



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 2 oktober 2023
over de resultaten van een kwantitatieve enquête en
een statistische analyse betreffende de perceptie door
de consumenten van de Belgische elektronische-
communicatiemarkt**

INHOUDSTAFEL

1. Kader en doel van de studie	3
2. Samenvatting	4
2.1. Ondervonden problemen en ervaren tevredenheid	4
2.2. Prijsstijging, moeilijkheid om te vergelijken en inertie van de consumenten.....	4
2.3. Verandering van operator	5
2.4. Rechten van de consumenten.....	5
Bijlage 1. Rapport.....	6

1. Kader en doel van de studie

1. De bescherming van de belangen van de eindgebruikers is een belangrijke taak die het BIPT moet vervullen. Om hen correct te beschermen moet het BIPT vertrouwd zijn met hun voorkeuren en houding, en nagaan of ze de middelen kennen en gebruiken die hen ter beschikking worden gesteld om de tarieven en de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten op de Belgische markt te vergelijken.
2. Inzicht hebben in de gedragingen van de eindgebruikers op de Belgische markt van private elektronische communicatie vormt een belangrijke stap om de handelingen van de dienst Consumenten van het BIPT ten uitvoer te brengen en aan te passen.
3. Het BIPT heeft een enquête gelanceerd om van de gebruikers een antwoord te krijgen op de volgende vragen:
 - Hoe hebben ze zich gedragen tijdens het veranderen van operator?
 - Hoe hebben ze de verschillende bestaande aanbiedingen vergeleken?
 - Hoe tevreden waren ze over hun vaste en/of mobiele diensten (prijs, dienst, rechten, informatie en betrouwbaarheid van de facturering)?
 - Beschikten ze over de nodige middelen om geïnformeerde keuzes te maken?
 - Waren ze voldoende geïnformeerd over hun rechten?
4. De gegevens werden zo gedurende het jaar 2023 verzameld via een schriftelijke postenquête. De enquête werd voorgelegd aan een representatieve steekproef van de Belgische bevolking die samengesteld was uit personen van 15 tot 74 jaar die in een eengezinswoning in België wonen. Kleine en middelgrote ondernemingen maakten geen deel uit van deze studie.

2. Samenvatting

2.1. Ondervonden problemen en ervaren tevredenheid

5. Door de prijsstijgingen als gevolg van de inflatie is de tevredenheid van de respondenten over de tarieven gedaald en varieert deze van 3 (bundels) tot 3,5 (mobiele telefonie) op 5. Bij de keuze voor een operator is de prijs het favoriete criterium van onze respondenten (53%) in vergelijking met de andere criteria: vertrouwdheid met de operator (31%); interessante inhoud (30%); de goede reputatie van de operator (25%); de verbindingssnelheid voor internettoegang (20%); en de kwaliteit van de dienstverlening van de operator (20%).
6. Twee derde van de respondenten (66%) heeft in het afgelopen jaar geen enkel probleem ondervonden met hun operator(en). Het is beter dan vorig jaar (64%).
7. In 2022 heeft 34% van de respondenten een probleem gehad met hun operator. Volgens die respondenten zorgde het internet thuis (vast of wifi) voor de meeste problemen (71%). De voornaamste types problemen die diezelfde respondenten hebben ondervonden, hielden verband met de kwaliteit van de dienst (75%) zoals de verzadiging van het netwerk, onderbrekingen, de verbindingssnelheid of zelfs een dekkingprobleem, en met inactieve diensten, onderbrekingen van lange duur of herstellingstijden (36%).

2.2. Prijsstijging, moeilijkheid om te vergelijken en inertie van de consumenten

8. Een stijgend aantal respondenten geeft aan een probleem te hebben gehad met de tariefverhogingen van hun operator. 11 tot 12% van de respondenten meende immers dat ze in 2018-2022 slecht ingelicht waren. Dit percentage ligt vandaag op 16%.
9. De respondenten die minstens één probleem hebben gehad met hun operator, kregen ook de vraag of hun operator hun tariefplan uit eigen beweging hebben gewijzigd in de afgelopen 12 maanden. 42% onder hen heeft vastgesteld dat hun operator het tariefplan uit eigen beweging heeft gewijzigd – wat neerkomt op een duidelijk groter aandeel ten opzichte van de periodes van 2018 tot 2022, waar het rond 29-33% lag. Echter blijkt dat onder diegene waarvan het tariefplan gewijzigd is op initiatief van de operator 74% niets heeft ondernomen, 24% van tariefplan is gewijzigd zonder van operator te veranderen en slechts 2% voor een andere operator gekozen heeft.
10. Die inertie kan gedeeltelijk worden verklaard door de moeilijkheid die wordt ervaren bij het vergelijken van de door operatoren aangeboden diensten en prijzen. De gemakkelijker van het vergelijken van mobiele telefonie en internettoegang krijgt hogere scores (2,8 tot 2,9 op 5) dan vaste telefonie en gebundelde aanbiedingen (2,6 tot 2,7 op 5).
11. Van alle tools die het BIPT ontwikkeld heeft, is de tariefvergelijker (www.bestetarief.be) het bekendst (15%), maar slechts 7% van de respondenten heeft de vergelijker in de afgelopen 12 maanden gebruikt.

2.3. Verandering van operator

12. Slechts 10% van de respondenten is in het afgelopen jaar van operator voor vaste-telecommunicatiediensten veranderd. Onder die 141 respondenten bevestigen 117 dat de verandering probleemloos is verlopen en hebben 86 Easy Switch gebruikt.
13. Opnieuw is het financiële aspect (een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator) voor 60% van de respondenten de voornaamste drijfveer achter de verandering. Vervolgens een niet-aangepast aanbod na een verandering (bijvoorbeeld een verhuizing) (23%), een slechte prijs/kwaliteitverhouding (23%) of problemen met de vorige operator (18%).
14. De tevredenheid over de huidige operator is daarentegen de hoofdreden om niet van operator van vaste diensten te veranderen (53%).
15. Identieke vaststellingen kunnen worden gedaan voor mobiele telefonie. 9% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden van mobiele operator veranderd. Als voornaamste reden voor die verandering wordt een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator (61%) aangehaald. De algemene tevredenheid over de huidige operator (58%) is de hoofdreden om niet van mobiele operator te veranderen (56%).

2.4. Rechten van de consumenten

16. De respondenten lijken hun rechten nog grotendeels niet te kennen. Ze weten niet dat ze hun elektronisch adres gedurende 18 maanden na het einde van hun contract gratis kunnen behouden. Ze weten ook niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun verbinding en hun gemiddeld verbruik kunnen te weten komen of hoe ze hun werkelijk verbruik kunnen bepalen en hun contract opzeggen.
17. Daarentegen weten de respondenten dat ze hun nummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste en mobiele telefonie (respectievelijk 85% en 91%).
18. De helft van de respondenten weten dat ze zich kunnen wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie bij geschillen met hun operator.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage 1. Rapport



✉ Vaartdijk 3 /402, 3018 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67, www.masresearch.be



Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

**Uitvoering van een kwantitatieve enquête en
een statistische analyse betreffende de perceptie
van de Belgische elektronische communicatiemarkt
door de consumenten**

- 2023 -

RAPPORT

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Projectopvolging	Thibaut Feron, Eerste adviseur BIPT
Onderzoeksbureau	M.A.S. Vaardijk 3 / 402, 3018 Leuven // Tel. 016 22 69 67
Projectuitvoering	Anita Claes, projectcoördinator Nele Van Der Donckt, sr. adviseur
Datum	Augustus 2023
Status document	Eindrapport

Inhoudsopgave

1. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING	5
1.1 Profiel van de respondent.....	5
1.1.1 Geslacht.....	5
1.1.2 Leeftijd	6
1.1.3 Gewest.....	6
1.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen ^{9F}	7
1.1.5 Aantal personen ten laste ^{10F}	7
1.2 Gebruik van telecommunicatie en media	8
1.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)	8
1.2.2 Keuze van de operatoren	17
1.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren	23
1.3 Tevredenheid.....	24
1.3.1 Tevredenheid over de bundels	24
1.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie	29
1.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie	35
1.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet.....	41
1.3.5 Conclusie over de tevredenheid	46
1.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen	47
1.4.1 Ervaren van probleem	48
1.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst	49
1.4.3 Aard van het probleem	51
1.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem	55
1.4.5 Probleem verholpen.....	56
1.4.6 Schadevergoeding na onderbreking.....	56
1.4.7 Wijziging tariefplan door operator.....	58
1.4.8 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen	59
1.5 Vergelijking	61
1.5.1 Vergelijken van diensten en prijzen tussen operatoren.....	61
1.5.2 Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten	64
1.5.3 Prijsvergelijker van het BIPT.....	67
1.5.4 Conclusies over het vergelijken van operatoren.....	69
1.6 Verandering van operator en transparantie.....	71
1.6.1 Vaste diensten	71
1.6.2 Mobiele telefonie.....	79
1.6.3 Transparantie.....	86
1.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie	93
1.7 Rechten van de consumenten.....	95
1.7.1 Gebruikspatroon en aangepast tariefplan	95
1.7.2 Contract	106
1.7.3 Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie	114
1.7.4 Genieten van sociaal tarief	116
1.7.5 Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten.....	118
2. BELANGRIJKSTE CONCLUSIES	120
3. METHODOLOGISCHE BIJLAGEN	122

Inhoudsopgave

3.1	Vorbereiding en opzet van het onderzoek.....	123
3.1.1	Methodiek van bevraging.....	123
3.1.2	Optimalisatie van de vragenlijst.....	123
3.1.3	Theoretische steekproef	124
3.2	Uitvoering van het veldwerk	126
3.2.1	Vorbereiding & afhandeling van de zending.....	126
3.2.2	Opvolging retour en herinneringsbrief	128
3.2.3	Timing van het veldwerk	128
3.2.4	Bruto-respons schriftelijke postmailing	129
3.2.5	Online enquête	129
3.2.6	Controle en kwaliteit van de enquêtes.....	130
3.2.7	Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef	130
3.3	Verwerking en analyse van de gegevens.....	134

1. Resultaten van de bevraging

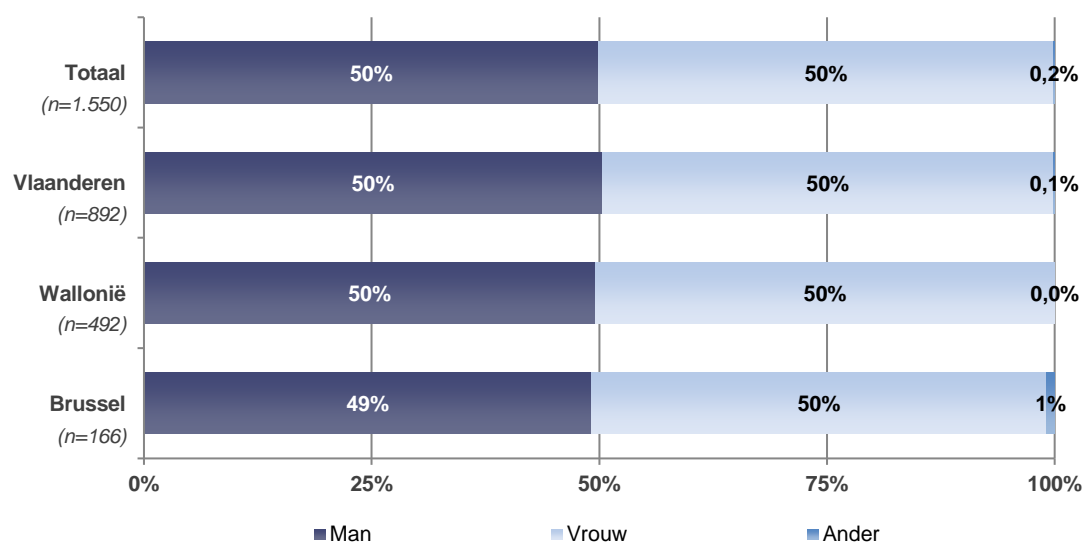
1.1 Profiel van de respondent

In dit onderdeel wordt vooreerst een beeld geschetst van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Deze profielschets gaat dieper in op de socio-economische achtergrond van de respondent en zal als dusdanig vorm geven aan het kader nodig om de resultaten te interpreteren.

1.1.1 Geslacht

De steekproef is evenredig verdeeld inzake geslacht, met name 50% mannen en 50% vrouwen. Ook in de gewesten zien we een gelijke verdeling van mannen en vrouwen.

Figuur 1: Geslacht van de respondenten – naar gewest

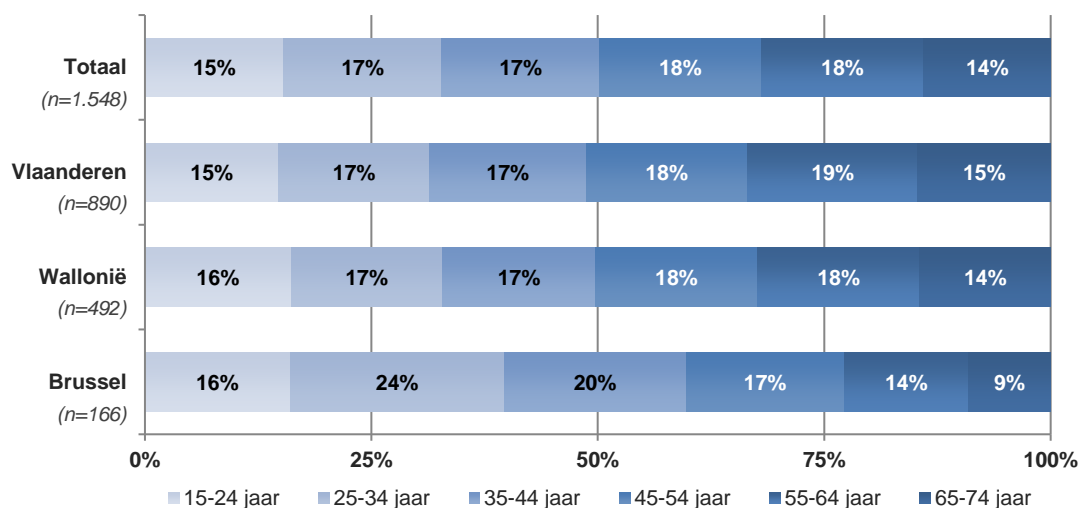


Basis: alle respondenten (N=1.550)

1.1.2 Leeftijd

De steekproef kent een goede verdeling over de verscheidene leeftijdscategorieën: elke leeftijdscategorie omvat 14% tot 18% van de respondenten op nationaal niveau. De verhoudingen inzake leeftijdscategorieën verschillen niet tussen de gewesten.

Figuur 2: Leeftijd van de respondenten – naar gewest



Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

Gemiddeld zijn respondenten 44 jaar oud. De jongste respondenten zijn 15 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud. De gemiddelde leeftijd ligt significant hoger in Vlaanderen (i.c. 45 jaar) dan deze in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (i.c. 42 jaar).

Tabel 1: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten – naar gewest

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Vlaanderen	890	45,0	45	22	16,330	15	74
Wallonië	492	44,4	45	44	16,530	15	74
Brussel	166	41,6	39	24	15,284	15	74
Totaal	1.548	44,4	44	24	16,307	15	74

Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

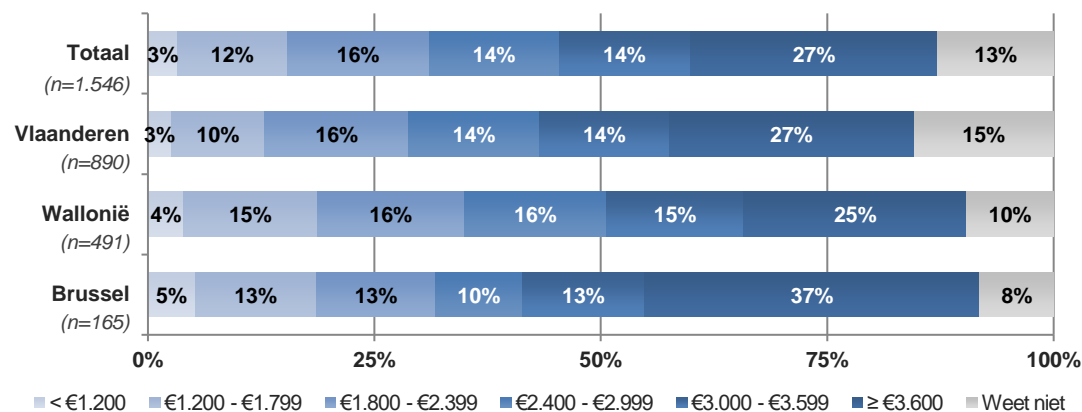
1.1.3 Gewest

Zes op de tien respondenten (58%) wonen in Vlaanderen, een derde (32%) woont in Wallonië en een op de tien respondenten (11%) woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

1.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen¹

Figuur 3 toont de verdeling naar maandelijks netto gezinsinkomen en gewest van de respondent.

Figuur 3: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest



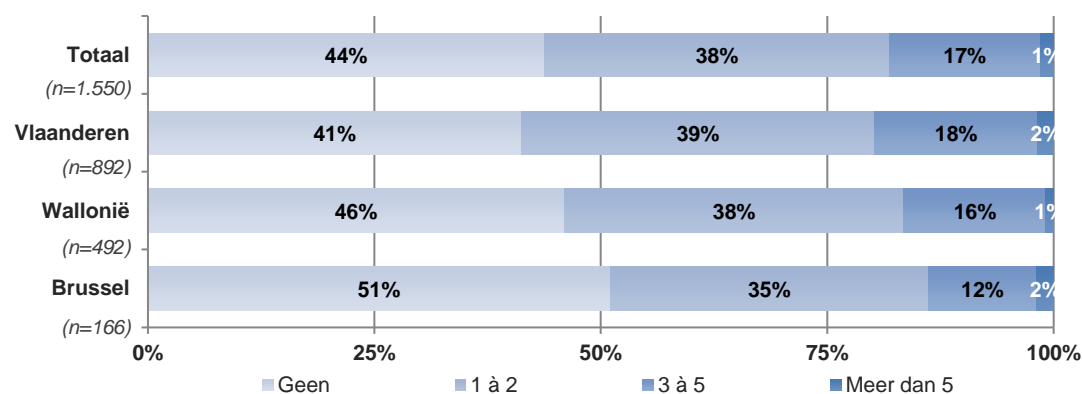
Basis: alle respondenten (N=1.550; 4 respondenten gaven geen antwoord)

1.1.5 Aantal personen ten laste²

In het huishouden van ruim vier op de tien respondenten (44%) zijn geen personen ten laste. Bij bijna evenzoveel respondenten (38%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij een op de zes respondenten (17%) zijn 3 tot 5 personen ten laste in het huishouden. Slechts 1% van de respondenten heeft een huishouden met meer dan 5 personen ten laste.

Er kunnen geen significante verschillen tussen de gewesten worden vastgesteld.

Figuur 4: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest



¹ Het totaal maandelijks netto-gezinsinkomen omvat alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit het gezin die onder hetzelfde dak leven.

² Een persoon ten laste werd gedefinieerd als "een persoon die financieel afhankelijk van u of uw huishouden", waarbij een huishouden bestaat uit "alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister".

Basis: alle respondenten (N=1.550)

1.2 Gebruik van telecommunicatie en media

In dit deel komt het gebruik van de verschillende telecommunicatiediensten aan bod. Hierbij wordt nagegaan welke diensten het meest gebruikt worden door de respondenten, alsook of deze diensten deel uitmaken van een bundel.

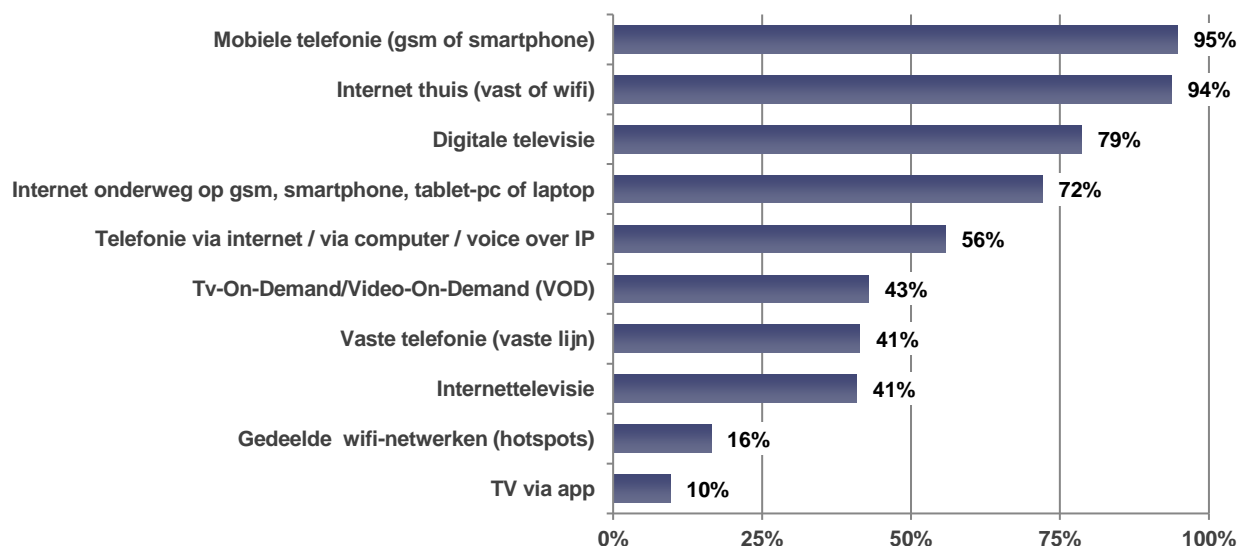
Voorts wordt ook gekeken bij welke operator(en) men klant is en door welke criteria men zich laat leiden bij de keuze van een operator.

1.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

1.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt, overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België.

Figuur 5: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé?
(meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550)

Onderstaand wordt de evolutie van de verscheidene telecommunicatie-/mediadiensten over de jaren heen besproken.

➤ Naar editie

Televisie

Na een stabilisering in editie 2022 (81%-82% in 2021-2022 t.o.v. 85% in 2018-2020), kent het gebruik van **digitale televisie** in huidige editie 2023 opnieuw een (lichte) daling (79%). Wat **televisie via internet** betreft, lijkt het aandeel dat hier gebruik van maakt – na een gestage toename in de afgelopen jaren (i.c. van 15%-21% in 2014-2017 naar 28%-35% in 2018-2020) – zich sinds 2021 te stabiliseren rond 40% (i.c. 40%-41% in 2021-2023). Dit valt deels te verklaren door de mindere aantrekkingskracht van traditionele lineaire televisie doordat sociale netwerken en streamingplatforms beschikbaar zijn zonder tussenkomst van een telecomaandbieder en de wijze van audiovisuele consumptie wijzigen. Ook de traditionele media versnellen trouwens hun digitale transformatie door eigen digitale platformen te ontwikkelen om zo hun publiek te behouden, zoals blijkt uit de opkomst van **betaaltelevisie of Video-On-Demand** (i.c. 41%-43% in 2021-2023, komende van 13%-20% in 2014-2017 en 25%-32% in 2018-2020).

Een laatste item betreft **tv kijken via een app van de operator**: dit aandeel (10%) kan niet met voorgaande edities vergeleken worden, aangezien het nieuw toegevoegd is.

Telefonie

De dalende tendens inzake het aandeel respondenten met **vaste telefonie** lijkt (voorlopig) gestuit: 41% van de respondenten beschikt hierover, zijnde een vergelijkbaar aandeel als in editie 2022 (42%); in edities 2012 tot 2021 bedroeg dit aandeel nog 46% tot 74%. De cijfers van het BIPT bevestigen deze trend: terwijl de verkoop van vaste telefonie buiten een bundel blijft dalen, stijgt evenwel het aandeel van de verkoop van vaste telefonie in een convergente bundel.

Het aandeel respondenten met **mobiele telefonie** (95%) daarentegen kent – na jaren stabiliteit (2017-2022: 91%-93%) – opnieuw een lichte stijging. Merk op dat 64% van de residentiële consumenten met een bundel momenteel over een convergente bundel beschikt, zijnde een bundel met hierin minstens één mobiel abonnement.

Het aandeel respondenten dat **telefoneert via internet** (56%) blijft min of meer stabiel sinds editie 2018 (51%-57%), wat wel significant hoger is dan in de periode 2012-2017 (24% en 44%).

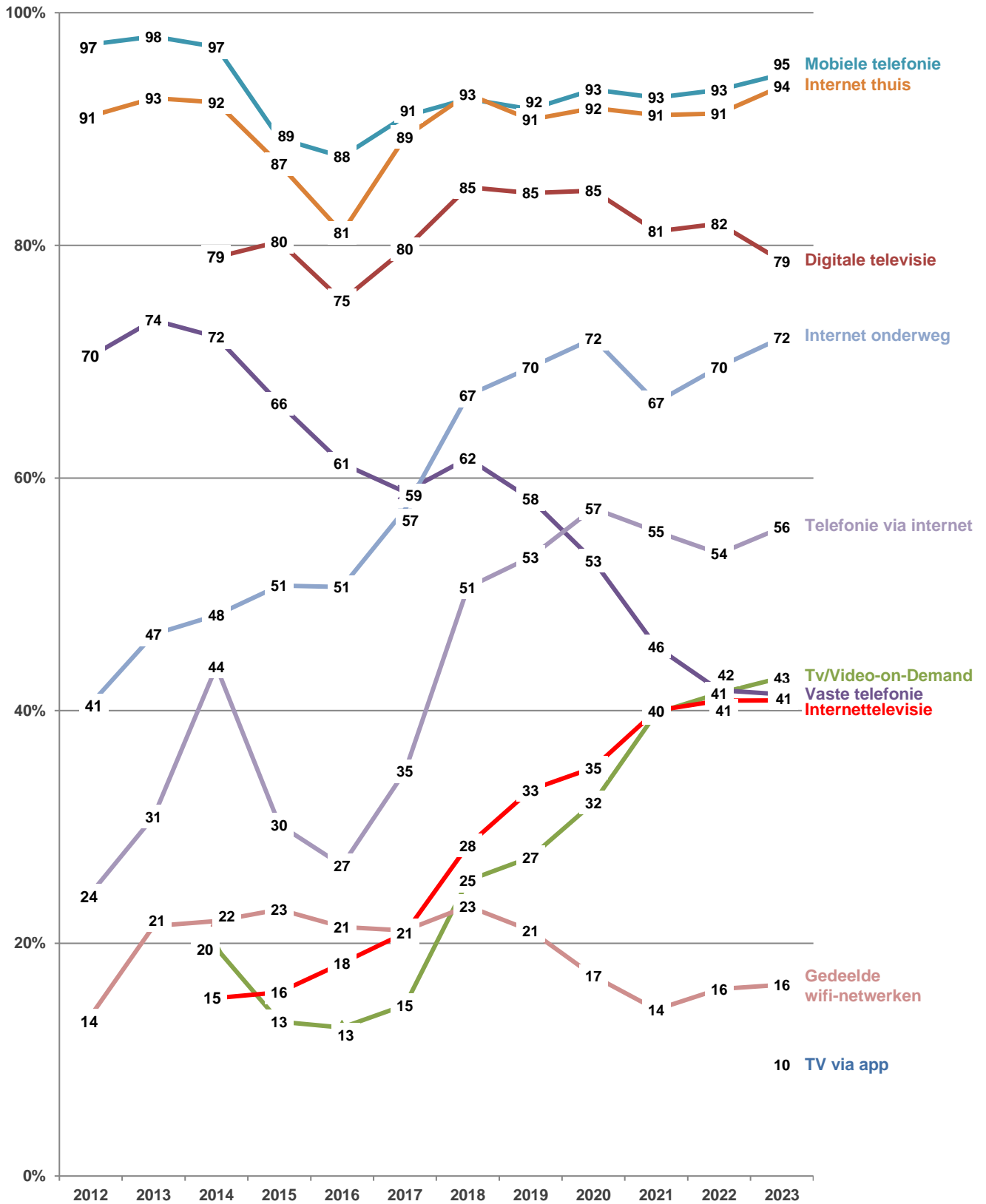
Internet

Het aandeel respondenten met **vaste internettoegang thuis** was reeds een aantal jaren onveranderd (2017-2022: 89%-93%), maar stijgt nu opnieuw in huidige editie 2023 (94%).

Het aandeel respondenten met **internet onderweg** is – uitgezonderd een dip in editie 2021 (67%) – sinds een aantal jaren stabiel (70%-72% sinds editie 2019).

Na een daling van het gebruik van **gedeelde wifi-netwerken** in edities 2020 en 2021 (resp. 17% en 14% t.o.v. 21%-23% in 2013-2019), blijft het aandeel sinds een aantal edities op eenzelfde niveau (2021-2023: 14%-16%).

Figuur 6: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar editie
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten

➤ Naar leeftijdscategorie

De leeftijd van de respondent heeft een invloed op het al dan niet beschikken/gebruiken van voornoemde telecommunicatiediensten. Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat deze gebruik maakt van³: TV -of Video-On-Demand (-0,366), tv via een app (-0,289), telefonie via internet (-0,193), internettelevisie (-0,163) en gedeelde wifi-netwerken (-0,092). Omgekeerd, stijgt met de leeftijd van de respondent ook het gebruik van: digitale televisie (0,419), vaste telefonie (0,305) en vast internet thuis (0,152).

Enkel voor wat betreft het beschikken over mobiele telefonie alsook internet onderweg kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd van de respondent.

Tabel 2: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar leeftijdscategorie* (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Mobiele telefonie	93,6%	92,4%	96,7%	93,8%	96,4% ^{AB}	96,0%
Internet thuis	90,9%	90,8%	96,1%	95,8%	95,1%	93,6%
Digitale televisie	64,0% ^{CDEF}	64,3% ^{CDEF}	81,5% ^{ABF}	81,2% ^{ABF}	87,6% ^{AB}	93,9% ^{ABCD}
Internet onderweg	69,5%	71,3%	78,2% ^F	77,0%	69,2%	66,0% ^C
Telefonie via internet	66,3% ^{EF}	59,9% ^F	59,1% ^F	56,8% ^F	48,7% ^A	43,4% ^{ABCD}
TV -of Video-On-Demand	54,9% ^{EF}	54,2% ^{EF}	59,1% ^{DEF}	42,2% ^{CEF}	25,3% ^{ABCD}	19,2% ^{ABCD}
Vaste telefonie	30,9% ^{EF}	28,3% ^{EF}	39,2% ^F	37,4% ^{EF}	49,8% ^{ABDF}	65,5% ^{ABCDE}
Internettelevisie	43,6%	50,8% ^{EF}	44,9% ^E	41,1%	31,7% ^{BC}	32,5% ^B
Gedeelde wifi-netwerken	20,3%	16,2%	17,9%	15,4%	16,7%	12,0%
TV via app	12,5% ^F	15,5% ^{EF}	10,0% ^F	9,7% ^F	7,1% ^B	1,7% ^{ABCD}
Totaal (N)	237	270	270	275	278	217

Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

³ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

➤ Naar inkomensgroep

Meer nog dan leeftijd, speelt inkomen een rol bij het al dan niet beschikken over bepaalde telecommunicatiediensten. Zo vinden we dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men beschikt over⁴: vast internet thuis (0,407), internet onderweg (0,362), Tv -of Video-On-Demand (0,308), gedeelte wifi-netwerken (0,253), telefonie via internet (0,245), digitale televisie (0,221), mobiele telefonie (0,208), internettelevisie (0,179) en vaste telefonie (0,090).

Enkel het kijken naar televisie via een app is in alle inkomensgroepen in gelijke mate aanwezig.

