). Het betreft het vaakst een onvoldoende dienstkwaliteit of dienstonderbrekingen van min of meer lange duur (39%).

De barometer van de dienstkwaliteit die het BIPT weldra zal publiceren op zijn website, zal het mogelijk maken om de kwaliteit van de dienstverlening van de operatoren transparanter te maken en aldus de gebruiker beter te informeren. Het bestaan van deze barometer zal ook voor wedijver zorgen tussen de operatoren die zich willen onderscheiden op het vlak van kwaliteit.

Een aanbod kiezen

De prijs van de offerte blijft het belangrijkste criterium (44%) om een aanbod te kiezen maar de gebruikers doen niet vaak een beroep op de tariefvergelijkingprogramma's om een operator te kiezen. Een tool zoals de tariefvergelijker (www.bestetarief.be) die het BIPT ter beschikking heeft gesteld en aan de hand waarvan de beschikbare aanbiedingen op de markt kunnen

worden vergeleken, blijft dus relevant zelfs al blijkt verder dat hij weinig gekend (67% kent de tool niet) en weinig gebruikt (7%) blijft terwijl de respondent vindt dat het niet erg gemakkelijk is om de prijzen en de diensten op de markt te vergelijken. Toch vindt 54% van de bevroegde personen die de tariefvergelijker hebben gebruikt deze makkelijk om te gebruiken en 53% vindt de resultaten ervan relevant. 35% van de respondenten die de vergelijker heeft gebruikt is daarna van tariefplan veranderd. Het BIPT houdt ook elk jaar een nationale prijsbenchmarking die de consument er eveneens toe zou moeten aanzetten om de prijzen te vergelijken. De gestandaardiseerde informatiefiches zijn een andere tool om de aanbiedingen te vergelijken maar ze blijven weinig bekend.

De **inhoud van het aanbod** is het tweede criterium dat de respondenten hanteren (36%) om een operator te kiezen maar het is verbazend om vast te stellen dat de reputatie van de operator en de gewoontes die men heeft door de jaren heen steeds belangrijker worden terwijl de technische betrouwbaarheid bijna geen reden meer is om eerder voor de ene dan voor de andere operator te kiezen.

Het percentage van respondenten die menen dat de **internetsnelheid** een belangrijk criterium is om een operator te kiezen, blijft over het algemeen stabiel met de jaren maar velen van hen hebben geen aanbod gekozen op basis van de snelheid van de internetverbinding (33%). Ongeacht hun leeftijdscategorie vindt de meerderheid van de respondenten het nuttig tot erg nuttig om de werkelijke snelheid van de internetverbinding thuis te kennen maar 63% van de respondenten weet niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun verbinding kunnen meten. Daartoe zal het BIPT eerstdaags een bijgewerkt besluit publiceren opdat de gebruiker de werkelijke snelheid van zijn verbinding kan controleren.

Wat meer in het bijzonder de **bundels** betreft, geven de respondenten aan dat ze van operator veranderd zijn om een voordeliger aanbod (58%) te kunnen genieten maar ook omdat de prijs-kwaliteitverhouding niet bevredigend was (27%) of omdat ze problemen gehad hebben (19%). 15% van de respondenten die van bundeloperator zijn veranderd, vindt dat het overstappen niet gemakkelijk was en, meer algemeen, 48% van de respondenten meent dat het echt niet gemakkelijk is om van bundel te veranderen, 45% om van vastelijoperator te veranderen en 40% om van internetprovider te veranderen. De uitvoering van het "Easy Switch"-project dat het proces om van vaste operator te veranderen vereenvoudigt, zou deze situatie in principe moeten verbeteren voor de consument.

Kennis van de rechten van de consument

6 van de 10 respondenten zijn slecht ingelicht over hun rechten inzake telecommunicatie. **Ze zijn doorgaans maar erg weinig op de hoogte van hun rechten en van de tools** die tot hun beschikking staan om hen te helpen het grootst mogelijke voordeel te halen uit de marktconcurrentie.

Een aantal voorbeelden:

- Ze weten niet waar ze hun verbruiksprofiel kunnen terugvinden (in de klantenzone op de website van hun operator) en wensen te worden ingelicht over het tariefplan dat het voordeligst is voor hen.
- Slechts één op de tien respondenten met een contract van bepaalde duur weet dat de einddatum van zijn contract op elke factuur kan worden gevonden.
- De drie voorwaarden waaronder men gratis een lopend contract kan opzeggen zijn niet goed gekend door de respondenten (in geval van een prijsstijging, indien de operator de contractvoorwaarden wijzigt en zonder opzeg na een duur van 6 maanden).
- Ze erkennen bepaalde nummers met toeslag maar weten niet dat ze deze gratis kunnen blokkeren.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans

Woordvoerder

BIPT

Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35

1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

info@bipt.be