

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, 12 september 2022 – De positieve trend die al verscheidene jaren op de markt te zien is, zet zich voort: de tevredenheid van de consumenten gaat erop vooruit wat de vijf onderzochte items betreft (tarieven, klantendiensten, rechten, informatie en facturering), meer bepaald inzake mobiele telefonie.

Sedert 2012 onderzoekt het BIPT elk jaar de werking van de elektronische-communicatiemarkt in België vanuit het standpunt van de consument. In 2022 werden opnieuw meer dan 5.000 vragenlijsten verstuurd om het gedrag van de consument op de markt te beoordelen. Op basis daarvan kan het BIPT de voorlichting van de consument beter sturen.

Terwijl 5 jaar geleden slechts 21% van de consumenten video op aanvraag gebruikten, doen vandaag 41% van de consumenten dat. Die toename is ook te zien bij internettelevisie (van 15% naar 41%). Het gebruik van vaste telefonie is op twee jaar tijd van 53% naar 42% gegaan.

De twee populairste applicaties die worden gebruikt om privé te bellen en/of om via het internet berichten te verzenden, blijven Whatsapp en Facebook Messenger, hoewel de piek voorbij lijkt te zijn. Whatsapp zakt op twee jaar tijd van 94% naar 80% en Messenger van 77% naar 71% over diezelfde periode.

Zoals gebleken is uit een andere recente studie van het BIPT¹, heeft de regulering een gunstig effect gehad voor de consumenten, met name in termen van diversiteit van de aanbiedingen die op de markt beschikbaar zijn. Dat komt ook in deze enquête naar voren. Het BIPT stelt immers op het stuk van de tevredenheid, van alle edities samen genomen, voor de 5 onderzochte items (tarieven, klantendiensten, rechten, informatie en facturering) de beste scores vast voor bundels, mobiele telefonie en internet. De consumententevredenheid stijgt ten aanzien van de tarieven die worden aangeboden bij mobiele telefonie en vaste internettoegang. De tevredenheidsscores in verband met vaste telefonie liggen systematisch onder de cijfers die bij de andere diensten worden vastgesteld; ze gaan van 3,2/5 (tarieven) tot 3,6/5 (consumentenrechten).

Twee derde van de consumenten (64%) hebben in het afgelopen jaar geen enkel probleem ondervonden met hun operator(en), wat (opnieuw) een verbetering is met 4 procentpunt in vergelijking met de vorige editie van 2021. Zij die wel een probleem hebben gehad, vermelden in het merendeel van de gevallen internet thuis (vast of wifi) (74%) en op de tweede plaats (digitale) televisie (42%) als bron van het probleem.

¹ [Mededeling van 16 juli 2022 betreffende de evolutie van de breedband- en televisiemarkten in België sinds Q1 2018 | BIPT](#)

Ten slotte blijkt uit de enquête dat 35% à 40% van de respondenten het moeilijk vinden om enerzijds de verschillende aangeboden diensten (vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en gebundelde aanbiedingen) en anderzijds de gevraagde prijzen te vergelijken tussen de operatoren (score ≤ 2 op 5). Nochtans bestaan er tools, die het BIPT tot stand heeft gebracht. Die zijn voorlopig nog te weinig bekend. Toch zijn de gemiddelde scores de hoogste in zes jaar.

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**