Tabel 3: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Mobiele telefonie	87,6%	93,0%	95,3%	91,9%	96,5%	96,5%
Internet thuis	82,5% ^{EF}	90,0% ^F	91,5% ^F	92,0% ^F	96,6% ^A	97,7% ^{ABCD}
Digitale televisie	66,5% ^F	65,6% ^{DEF}	78,2%	81,2% ^B	81,3% ^B	83,6% ^{AB}
Internet onderweg	57,9% ^F	60,8% ^{EF}	61,0% ^{EF}	71,0% ^F	74,8% ^{BCF}	86,5% ^{ABCDE}
Telefonie via internet	50,6%	43,7% ^{EF}	46,7% ^{EF}	55,2%	62,4% ^{BC}	66,7% ^{BC}
TV -of Video-On-Demand	27,7% ^F	31,6% ^{EF}	32,6% ^{EF}	41,0% ^F	49,6% ^{BC}	57,6% ^{ABCD}
Vaste telefonie	41,7%	33,4%	41,2%	39,1%	42,1%	44,8%
Internettelevisie	34,2%	34,6% ^F	32,8% ^F	45,0%	42,4%	49,8% ^{BC}
Gedeelte wifi-netwerken	19,3%	8,2% ^{DF}	7,6% ^{DEF}	21,5% ^{BC}	17,0% ^C	22,4% ^{BC}
TV via app	15,4%	8,5%	8,1%	10,8%	9,7%	11,5%
Totaal (N)	51	187	243	221	224	423

Basis: respondenten die hun maandelijks netto gezinsinkomen kennen (N=1.348)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

⁴ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

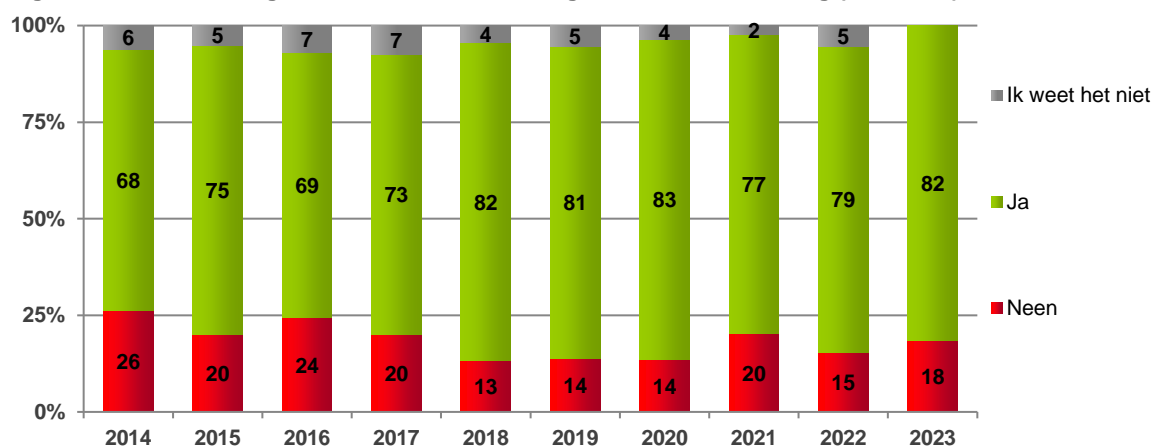
1.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Acht op de tien respondenten (82%) geeft aan dat minstens sommige van de diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn in een pack. Eén op de zes respondenten (18%) heeft geen bundel.

➤ Naar editie

Het aandeel respondenten met een bundel bedraagt sinds editie 2018 ongeveer 80% (i.c. 79%-83%; m.u.v. editie 2021: 77%).

Figuur 7: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie



Basis: alle respondenten

➤ Naar gewest

Het aandeel respondenten zonder bundel ligt significant hoger in Brussel vergeleken met Vlaanderen (resp. 24% t.o.v. 16%).

Tabel 4: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	748	83,9%	390	79,3%	125	75,5%	1.264	81,5%
Neen	143	16,0%	102	20,7%	41	24,5%	285	18,4%
Ik weet het niet	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Totaal	892	100,0%	492	100,0%	166	100,0%	1.550	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.550)

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft dat (sommige van) de gebruikte telecommunicatiediensten in een bundel zitten (0,248).

Tabel 5: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	73,7% ^{EF}	73,0% ^{CDEF}	84,0% ^B	84,2% ^B	86,1% ^{AB}	88,9% ^{AB}
Neen	26,3% ^{EF}	26,7% ^{CDEF}	16,0% ^B	15,8% ^B	13,9% ^{AB}	11,1% ^{AB}
Ik weet het niet	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal (N)	237	270	270	275	278	217

Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

➤ Naar inkomensgroep

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat (sommige van) de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack (0,258). De drie laagste inkomensgroepen (< 2.400 euro) beschikken het minst vaak over een bundel (63% tot 76%) vergeleken met de twee hoogste inkomensgroepen (≥ 3.000 euro; 83% tot 87%).

Tabel 6: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	62,6% ^{DEF}	73,3% ^{EF}	75,8% ^{EF}	83,0% ^A	87,2% ^{ABC}	85,9% ^{ABC}
Neen	37,4% ^{DEF}	26,7% ^{EF}	23,9% ^{EF}	17,0% ^A	12,8% ^{ABC}	14,1% ^{ABC}
Ik weet het niet	0,0%	0,0%	,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal (N)	51	187	243	221	224	423

Basis: respondenten die hun maandelijks netto gezinsinkomen kennen (N=1.348)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

De bundel die het meest frequent voorkomt (17%), is de Triple-playbundel bestaande uit vaste telefonie, vast internet en televisie. Op plaats twee en drie vinden we – telkens met een aandeel van 16% - de Triple-playbundel mobiel bestaande uit mobiele telefonie, vast internet en televisie en de Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie. De top vijf wordt vervolledigd door de Quadruple-playbundel gezin (11%) en de Triple-playbundel gezin (11%). De overige types bundel worden opgegeven door 1% tot 9% van de respondenten.

Tabel 7: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Vaste telefonie + Vast internet + Televisie	110	14,6%	83	21,3%	23	18,6%	216	17,1%
Mobiele telefonie + Vast internet + Televisie	134	18,0%	56	14,5%	16	12,7%	207	16,4%
Vast internet + Televisie	94	12,6%	82	20,9%	22	17,2%	198	15,6%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie (≥2) + Vast internet + Televisie	109	14,6%	26	6,7%	10	8,0%	145	11,5%
Mobiele telefonie (≥2) + Vast internet + Televisie	100	13,3%	31	8,0%	13	10,0%	143	11,3%
...								
Totaal	748	100,0%	390	100,0%	125	100,0%	1.263	100,0%

Basis: respondenten met een bundel (N=1.263)

Wanneer we alle antwoorden in voorliggende editie 2023 bekijken, stellen we vast dat 64% van de respondenten met een bundel, koos voor een convergente bundel, zijnde een bundel met erin minstens één mobiel abonnement. Dit correspondeert met de statistieken van het BIPT voor het geheel van de Belgische bevolking.⁵

➤ Naar editie⁶

Uit tabel 8 blijkt dat hoewel de Triple-playbundel vast (i.c. vaste telefonie, vast internet en televisie) nog steeds de vaakst voorkomende bundel is, het aandeel significant gedaald is in vergelijking met editie 2021 (resp. 17% in 2023 t.o.v. 21% in 2021). Ook de Quadruple-playbundel (standaard), alsook de Quadruple-playbundel gezin komen in huidige editie minder vaak voor dan in de twee voorgaande edities (standaard: 9% in 2023 t.o.v. 15%-18% in 2021; gezin: 11% in 2023 t.o.v. 15%-16% in 2021).

De populariteit van de Triple-playbundel gezin is dan weer gestegen ten aanzien van editie 2022 (resp. 11% t.o.v. 7%).

⁵ <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/situatie-van-de-elektronische-communicatiesector-2022-presentatie>

⁶ Omwille van een andere formulering is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2021 en 2022. Merk op dat in editie 2022 twee bundels werden toegevoegd aan de vragenlijst, zijnde 'Double-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vaste internet en minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin' en 'Triple-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vast internet, televisie en met minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin'.

Tabel 8: Hoe is uw bundel samengesteld? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

	2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%
Double-playbundel: vast internet en televisie	205	16,5%	188	15,3%	198	15,6%
Double-playbundel: vaste telefonie en televisie	19	1,5%	21	1,7%	27	2,1%
Double-playbundel: vast internet en vaste telefonie	30	2,5%	24	1,9%	28	2,2%
Double-playbundel: vast internet en mobiele telefonie	61	4,9%	59	4,8%	79	6,2%
Double-playbundel voor gezin [...]	--	--	61	5,0%	65	5,2%
Triple-playbundel vast [...]	258	20,8%	216	17,6%	216	17,1%
Triple-playbundel mobiel [...]	204	16,4%	184	15,0%	207	16,4%
Triple-playbundel: vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie	28	2,3%	28	2,3%	15	1,2%
Triple-playbundel: televisie, vaste telefonie en mobiele telefonie	19	1,5%	11	0,9%	50	4,0%
Triple-playbundel voor gezin [...]	--	--	84	6,9%	143	11,3%
Quadruple-playbundel: vast internet, vaste telefonie, mobiele telefonie en televisie	229	18,4%	189	15,4%	107	8,5%
Quadruple-playbundel voor gezin [...]	194	15,6%	184	15,0%	145	11,5%
Totaal	1.243	100,0%	1.226	100,0%	1.263	100,0%

Basis: respondenten met een bundel

We kunnen concluderen dat het enthousiasme voor Triple- en Quadruple-playbundels met vaste telefonie geleidelijk afneemt, ten voordele van convergente Double- en Triple-playbundels, zijnde bundels met minstens één mobiel abonnement.

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen vinden we dat hoe hoger het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men beschikt over: een Quadruple-playbundel gezin (0,374), alsook een Triple-playbundel gezin (0,191). Omgekeerd geldt dat hoe lager het gezinsinkomen, hoe vaker men beschikt over: een Double-playbundel met vast internet en mobiele telefonie (-0,233), alsook een Quadruple-playbundel (-0,258).

1.2.2 Keuze van de operatoren

1.2.2.1 OPERATOR(EN)

Ruim vier op de tien respondenten (43%) laten weten klant te zijn bij Proximus, op de tweede plaats staat Telenet (35%) en op de derde plaats vinden we Orange (24%). 5% tot 12% van de respondenten is klant bij Voo, Scarlet, Base en/of Mobile Vikings; de overige operatoren worden door slechts 1% of minder van de respondenten vernoemd.

Gezien hun huidige geografische dekking⁷, stellen we logischerwijs vast dat niet in elk gewest elke operator even sterk vertegenwoordigd is. Zo zijn respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (58%) en Proximus (37%), gevolgd door Orange (18%). In Wallonië is men voornamelijk klant bij Proximus (47%), gevolgd door Orange (35%) en Voo (34%). Respondenten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot zijn voornamelijk klant bij Proximus (61%), gevolgd door Orange (26%) en Base (15%).

Tabel 9: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	331	37,3%	229	46,8%	101	61,1%	662	42,9%
Telenet	515	58,1%	7	1,4%	19	11,4%	541	35,1%
Orange	160	18,0%	173	35,2%	44	26,5%	376	24,4%
Voo	0	0,0%	167	34,1%	19	11,3%	186	12,1%
Scarlet	52	5,8%	44	8,9%	19	11,5%	115	7,4%
Base	51	5,8%	38	7,7%	25	15,1%	114	7,4%
Mobile Vikings	46	5,1%	13	2,7%	14	8,7%	73	4,7%
...								
Totaal	887	100,0%	490	100,0%	166	100,0%	1.543	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.550; 7 respondenten gaven geen antwoord)

Om te weten te komen welke operatoren beschikbaar zijn, bijvoorbeeld op een aansluitingsadres of tijdens een treinreis, stelt het BIPT op zijn website mobiele⁸ en vaste⁹ dekkingkaarten ter beschikking.

⁷ Sommige telecomoperatoren hebben (nog) een gedeeltelijke dekking op ons grondgebied.

⁸ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/mobile>

⁹ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

1.2.2.2 KEUZECRITERIA

Bij de vraag naar de criteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator, kregen de respondenten verschillende mogelijkheden aangereikt en mocht men er meerdere selecteren. Het criterium waar respondenten het vaakst rekening mee houden bij de keuze van een operator, is de prijs van de bundel of tariefplan (53%). Voorts zijn ook het vertrouwd zijn met een operator (31%), een interessante inhoud van de bundel of tariefplan (30%) en een goede reputatie van de operator (25%) drie belangrijke keuzecriteria. Telkens een vijfde van de respondenten (20%) geeft aan bij het kiezen van een operator rekening te houden met de verbindingssnelheid voor internettoegang, alsook met de kwaliteit van de dienstverlening van de operator. 15% tot slot houdt rekening met het datavolume voor mobiel internet.

Figuur 8: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.543; 7 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

De keuzecriteria van de respondent bij het kiezen van een operator blijven vrij stabiel over de jaren. Niettemin kan voor twee criteria – i.c. prijs en inhoud – een evolutie worden vastgesteld.

De prijs van de bundel of het tariefplan wint aan belang: in huidige editie 2023 is dit voor 53% een keuzecriterium, vergeleken met 41% tot 49% in de edities 2012-2020. Een mogelijke verklaring hiervoor is de impact van de inflatie op de telecommtarieven in 2022 en 2023.

De inhoud van de bundel of tariefplan was in de edities 2013-2015 nog een keuzecriteria voor 46% tot 50% van de respondenten; in edities 2016 en 2017 stelden we een eerste daling vast (i.c. 36%-39%), die zich verder zette in de daaropvolgende edities 2018-2023 (29%-32%).

Tabel 10: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Interessante prijs bundel/tariefplan	44,2% ^{CFGH}	47,5% ^H	48,6% ^{AH}	46,9% ^H	46,6% ^H	49,9% ^A	49,7% ^A	52,7% ^{ABCDE}
Ik ben die operator gewoon	35,6% ^{BH}	31,9% ^{AE}	35,2% ^H	33,5%	36,6% ^{BFGH}	33,0% ^E	32,5% ^E	30,7% ^{ACE}
Interessante inhoud bundel/tariefplan	36,3% ^{CDEFGH}	39,2% ^{CDEFGH}	32,4% ^{ABDE}	28,9% ^{ABC}	28,9% ^{ABC}	29,0% ^{AB}	29,1% ^{AB}	29,9% ^{AB}
Goede reputatie operator	24,1%	24,9% ^D	23,9%	21,3% ^{BEH}	25,3% ^D	24,1%	23,7%	24,7% ^D
Verbindingssnelheid internettoegang	15,8% ^{BEFGH}	20,2% ^{AD}	18,6%	15,9% ^{BEFGH}	19,5% ^{AD}	21,2% ^{AD}	20,5% ^{AD}	20,3% ^{AD}
Datavolume voor mobiel internet	--	--	--	--	--	16,1%	15,5%	14,6%
Kwaliteit dienstverlening operator	--	--	18,8%	18,4% ^E	21,8% ^D	20,8%	19,4%	19,8%
Enige operator in buurt die gewenste dienst(en) aanbood	--	--	5,9%	7,4%	6,6%	4,8%	6,1%	6,2%
Totaal (N)	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551	1.586	1.531	1.543

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGH} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

➤ Naar gewest

In Brussel houden significant meer respondenten rekening met de verbindingssnelheid voor internettoegang dan in Vlaanderen (resp. 28% t.o.v. 18%). In Wallonië geeft men ook significant vaker aan dan in Vlaanderen dat het de enige operator in de buurt was die de gewenste dienst(en) aanbood (resp. 9% t.o.v. 5%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Voorts kan worden vastgesteld dat de leeftijd van de respondent een (beperkte) rol speelt inzake de criteria waar men belang aan hecht bij het kiezen van een operator. Hoe jonger de respondent, hoe meer belang deze hecht aan:¹⁰ het datavolume voor mobiel internet (-0,241), de prijs van de bundel of tariefplan (-0,188), de goede reputatie van de operator (-0,160), de inhoud van de bundel of tariefplan (-0,154) en de verbindingssnelheid voor internettoegang (-0,129). Omgekeerd, is voor 37%-43% van de oudste leeftijdsgroepen (i.c. 55-64 jaar en 65-74 jaar) de vertrouwdheid met de operator een keuzecriterium, terwijl dit bij de overige leeftijdsgroepen slechts 22% tot 30% is.

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen vinden we één verband: hoe hoger het netto-inkomen, hoe meer belang men hecht aan de verbindingssnelheid voor internettoegang bij de keuze van een operator (0,129).

¹⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

1.2.2.3 GEBRUIK VAN TELEFONIE-/BERICHTDIENST VIA INTERNET

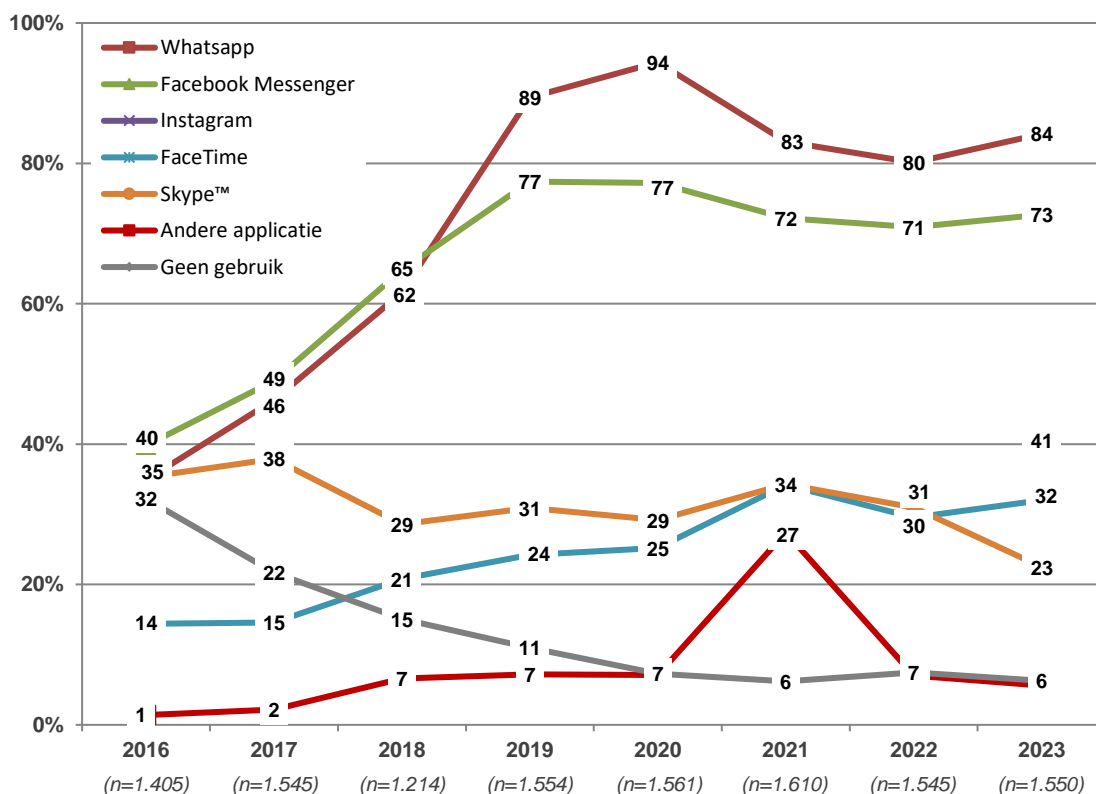
Er zijn allerhande applicaties beschikbaar waarbij een telefonie- en/of berichtendienst (al dan niet betalend) via internet kan worden gebruikt. Respondenten werd gevraagd – voor de vijf meest populaire diensten op de Belgische markt – aan te duiden of ze het privé gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden.

De twee populairste applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn WhatsApp (84%) en Facebook Messenger (73%). Voorts maakt 41% gebruik van Instagram, 32% van FaceTime en 23% van Skype. 6% van de respondenten geeft aan (nog) een andere applicatie te gebruiken om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden. Tot slot stelt 6% van de respondenten privé geen gebruik te maken van dergelijke applicaties.

➤ Naar editie

Na een daling in editie 2022, stijgt opnieuw het aandeel respondenten dat gebruik maakt van WhatsApp (resp. 80% t.o.v. 84%). Het gebruik van Facebook Messenger blijft stabiel ten aanzien van de twee voorgaande edities 2021 en 2022 (71%-73%), maar blijft wel significant lager dan in edities 2019 en 2020 (beide 77%). Het gebruik van FaceTime ligt in huidige editie 2023 op eenzelfde niveau als in de twee voorgaande edities 2021 en 2022 (30%-34%), en blijft hiermee significant hoger dan in eerdere edities (2016-2020: 14%-25%). Na een eerste daling in editie 2018 (i.c. 29% t.o.v. 35%-38% in 2015-2017), daalt het gebruik van Skype opnieuw in huidige editie 2023 (i.c. 23% t.o.v. 29%-34% in 2018-2022).

Figuur 9: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

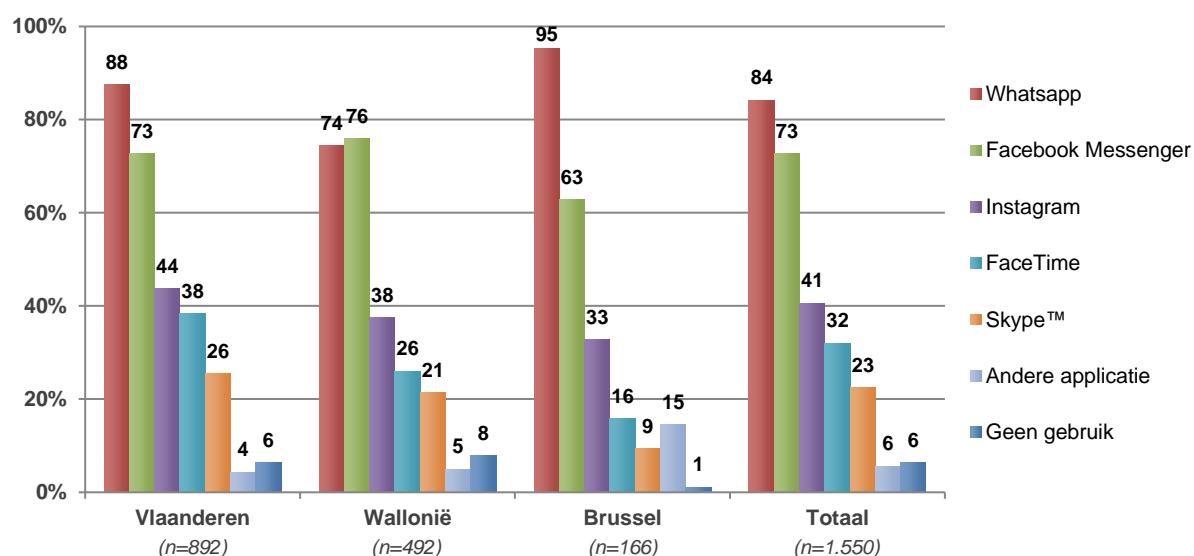


Basis: alle respondenten

➤ **Naar gewest**

In Brussel maken significant meer respondenten gebruik van een dergelijke applicatie om privé te telefoneren en/of berichten te verzenden, vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 99% t.o.v. 92%-94%). De rangschikking van de verschillende applicaties is quasi identiek in de drie gewesten, met uitzondering van Wallonië waar Facebook Messenger even vaak gebruikt wordt als Whatsapp (resp. 76% en 74%). Wat de percentages betreft, zien we evenwel aanzienlijke verschillen tussen de gewesten, zoals blijkt uit figuur 10.

Figuur 10: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550)

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent¹¹: hoe jonger de respondent, hoe meer men dergelijke applicaties privé gebruikt (-0,346). Voor de vier applicaties geldt: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat men gebruik maakt van Instagram (-0,616), Facebook Messenger (-0,377), FaceTime (-0,343), WhatsApp (-0,300) en Skype (-0,182).

➤ **Naar inkomensgroep**

Ook met het inkomen van de respondent is er een verband: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een dergelijke applicatie privé gebruikt (0,305). Kijken we naar de afzonderlijke applicaties, dan blijkt dat hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men gebruik maakt van WhatsApp (0,300) en hoe minder vaak men gebruik maakt van Skype (-0,115).

¹¹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of de bewuste applicatie enkel gebruikt wordt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 11 toont dat WhatsApp de meest gebruikte applicatie is om mee te telefoneren: 57% van alle respondenten gebruikt WhatsApp om te telefoneren. Facebook Messenger, Skype en FaceTime worden door 18% tot 34% van de respondenten gebruikt om te telefoneren; Instagram door 9%. Voor wat betreft het verzenden van berichten, zijn voornamelijk WhatsApp en Facebook Messenger populair met respectievelijk 81% en 71% van de respondenten die deze applicaties hiervoor gebruiken. Instagram volgt op een derde plaats (39%); FaceTime en Skype worden minder vaak gebruikt om berichten te versturen (12%-13%).

Tabel 11: Concreet privé-gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	43	2,8%	415	26,8%	847	54,6%
Facebook Messenger	29	1,9%	594	38,3%	503	32,5%
Instagram	21	1,4%	489	31,5%	119	7,7%
FaceTime*	299	19,3%	63	4,1%	134	8,6%
Skype	167	10,8%	76	4,9%	106	6,8%
Totaal	1.550		1.550		1.550	

Basis: alle respondenten (N=1.550)

* Uitsluitend om te telefoneren, niet mogelijk om berichten te verzenden

Tot slot werd aan de respondenten die deze applicaties gebruiken, gevraagd hoe vaak ze er gebruik van maken voor nationale en internationale oproepen en/of berichten. Meer dan vier op de tien respondenten (44%) geeft aan dergelijke applicaties de hele tijd te gebruiken voor nationale oproepen en/of berichten. Bijkomend maakt 37% verschillende keren per week gebruik van deze applicaties om nationaal te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart een vierde van de respondenten (24%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. 7% van de respondenten maakt er één keer per week gebruik van en 23% hooguit een keer per maand. Meer dan vier op de tien respondenten (46%) maken van deze applicaties nooit gebruik om internationale oproepen te doen en/of berichten te verzenden.

Tabel 12: Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

	Nationaal		Internationaal	
	N	%	N	%
De hele tijd	611	44,5%	160	11,5%
Verschillende keren per week	513	37,3%	170	12,3%
Eén keer per week	129	9,4%	100	7,2%
Ten hoogste één keer per maand	69	5,0%	315	22,7%
Nooit	52	3,8%	643	46,3%
Totaal	1.374	100,0%	1.388	100,0%

Basis: respondenten die een dergelijke applicatie gebruiken (N=1.453; resp. 79 en 65 respondenten gaven geen antwoord)

1.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren

- In de huidige editie 2023 stijgt het gebruik van **vaste internettoegang** thuis naar het hoogste percentage ooit, met name 94%. Het gebruik van internet onderweg is (72%) – een dip in 2021 uitgezonderd (67%) – sinds een aantal jaren stabiel en blijft in huidige editie 2023 op eenzelfde (hoog) niveau als in edities 2019 tot 2022 (70%-72%). Eenzelfde vaststelling geldt voor gedeelde wifi-netwerken (16%): na een daling in edities 2020 en 2021 (resp. 17% en 14% t.o.v. 21%-23% in edities 2013-2019), blijft het aandeel sinds een aantal jaren op eenzelfde niveau (2021-2023: 14%-16%).
- Het gebruik van **mobiele telefonie** kent – na jaren stabiliteit (2017-2022: 91%-93%) – opnieuw een lichte stijging (95%). De dalende tendens inzake het aandeel respondenten met **vaste telefonie** lijkt (voorlopig) gestuit: in huidige editie 2023 beschikt 41% van de respondenten hierover, zijnde een vergelijkbaar aandeel als in editie 2022 (42%); in edities 2012 tot 2021 bedroeg dit aandeel nog 46% tot 74%. Cijfers van het BIPT bevestigen deze trend: terwijl de verkoop van vaste telefonie buiten een bundel blijft dalen, stijgt evenwel het aandeel van de verkoop van vaste telefonie in een convergente bundel. Het aandeel respondenten dat telefoneert via internet (56%) is min of meer stabiel sinds editie 2018 (51%-57%), wat wel significant hoger is dan in de periode 2012-2017 (24%-44%).
- Na een stabilisering in voorgaande editie 2022 (i.c. 81%-82% in 2021-2022 t.o.v. 85% in 2018-2020), kent het gebruik van **digitale televisie** in huidige editie 2023 opnieuw een (lichte) daling (79%). Wat **televisie via internet** betreft, lijkt de groei van de afgelopen jaren (i.c. van 15%-21% in 2014-2017 naar 28%-35% in 2018-2020) zich sinds 2021 te stabiliseren rond 40% (i.c. 40%-41% in 2021-2023). Het aandeel respondenten dat **tv kijkt via een app** bedraagt 10%.
- Het aandeel respondenten met een **bundel** bedraagt sinds editie 2018 circa 80% (i.c. 79%-83%; m.u.v. editie 2021: 77%). De klassieke Triple-playbundel vast (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel (17%; hoewel 3% gedaald t.o.v. editie 2021), weliswaar op de voet gevolgd door de Triple-playbundel mobiel en de Double-playbundel met vast internet en televisie (beide 16%). De top vijf wordt vervolledigd door twee **'gezinsbundels'**: de Quadruple- en de Triple-playbundel gezin (beide 11%). In 2023 koos 64% van de respondenten met een bundel voor een **convergente bundel**, zijnde een bundel met hierin minstens één mobiel abonnement.
- Opvallend vaker vermeld dan de overige criteria bij de **keuze van een operator**, is een interessante prijs van de bundel of het tariefplan (53%). De top drie wordt vervolledigd door het gewoon zijn van de operator (31%) en een interessante inhoud van de bundel of het tariefplan (30%).
- **De privémarkt van de internettelefonie en berichten via het internet** wordt nog steeds gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (84%) en Facebook Messenger (73%). WhatsApp wordt het vaakst gebruikt om te telefoneren (door 57% van alle respondenten) en – samen met Facebook Messenger – om berichten te versturen (door 71% tot 81% van alle respondenten).

1.3 Tevredenheid

In dit onderdeel wordt gepeild naar de tevredenheid van de respondenten van telecommunicatiediensten. Respondenten werd gevraagd om verschillende aspecten van hun bundel(s), vaste telefonie, mobiele telefonie en vast internet te evalueren aan de hand van een quotering op vijf.

Voor elke telecommunicatiedienst werd de tevredenheid met de operator nagegaan inzake volgende aspecten: de tarieven waarover men beschikt, de verstrekte dienst(en), het respect voor de rechten als consument, de informatie die men ontvangt en de betrouwbaarheid van de facturering. Voorts wordt ook een overzicht gegeven van de gemiddelde tevredenheid sinds editie 2016 (bij de edities 2012 tot en met 2015 werd een andere antwoordschaal gebruikt).

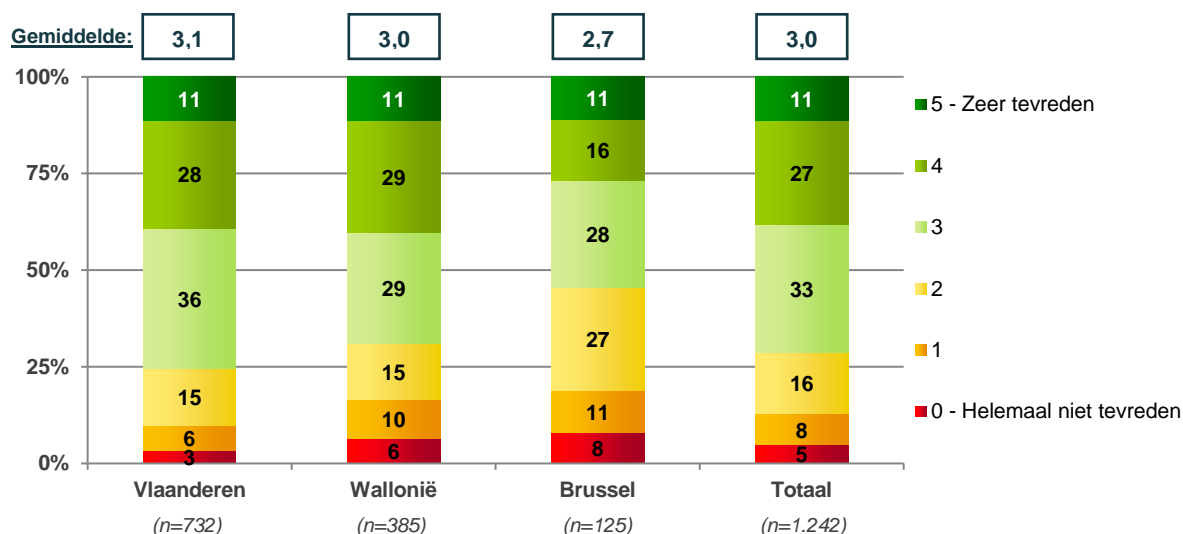
1.3.1 Tevredenheid over de bundels

1.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (38%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij de operator aangaande hun bundel(s). Bijkomend laat een derde van de respondenten (33%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat drie op de tien respondenten (29%) met een bundel, ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,0 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

Figuur 11: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest

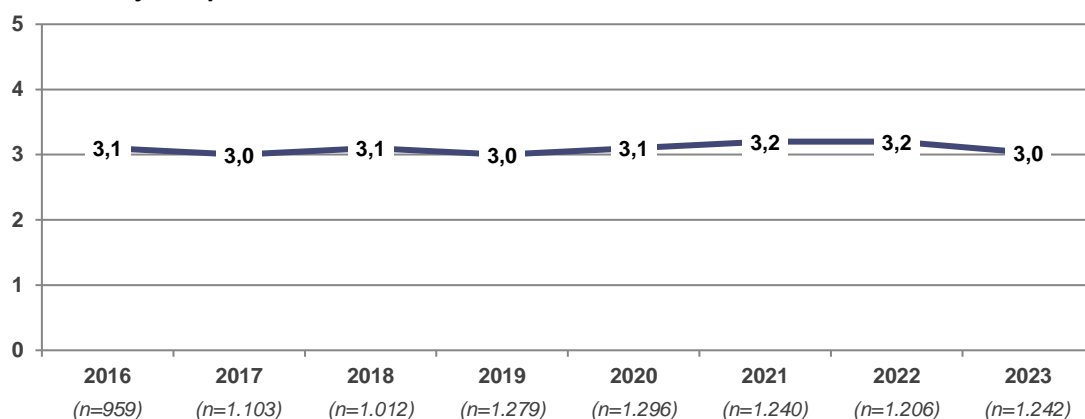


Basis: respondenten met een bundel (N=1.264; 22 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid met de tarieven van de bundel daalt licht ten aanzien van de twee voorgaande edities (resp. 3,0 op 5 in 2023 t.o.v. 3,2 op 5 in 2021-2022). Een mogelijke verklaring is de verhoging van de tarieven van bundels door de sector omwille van de inflatie.

