

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse telecom consumentenenquête

Brussel 31 Augustus 2017 - Uit de jaarlijkse consumentenenquête van het BIPT bleek dat de gebruikers eerder tevreden waren over de aangeboden dienstverlening en prijzen. De consumenten vonden het niet altijd gemakkelijk om diensten en prijzen te vergelijken en kenden vaak de basisrechten voor telecom niet. Opvallend was de verandering in gebruik van telecomdiensten. Zo nam het gebruik van mobiel internet en van bepaalde applicaties waarbij een telefonie- en/of berichtendiensten via internet kunnen worden gebruikt, sterk toe. De tariefvergelijker van het BIPT werd positief onthaald alsook de verwittiging via sms bij het bereiken van het mobiele tariefplafond.

Voor de zesde maal heeft het BIPT een representatieve (foutenmarge 2,4%) consumentenenquête gehouden bij 1.500 gebruikers tussen 15 en 74 jaar. Verschillende interessante gegevens konden ook ditmaal worden vastgesteld.

Inzake het aanbod en gebruik van de verschillende telecomdiensten bleek uit de studie, met gemiddelde scores voor tarieven, dienstverlening, respect voor consumentenrechten door de operator en verstrekte informatie, een eerder tevreden consument. Dit is vooral het geval voor gebruikers van bundels en mobiele diensten. Zo waren 35% van de bundelgebruikers min of meer tevreden, 29% tevreden en 9% zeer tevreden over de prijzen, terwijl 19% min of meer ontevreden, 6% ontevreden en 3% helemaal ontevreden waren. Voor mobiele gebruikers waren de cijfers: 29% min of meer tevreden, 35% tevreden en zelfs 17% zeer tevreden, terwijl 14% min of meer ontevreden en 4% ontevreden waren.

Het gebruik van de verschillende diensten verandert echter vrij snel. Nog maar 59% van de respondenten gebruikte vaste telefonie, terwijl dit nog 71% bedroeg in 2012. Daarentegen nam het gebruik van mobiel internet toe van 41% in 2012 naar 57% in 2017. Ook het gebruik van televisie via internet nam toe van 15% in 2014 naar 21% in 2017. Bij het gebruik van de toepassingen waarbij een telefonie- en/of berichtendienst via internet kan worden gebruikt, stelt de studie vast dat nog slechts een vijfde van de consumenten hiervan geen gebruik maakte, terwijl dit vorig jaar nog een derde van de consumenten bedroeg. Zo werd Facebook Messenger al door bijna de helft (49%) van de respondenten gebruikt (vorig jaar 40%) en Whatsapp reeds door 46% (vorig jaar 35%). Het gebruik van Skype bleef nagenoeg gelijk met 38% t.o.v. 35% vorig jaar. Ook het gebruik van Face Time (Apple) bleef gelijk met 15%. Het gebruik van Viber nam al 2 jaar af van 13% in 2015 naar een gebruik van 10% in 2017.

De consument vond het niet altijd gemakkelijk om telecomdiensten en prijzen te vergelijken. Bovendien dacht 58% dat men sowieso niet beschikte over het goedkoopste aanwezige aanbod op de markt volgens zijn/haar gebruikersprofiel. De prijs bleef bovendien voor de consument het belangrijkste criterium om zijn/haar operator te kiezen. Ondanks de nog te lage score (18% in 2017 t.o.v. slechts 3% in 2012) voor de bekendheid van de tariefvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) heeft deze gebruikstool veel potentieel. Algemeen bleken de gebruikers van het tariefvergelijkingprogramma immers vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak van het programma, als over de relevantie van de resultaten. Om een goede vergelijking te kunnen maken

dient de gebruiker zijn gebruikspatroon te kennen. Op basis van de resultaten van de studie stellen we echter vast dat meer dan de helft van de respondenten nog niet voldoende op de hoogte was van waar ze hun gebruikspatroon konden vinden en ook meer dan de helft raadpleegde nooit hun specifieke webpagina op de website van hun operator. Om dit te verhelpen heeft het BIPT een nieuw project opgestart dat op termijn moet leiden tot een automatische erkenning (met de eID, het burgertoken, sms-authenticatie) van de gebruiker zodat zijn gegevens automatisch kunnen worden opgehaald bij zijn operator bij een bezoek aan de website www.bestetarief.be.

