



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BIPT

PERSBERICHT

Belgische gebruiker eerder tevreden over telecommunicatiediensten

Brussel, 28 oktober 2015 - Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse enquête over hoe de gebruikers de Belgische elektronische-communicatiemarkt zien. Consumenten zijn globaal gezien eerder tevreden. Wanneer zij problemen ervaren, situeren deze zich vooral bij internet en televisie. Veranderen van bundel van telecomdiensten gaat volgens hen niet altijd even gemakkelijk als veranderen van mobiele telefonie. Gebruikers willen goed geïnformeerd worden, bijvoorbeeld over het voor hen voordeligste tariefplan of de werkelijke internetsnelheid van hun verbinding.

De studie die het BIPT publiceert, schetst een beeld van de Belgische telecommunicatiemarkt gezien door de ogen van de Belgische gezinnen in 2015. Ze is verricht op basis van de resultaten uit de schriftelijke en online bevraging van gebruikers boven de 15 jaar (1292 van de 5421 vragenlijsten werden beantwoord). Aan de hand van de enquête hoopt het BIPT een antwoord te krijgen van de gebruikers op vragen als: welke is de tevredenheidsgraad van gebruikers, hoe gedragen de gebruikers zich op de Belgische telecommarkt, stappen ze over naar een andere operator, vergelijken ze aanbiedingen, beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de telecomdiensten, zijn de gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten?

Gebruik van mobiel internet - Algemene tevredenheid over telecomdiensten

Gebruikers geven aan **in het algemeen eerder tevreden te zijn** over de beschikbare tarieven op de markt, de tarieven die hun operator aanbiedt en over de diensten waarvan ze bij hun operator gebruik maken. Opvallend is dat consumenten steeds meer gebruik maken van mobiel internet via hun smartphone door bijvoorbeeld apps zoals WhatsApp of Facebook Messenger te gebruiken. Uit de bevraging in 2012 was dat nog 18% terwijl 3 jaar later, anno 2015, 40% aangeeft gebruik te maken van mobiel internet. De ondervraagden vinden dat ze duidelijk minder vast internet gebruiken en minder met de vaste lijn of met de mobiele telefoon bellen. In werkelijkheid is volgens de officiële cijfers van het BIPT die terugval minder sterk.

Aantal problemen met telecommunicatiediensten daalt lichtjes

Het aandeel van gebruikers dat problemen heeft ondervonden met zijn operator is lichtjes gedaald de voorbije jaren (46% in 2015 tegenover 50% het jaar voordien). De meeste problemen worden ondervonden voor internet thuis (62%) en televisie (58%). Het gaat dan voornamelijk om problemen over de kwaliteit van de dienstverlening zoals (langdurige) onderbrekingen, de snelheid van de verbinding, een verzadigd netwerk. De meeste gebruikers (92%) contacteren in die gevallen hun operator telefonisch, per mail of via de website. Een minderheid reageert niet, vnl. omdat ze vrezen toch geen gelijk te krijgen, omdat het probleem te klein is of omdat ze vrezen dat het te lang zou duren. Hoewel 9% een schadevergoeding heeft ontvangen, weet 43% niet dat het eigenlijk mogelijk is om in het kader van een onderbreking van de dienstverlening een schadevergoeding te krijgen.

Vergelijken van diensten en prijzen is moeilijk

Consumenten ervaren het als vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten en prijzen. Een vierde van de ondervraagden kent wel de

officiële tariefsimulator van het BIPT www.bestetarief.be, maar slechts 6% heeft er één of verschillende malen gebruik van gemaakt (in 2012 was dat slechts 3,4%). Nochtans oordelen de bezoekers van de website dat het gemakkelijk tot zeer gemakkelijk is in gebruik en vindt meer dan 70% van de bezoekers dat de resultaten ervan relevant tot heel relevant zijn. 12% verandert vervolgens effectief van tariefplan en meer dan 6% verandert van operator.

Veranderen van vaste operator gaat minder vlot dan van mobiele operator

Eén op de 5 gebruikers is in de voorbije 3 jaar veranderd van bundel (of “pack”) van telecomdiensten. De voornaamste redenen van verandering zijn interessantere tarieven en problemen bij de vorige operator. Het overgrote deel (85,6%) van de consumenten die van bundel veranderd zijn in de laatste drie jaar, vindt het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk om te veranderen van operator, maar **globaal krijgt het veranderen van bundel een beoordeling van slechts 5,76/10**. Ontevredenheid is er in geval van onvolledige technische informatie van de verandering en de vertraging bij het verstrekken van de dienst. 35% wilt graag een eenvoudige technische en administratieve afhandeling van de overstap.

Verhoudingsgewijs veranderden mensen meer hun mobiele telefonie: 1 op 4 veranderde de afgelopen 3 jaar. Ze doen dat veel meer nog (71,5%) o.v. van de interessantere tarieven en in mindere mate o.v. problemen met de vorige operator. Veranderen gaat ook vlotter dan voor bundels: 1 op 2 vindt het heel gemakkelijk om te veranderen van mobiele operator. Globaal krijgt het veranderen van mobiele operator een 7,18/10.

De gebruikers willen goed geïnformeerd worden

45,1% van de ondervraagde personen vindt dat ze eerder slecht of zelfs helemaal niet geïnformeerd zijn over hun rechten.

Zo vindt meer dan 90% het redelijk tot zeer **nuttig te worden geïnformeerd over het voor hun meest voordelige tariefplan**, maar meer dan de helft geeft aan nooit een dergelijk voorstel van tariefplan met gemiddelde gebruikerspatroon te hebben gekregen. Gebruikers krijgen dat graag jaarlijks en automatisch. Sommigen liefst via hun factuur, anderen liefst per brief of per e-mail.

Slechts 10% weet dat ze hun **abonnement kosteloos kunnen opzeggen na 6 maanden**. Velen denken dat er geen minimumduur is, anderen denken dat het pas na 1 jaar kosteloos kan opgezegd worden.

67% weet niet hoe **de werkelijke snelheid van zijn vaste internetverbinding te achterhalen** (in het contract). Nochtans zou 38,4 % het nuttig vinden om de werkelijke snelheid te kennen. Tegelijk weten consument niet echt welke internetsnelheid zij nodig hebben. 67,5% weet niet dat de minimale verbindingssnelheid om thuis te surfen slechts 2 Mbps is. Velen (35%) hebben een bepaalde internetsnelheid omdat die inbegrepen in een pack. Bijna 8 op de 10 vindt het zeer nuttig **een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait van zijn mobiel abonnement overschreden is**. Slechts 11,6% van de ondervraagden weet dat hun operator hen eigenlijk verplicht een sms moet sturen om te verwittigen dat ze hun forfait overschreden hebben wanneer het verbruik 50€ of een ander met de operator vastgelegd bedrag bereikt.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans

Tel.: 02 226 87 67

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

info@bipt.be