Figuur 12: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie

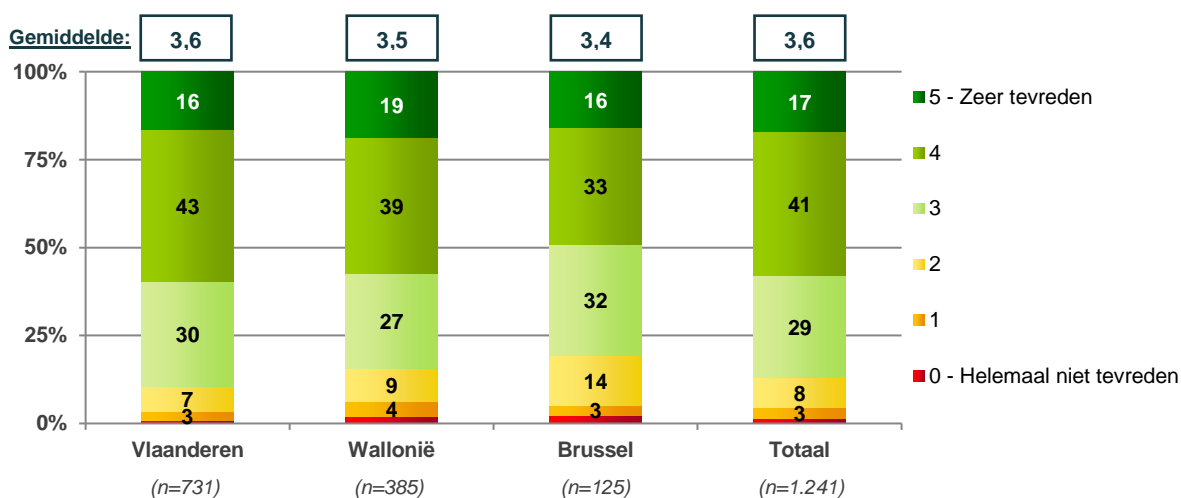


Basis: respondenten met een bundel

1.3.1.2 TEVREDENHEID INZAKE DE VERSTREKTE DIENST(EN)

Bijna zes op de tien respondenten met een bundel (58%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienst(en) die ze hebben bij hun operator. Bijkomend laat 29% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat iets meer dan één op de tien respondenten met een bundel (13%), ontevreden is over hun dienst(en) bij hun operator (score: ≤ 2 op 5). Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten van bundels over het algemeen vrij tevreden zijn met de dienst(en) die ze hebben bij hun operator.

Figuur 13: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienst(en) die u hebt bij uw operator (tv / internet / mobiel / vast)? – naar gewest

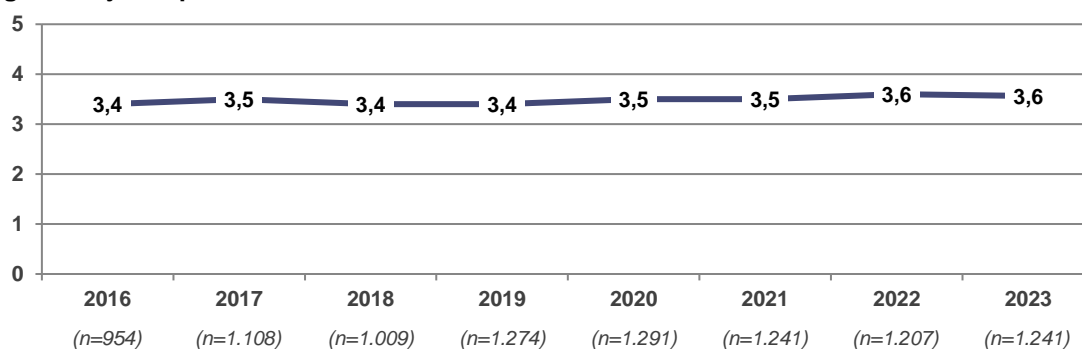


Basis: respondenten met een bundel (N=1.264; 23 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid met de dienst(en) die men heeft bij de operator inzake bundels kent – net als in voorgaande editie 2022 – de hoogste gemiddelde score van alle vorige edities (i.c. 3,6 op 5 t.o.v. 3,4 tot 3,5 op 5 in editie 2016 t.e.m. 2021).

Figuur 14: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



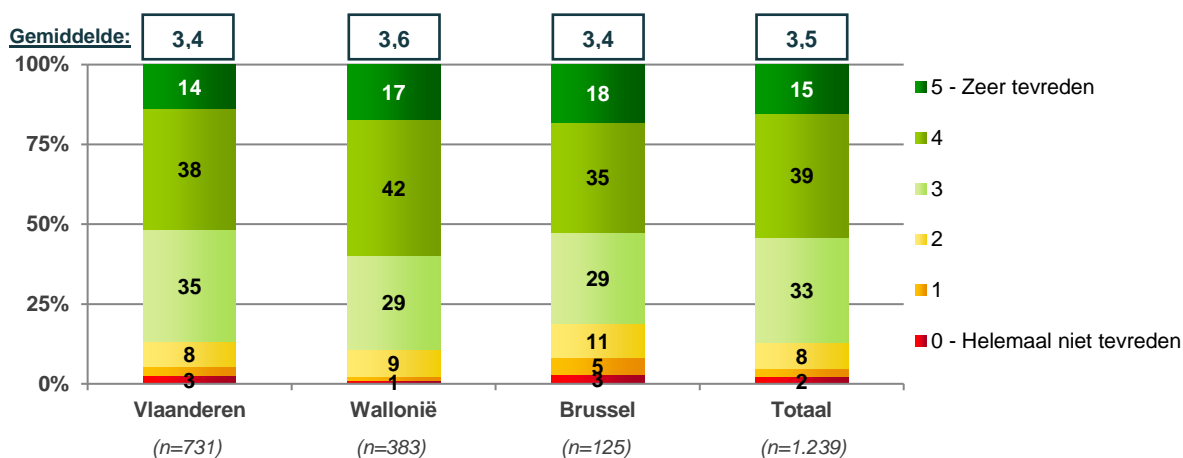
Basis: respondenten met een bundel

1.3.1.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan de helft van de respondenten met een bundel (54%) is tevreden over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat 33% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 13% van de respondenten met een bundel, niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Figuur 15: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest

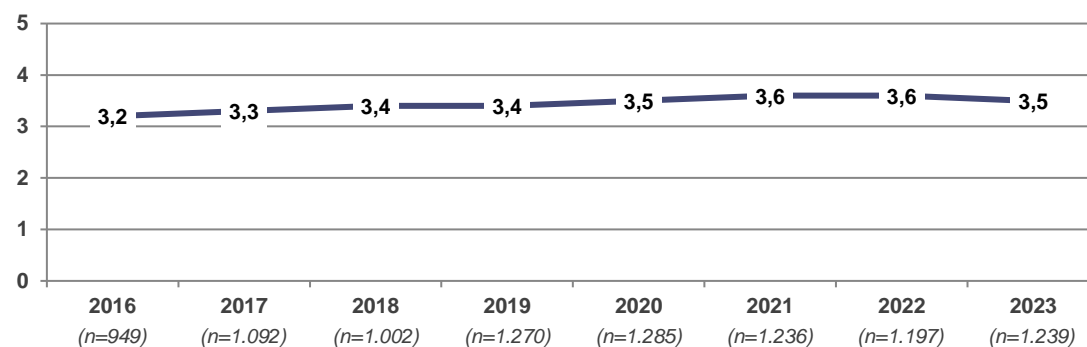


Basis: respondenten met een bundel (N=1.264; 25 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor de consumentenrechten steeg geleidelijk tussen editie 2016 en 2021: van 3,2 op 5 in 2016 tot 3,6 op 5 in editie 2021. In huidige editie 2023 blijft de gemiddelde tevredenheid op eenzelfde hoog niveau als in voorgaande edities, met name 3,5 op 5.

Figuur 16: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



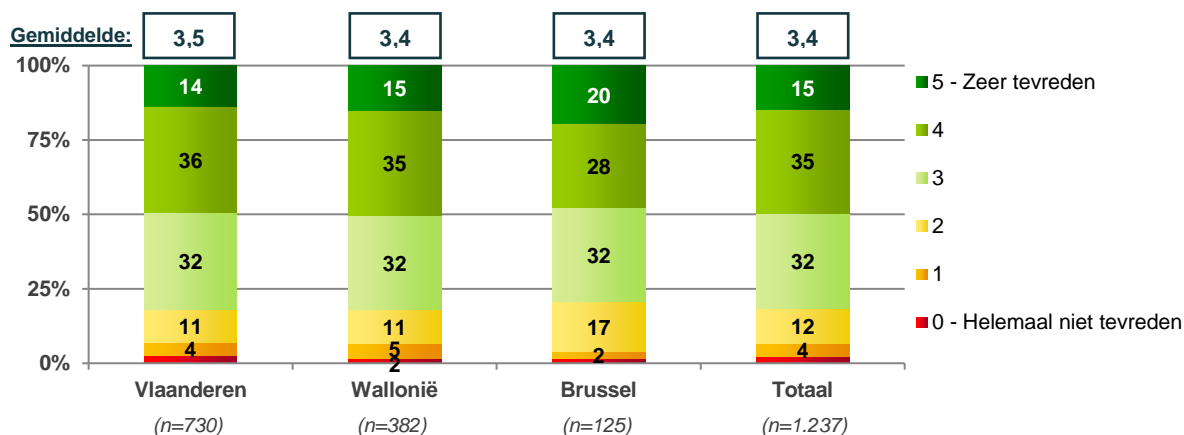
Basis: respondenten met een bundel

1.3.1.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

De helft van de respondenten met een bundel (50%) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande de bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 32% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zes respondenten (18%) met een bundel niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande hun bundel (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Figuur 17: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest

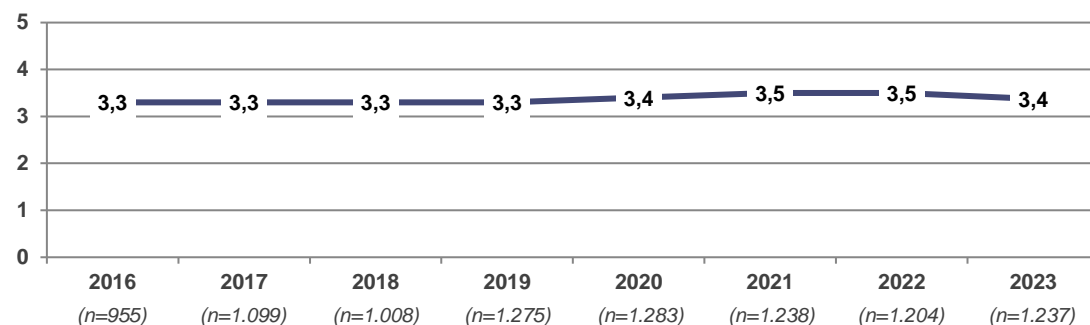


Basis: respondenten met een bundel (N=1.264; 27 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

Tot editie 2019 bleef de gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de operator ontvangt inzake bundels ongewijzigd op 3,3 op 5. Vanaf editie 2020 tot en met de huidige editie 2023 ligt de gemiddelde tevredenheid iets hoger, met name 3,4 tot 3,5 op 5.

Figuur 18: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



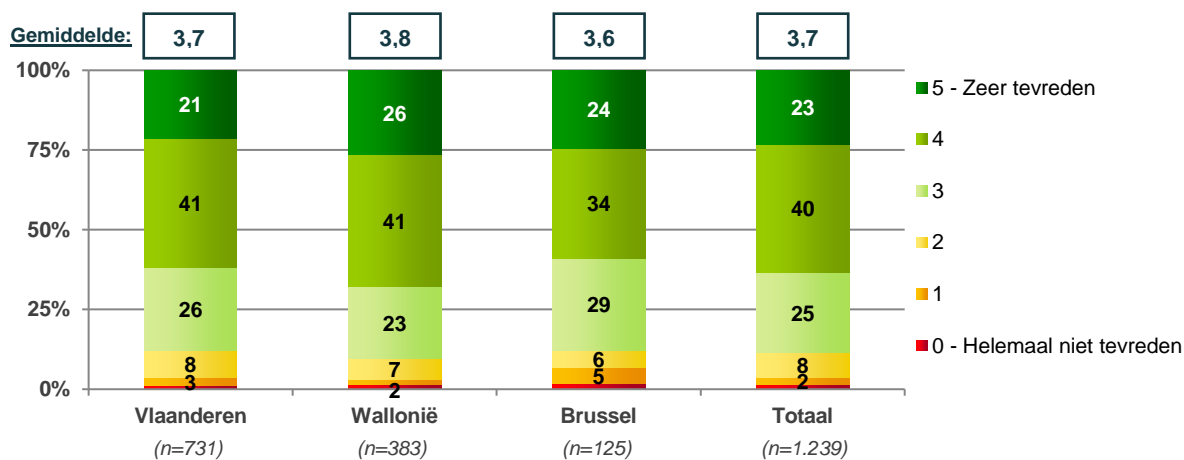
Basis: respondenten met een bundel

1.3.1.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna twee derde van de respondenten met een bundel (63%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een vierde (25%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten met een bundel (11%) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering inzake de bundel (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel; het betreft tevens het hoogst gequoteerde van de vijf voorgelegde aspecten.

Figuur 19: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar gewest

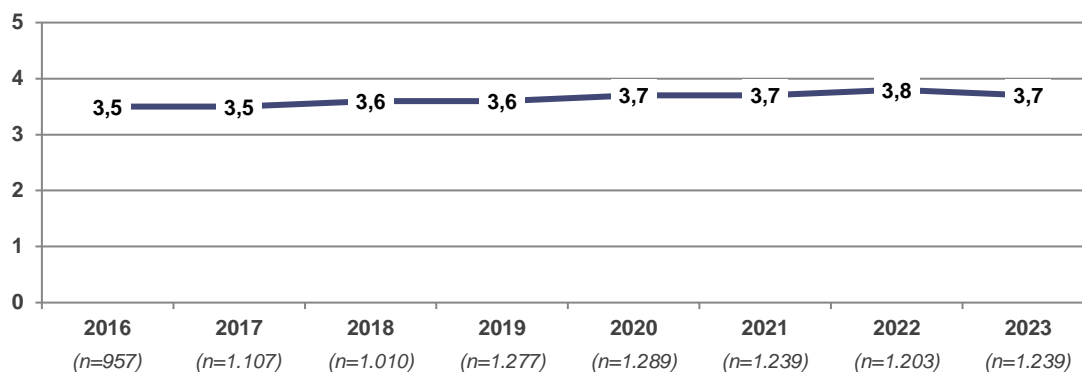


Basis: respondenten met een bundel (N=1.264; 25 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

Sinds editie 2016 steeg de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de bundel gaandeweg: van 3,5 op 5 in 2016 tot 3,8 op 5 in voorgaande editie 2022. In de huidige editie 2023 blijft de gemiddelde tevredenheid op eenzelfde hoog niveau, zijnde 3,7 op 5.

Figuur 20: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

1.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

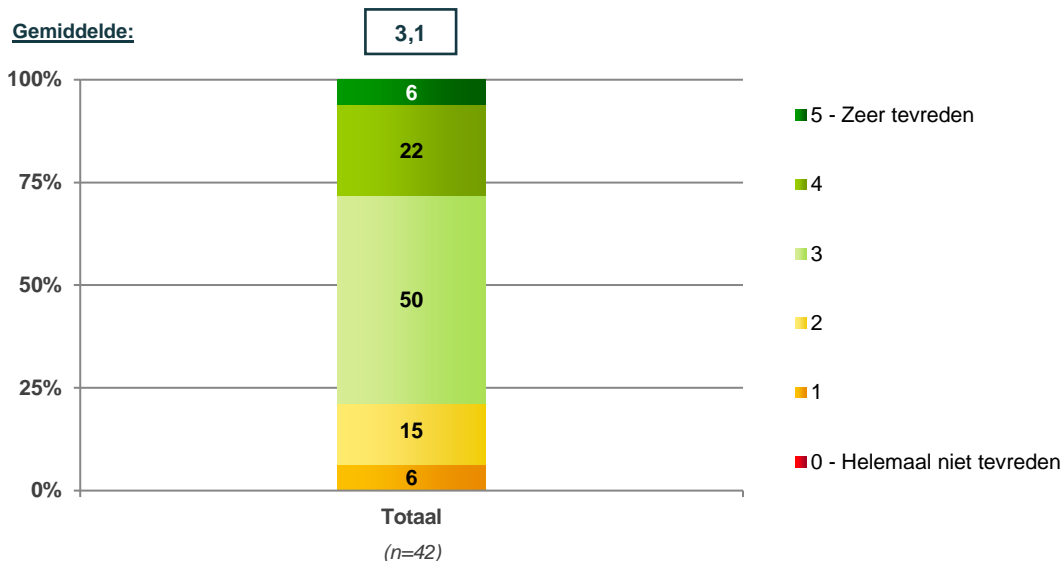
Het gebruik van vaste telefonie kent sinds jaren een dalende trend. Onderstaande resultaten inzake tevredenheid hebben in huidige editie 2023 betrekking op een heel klein aantal respondenten (N=52) en dienen dus met de nodige omzichtigheid – want grote foutenmarge – geïnterpreteerd te worden; ook wanneer vergeleken met voorgaande edities.

1.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Van de 42 respondenten die over vaste telefonie (buiten een bundel) beschikken, geven er 12 aan (28%) tevreden te zijn (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. Bijkomend laat de helft (50%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 9 respondenten (21%) met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken.

Figuur 21: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?

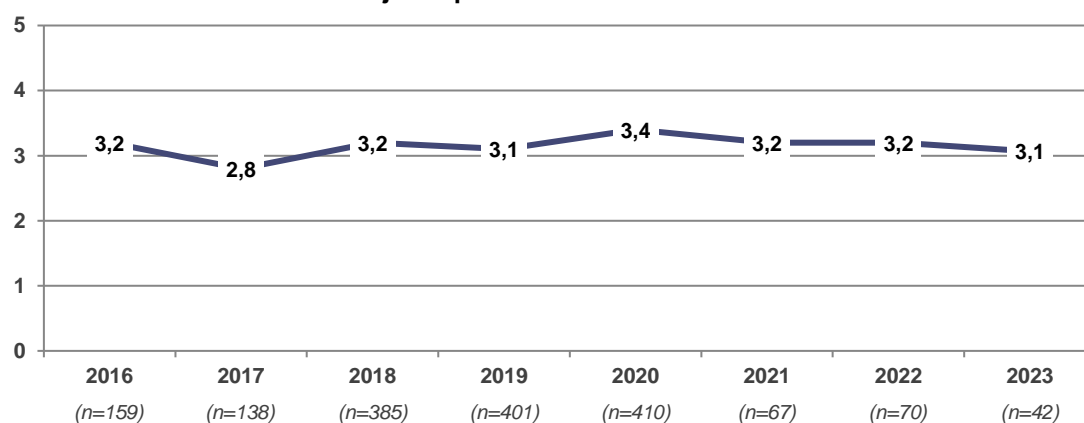


Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=52; 10 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid inzake de tarieven van vaste telefonie (buiten een bundel) is in huidige editie 2023 min of meer gelijkaardig aan deze in vorige edities (m.u.v. editie 2017 en 2020).

Figuur 22: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



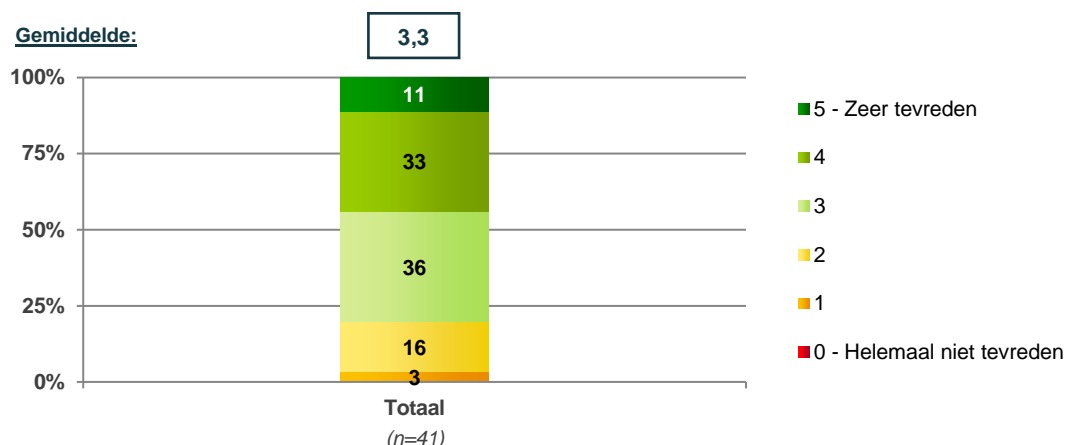
Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE DIENST

Ruim vier op de tien respondenten (44%; 18 respondenten) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de verstrekte dienst voor vaste telefonie. Bijkomend laat 36% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 8 respondenten (20%) met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden zijn over de verstrekte dienst voor vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn met de verstrekte dienst voor vaste telefonie.

Figuur 23: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor vaste telefonie?

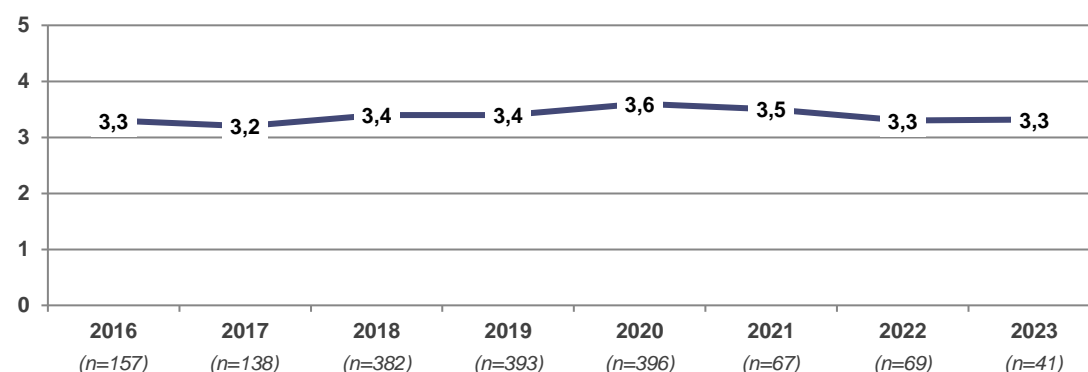


Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=52; 11 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

In edities 2020 en 2021 bedroeg de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van de operator voor vaste telefonie (buiten een bundel) nog 3,5 tot 3,6 op 5. In editie 2022 daalde de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau van eerdere edities (i.c. 2016 tot 2019: 3,2 tot 3,4 op 5); een niveau dat wordt aangehouden in huidige editie 2023 (i.c. 3,3 op 5 in 2022 en 2023).

Figuur 24: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor vaste telefonie? – naar editie



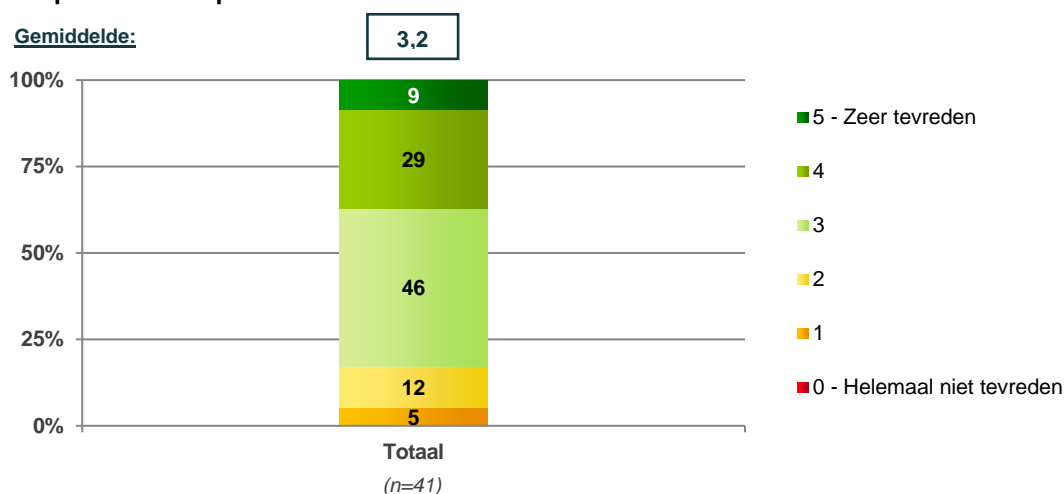
Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.2.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Bijna vier op de tien respondenten (37%; 15 respondenten) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat bijna de helft (46%) weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 7 respondenten (17%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) min of meer tevreden zijn over het respect van hun operator inzake consumentenrechten.

Figuur 25: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument?

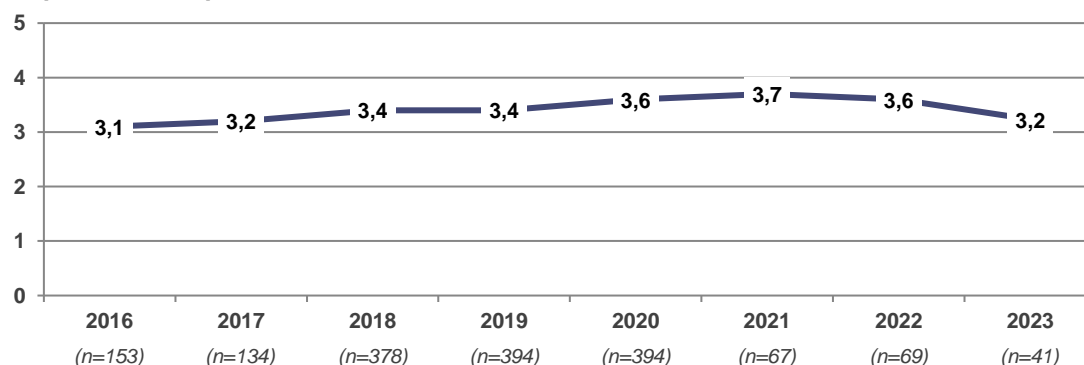


Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=52; 11 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Sinds editie 2016 is de gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor vaste telefonie voor de consumentenrechten, gaandeweg gestegen: van 3,1 op 5 in 2016 tot 3,6-3,7 op 5 in edities 2020-2022. In huidige editie 2023 tekenen we voor het eerst een significante daling op (i.c. 3,2 op 5).

Figuur 26: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



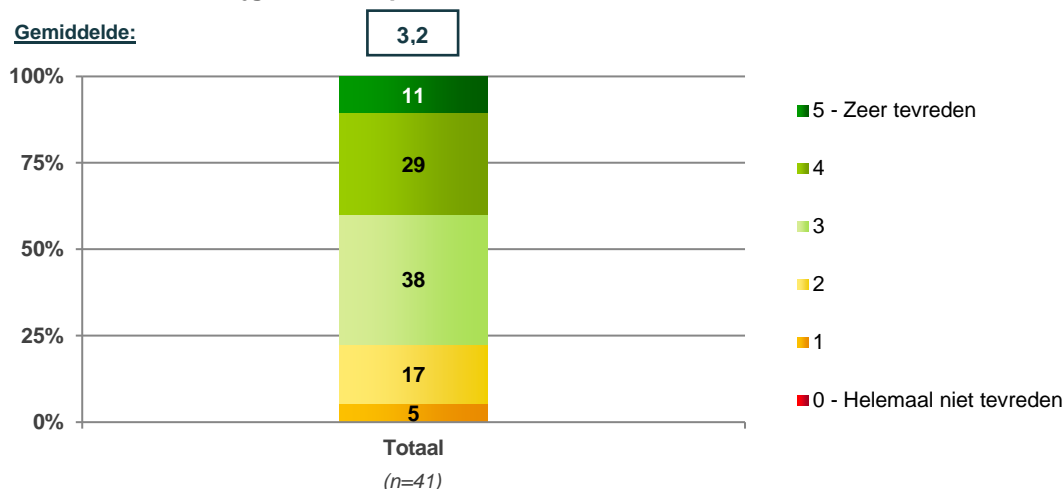
Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.2.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Vier op de tien respondenten (40%; 16 respondenten) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laten evenzoveel respondenten (38%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 9 respondenten (22%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet echt tevreden zijn over de verkregen informatie van de operator aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Figuur 27: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator?

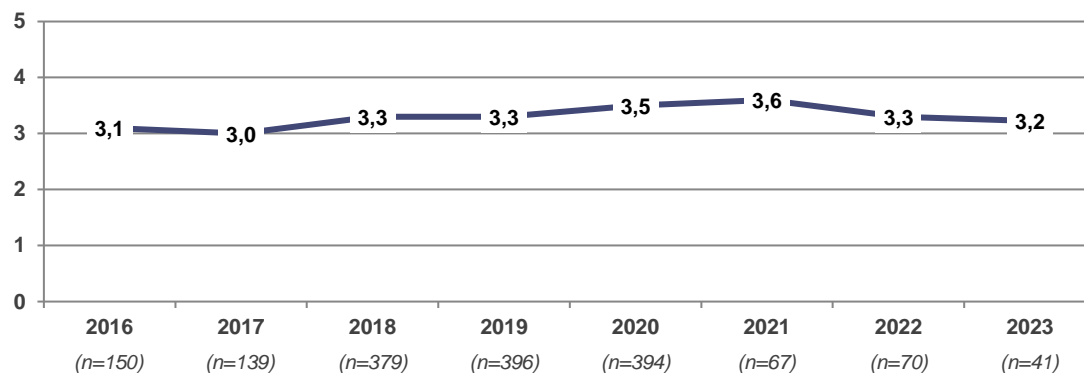


Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=52; 11 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

In edities 2020 en 2021 lag de gemiddelde tevredenheid over de informatie die men krijgt van de operator voor vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,5 en 3,6 op 5. In voorgaande editie 2022 daalde de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau van edities 2018 en 2019 (i.c. 3,3 op 5); dit niveau wordt aangehouden in huidige editie 2023 (i.c. 3,2 op 5).