Consumenten wisten nog onvoldoende waar ze informatie over hun werkelijke internetsnelheid konden vinden. Nochtans zouden ze het nuttig vinden om over deze info te beschikken. Dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, wist slechts 8% van de respondenten. Ze wisten bovendien niet of onvoldoende wat de internetsnelheden voorstelden. Ook dacht maar de helft van de respondenten dat de werkelijke snelheid van de internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door de provider werd aangekondigd.

Het voor ieder meest gunstige tariefplan, zoals verplicht jaarlijks voorgesteld door de operator, was bekend voor de consumenten. Driekwart van de respondenten vond het bovendien nuttig om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. Meer dan de helft van de respondenten was zelfs van tariefplan veranderd nadat hun operator aan hen een tariefplan gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon had voorgesteld.

Van de respondenten was 19% de afgelopen 3 jaar veranderd van vaste operator. Voor 89% van hen was dit bovendien vlot verlopen. Bij mobiele telefonie was 24% de afgelopen 3 jaar veranderd van operator. De hoofdredenen voor de verandering van operator waren een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator (voor mobiele telefonie in 70% van de gevallen, in 56% voor vaste telefonie). Het inkomen speelde hierbij een rol. In de laagste inkomensgroep (< € 1.200) gaf 37% aan veranderd te zijn van operator wegens een tariefwijziging, terwijl dit in de overige inkomensgroepen slechts tussen 3% en 16% was. Voor wie het wel moeilijk leek om van operator te veranderen zou de helft van de respondenten overtuigd kunnen worden om te veranderen als de overstap gratis zou zijn. Voor vier op de tien respondenten zou dit kunnen als de overstap technisch en administratief eenvoudig zou verlopen. Voor respectievelijk 37% van de respondenten zou een onafhankelijke website die het goedkoopste tarief volgens gebruikersprofiel vermeldt een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen. Bijna de helft van de respondenten (46%) vond het niet gemakkelijk om van vaste operator te veranderen. De inwerkingtreding van de regels inzake Easy Switch van 1 juli zouden hier enig soelaas moeten bieden. Easy Switch is het geharmoniseerd proces om te veranderen van vaste-telecomoperator, waarbij er een gesynchroniseerde migratie verloopt die er voor zorgt dat de nieuwe operator alles inzake de overstap regelt.

Internetproviders bieden hun klanten vaak een e-mailadres aan. Uit de studie bleek dat de helft van de respondenten dit adres niet gebruikte en 18% van de respondenten beschikte enkel over dit e-mailadres. Zoals bepaald in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen klanten die van internetprovider veranderen, hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop van hun contract. Slechts 6% van de respondenten bleek hiervan op de hoogte te zijn.

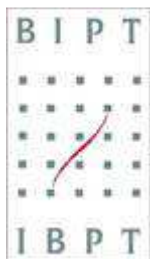
De Bill Shock-regeling, waarbij de consument door middel van een sms wordt gewaarschuwd indien het tariefplafond inzake mobiele telefonie wordt bereikt, werd door 85% van de respondenten als zeer nuttig ervaren. Van de consumenten wist 60% dat ze door hun mobiele operator dienden te worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. De helft van de consumenten had reeds een sms ontvangen bij overschrijding van het plafond.

De kennis over betaalnummers was dan weer niet zo goed. Slechts de helft wist dat 070-nummers betaaldiensten bevatten. Betere kennis was er (60%) over de 090x-betaalnummers. Bovendien had slechts de helft van de respondenten weet van het bestaan van de gratis toegangsblokkering voor betaalnummers. Ook had slechts 8% van de consumenten deze toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd.

De consumenten waren eerder tevreden over de bestaande dienstverlening. Zo had 58% van hen geen enkel probleem ondervonden tijdens de laatste 3 jaar met hun operator. Indien men een probleem had gehad bleek het voor 63% van de respondenten te handelen over hun vaste internetverbinding. De problemen betroffen vooral de kwaliteit van de dienstverlening (bij 66%), gevolgd door de onderbrekingen van de dienstverlening (bij 36%) en een kwart had reeds problemen gehad met de facturering. Om verschillende kwaliteitsparameters van de operatoren beter te kunnen vergelijken heeft het BIPT op zijn website een kwaliteitsbarometer beschikbaar gesteld.

Meer dan de helft van de ondervraagde respondenten wist niet dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat. Ten slotte kenden de respondenten hun basisrechten voor telecom niet. Zo wist bijna de helft van de consumenten niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. En slechts 9% van de respondenten wist dat ze hun contract na 6 maanden zonder kosten kunnen opzeggen.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:



Jimmy Smedts

Woordvoerder

v : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

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

www.bipt.be