Figuur 28: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



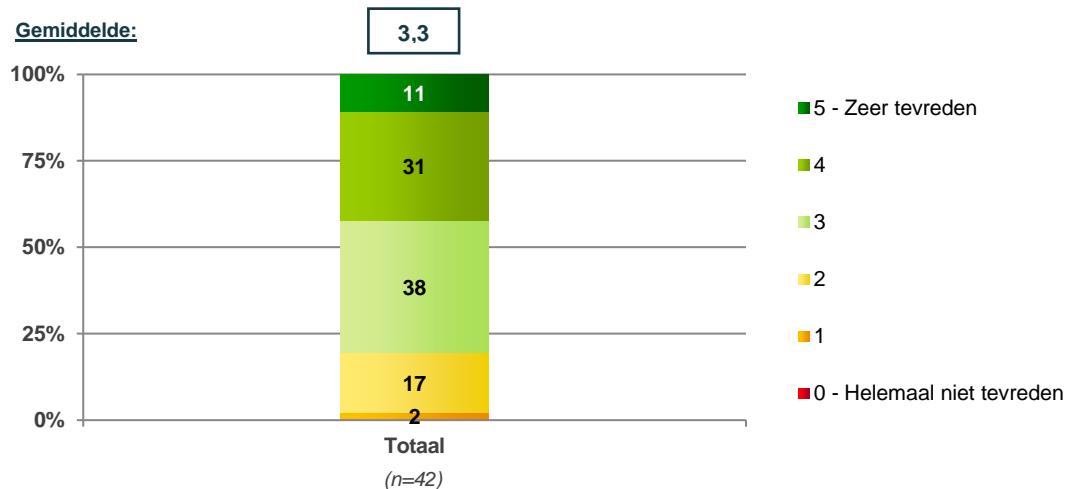
Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.2.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Vier op de tien respondenten (42%; 18 respondenten) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Voorts geeft nog eens 38% aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 8 respondenten (19%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

De gemiddelde score van 3,3 op 5 geeft aan dat respondenten met vaste telefonie min of meer tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste telefonie.

Figuur 29: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering?

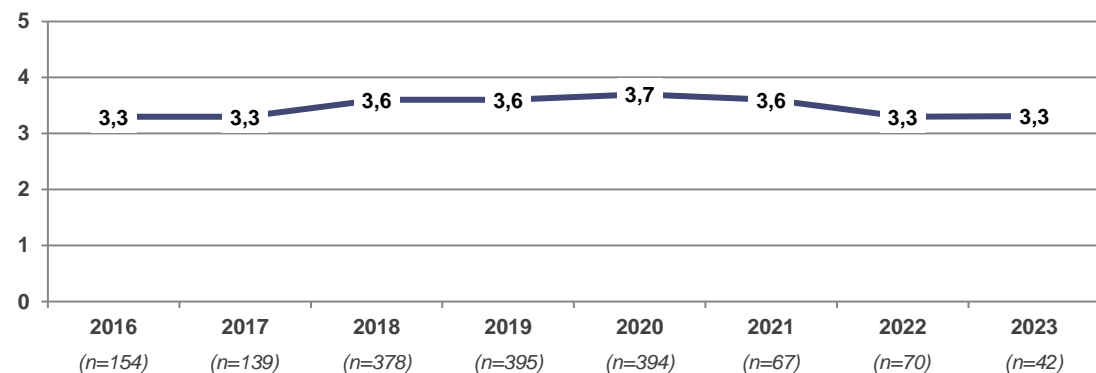


Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=52; 10 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Sinds editie 2018 schommelde de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,6 en 3,7 op 5. In voorgaande editie 2022 daalde de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau van edities 2016 en 2017 (i.c. 3,3 op 5); een niveau dat wordt aangehouden in huidige editie 2023 (i.c. 3,3 op 5).

Figuur 30: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar editie



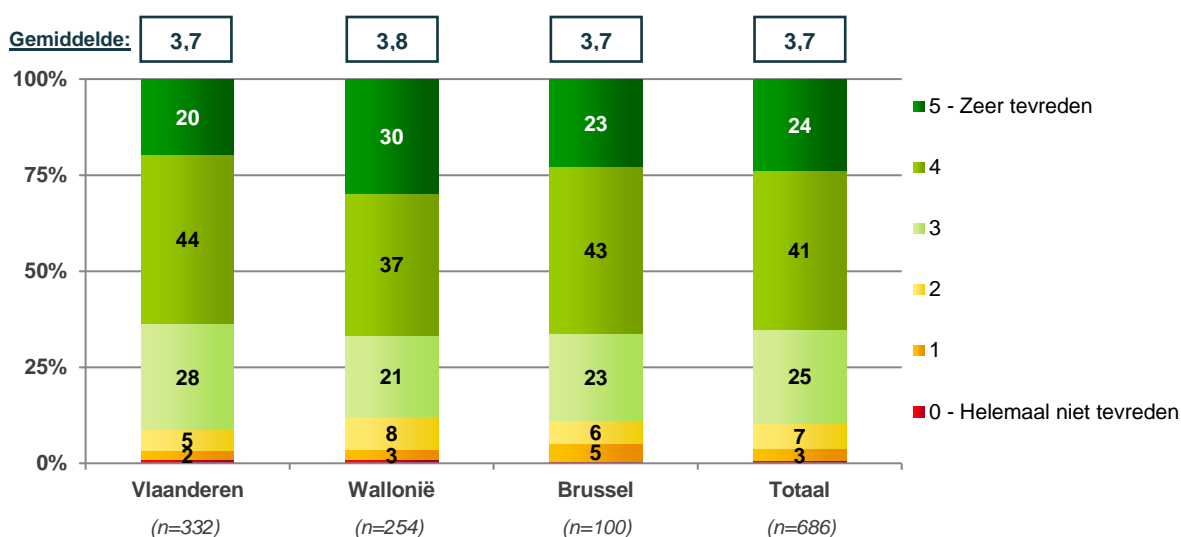
Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.3.2 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE DIENST

Twee derde van de respondenten (65%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de verstrekte dienst voor mobiele telefonie. Bijkomend laat een vierde (25%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (10%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) ontevreden is over de verstrekte dienst voor mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

De gemiddelde score van 3,7 op 5 geeft aan dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de verstrekte dienst voor mobiele telefonie.

Figuur 33: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor mobiele telefonie? – naar gewest

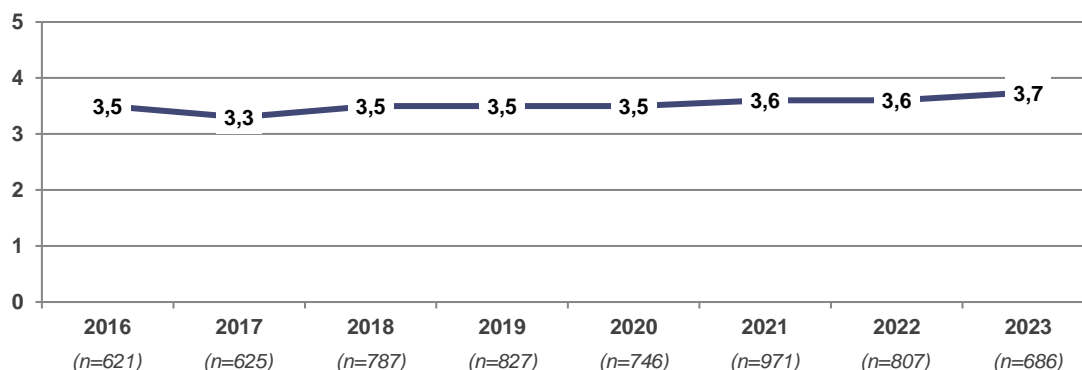


Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=723; 37 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator voor mobiele telefonie blijft geleidelijk stijgen: 3,3 op 5 in editie 2017, 3,5 op 5 in edities 2018-2020, 3,6 op 5 in edities 2021 en 2022, en tot slot 3,7 op 5 in huidige editie 2023. Deze toename in tevredenheid bij de consument kan te maken hebben met een sterkere concurrentie in mobiel standalone. Concreet vertaalt zich dit voor de consument in een sterke toename van de hoeveelheid data die de sector forfaitair aanbiedt in de verschillende tariefplannen; dit kan de perceptie van de consument aangaande de tevredenheid met mobiele diensten positief beïnvloeden.

Figuur 34: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor mobiele telefonie? – naar editie



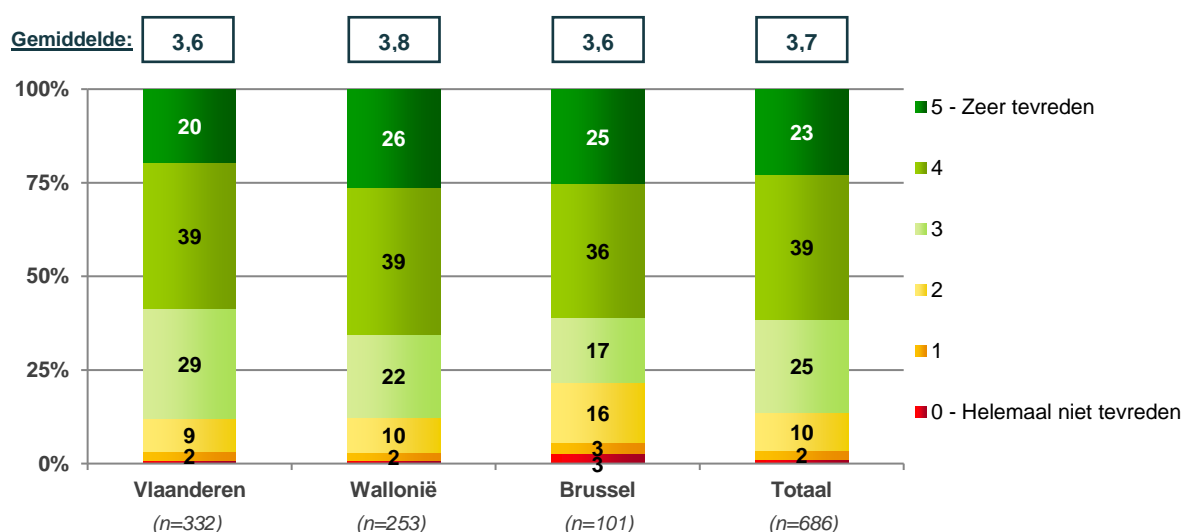
Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

1.3.3.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Zes op de tien respondenten (61%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat een vierde (25%) weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (14%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen vrij tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Figuur 35: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest

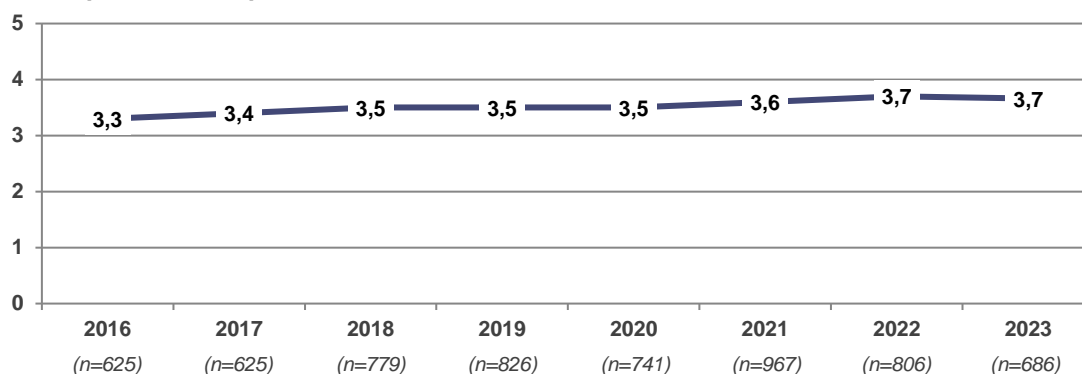


Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=723; 37 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor mobiele telefonie inzake de rechten van de consument, blijft geleidelijk stijgen: 3,3 op 5 in editie 2016, 3,4 op 5 in editie 2017, 3,5 op 5 in edities 2018-2020, 3,6 op 5 in editie 2021, en tot slot 3,7 op 5 in zowel voorgaande editie 2022 als in huidige editie 2023.

Figuur 36: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



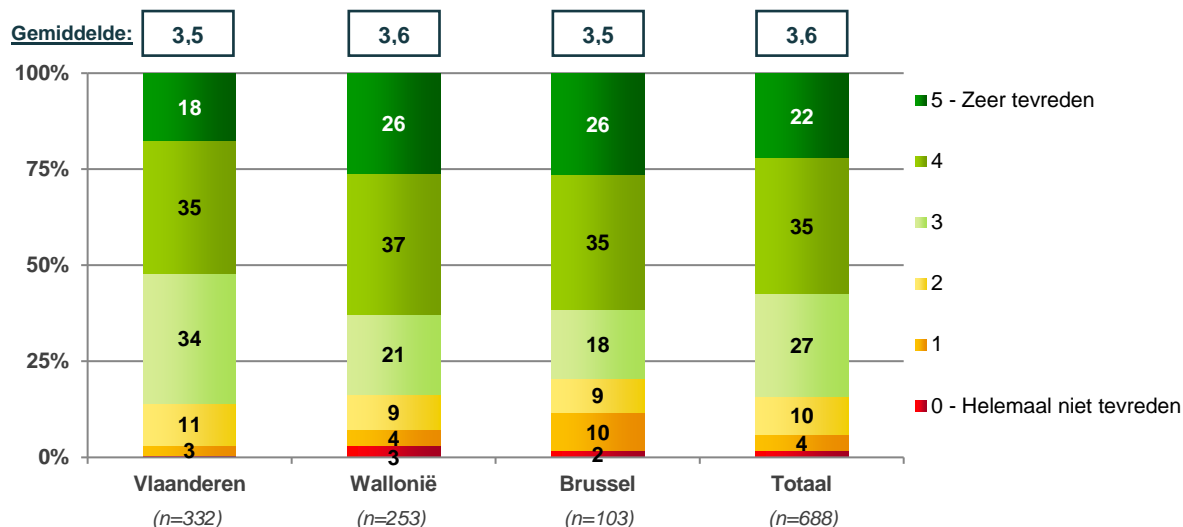
Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

1.3.3.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna zes op de tien respondenten (57%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 27% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 16% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Figuur 37: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest

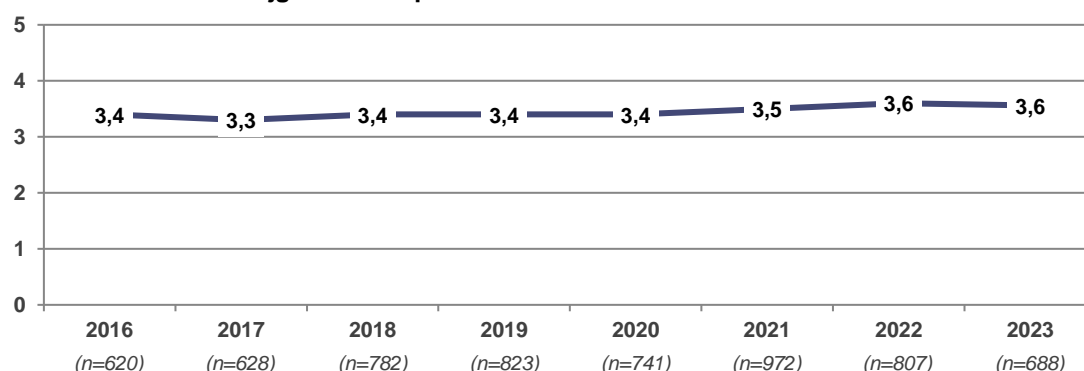


Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=723; 35 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

Net zoals in voorgaande editie 2022, lag de gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de mobiele operator ontvangt nooit hoger: 3,6 op 5 in edities 2022 en 2023 ten aanzien van 3,3 tot 3,5 in edities 2016 tot 2021.

Figuur 38: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

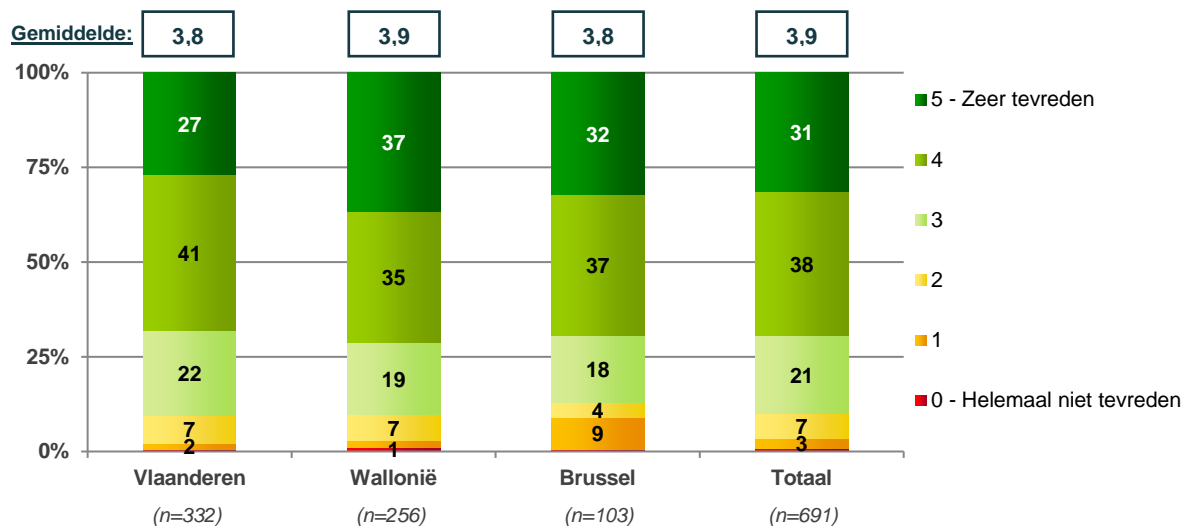
1.3.3.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Zeven op de tien respondenten (69%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 21% weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (10%) met

mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,9 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering.

Figuur 39: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar gewest

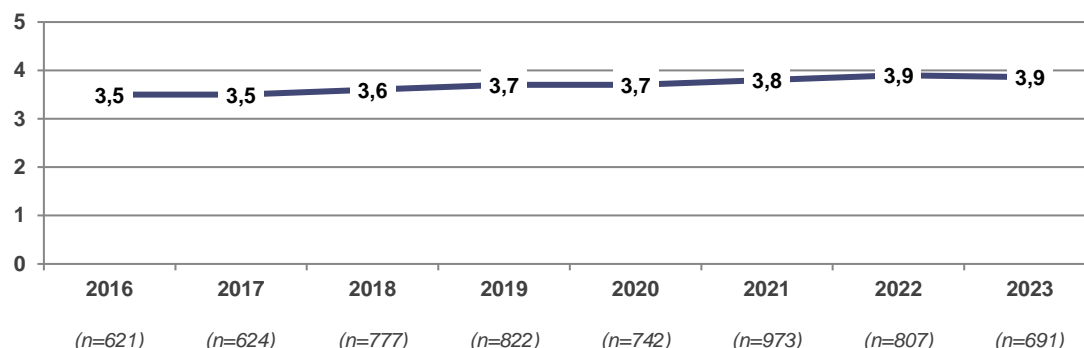


Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=723; 32 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie**

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering inzake mobiele telefonie (buiten een bundel) lag – net als in voorgaande editie 2022 – nooit hoger, met name 3,9 op 5 ten aanzien van 3,5 tot 3,8 in edities 2016 tot 2021.

Figuur 40: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

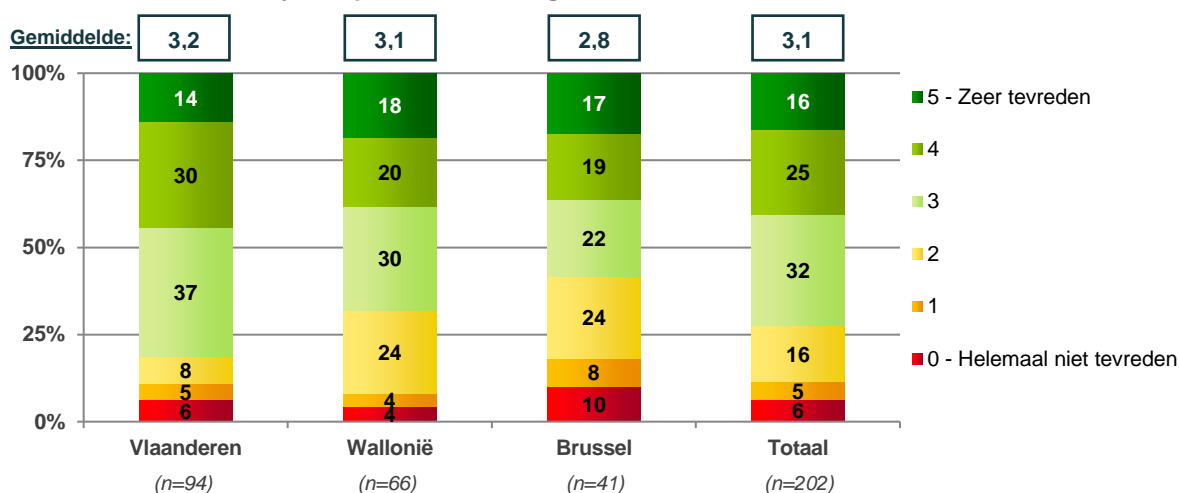
1.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

1.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (41%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij de operator aangaande vaste internettoegang (buiten een bundel). Bijkomend laat een derde (32%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna drie op de tien respondenten (28%) met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden zijn over de tarieven bij de operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

Figuur 41: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest

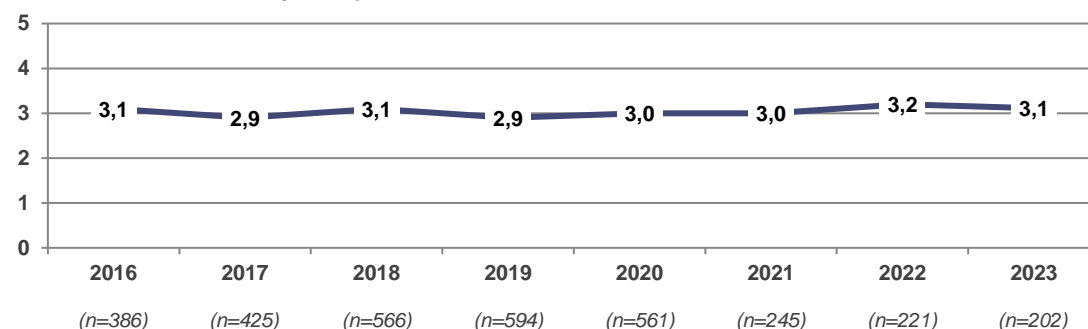


Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=234; 32 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Na een stijging in de vorige editie 2022 (resp. 3,2 op 5 t.o.v. 2,9 tot 3,1 op 5 in edities 2016-2021), ligt de gemiddelde tevredenheid met de tarieven van vaste internettoegang (buiten een bundel) in huidige editie 2023 weer op een gelijkaardig niveau als in eerdere edities (i.c. 3,1 op 5).

Figuur 42: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



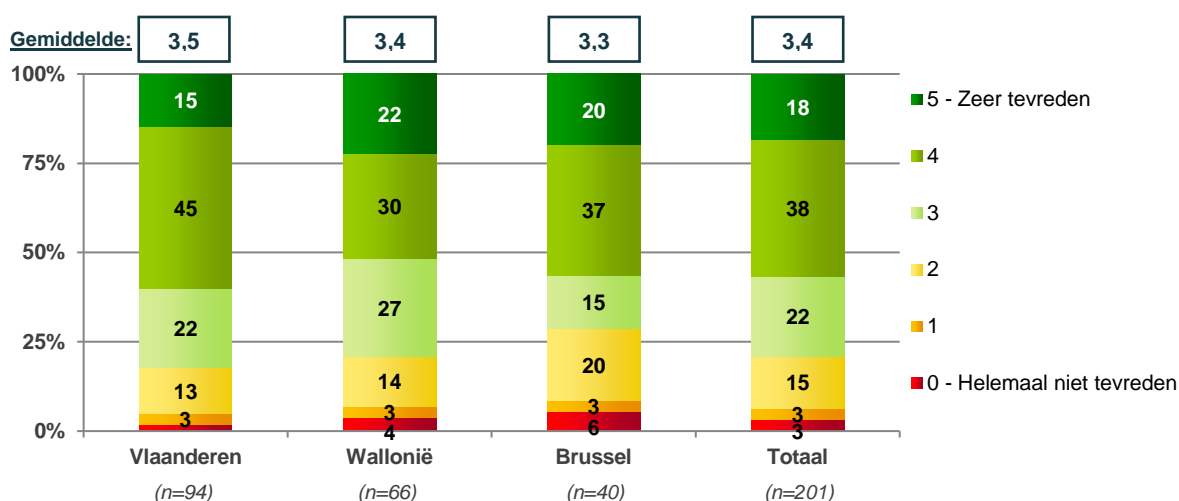
Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE DIENST

Iets meer dan de helft van de respondenten (57%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) met de verstrekte dienst voor vast internet. Bijkomend laat 22% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten (21%) met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden is over de verstrekte dienst voor vast internet (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de verstrekte dienst voor vast internet.

Figuur 43: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor vast internet? – naar gewest

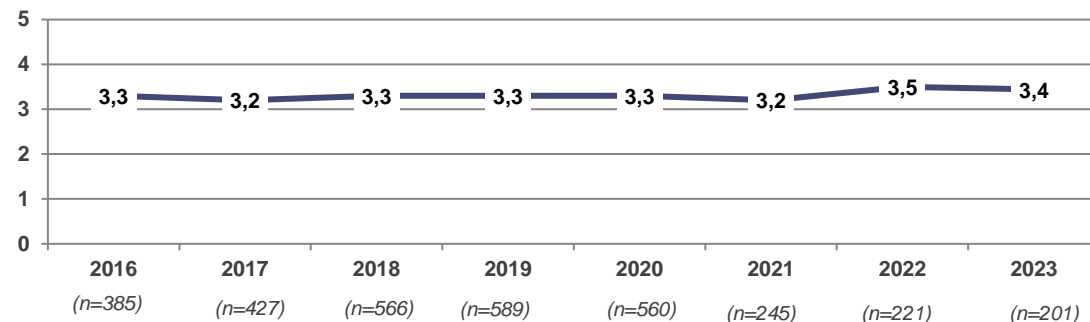


Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=234; 33 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Na een stijging in voorgaande editie 2022 (resp. 3,5 op 5 t.o.v. 3,2 tot 3,3 in 2016-2021), blijft de gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator van vaste internettoegang (buiten een bundel) in huidige editie 2023 op een hoog niveau (i.c. 3,4 op 5).

Figuur 44: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de verstrekte dienst voor vast internet? – naar editie



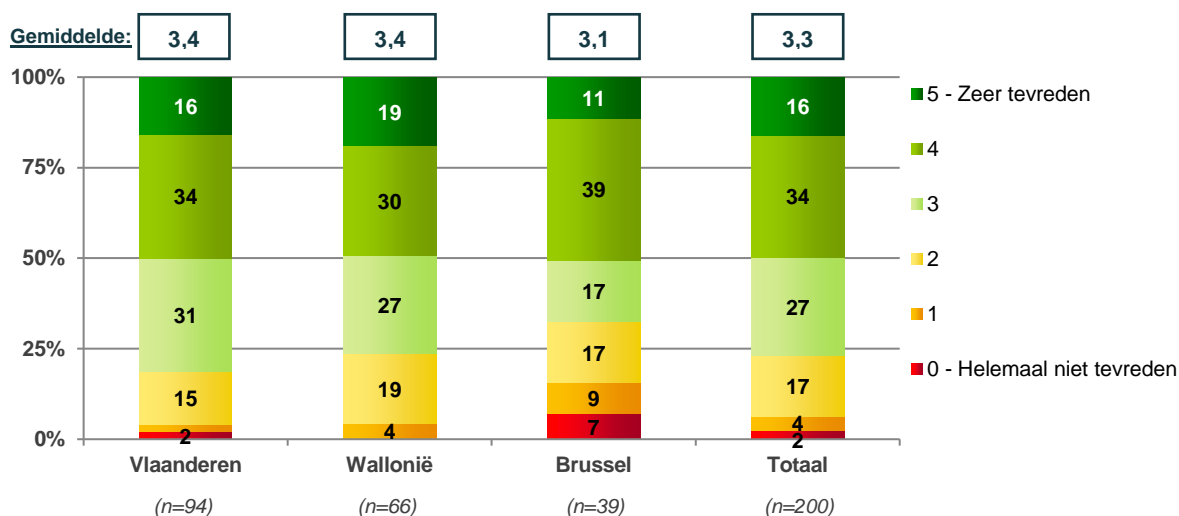
Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.4.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

De helft van de respondenten (50%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden over de operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 27% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 23% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over het respect van hun operator voor de consumentenrechten voor wat betreft vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Figuur 45: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest

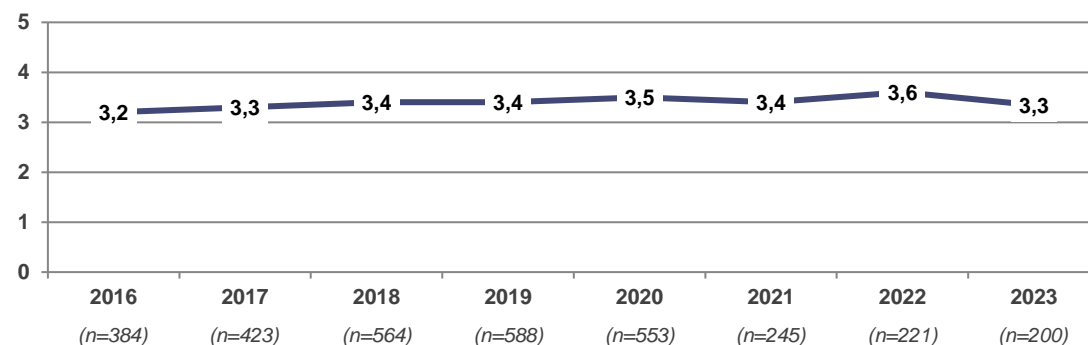


Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=234; 34 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Na een stijging in voorgaande editie 2022 (resp. 3,6 op 5 t.o.v. 3,2 tot 3,5 op 5 in 2016-2021), daalt de gemiddelde tevredenheid inzake het respect van de operator van vast internet (buiten een bundel) voor de consumentenrechten, in huidige editie 2023 naar 3,3 op 5.

Figuur 46: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



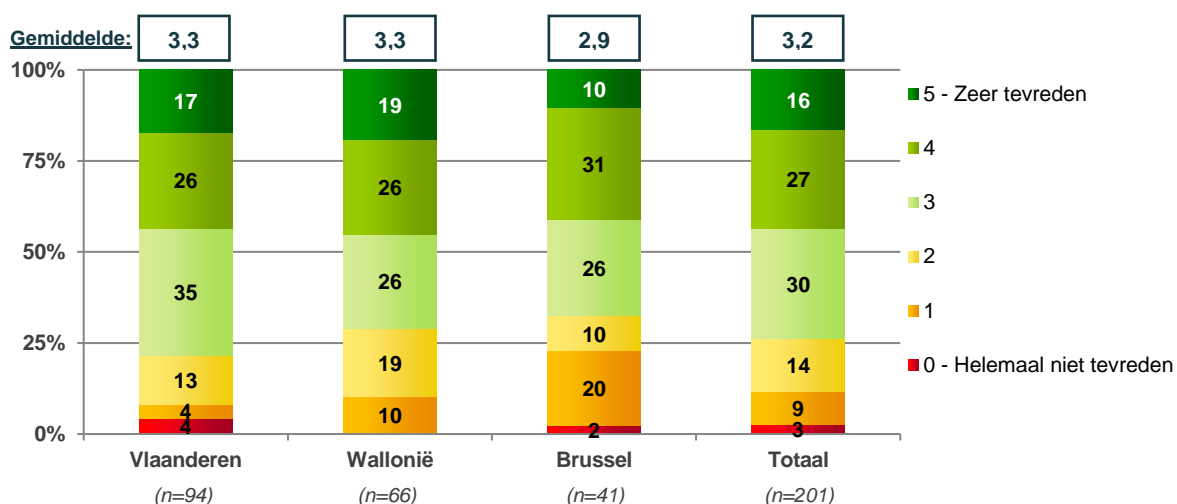
Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.4.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Iets meer dan vier op de tien respondenten (44%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator over hun vaste internettoegang (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laten nog eens drie op de tien respondenten (30%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (26%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande hun vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Figuur 47: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest

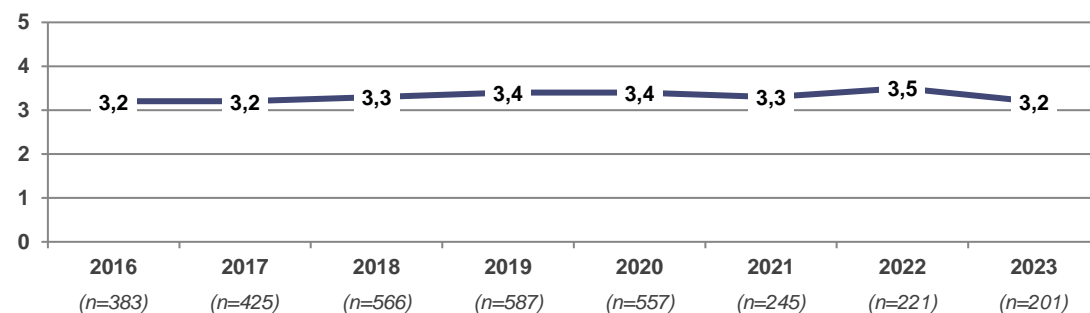


Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=234; 33 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Na een stijging in voorgaande editie 2022 (resp. 3,5 op 5 t.o.v. 3,2 tot 3,4 op 5 in 2016-2021), daalt in huidige editie 2023 de gemiddelde tevredenheid met de verstrekte informatie door de operator van vaste internettoegang weer naar eenzelfde niveau als in edities 2016 en 2017 (i.c. 3,2 op 5).

Figuur 48: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



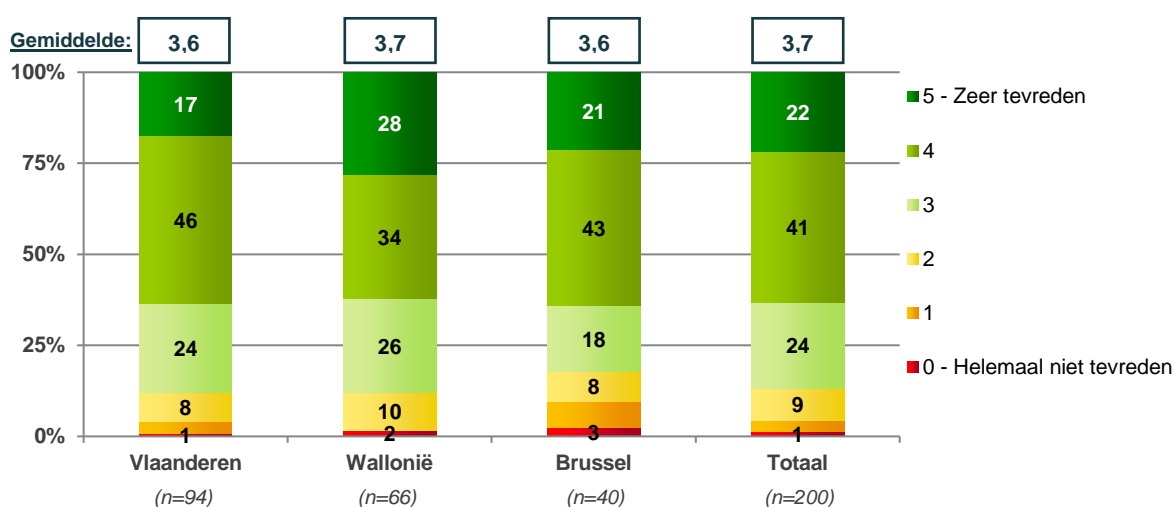
Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.4.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Twee derde van de respondenten (63%) met vaste internettoegang is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste internettoegang (buiten een bundel) (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een vierde van de respondenten (24%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 13% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de facturering van hun vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste internettoegang (buiten een bundel).

Figuur 49: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar gewest

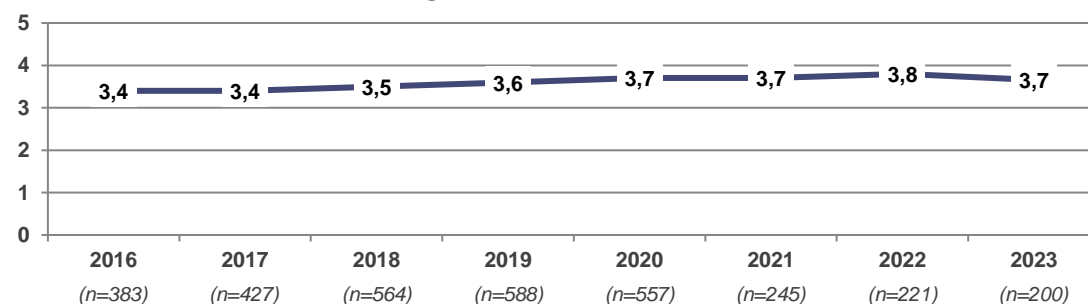


Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=234; 34 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering inzake vaste internettoegang (buiten een bundel) is doorheen de jaren steeds toegenomen: van 3,4 op 5 in editie 2016 tot 3,8 op 5 in voorgaande editie 2022. Ook in huidige editie 2023 wordt eenzelfde – hoog – niveau aangehouden (i.c. 3,7 op 5).

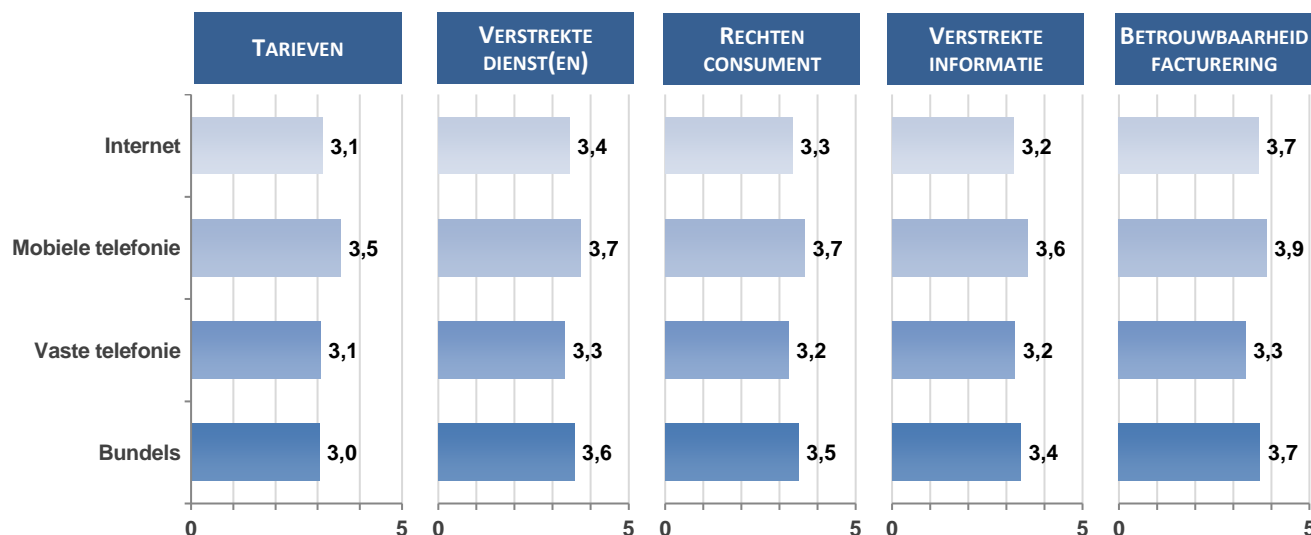
Figuur 50: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.5 Conclusie over de tevredenheid

1.3.5.1 OVERZICHT TEVREDENHEIDSSCORES IN 2023



1.3.5.2 BETREFFENDE BUNDELS

- Hoewel de gemiddelde tevredenheidsscores van de verscheidene indicatoren inzake bundels gelijkaardig zijn aan deze van voorgaande editie, kan niettemin een daling worden vastgesteld van de tevredenheid over de tarieven (i.c. van 3,2 naar 3,0 op 5); deze daling kan verklaard worden door de huidige economische context (i.c. impact van de inflatie op de tarieven).
- De tevredenheid over de overige indicatoren blijft op een hoog niveau: 3,4 op 5 (i.c. verstrekte informatie), 3,5 op 5 (i.c. respect voor consumentenrechten), 3,6 op 5 (i.c. verstrekte diensten) en 3,7 op 5 (i.c. betrouwbaarheid van de facturering).

1.3.5.3 BETREFFENDE VASTE TELEFONIE

- Slechts een klein aantal respondenten (N=52) geeft aan over vaste telefonie buiten een bundel te beschikken; 28% tot 44% van hen is tevreden (≥ 4 op 5) over de voorgelegde aspecten van hun operator voor vaste telefonie.

1.3.5.4 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- Net zoals in 2022, zijn de gemiddelde tevredenheidsscores voor mobiel standalone – en dit ongeacht de indicator – aanzienlijk hoger dan deze voor andere telecomdiensten. Dit kan worden verklaard door een grotere concurrentie in vergelijking met vaste diensten en, als gevolg daarvan, een grotere dynamiek op de markt van mobiele diensten.
- De indicatoren kennen dan ook een zeer hoog niveau inzake tevredenheid: 3,5 op 5 (i.c. tarieven waarover men beschikt), 3,6 op 5 (i.c. verstrekte informatie), 3,7 op 5 (i.c. respect voor de consumentenrechten), 3,7 op 5 (i.c. verstrekte dienst) en 3,9 op 5 (betrouwbaarheid van de facturering).

1.3.5.5 BETREFFENDE VASTE INTERNETTOEGANG

- De gemiddelde tevredenheidsscores met de voorgelegde aspecten van de operator voor vaste internettoegang, liggen in huidige editie 2023 iets lager dan in voorgaande editie 2022 – voornamelijk voor wat betreft de tarieven (i.c. 3,1 op 5), het respect voor de consumentenrechten (i.c. 3,3 op 5) en de verstrekte informatie (i.c. 3,2 op 5).
- Hoewel ook de overige indicatoren gedaald zijn ten opzichte van voorgaande editie, blijven ze niettemin op een hoog niveau: 3,4 op 5 voor de verstrekte dienst en 3,7 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

1.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

In dit gedeelte van het rapport wordt ingegaan op de eventuele problemen die respondenten in het afgelopen jaar ervaren hebben met hun operator(en). We bekijken met welke telecommunicatiedienst ze problemen ondervonden hebben en welke de aard was van het probleem. Voorts wordt nagegaan of en hoe ze contact hebben opgenomen met hun operator teneinde het probleem op te lossen, alsook of ze een schadevergoeding hebben ontvangen bij een eventuele onderbreking van een telecommunicatiedienst.

Voorts wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2023 afwijken ten aanzien van de resultaten in edities 2018 tot en met 2022 (een vergelijking met edities 2012 tot en met 2017 is niet mogelijk, omdat de vraagstelling toen betrekking had op de afgelopen *drie* jaar).

Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen.

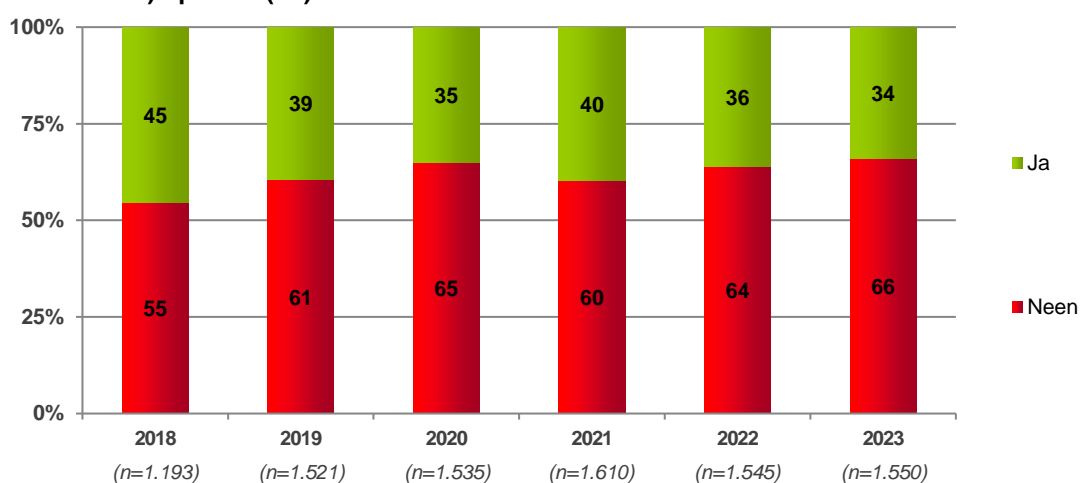
1.4.1 Ervaren van probleem

Een derde van de respondenten (34%) laat weten in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar een probleem ondervond met een operator is gelijkaardig aan het aandeel in edities 2020 en 2022 (i.c. 34% à 36%), en blijft aldus significant lager dan in de overige edities (i.c. 2018, 2019 en 2021: 39% tot 45%).

Figuur 51: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie

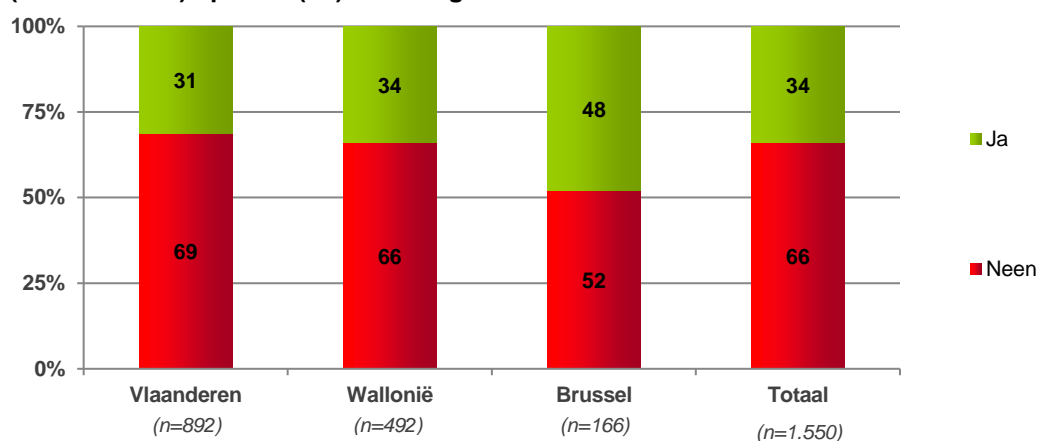


Basis: alle respondenten

➤ Naar gewest

Respondenten uit Brussel geven significant vaker aan dan respondenten in Vlaanderen en Wallonië dat ze één of meerdere problemen ervaren hebben met hun operator(en) (resp. 48% t.o.v. 31%-34%).

Figuur 52: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest

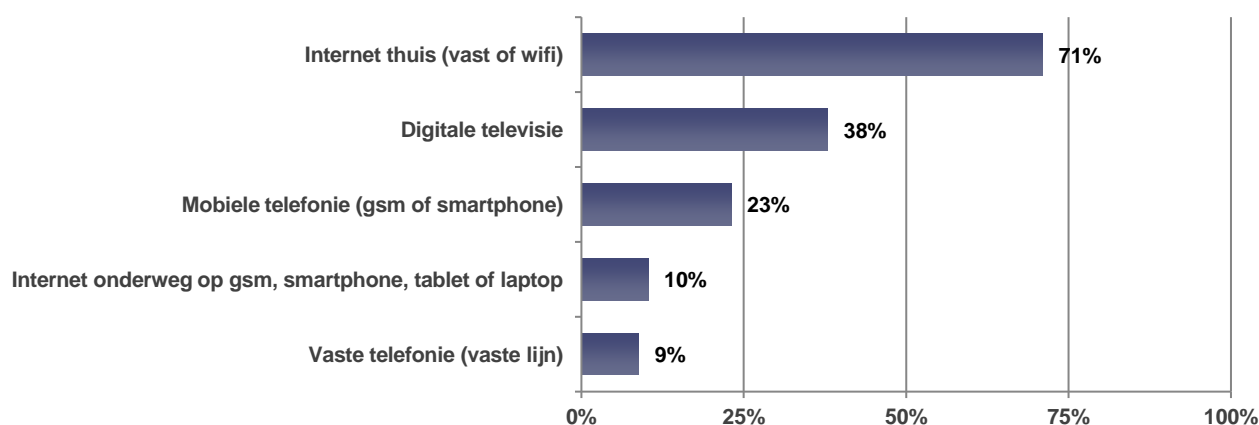


Basis: alle respondenten (N=1.550)

1.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

Vervolgens werd aan de respondenten die een probleem ondervonden hadden, gevraagd de dienst(en) aan te duiden waarmee ze één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar. De dienst waarmee de respondenten het meest een probleem ondervonden hebben, is internet thuis (71%), gevolgd door digitale televisie (38%) en mobiele telefonie (23%). Ook internet onderweg en vaste telefonie zijn diensten waar respondenten al eens een probleem mee ondervonden (resp. 10% en 9%).

Figuur 53: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 2 respondenten gaven geen antwoord)

Onderstaand wordt het ervaren van problemen met een bepaalde telecomdienst bekeken ten aanzien van voorgaande edities.

➤ Naar editie

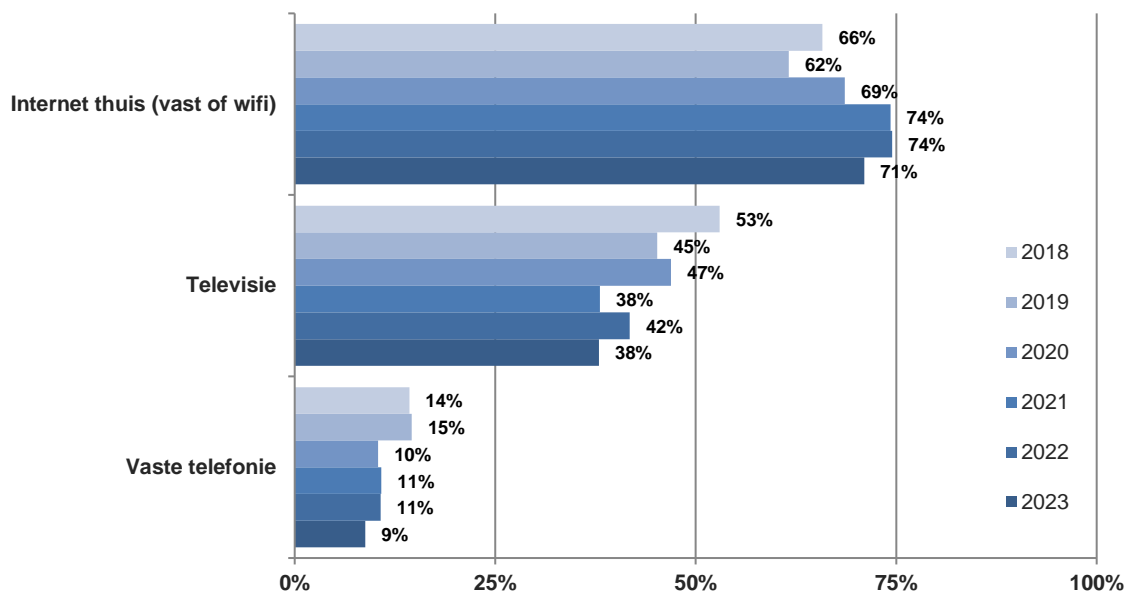
Het aandeel respondenten dat een probleem ondervond met vast internet thuis (71%), wijkt niet af van dit in voorgaande jaren (i.c. 2018-2022: 66% à 75%; editie 2019 uitgezonderd: 62%).

Het aandeel respondenten dat een probleem had met hun televisie (38%) is in huidige editie 2023 gelijk aan dit in de voorgaande edities 2021 en 2022 (i.c. 38% à 42%). Het aandeel blijft hiermee significant lager dan in de edities daarvoor (i.c. 2018-2020: 45% tot 53%).

Ook inzake vaste telefonie is het aandeel respondenten dat het afgelopen jaar een probleem ondervond reeds een aantal edities stabiel: sinds 2020 bedraagt het aandeel 9% à 11%, terwijl het in de jaren daarvoor (i.c. 2018-2019) nog 14% à 15% bedroeg.

Inzake mobiele telefonie en internet onderweg wijkt het aandeel in huidige editie 2023 niet af van dit in voorgaande edities.

Figuur 54: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

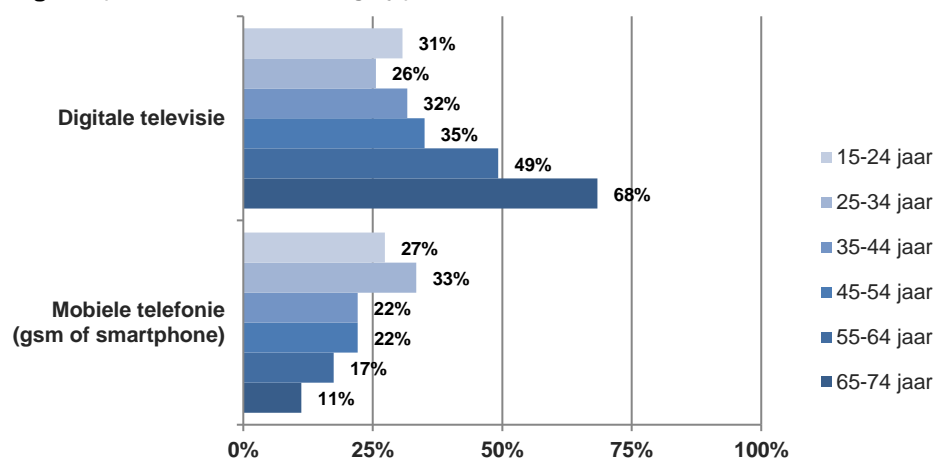


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Naar leeftijd kunnen wél twee verbanden¹² worden vastgesteld: hoe ouder de respondent, hoe meer frequent deze aangeeft een probleem ondervonden te hebben met digitale televisie (0,310); omgekeerd geldt, dat hoe jonger de respondent, hoe meer frequent deze een probleem ondervond met mobiele telefonie (-0,228).

Figuur 55: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



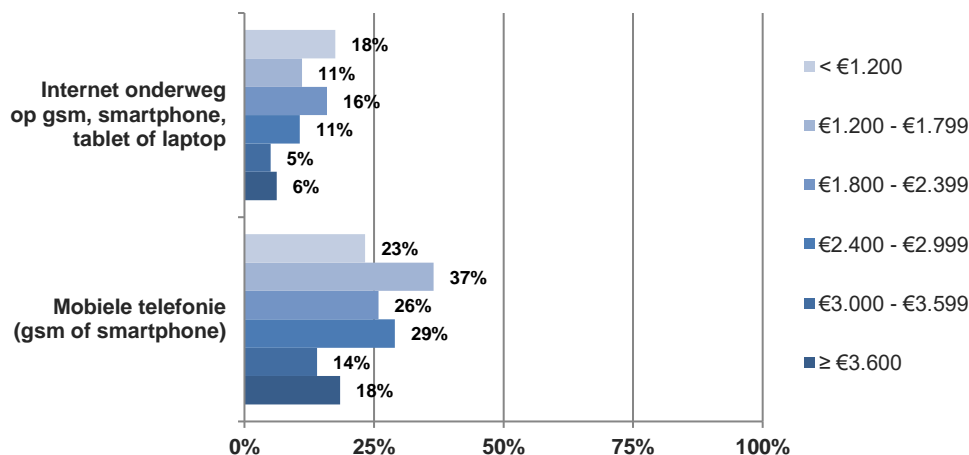
Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 2 respondenten gaven geen antwoord)

¹² Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

➤ Naar inkomensgroep

Ook naar inkomen kunnen twee verbanden¹³ worden vastgesteld: hoe lager het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar een probleem ondervonden te hebben met internet onderweg (-0,266) enerzijds, mobiele telefonie (-0,209) anderzijds.

Figuur 56: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



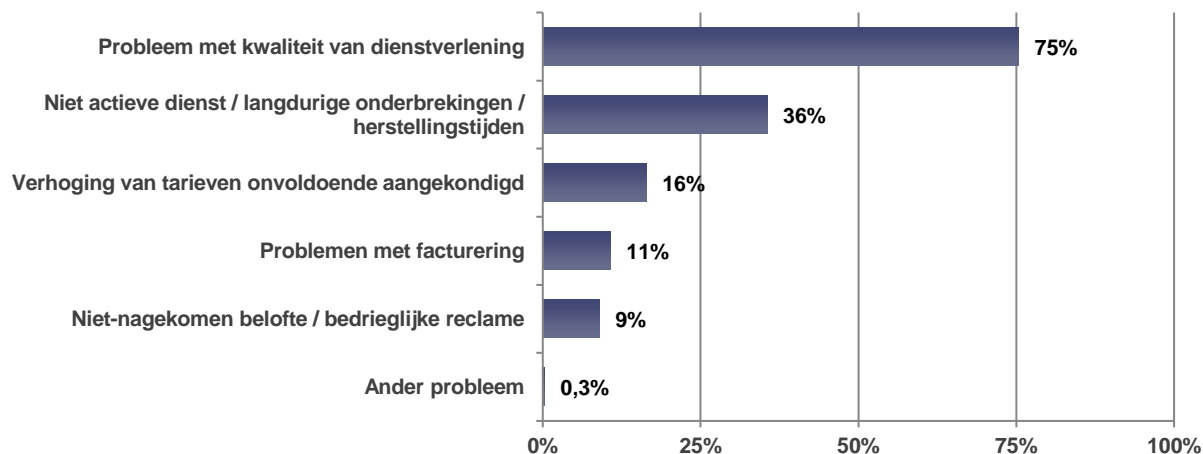
Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 2 respondenten gaven geen antwoord)

1.4.3 Aard van het probleem

Respondenten die in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met een telecommunicatiedienst, werden vervolgens gevraagd om welk soort probleem het ging. Het probleem waarmee men het vaakst te kampen kreeg – met name 75% van de respondenten – hangt samen met de kwaliteit van de dienstverlening (i.c. een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding of probleem met het bereik). Op een tweede plaats staan problemen inzake een inactieve dienst, langdurige onderbreking of herstellingstijd (36%). Overige – minder vaak – voorkomende problemen betreffen: tariefverhoging die onvoldoende is aangekondigd (16%), problemen met de facturering (11%) en een niet-nagekomen belofte of bedrieglijke reclame (9%).

¹³ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Figuur 57: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 3 respondenten gaven geen antwoord)

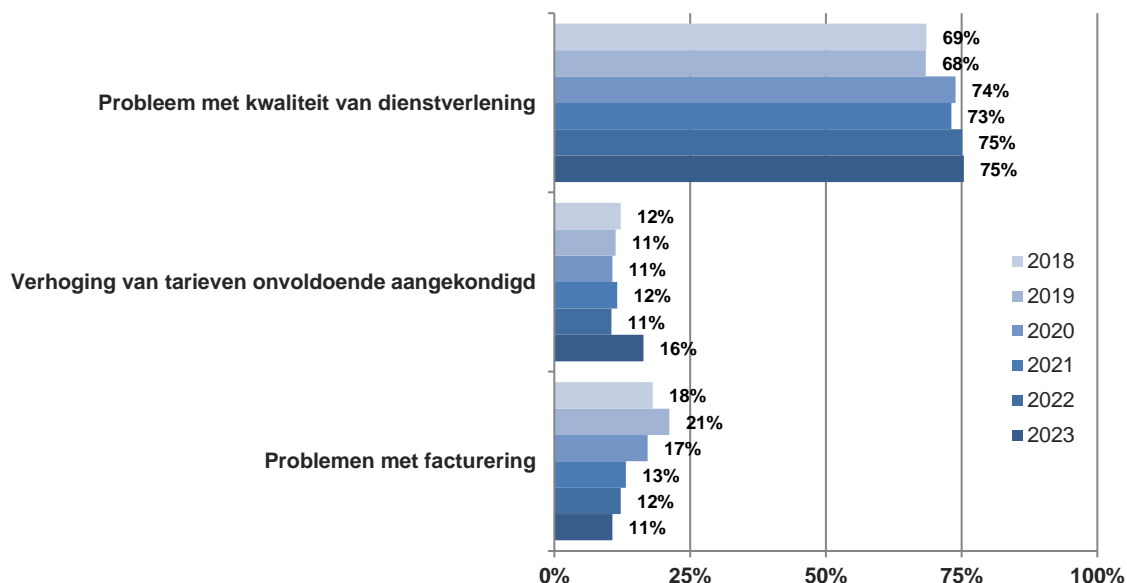
➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat het afgelopen jaar een probleem ondervond met de kwaliteit van de dienstverlening (75%) is ongewijzigd ten aanzien van de drie voorgaande edities (i.c. 2020-2022: 73%-75%), maar blijft wel significant hoger dan in de edities daarvoor (i.c. 2018-2019: 68%-69%).

Huidige editie 2023 kent een opvallend hoger aandeel respondenten dat het afgelopen jaar een probleem had met een verhoging van de tarieven die onvoldoende was aangekondigd, in vergelijking met alle voorgaande edities (resp. 16% t.o.v. 11%-12% in 2018-2022). Dit is te verklaren door de verschillende tariefverhogingen waarmee de consument de afgelopen maanden geconfronteerd werd doordat de meeste operatoren de inflatie in rekening brachten op de prijzen van de verschillende telecommunicatiediensten (met uitzondering van de mobiele diensten).

Het aandeel respondenten dat het afgelopen jaar een probleem ondervond met de facturering (11%) is ongewijzigd ten aanzien van de twee voorgaande edities (i.c. 2021-2022: 12%-13%), maar blijft wel significant lager dan in de edities daarvoor (i.c. 2018-2020: 17%-21%). Deze vaststelling is coherent met de goede tevredenheidsscores inzake de betrouwbaarheid van de facturering die in het vorig hoofdstuk werden opgetekend.

Figuur 58: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)



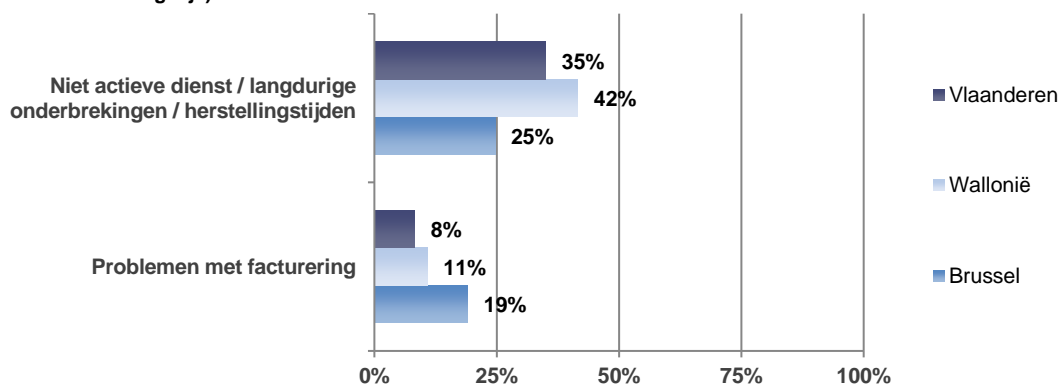
Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben

Het al dan niet ervaren van een probleem met de kwaliteit van de dienstverlening verschilt niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen. Zoals onderstaande cijfers aantonen, kan niet hetzelfde gezegd worden voor wat betreft het ervaren van problemen met de facturering enerzijds, onvoldoende aangekondigde tariefverhogingen anderzijds.

➤ **Naar gewest**

Respondenten in Wallonië geven vaker aan dan zij in Brussel, dat ze het afgelopen jaar een probleem ondervonden met een niet actieve dienst, langdurige onderbreking / herstellingstijd (resp. 42% t.o.v. 25%). Brusselse respondenten hadden op hun beurt dan weer vaker dan zij in Vlaanderen een probleem met de facturering (resp. 19% t.o.v. 8%).

Figuur 59: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

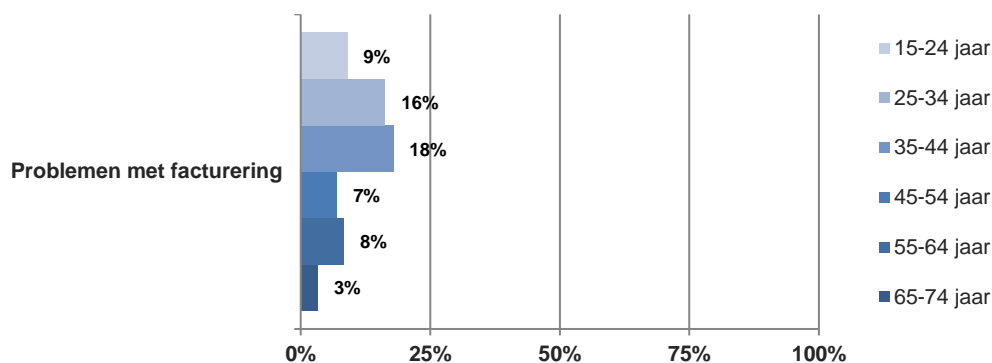


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 3 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze in het afgelopen jaar een probleem ondervond met de facturering (-0,193)¹⁴.

Figuur 60: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

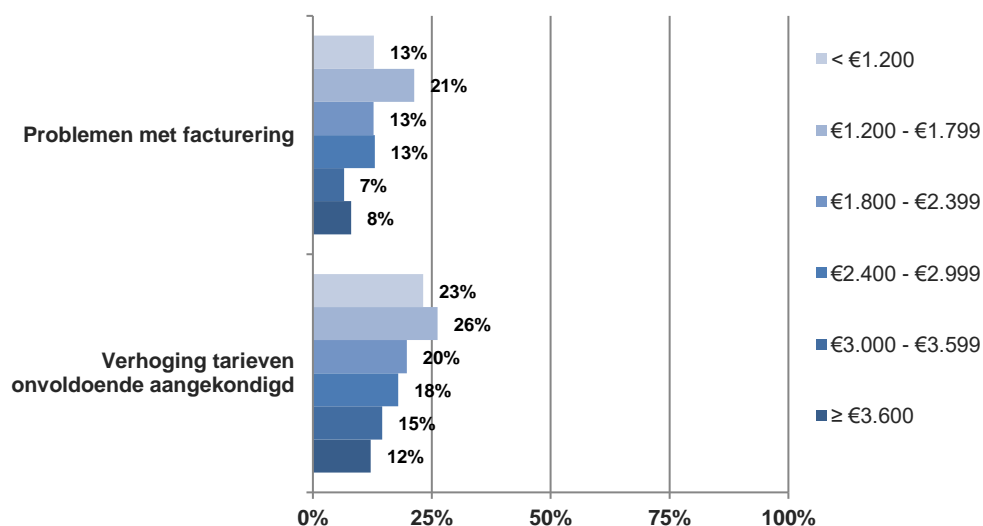


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 3 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen vinden we dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men het afgelopen jaar een probleem ondervond met de facturering (-0,255), alsook met een verhoging van de tarieven die onvoldoende was aangekondigd (-0,215)¹⁵.

Figuur 61: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 3 respondenten gaven geen antwoord)

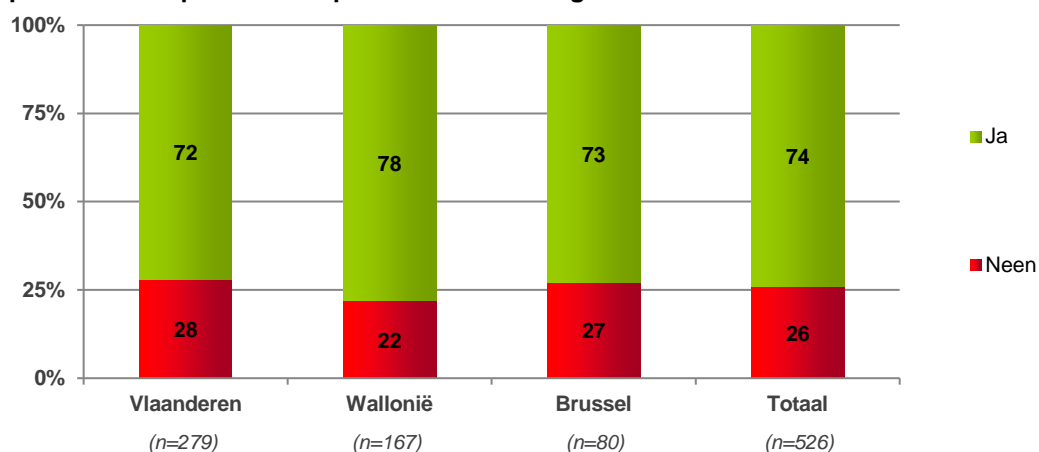
¹⁴ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

¹⁵ ibid.

1.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

Drie vierde van de respondenten (74%) die één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar, nam hiervoor contact op met de operator teneinde het probleem / de problemen op te lossen.

Figuur 62: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest

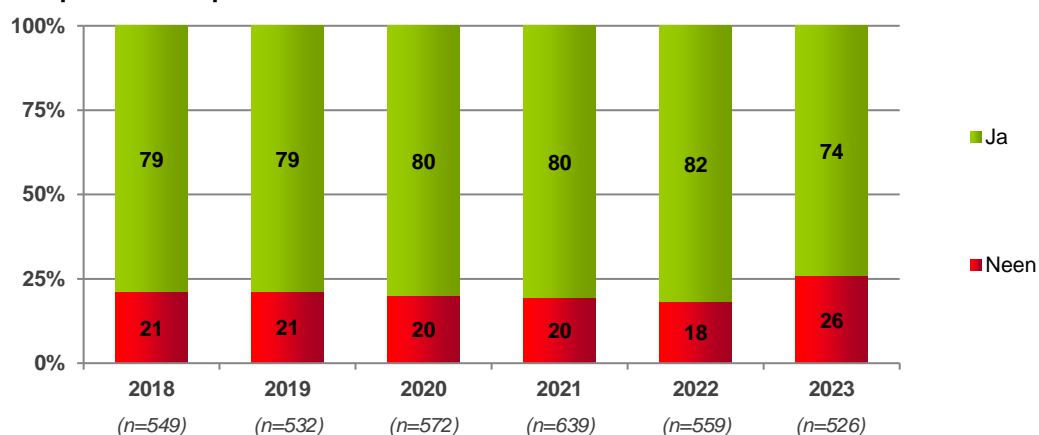


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526)

➤ Naar editie

Wel blijkt het aandeel respondenten dat het afgelopen jaar contact opnam met de operator naar aanleiding van een probleem met een telecommunicatiedienst, in huidige editie 2023 significant lager te liggen dan in de drie voorgaande edities (resp. 74% t.o.v. 80%-82% in 2020-2022); het aandeel komt hiermee opnieuw op het niveau van de edities daarvoor (i.c. 2018-2019: 79%).

Figuur 63: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator

Het al dan niet contacteren van de operator omwille van een probleem verschilt niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene leeftijdsgroepen of inkomensgroepen.

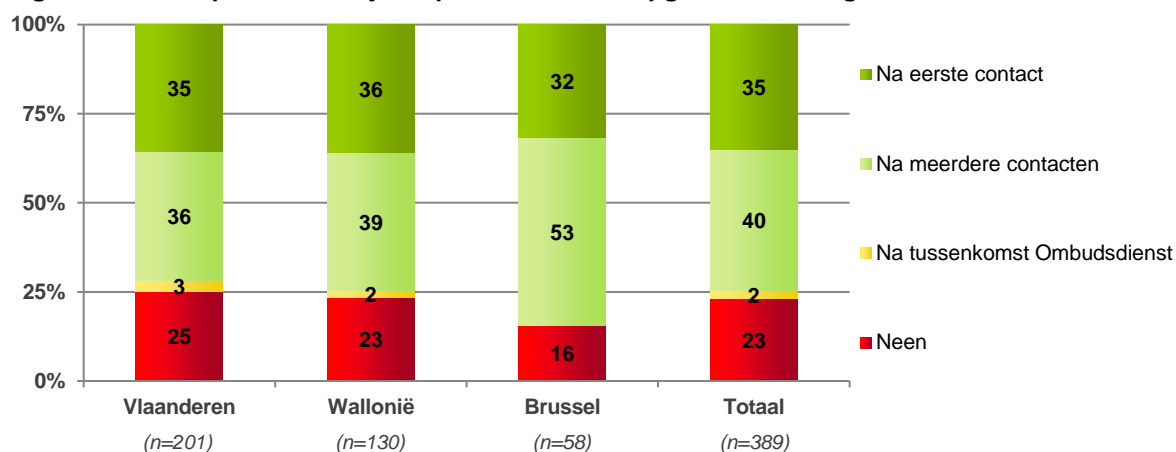
1.4.5 Probleem verholpen

Aan de respondenten die het afgelopen jaar contact opnamen met hun operator naar aanleiding van een probleem, werd tevens gevraagd naar het resultaat van deze contactname.

Bij drie vierde van de respondenten (77%) werd het probleem opgelost na contactname met de operator; bij 40% waren hiervoor wel meerdere contactnames nodig en bij 2% zelfs een tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Bij 23% van de respondenten die het afgelopen jaar hun operator contacteerden omwille van een probleem, werd dit probleem hierna niet verholpen.

Er kan geen verschil worden vastgesteld tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen. Ook met voorgaande edities (i.c. 2018-2022) kan geen verschil worden opgetekend.

Figuur 64: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar gewest



Basis: respondenten die hun operator contacteerden n.a.v. een probleem (N=389)

1.4.6 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden hebben, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening. 17% laat weten geen onderbreking te hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (431 respondenten), antwoordde de helft (50%) dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Eén op de zes respondenten (17%) wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en één op de zeven respondenten (13%) dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

Eén op de tien respondenten (11%) ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen; 7% verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

➤ **Naar gewest**

Het aandeel respondenten dat niet wist dat het mogelijk was om een schadevergoeding te verkrijgen, ligt significant hoger in Vlaanderen dan in Wallonië (resp. 57% t.o.v. 39%). Laatstgenoemden blijken dan ook vaker stappen ondernomen te hebben en een schadevergoeding verkregen te hebben, vergeleken met respondenten in Vlaanderen (resp. 20% t.o.v. 5%).

Tabel 13: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	11	4,7%	28	19,9%	6	12,3%	46	10,6%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was	137	57,2%	55	39,1%	25	49,1%	217	50,3%
Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het te lang zou duren	25	10,5%	23	16,0%	7	13,1%	54	12,6%
Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	20	8,5%	8	5,6%	2	3,0%	30	6,9%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	39	16,1%	24	17,3%	8	16,4%	71	16,5%
Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	4	1,7%	3	2,1%	3	6,1%	10	2,3%
Andere	3	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,7%
Totaal	239	100,0%	141	100,0%	51	100,0%	431	100,0%

Basis: respondenten bij wie een telecommunicatiedienst onderbroken was (N=438; 7 respondenten gaven geen antwoord)

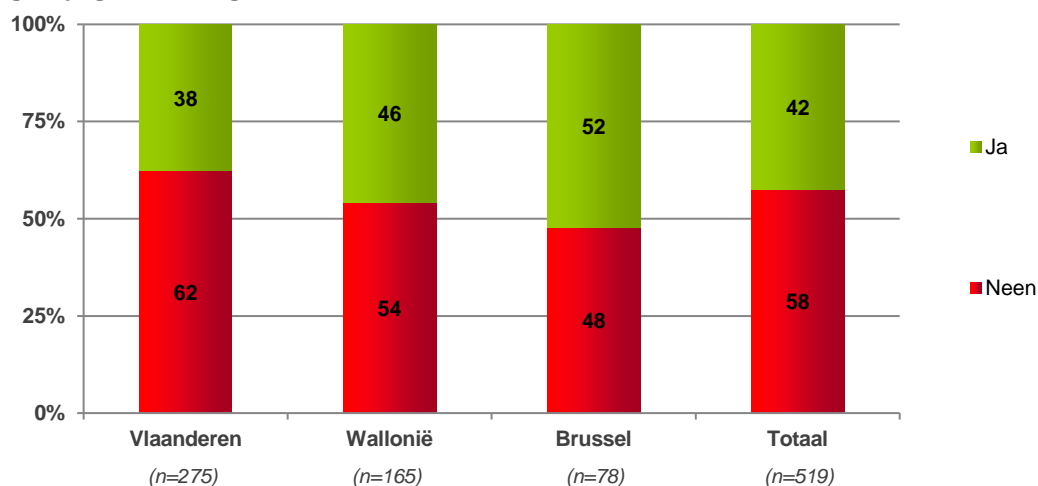
➤ **Naar inkomensgroep**

Ook naar inkomen kan een significant verschil worden vastgesteld: respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400-2.999 hebben vaker stappen ondernomen én een schadevergoeding gekregen, dan respondenten met een inkomen van € 1.200-1.799, alsook respondenten met een inkomen van € 3.600 of meer (resp. 24% t.o.v. 3% en 6%); ook in de overige inkomensgroepen ligt het aandeel opmerkelijk lager (i.c. 8%-13%), zij het niet significant.

1.4.7 Wijziging tariefplan door operator

Aan alle respondenten die het afgelopen jaar minstens één probleem ondervonden hebben met hun operator, werd tevens de vraag gesteld of hun operator in het afgelopen jaar hun tariefplan op zijn initiatief had gewijzigd: 42% antwoordt hierop positief en 58% negatief.

Figuur 65: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest

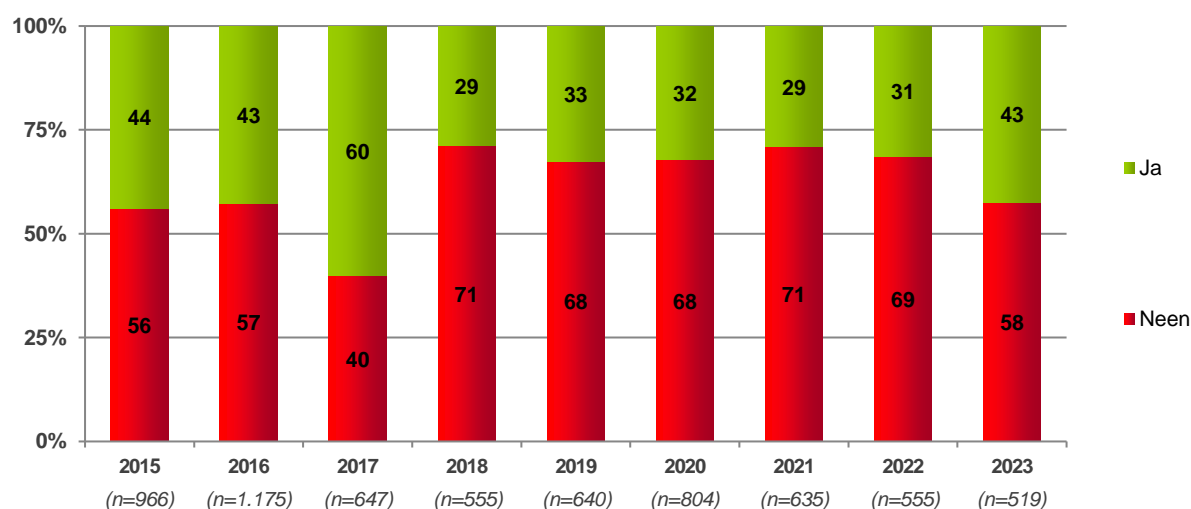


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=526; 7 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Huidige editie 2023 kent echter wel een groter aandeel respondenten die aangeven dat hun operator op eigen initiatief het tariefplan gewijzigd heeft, vergeleken met alle voorgaande edities sinds 2018 (resp. 43% t.o.v. 29%-33% in 2018-2022). Dit is in lijn met de tariefverhogingen waar consumenten de afgelopen maanden mee geconfronteerd werden.

Figuur 66: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar editie

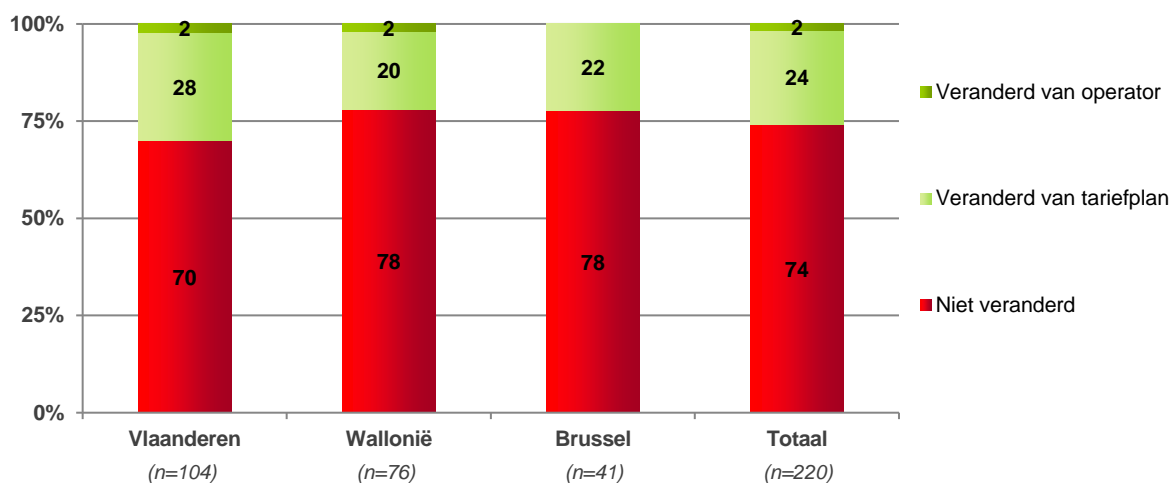


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator

Op een uitzondering na (i.c. 4 respondenten) bleven alle respondenten van wie de operator in het afgelopen jaar op eigen initiatief het tariefplan had gewijzigd bij deze zelfde operator. Niettemin paste een vierde van de respondenten (24%) hun tariefplan opnieuw aan, drie vierde van de respondenten (74%) behield het door de operator aangepaste tariefplan.

Onderstaande figuur toont aan dat het al dan niet veranderd zijn van operator na een wijziging in tariefplan, niet wordt beïnvloed door het gewest waarin men woont. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

Figuur 67: Indien uw operator in het afgelopen jaar uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar gewest



Basis: respondenten bij wie de operator zelf het tariefplan gewijzigd heeft (N=220)

1.4.8 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen

- Een derde van de respondenten (34%) heeft in het afgelopen jaar minstens één probleem gehad met hun operator. Dit is significant minder dan in edities 2018, 2019 en 2021 (resp. 39%-45%), en gelijkaardig aan het niveau van edities 2020 (35%) en 2022 (36%).
- De diensten waarmee men problemen ondervindt, zijn hoofdzakelijk het internet thuis (vast of wifi) (71%) en digitale televisie (38%).
- Het vaakst vermelde probleem – door 75% van diegenen met een probleem – betreft de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik), gevolgd door een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd (36%).

Resultaten van de bevraging

- Drie vierde van de respondenten (74%) die een probleem ondervonden, nam hiervoor contact op met hun operator. Tevens bij drie vierde van hen (77%) werd het probleem verholpen, zij het soms pas na meerdere contactnames en/of tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.
- De helft van de respondenten (50%) die een onderbreking in de ontvangst of het gebruik van een telecommunicatiedienst hebben gehad, wist niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator.
- Vier op de tien respondenten (42%) die het afgelopen jaar een probleem ondervonden met een telecommunicatiedienst, geven aan dat hun operator in het afgelopen jaar op eigen initiatief hun tariefplan heeft gewijzigd. Drie vierde van de respondenten (74%) bij wie dit gebeurde, heeft desondanks niets ondernomen, een vierde (24%) heeft het tariefplan opnieuw veranderd en een enkeling (i.c. 4 respondenten) is van operator veranderd omwille van deze tariefwijziging.

1.5 Vergelijking

In het vierde deel van de vragenlijst wordt nagegaan in welke mate respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, en de prijzen van de diensten anderzijds, tussen de verscheidene operatoren te vergelijken. Er wordt tevens ingezoomd op het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT: is het gekend, wordt het gebruikt, hoe evalueert men het, en zet het de consument aan tot veranderen van operator?

1.5.1 Vergelijken van diensten en prijzen tussen operatoren

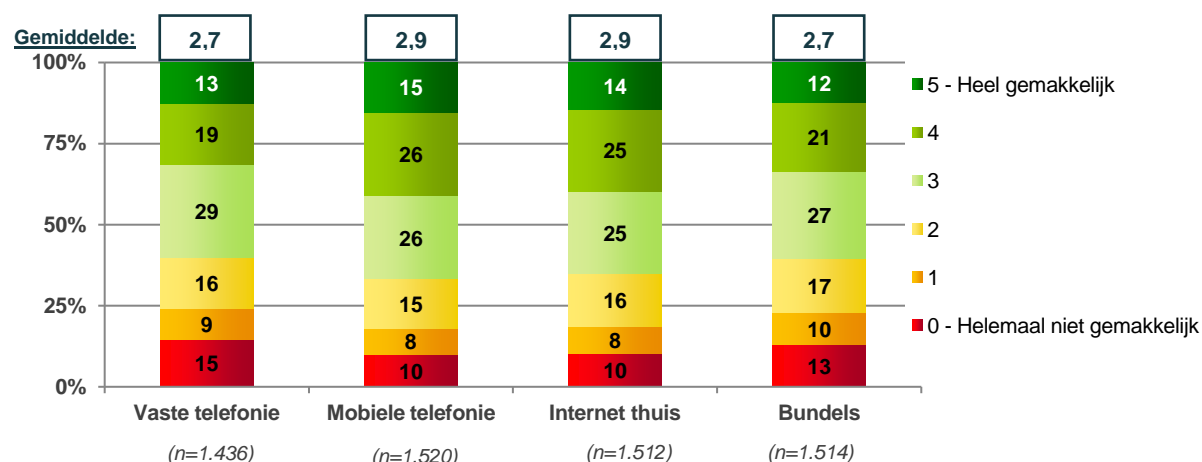
Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, de gevraagde prijzen anderzijds, tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, toegang tot vast internet thuis en bundels – telkens een quotering te geven op een schaal gaande van 0 ('helemaal niet gemakkelijk') tot 5 ('heel gemakkelijk').

Over het geheel genomen blijkt dat 30% tot 40% van de respondenten het (heel) gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds. Bijkomend geeft een vierde van de respondenten aan dit min of meer gemakkelijk te vinden (score: 3 op 5).

Hieruit volgt dat ruim 30% tot 40% van de respondenten het (helemaal) niet gemakkelijk vindt (score: ≤ 2 op 5) om de aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds tussen operatoren te vergelijken.

De gemiddelde scores gaan van 2,6 tot 2,9 op 5 en bevestigen de tweedeling van de respondenten in een groep die het eerder gemakkelijk vindt om een vergelijking te maken en een even zo grote groep die dit niet zo gemakkelijk vindt.

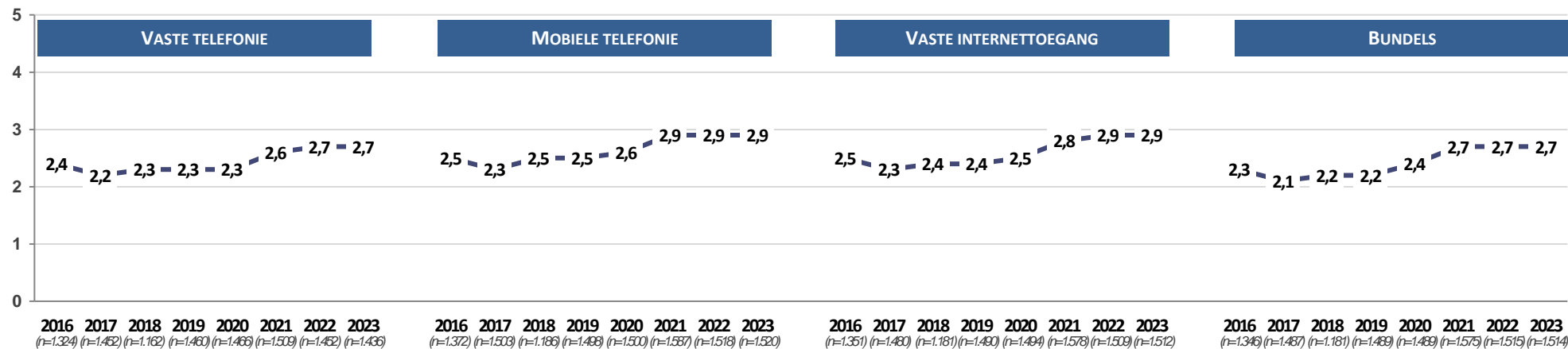
Figuur 68: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?



Basis: alle respondenten (N=1.550; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

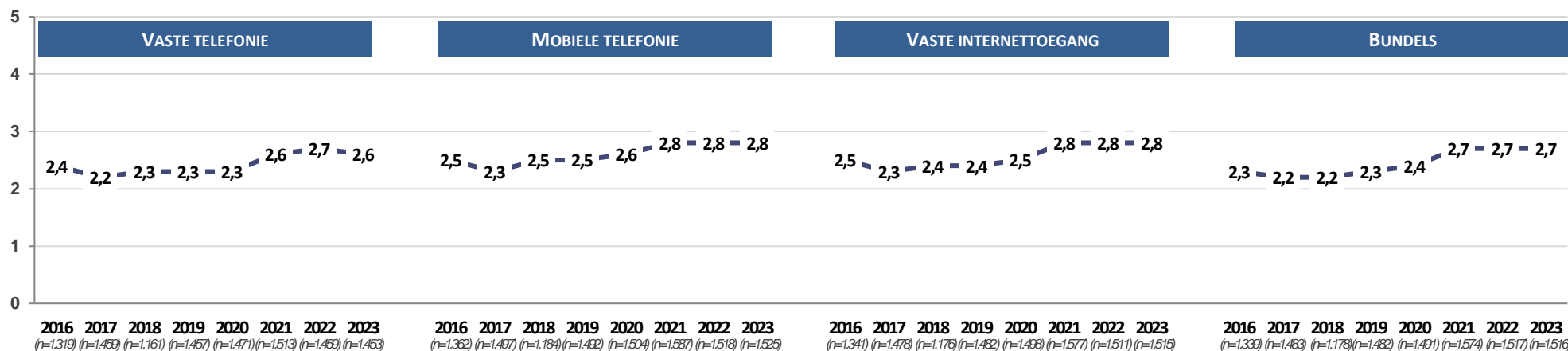
Resultaten van de bevraging

Figuur 70: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? – naar editie



Basis: alle respondenten

Figuur 71: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? – naar editie



Basis: alle respondenten

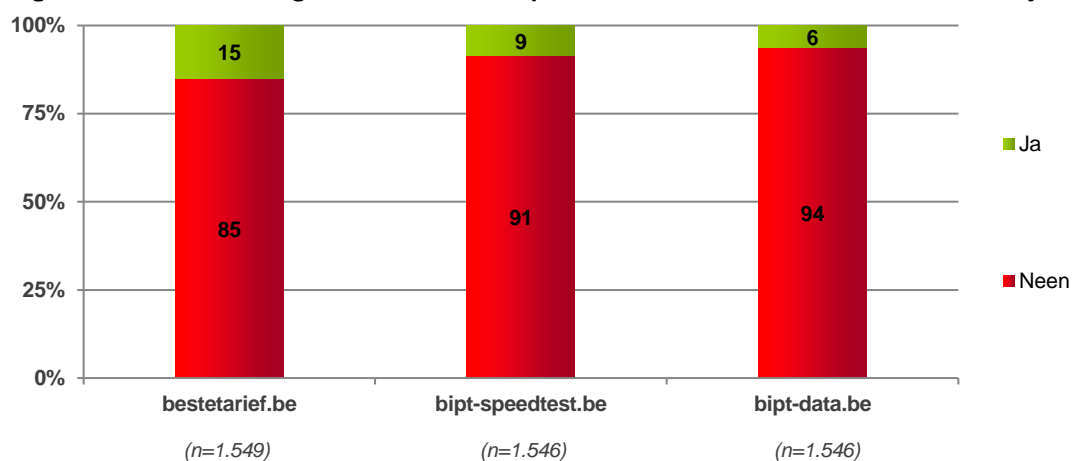
1.5.2 Kennis en gebruik vergelijkingdiensten

Het BIPT heeft een aantal diensten / hulpmiddelen ontwikkeld om het aanbod van de verschillende operatoren te kunnen vergelijken, in het bijzonder met betrekking tot de inhoud, prestaties, geografische dekking en kwaliteit van de diensten.

1.5.2.1 KENNIS

Van de drie voorgelegde diensten, is de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) het beste gekend, met name door één op de zeven respondenten (15%). Voorts geeft 6% tot 9% van de respondenten nog aan volgende diensten te kennen: de speedtest-applicatie van het BIPT waarmee 4G-dekking kan worden gemeten (www.bipt-speedtest.be), en het dataportaal van het BIPT dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit (www.bipt-data.be).

Figuur 72: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn?



Basis: alle respondenten (N=1.550; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

➤ Naar gewest

Naar regio vinden we dat zowel de prijsvergelijker als het dataportaal van het BIPT significant meer gekend zijn door respondenten in Wallonië (resp. 20% en 10%), dan door respondenten in Vlaanderen en Brussel (resp. 12%-13% en 2%-5%). Ook de speedtest-applicatie is beter gekend in Wallonië, zij het enkel ten aanzien van Brussel (resp. 11% t.o.v. 3%).

Resultaten van de bevraging

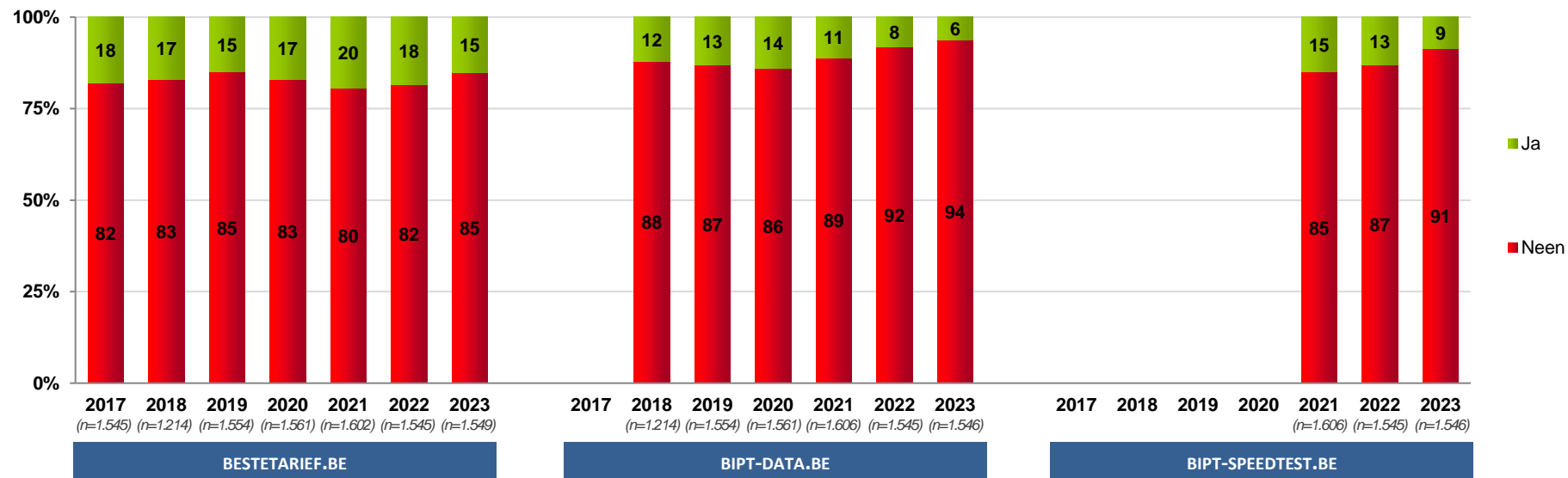
➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat aangeeft de prijsvergelijker van het BIPT (i.c. www.bestetarief.be) te kennen, ligt in huidige editie 2023 significant lager dan in de twee voorgaande edities 2021 en 2022 (resp. 15% t.o.v. 18%-20%); het aandeel komt hiermee opnieuw op eenzelfde niveau als de edities daarvoor (i.c. 2017-2020: 15%-18%).

Huidige editie 2023 kent tevens het laagste aandeel respondenten dat stelt het dataportaal van het BIPT (i.c. www.bipt-data.be) te kennen, in vergelijking met alle voorgaande edities (resp. 6% t.o.v. 8%-14% in 2017-2022).

Eenzelfde vaststelling geldt voor de speedtest-applicatie van het BIPT: sinds deze dienst in de vragenlijst werd opgenomen (i.c. editie 2021), lag het aandeel dat de dienst kent nooit lager dan in huidige editie 2023 (resp. 9% t.o.v. 13%-15% in 2021-2022).

Figuur 73: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? – naar editie



Basis: alle respondenten

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Voorts stellen we vast dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze al gehoord heeft van de speedtest-applicatie van het BIPT (-0,149); het verschil tekent zich voornamelijk af tussen de oudste leeftijdsgroep (i.c. 65-74 jaar) en de 25 tot 34-jarigen (resp. 4% t.o.v. 14%).

➤ **Naar inkomensgroep**

Naar inkomen vinden we dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter gekend het dataportaal van het BIPT (-0,154); het verschil tekent zich voornamelijk af tussen de hoogste inkomenscategorie (i.c. ≥ 3.600 euro) en de overige lagere inkomenscategorieën (resp. 4% t.o.v. 6%-12%).

1.5.2.2 GEBRUIK

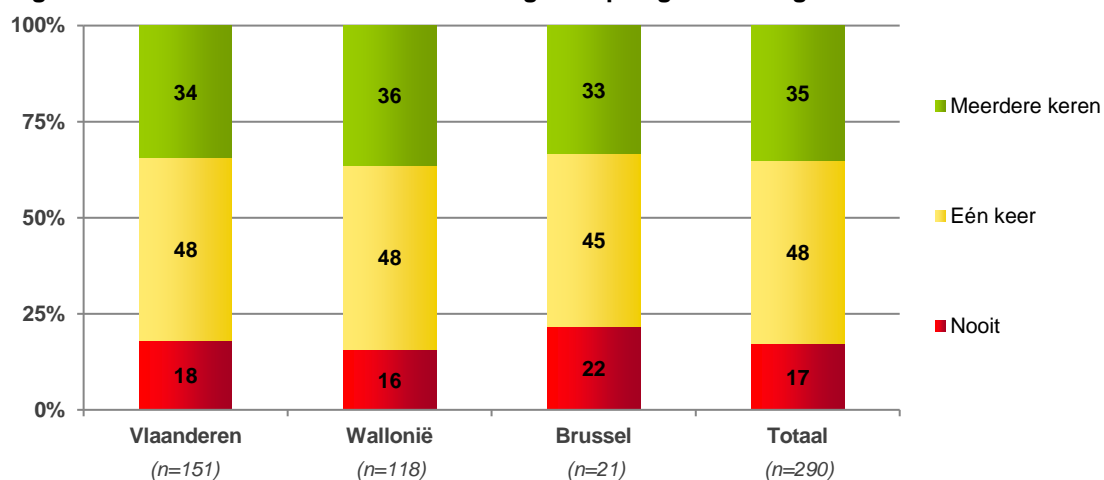
Wanneer alle respondenten in rekening worden gebracht, blijkt 84% nog nooit een dergelijke dienst gebruikt te hebben; 9% maakte éénmaal en 7% meerdere malen gebruik van een dienst.

Nemen we enkel respondenten in beschouwing die aangeven minstens één van de betrokken diensten te kennen, blijkt 17% er nog nooit gebruik van gemaakt te hebben, 48% reeds éénmaal en 35% reeds meerdere malen.

➤ **Naar leeftijdscategorie**

We vinden dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze reeds één van de betrokken diensten gebruikte (-0,211); het verschil tekent zich voornamelijk af tussen de twee oudste leeftijdsgroepen (i.c. 55-64 jaar en 65-74 jaar) en de overige (jongere) leeftijdsgroepen (resp. 31%-33% t.o.v. 8%-16% kent minstens één dienst, maar maakte er nog nooit gebruik van).

Figuur 74: Hoe vaak hebt u die diensten al geraadpleegd? – naar gewest



Basis: respondenten die een betrokken dienst kennen (excl. respondenten die geen antwoord gaven)

Er is geen verschil naar gewest of inkomen.

1.5.3 Prijsvergelijker van het BIPT

1.5.3.1 LAATSTE GEBRUIK

Aan alle respondenten werd tevens gevraagd of ze de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) hadden gebruikt in de afgelopen 12 maanden. Minder dan één op de tien respondenten (7%) antwoordde hierop positief; 93% maakte er nog nooit gebruik van.

➤ Naar gewest

In Wallonië maakte men reeds vaker gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT, vergeleken met Vlaanderen en Brussel (resp. 10% t.o.v. 6%; let wel: enkel het verschil met Vlaanderen blijkt significant).

Tabel 14: Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, in afgelopen 12 maanden	52	5,8%	51	10,4%	10	6,2%	113	7,3%
Neen, nooit gebruikt	840	94,2%	441	89,6%	156	93,8%	1.437	92,7%
Totaal	892	100,0%	492	100,0%	166	100,0%	1.550	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.550)

Er zijn geen verschillen tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen.

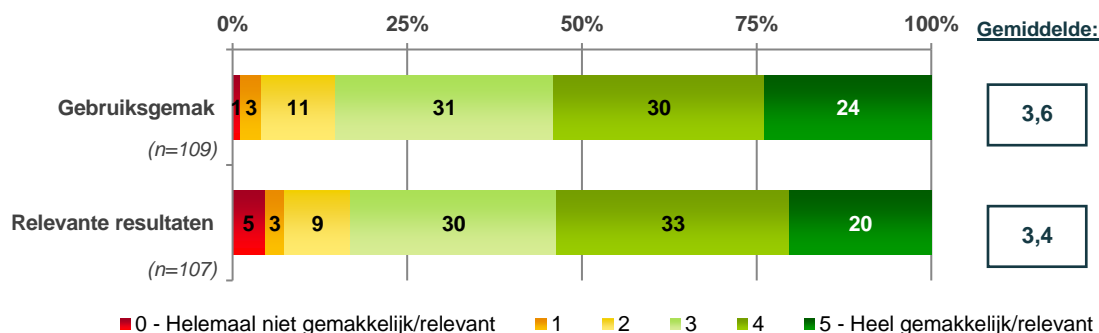
1.5.3.2 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE¹⁹

De respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT reeds gebruikt hadden, werd gevraagd hun gebruikservaring te beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten.

De gebruikers van de prijsvergelijker www.bestetarief.be blijken over het algemeen vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak, als over de relevantie van de resultaten: iets meer dan de helft van de respondenten (54%) beoordelen beide aspecten met een score van minstens 4 op 5; bijkomend geven drie op de tien respondenten (30%-31%) aan min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5) over deze twee aspecten. Hieruit volgt dat 15% tot 17% van de respondenten (helemaal) niet tevreden is (score: ≤ 2 op 5) over het gebruiksgemak enerzijds, de relevantie van de resultaten anderzijds van de prijsvergelijker van het BIPT.

¹⁹ Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk significante verschillen na te gaan naar regio, leeftijd of inkomen.

Figuur 75: Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be: gemakkelijk te gebruiken is / relevante resultaten geeft?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N=113; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

1.5.3.3 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikten, geeft 45% aan dat het gebruik hen van tariefplan heeft doen veranderen; een derde (34%) is na het gebruik van de prijsvergelijker van operator veranderd.

➤ Naar editie

Het al dan niet veranderen van tariefplan en/of operator schommelt sterk van jaar tot jaar. Het aandeel respondenten dat van tariefplan veranderde na gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT, ligt in huidige editie 2023 significant hoger dan in voorgaande edities 2018, 2020 en 2022 (resp. 46% t.o.v. 20%-31%).

Het aandeel respondenten dat van operator veranderde na gebruik van de prijsvergelijker, is in huidige editie 2023 stabiel ten aanzien van alle vorige edities (i.c. 34% t.o.v. 24%-35% in 2016-2022), met uitzondering van editie 2020 (19%).

Tabel 15: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
Tariefplan	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ja	35,2% ^{CE}	34,8% ^{CE}	22,4% ^{ABDFGH}	36,6% ^{CE}	20,3% ^{ABDFGH}	40,1% ^{CE}	31,4% ^{CEH}	45,5% ^{CEG}
Neen	64,8% ^{CE}	65,2% ^{CE}	77,6% ^{ABDFGH}	63,4% ^{CE}	79,7% ^{ABDFGH}	59,9% ^{CE}	68,6% ^{CEH}	54,5% ^{CEG}
Totaal (N)	91	176	233	272	311	263	197	110
Operator	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ja	26,3%	26,0% ^D	24,3% ^{DF}	35,3% ^{BCEG}	19,4% ^{DFGH}	34,6% ^{CE}	26,8% ^{DE}	33,6% ^E
Neen	73,7%	74,0% ^D	75,7% ^{DF}	64,7% ^{BCEG}	80,6% ^{DFGH}	65,4% ^{CE}	73,2% ^{DE}	66,4% ^E
Totaal (N)	91	176	234	267	313	263	197	110

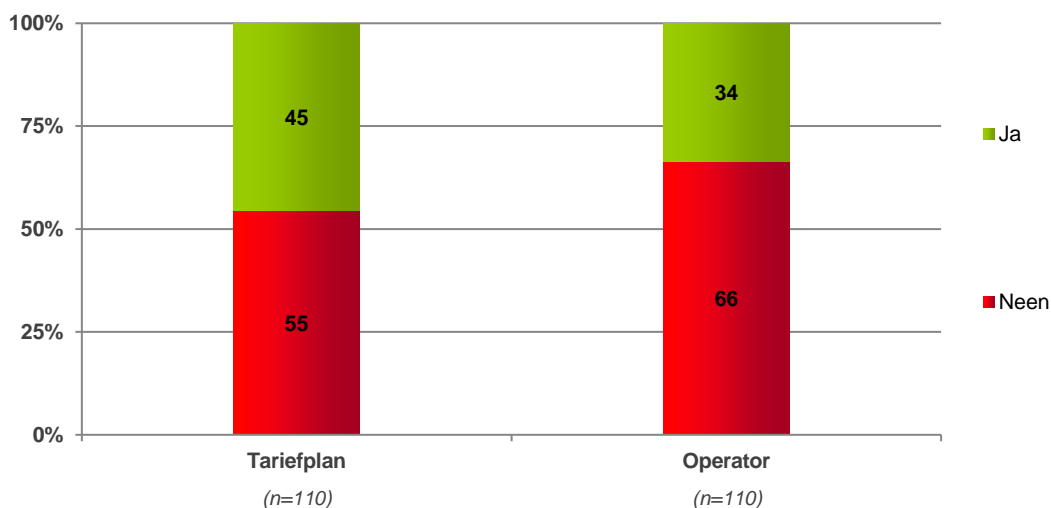
Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGHIJ} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Naar leeftijd zien we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft van tariefplan te zijn veranderd na het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT (-0,390). Zo laat 50% tot 65% van de respondenten tussen 15 en 44 jaar weten van tariefplan te zijn veranderd, terwijl bij de oudere respondenten (i.c. 45 tot 74 jaar) 26% tot 31% van tariefplan veranderde.

Figuur 76: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N=113; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen significant verschil tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

1.5.4 Conclusies over het vergelijken van operatoren

1.5.4.1 BETREFFENDE DE VERGELIJKING VAN DE GEVRAAGDE PRIJZEN EN AANGEBODEN DIENSTEN

- Het blijkt vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. De hoogste gemiddelde scores zijn voor mobiele telefonie en internettoegang: 2,8 tot 2,9 op 5 voor zowel de aangeboden diensten als de gevraagde prijzen. Vaste telefonie en bundels behalen telkens een gemiddelde score van 2,6 tot 2,7 op 5.

1.5.4.2 BETREFFENDE DE DIENSTEN / HULPMIDDELEN VAN HET BIPT

- Van de drie voorgelegde diensten / hulpmiddelen die het BIPT ontwikkeld heeft, is de prijsvergelijker (www.bestetarief.be) het meest gekend (15%). De overige diensten / hulpmiddelen van het BIPT (i.c. dataportaal en speedtest-applicatie) zijn door 6% tot 9% van de respondenten gekend.

- Wie (minstens één van) de diensten kent, maakt er tevens gebruik van: 48% maakte er reeds éénmaal gebruik van en 35% zelfs meerdere keren; 17% van diegenen die (één van) voornoemde diensten kennen, maakte er nog nooit gebruik van.

1.5.4.3 BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE PRIJSVERGELIJKER VAN HET BIPT: WWW.BESTETARIEF.BE

- 7% van alle respondenten maakte in de afgelopen 12 maanden gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT;
- 54% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, vinden het zowel (heel) gemakkelijk om te gebruiken (score: ≥ 4 op 5), alsook dat de resultaten (heel) relevant zijn (score: ≥ 4 op 5);
- 45% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van tariefplan veranderd;
- 34% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van operator veranderd.

1.6 Verandering van operator en transparantie

In dit onderdeel staat het veranderen van operator centraal. Voor de vaste telecommunicatiediensten enerzijds (i.c. bundels, vaste telefonie en internettoegang) en mobiele diensten anderzijds, wordt o.a. onderzocht welke de redenen zijn om al dan niet van operator te veranderen, of een eventuele verandering vlot verlopen is, alsook hoe gemakkelijk het volgens de respondent is om van operator te veranderen.

Waar mogelijk, wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2023 afwijken ten aanzien van de resultaten in voorgaande edities (i.c. 2012 tot en met 2022)²⁰.

Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen.

1.6.1 Vaste diensten

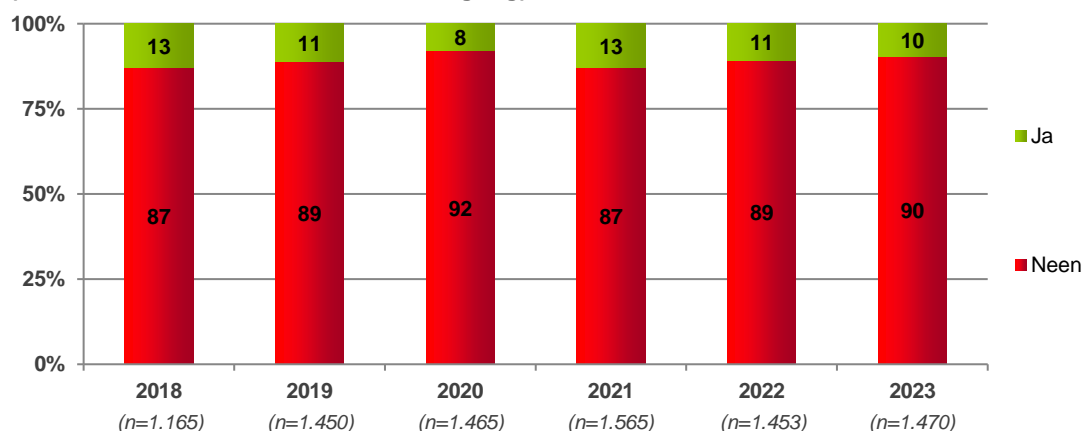
1.6.1.1 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Van de respondenten die momenteel een vaste telecommunicatiedienst gebruiken (i.c. een bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), blijkt één op de tien (10%) in het afgelopen jaar veranderd te zijn van operator.

➤ Naar editie

In huidige editie 2023 geeft één op de tien respondenten (10%) aan in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten te zijn veranderd; dit is eenzelfde aandeel als in voorgaande edities (11%-13%), met uitzondering van editie 2020 toen het aandeel 8% bedroeg.

Figuur 77: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie



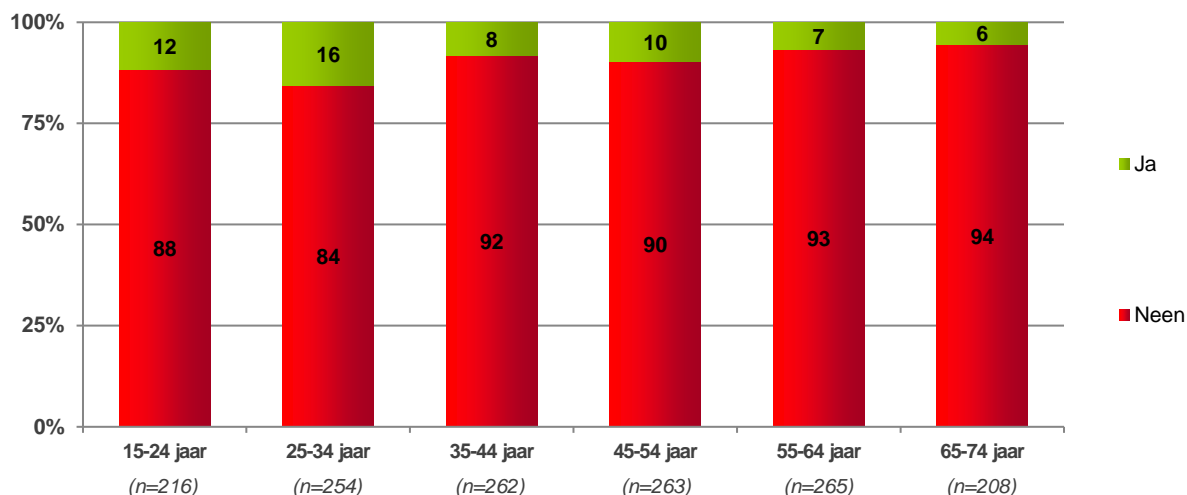
Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

²⁰ In sommige gevallen is door een aangepaste vraag alleen een vergelijking mogelijk met edities van 2018 tot en met 2022.

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd te zijn (-0,214); het verschil tekent zich voornamelijk af tussen respondenten van 25 tot 34 jaar (16%) en respondenten tussen 55 en 74 jaar (6%-7%).

Figuur 78: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie

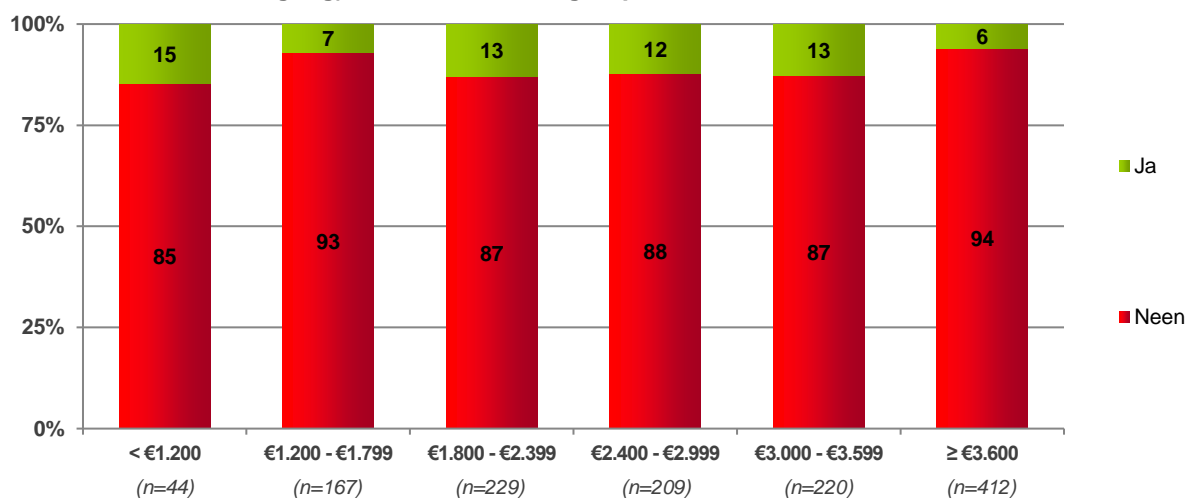


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N=1.489; 19 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar inkomensgroep**

Naar inkomen vinden we dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker deze in het afgelopen jaar veranderde van aanbieder van vaste diensten (-0,137); het verschil tekent zich voornamelijk af tussen de hoogste inkomensgroep (i.c. ≥ 3.600 euro) en de overige – lagere – inkomensgroepen (resp. 6% t.o.v. 12%-15%; m.u.v. 1.200-1.799 euro).

Figuur 79: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N=1.489; 19 respondenten gaven geen antwoord)

1.6.1.2 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van vaste diensten, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (53%). Andere redenen zijn: geen zin hebben om te veranderen (39%), het financiële voordeel is te klein (19%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (17%), het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (15%), men wenst niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (14%), enkel de huidige operator biedt de gewenste dienst aan (10%), en men is gebonden aan een bundel (9%).

Figuur 80: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van aanbieder van vaste diensten (N=1.328; 32 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie²¹

De redenen om niet van operator van vaste diensten te zijn veranderd, liggen in lijn met deze in vorige edities. Ten aanzien van eerdere edities (i.c. 2018-2021) blijkt wel het aandeel respondenten toegenomen dat stelt geen zin te hebben om te veranderen (resp. 39% t.o.v. 30%-34% in 2018-2021).

➤ Naar gewest

Naar gewest kunnen enkele significante verschillen worden vastgesteld: in Vlaanderen laat 57% weten over het algemeen tevreden te zijn met de huidige operator, terwijl dit in Wallonië 47% bedraagt. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is men vaker niet veranderd, omdat: 1. het te ingewikkeld lijkt of te veel tijd kan kosten (i.c. 27% t.o.v. 15%-17% in Vlaanderen en Wallonië), en 2. men gebonden is aan een bundel (i.c. 15% t.o.v. 7% in Vlaanderen). Tot slot laten respondenten in Wallonië vaker weten – dan zij in Vlaanderen en Brussel – niet te zijn veranderd van aanbieder van vaste diensten omdat ze hier geen zin in hebben (resp. 49% t.o.v. 33%-35%).

²¹ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men niet van operator verandert, omdat:

- men niet van telefoonnummer of e-mailadres wil veranderen (0,258); 26% van de 65 tot 74-jarigen geeft dit als reden op, bij de overige (jongere) respondenten is dit 9%-16%.
- het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,314); bij de jongste leeftijdsgroepen (15-24 jaar en 25-34 jaar) geeft 7%-8% dit als reden op, terwijl dit bij de overige (oudere) respondenten 13%-24% is.

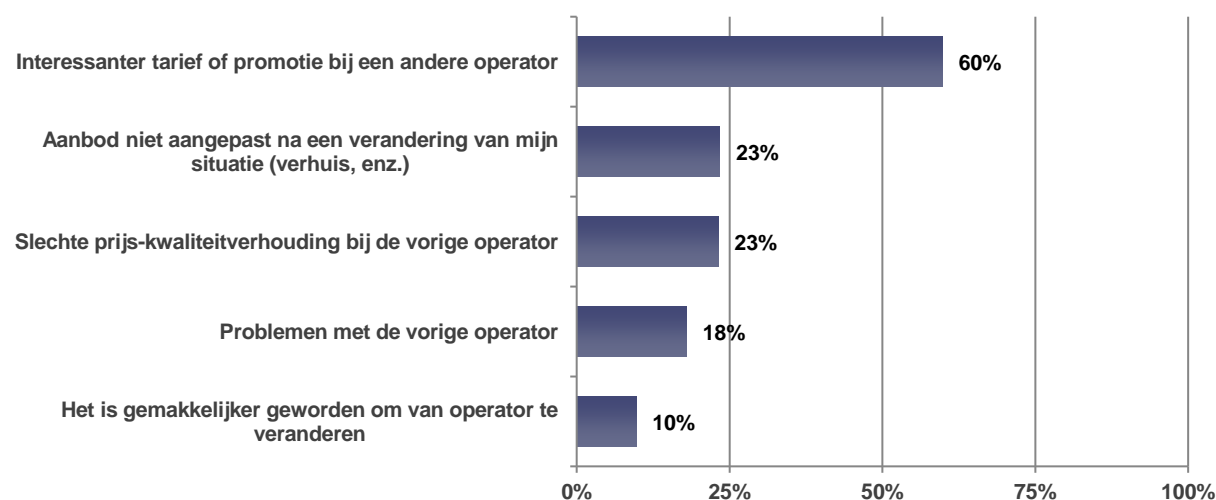
➤ **Naar inkomensgroep**

Naar inkomen zijn er twee – eerder zwakke – verbanden²²: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker deze stelt niet van aanbieder van vaste diensten te zijn veranderd omdat het te ingewikkeld of tijdsintensief lijkt (0,113). Omgekeerd blijkt dat respondenten met een lager inkomen vaker aangeven in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator, omdat ze geen hier geen zin in hebben (-0,092).

1.6.1.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

Zes op de tien respondenten (60%) die het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderden, geven hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts verwijst telkens een vierde van de respondenten (23%) naar een aanbod dat niet aangepast was na een verandering in zijn/haar situatie (bijv. verhuis) en/of een slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator. Bij een vijfde van de respondenten (18%) lagen problemen met de vorige operator aan de basis van de verandering. Eén op de tien respondenten (10%) tot slot veranderde het afgelopen jaar van operator van vaste diensten, omdat dit gemakkelijker is geworden.

Figuur 81: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van aanbieder van vaste diensten (N=141; 2 respondenten gaven geen antwoord)

²² Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

➤ **Naar editie²³**

In edities 2018 tot en met 2020 steeg telkens het aandeel respondenten die veranderd waren omwille van een interessanter tarief of promotie bij een andere operator (resp. 53%, 59% en 69%). In editie 2021 daalde het aandeel opnieuw naar 55% (significant t.o.v. editie 2020), een niveau dat werd aangehouden in editie 2022 (51%). In huidige editie 2023 bedraagt het aandeel 60%, zijnde eenzelfde niveau als alle voorgaande edities.

Omgekeerd, stelden we in editie 2021 een significante stijging vast (t.o.v. edities 2018 en 2019) van het aandeel respondenten dat veranderd was omwille van een niet aangepast aanbod na een verandering in hun situatie (bijv. na een verhuis): van 13% in 2018 en 2019 naar 21% in editie 2021. Ook in editie 2022 bleef dit aandeel (26%) significant hoger dan in edities 2018 tot en met 2020 (13%-15%). De opvallende stijging in editie 2021 en stabilisering in editie 2022 van de reden 'aanbod niet aangepast na een verandering in mijn situatie' houdt mogelijk verband met de specifieke context waarin de bevraging toen werd afgenomen, met name de coronapandemie²⁴. Ook in huidige editie 2023 blijft het aandeel stabiel (23%) ten aanzien van voorgaande edities (i.c. 2020 tot en met 2022).

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Naar leeftijd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze in het afgelopen jaar van operator van vaste diensten is veranderd, omdat het aanbod niet meer aangepast was na een verandering in de situatie van de respondent (bijv. na een verhuis) (-0,330)²⁵; het betreft voornamelijk respondenten in de leeftijdsgroep 25 tot 34 jaar die dit als reden opgeven (i.c. 42% t.o.v. 0%-33% bij de overige respondenten).

1.6.1.4 GEBRUIK VAN 'EASY SWITCH'-PROCEDURE

In juli 2017 lanceerde de overheid de 'Easy Switch'-procedure in samenwerking met Test-Aankoop en de telecom-regulator BIPT. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot einde, zonde dat de consument zelf iets hoeft te doen.

➤ **Naar editie²⁶**

Het aandeel respondenten dat gebruik maakte van de 'Easy Switch'-procedure om van aanbieder van vaste diensten te veranderen, bleef stabiel tussen editie 2018 en editie 2022 (i.c. 40% tot 50%). In huidige editie maakten – voor het eerst sinds editie 2018 – significant meer respondenten gebruik van deze procedure om van operator te veranderen (61%).

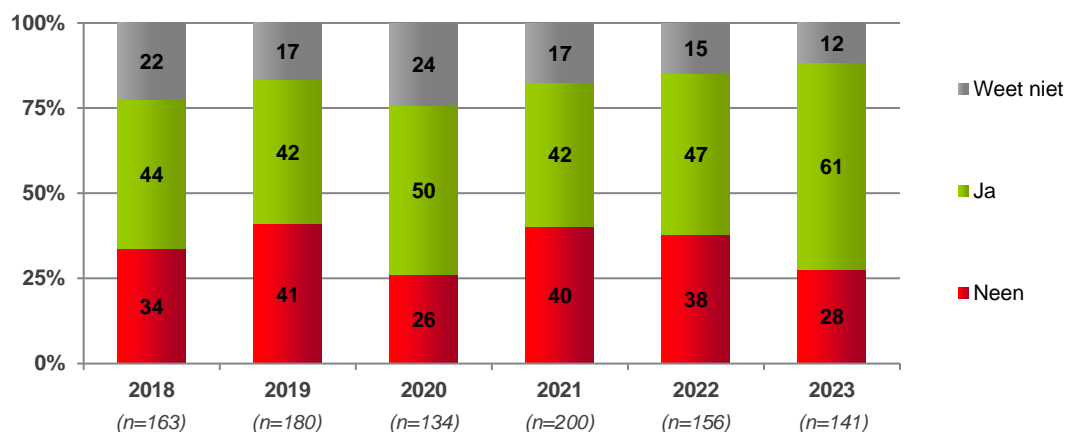
²³ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

²⁴ Sinds maart 2020 was er een verplichting tot telewerk (tot 7 maart 2022) en afstandsonderwijs. Ook het feit dat sociale contacten – veel meer dan ervoor – via telecom verliepen, kan ervoor gezorgd hebben dat de respondent minder gevoelig was voor de tarieven van vaste diensten, en eerder/meer belang hechtte aan de kwaliteit van het netwerk.

²⁵ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

²⁶ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

Figuur 82: Hebt u bij de verandering van operator van vaste diensten gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? – naar editie



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van aanbieder van vaste diensten

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen.

1.6.1.5 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Wie veranderde van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 83% van de respondenten laat weten van wel; bij 17% verliep dit niet vlot.

Bij de 24 respondenten bij wie de verandering van operator niet vlot verlopen is, is de vaakst aangehaalde reden hiervoor: onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering (9 respondenten). Overige aangehaalde redenen – door telkens 3 tot 6 respondenten – zijn: hogere kosten dan aangekondigd, vertraging bij het verstrekken van de dienst, technicus die de vastgelegde datum niet naleeft, dubbele facturering en te snelle afsluiting van de vorige dienst.

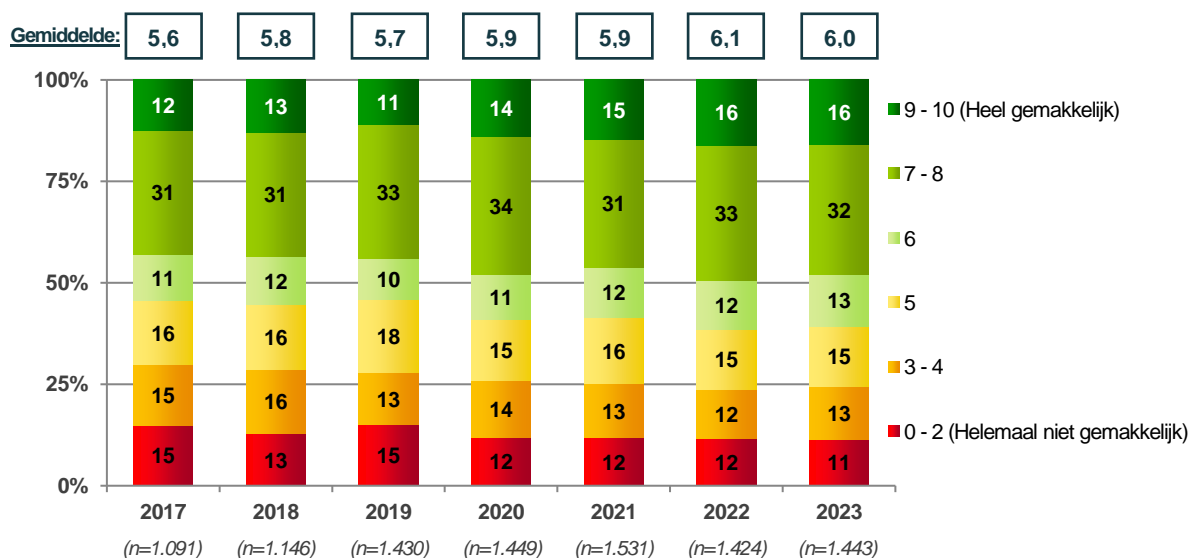
1.6.1.6 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

Tot slot werd aan iedereen die privé vaste diensten gebruikt (i.c. bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), gevraagd om het gemak te beoordelen om te veranderen van operator, en dit middels het toekennen van een score van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk). De helft van de respondenten (48%) vindt het (eerder tot heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend beoordeelt 13% deze stelling met een 6 op 10. Dit houdt in dat vier op de tien respondenten (39%) het niet (echt) gemakkelijk vinden om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (score: ≤ 5 op 10); iets wat ook wordt weergegeven in de gemiddelde score van 6,0 op 10.

➤ **Naar editie²⁷**

We stellen vast dat de gemiddelde score van 6,0 op 10 in huidige editie 2023 onveranderd is ten aanzien van de drie voorgaande edities (i.c. 2020-2022: 5,9-6,1 op 10), maar wel significant hoger is dan in edities 2017 tot en met 2019 (i.c. 5,6 tot 5,8 op 10).

Figuur 83: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie



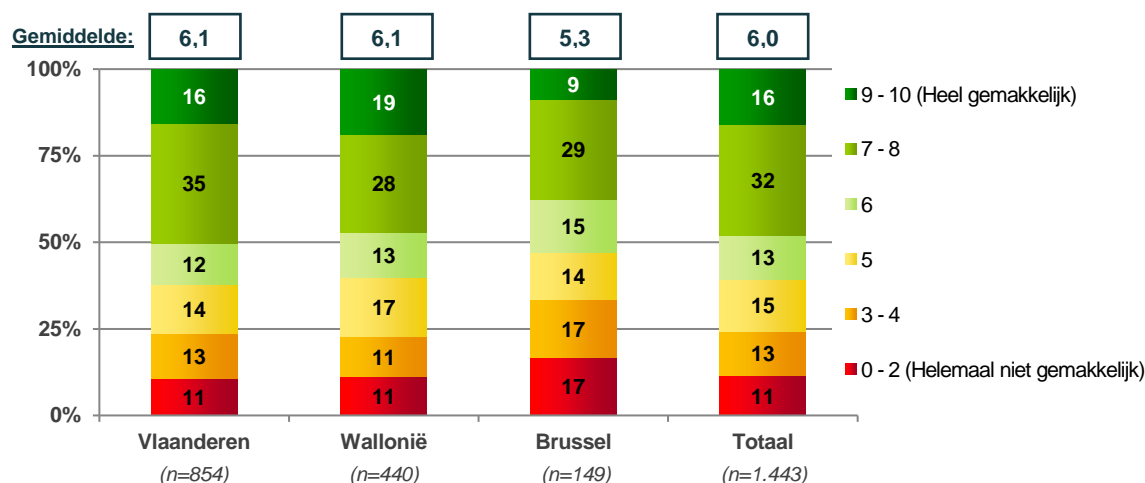
Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

➤ **Naar gewest**

Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vinden het minder gemakkelijk dan respondenten in Vlaanderen en Wallonië om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (resp. 5,3 t.o.v. telkens 6,1 op 10).

²⁷ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2017 tot en met 2022.

Figuur 84: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest

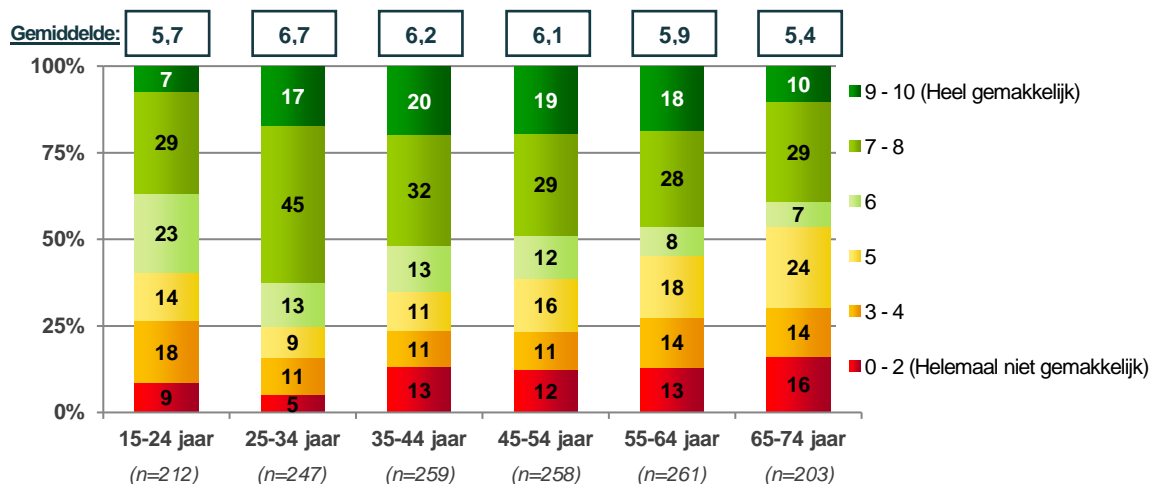


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N=1.489; 46 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Uit figuur 85 blijkt dat respondenten van 25 tot 34 jaar vinden het gemiddeld makkelijker om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (6,7 op 10), vergeleken met jongere respondenten (i.c. 15-24 jaar: 5,7 op 10) enerzijds, oudere respondenten (i.c. 55-74 jaar: 5,4-5,9 op 10) anderzijds.

Figuur 85: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N=1.489; 46 respondenten gaven geen antwoord)

Met het inkomen van de respondent kan geen verband worden vastgesteld.

1.6.2 Mobiele telefonie

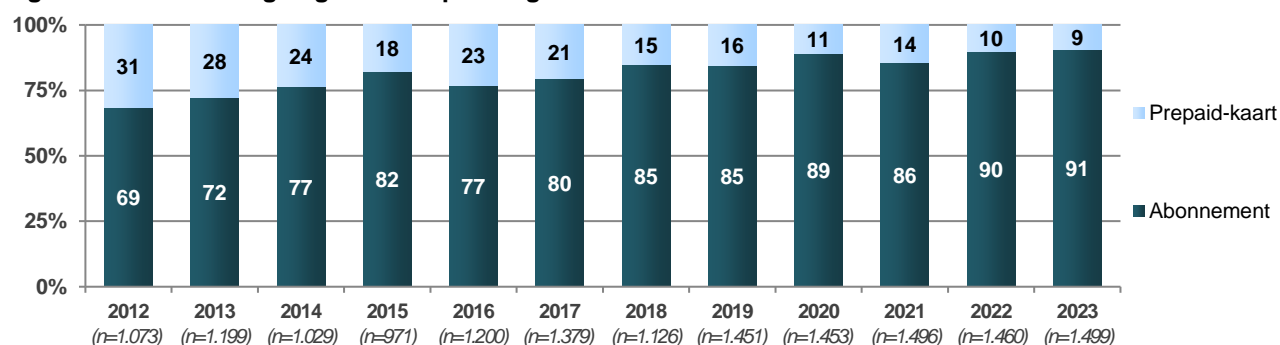
1.6.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

Negen op de tien respondenten (91%) die gebruik maken van mobiele diensten verkiezen een abonnement boven een prepaid-kaart (9%).

➤ Naar editie

Vanaf editie 2012 tot en met editie 2020 kon een dalende trend worden vastgesteld inzake het aandeel respondenten met een prepaidkaart. Sinds editie 2020 is het aandeel respondenten met een prepaidkaart gestabiliseerd (i.c. 9%-11%; uitgezonderd editie 2020: 14%).

Figuur 86: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar editie

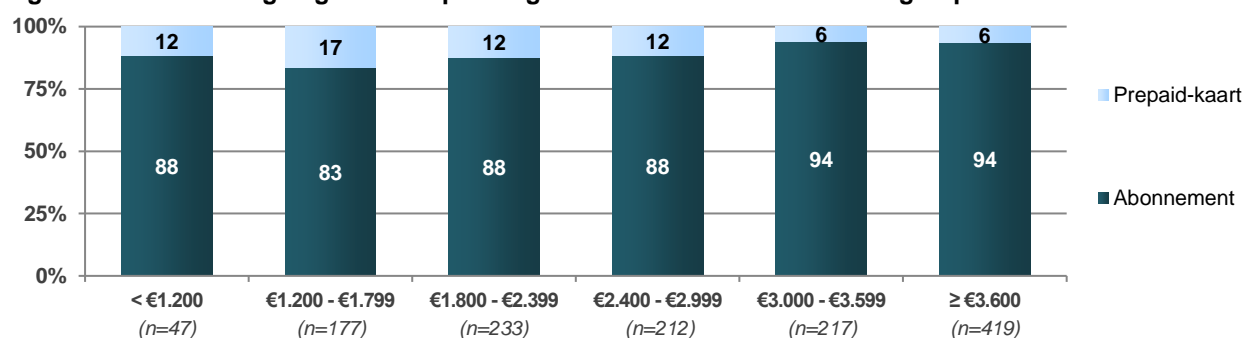


Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen vinden we dat hoe hoger het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men de voorkeur geeft aan een abonnement voor de eigen gsm/smartphone (0,268)²⁸. Concreet, heeft 94% van de respondenten in de twee hoogste inkomensgroepen (i.c. 3.000-3.599 euro en ≥ 3.600 euro) een abonnement, terwijl dit aandeel bij de respondenten in de op één na laagste inkomensgroep (i.c. 1.200-1.799 euro) 83% bedraagt.

Figuur 87: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken (N=1.499)

²⁸ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

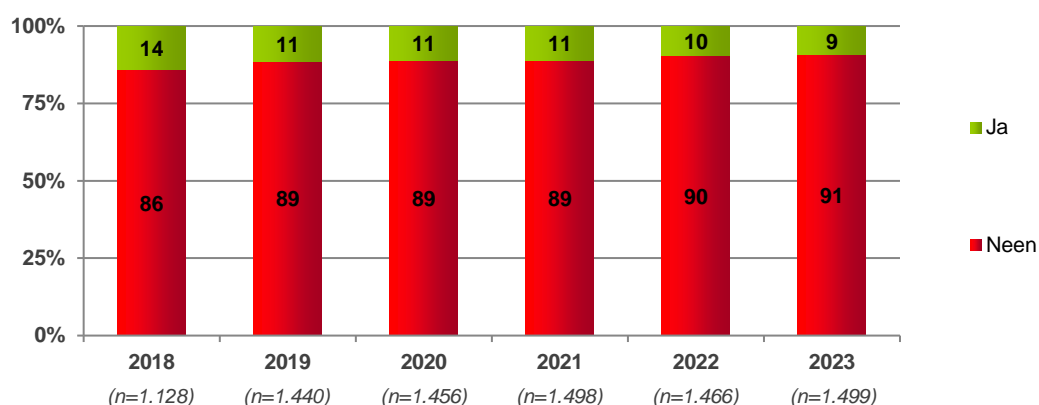
1.6.2.2 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Het afgelopen jaar veranderde één op de tien respondenten (9%) met mobiele diensten van operator. Negen op de tien (91%) bleven bij dezelfde operator voor mobiele telefonie.

➤ Naar editie²⁹

We stellen vast dat sinds editie 2019 eenzelfde aandeel respondenten jaarlijks van operator voor mobiele telefonie verandert, met name 9% tot 11%; in editie 2018 lag dit nog significant hoger (i.c. 14%).

Figuur 88: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie

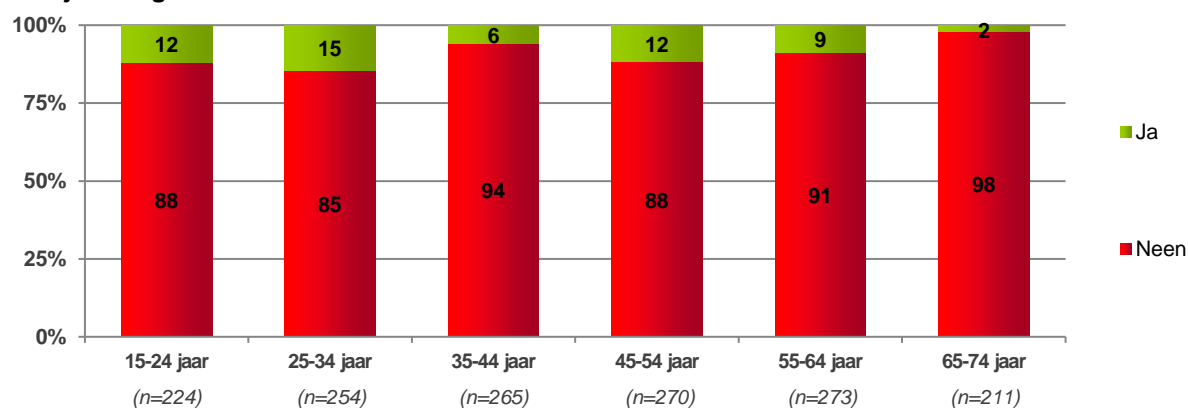


Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken

➤ Naar leeftijdscategorie

Met leeftijd is er wel een verband³⁰: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans deze in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie is veranderd (-0,225).

Figuur 89: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken (N=1.499)

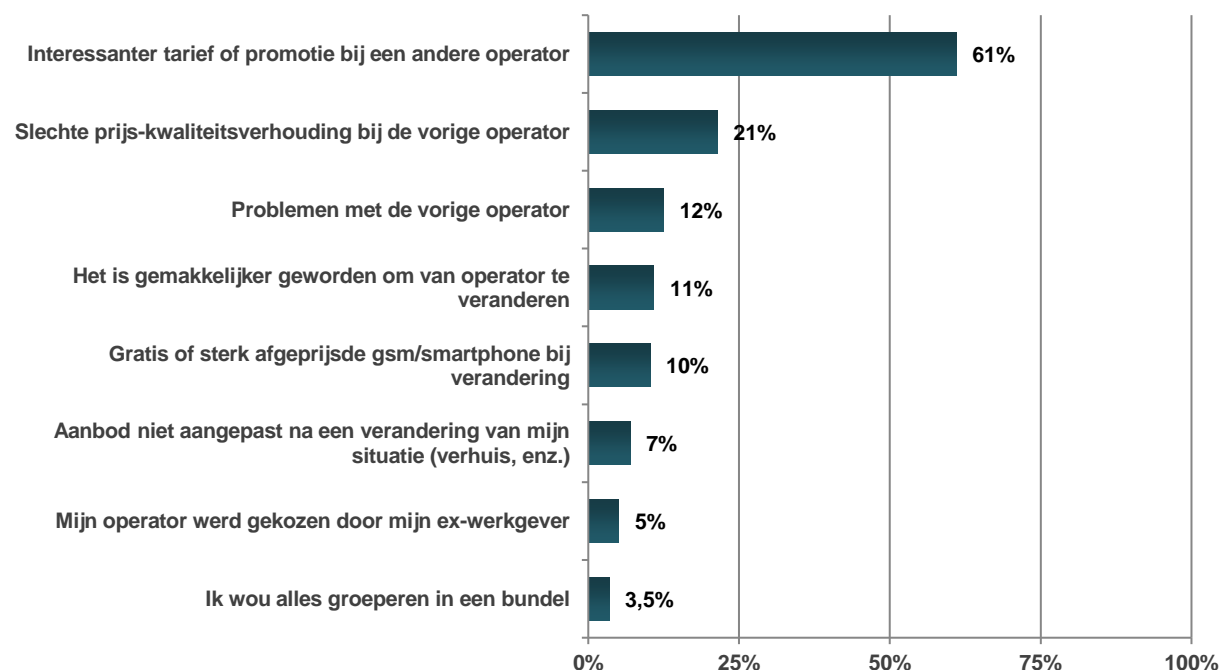
²⁹ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

³⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

1.6.2.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor zes op de tien respondenten (61%) een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator. Overige redenen die door minstens 10% van de respondenten worden aangehaald: slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator, problemen met de vorige operator, het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen, en tot slot gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering.

Figuur 90: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van operator voor mobiele telefonie (N=140; 2 respondenten gaven geen antwoord)

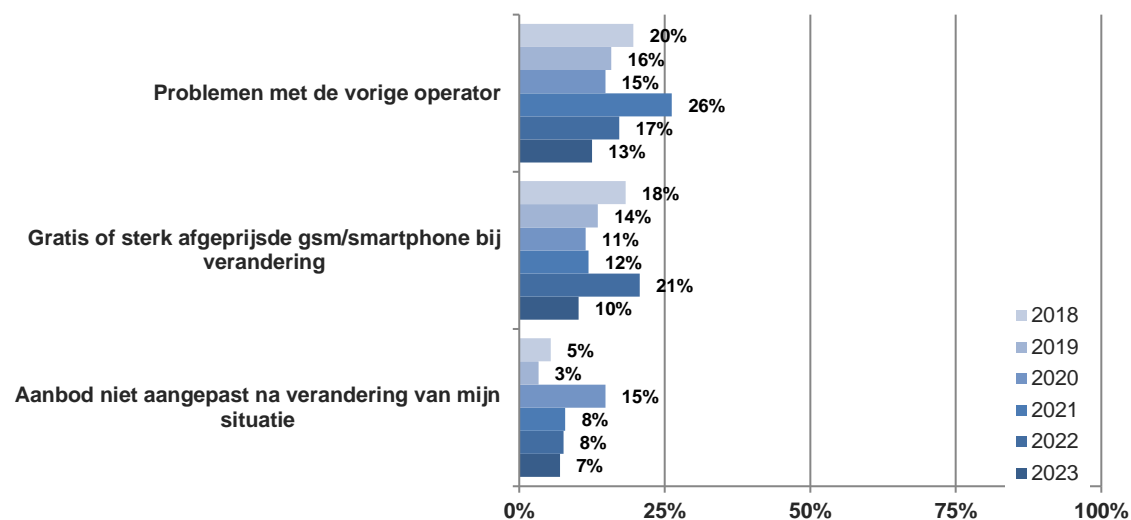
➤ Naar editie³¹

In huidige editie 2023 worden drie redenen significant minder vaak aangehaald om in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd te zijn: 'problemen met de vorige operator' (resp. 13% t.o.v. 26% in 2021), 'gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering' (resp. 10% t.o.v. 18% in 2018 en 21% in 2022) en 'aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)' (resp. 7% t.o.v. 15% in 2020).

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen.

³¹ Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

Figuur 91: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van operator voor mobiele telefonie

1.6.2.4 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, is omdat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (58%). De tweede vaakst vermelde reden is gewoonweg geen zin hebben om te veranderen (40%). Overige redenen – aangehaald door 10% tot 20% van de respondenten – zijn: “het financiële voordeel is te klein”, “men wil niet veranderen van telefoonnummer”, “men heeft een bundel en wil de diensten niet verdelen over verschillende operatoren”, “de huidige operator biedt de beste prijs-kwaliteitverhouding”, en tot slot omdat “het te ingewikkeld lijkt om te veranderen / veel tijd zou kunnen nemen”.

Figuur 92: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



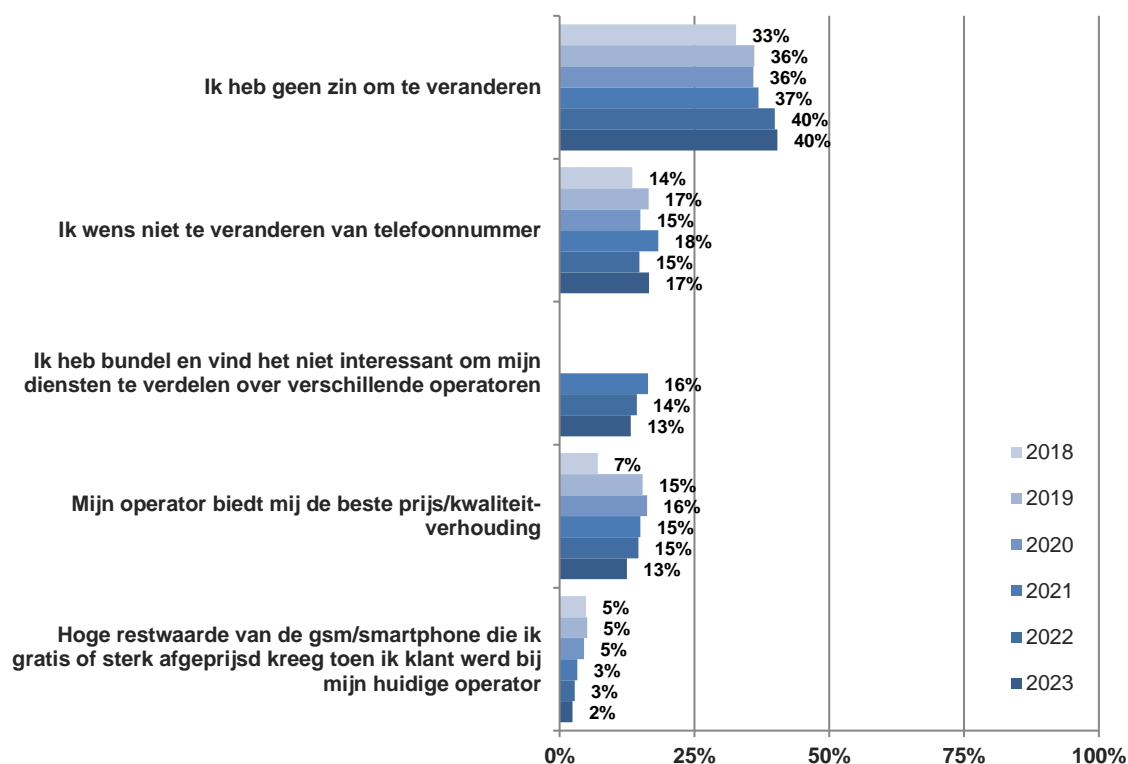
Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van mobiele operator (N=1.359; 6 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar editie³²**

Voor vijf redenen kan een significant verschil worden vastgesteld tussen huidige editie 2023 en één of meerdere voorgaande edities. Zo geeft men in huidige editie 2023 vaker als reden op om niet veranderd te zijn van operator: 'ik heb geen zin om te veranderen' (resp. 40% t.o.v. 33%-36% in 2018-2020) en 'ik wens niet te veranderen van telefoonnummer' (resp. 17% t.o.v. 14% in 2018).

Anderzijds geeft men in huidige editie 2023 minder vaak als reden om het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: 'Ik heb een bundel en vind het niet interessant om mijn diensten te verdelen over verschillende operatoren (resp. 13% t.o.v. 16% in 2021) en 'hoge restwaarde van de gsm/smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige operator (afschrijving)' (resp. 2% t.o.v. 5% in 2018-2020). Tot slot vinden we dat de reden 'mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding' in huidige editie minder vaak wordt opgegeven dan in edities 2019 en 2020 (resp. 13% t.o.v. 15%-16%), maar wel nog steeds vaker dan in editie 2018 (7%).

Figuur 93: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie



Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van mobiele operator

➤ **Naar gewest**

In Wallonië is men – vaker dan in Vlaanderen en Brussel – niet veranderd van operator voor mobiele telefonie omdat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (resp. 51% t.o.v. 35%-38%).

³² Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2022.

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Naar leeftijd stellen we vast dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze het afgelopen jaar niet veranderd is van operator voor mobiele telefonie, omdat³³:

- men een bundel heeft en deze niet wil verdelen over verschillende operatoren (0,199); bij 65-plussers bedraagt het aandeel 21%, terwijl dit bij de overige, jongere respondenten 8% tot 15% is.
- men niet wenst te veranderen van telefoonnummer (0,108); bij 65-plussers bedraagt het aandeel 26%, terwijl dit bij de overige, jongere respondenten 13% tot 18% is.

➤ **Naar inkomensgroep**

Hoe lager het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men het afgelopen jaar niet veranderd is van mobiele operator omdat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (-0,103); gaande van 45% in de laagste inkomensgroep (i.c. < 1.200 euro) tot 36% in de hoogste inkomensgroep (≥ 3.600 euro).

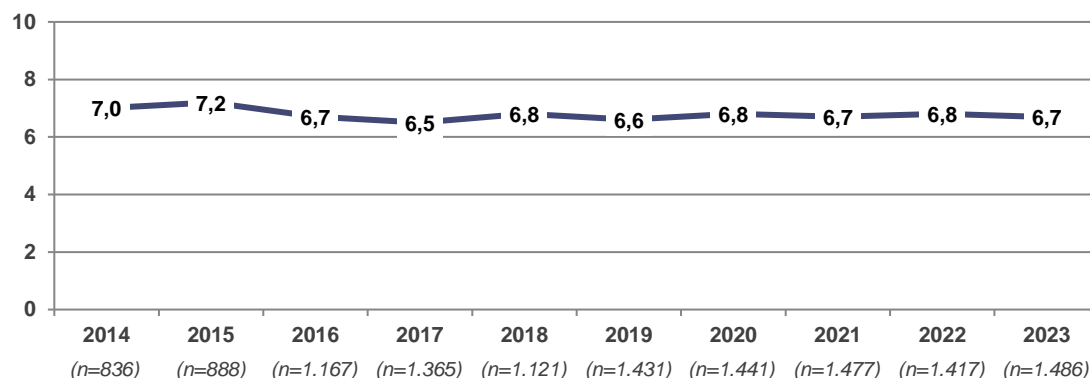
1.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

Zes op de tien respondenten (61%) vinden het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend geeft 9% een score van 6 op 10. Het aandeel dat het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, komt daarmee op 30% (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10.

➤ **Naar editie**

Sinds editie 2018 bleef de gemiddelde score onveranderd (6,6 à 6,8 op 10). De gemiddelde score in huidige editie 2023 ligt wel nog steeds hoger dan in editie 2017 (6,5 op 10), maar tevens significant lager dan in edities 2014 en 2015 (resp. 7,0 en 7,2 op 10).

Figuur 94: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar editie



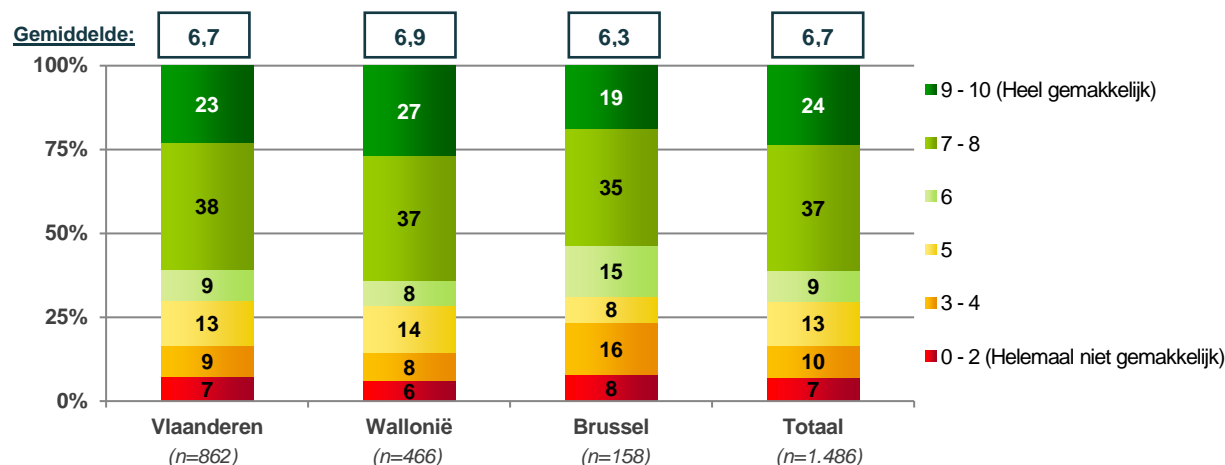
Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken

³³ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

➤ **Naar gewest**

Waalse respondenten vinden het gemiddeld genomen gemakkelijker om van mobiele operator te veranderen vergeleken met respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 6,9 t.o.v. 6,3 op 10).

Figuur 95: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar gewest

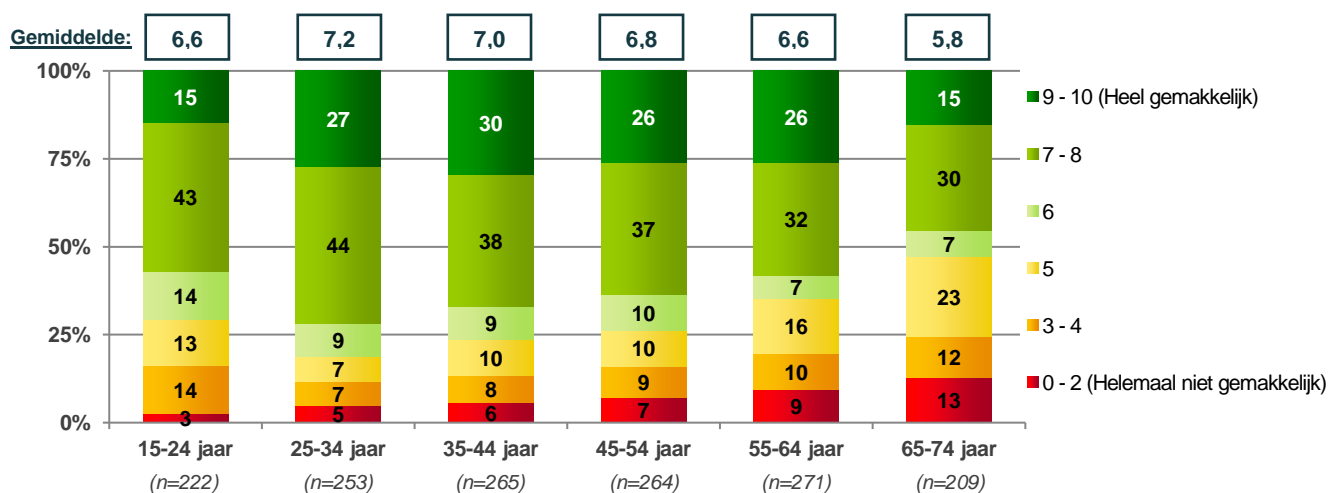


Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken (N=1.499; 13 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Respondenten in de oudste leeftijdscategorie (i.c. 65-74 jaar) vinden het gemiddeld genomen minder makkelijk om van mobiele operator te veranderen, in vergelijking met de overige, jongere respondenten (resp. 5,8 t.o.v. 6,6-7,2 op 10 bij 15 tot 64-jarigen).

Figuur 96: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele diensten gebruiken (N=1.499; 13 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde scores verschillen niet naar inkomen.

1.6.3 Transparantie

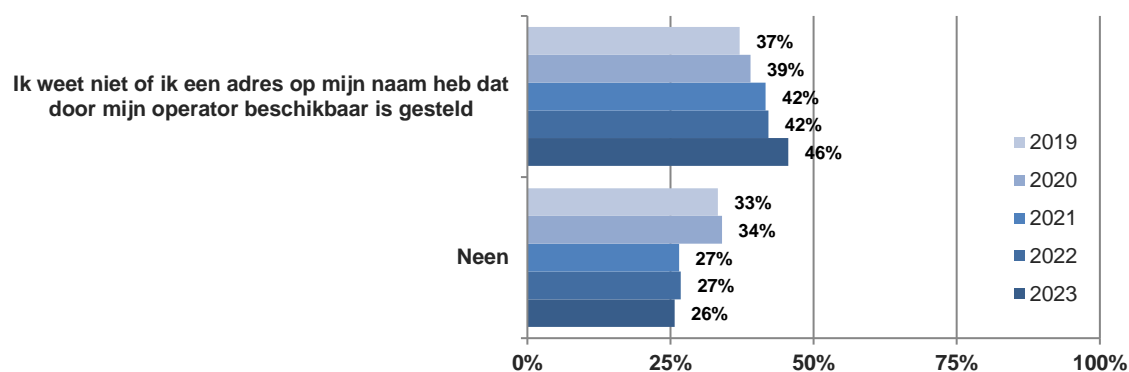
1.6.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Zoals voorzien 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. We stellen vast dat slechts 7% van de respondenten met vaste internettoegang thuis hiervan op de hoogte is; 4% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden, en 3% gaat uit van slechts enkele dagen. Een vierde van de respondenten (26%) met vaste internettoegang thuis denkt dat ze dit e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we dat 15% van de respondenten denkt dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

➤ Naar editie³⁴

Het aandeel respondenten dat niet weet of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (46%), is hetzelfde als in voorgaande editie 2022 (42%), maar ligt wel significant hoger dan in edities 2019 tot 2021 (37%-42%). Voorts ligt in huidige editie 2023 – net als in voorgaande edities 2021 en 2022 – het aandeel respondenten dat denkt helemaal geen toegang te kunnen behouden tot dit e-mailadres, significant lager dan in edities 2019 en 2020 (resp. 26%-27% t.o.v. 33%-34%).

Figuur 97: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis

➤ Naar gewest

In Vlaanderen en Brussel zijn meer respondenten op de hoogte dat het e-mailadres via de operator tot 18 maanden na de overstap kan behouden worden, vergeleken met respondenten in Wallonië (resp. 7%-9% t.o.v. 3%). Tevens ligt in Vlaanderen – vergeleken met Wallonië – het aandeel hoger dat denkt het e-mailadres helemaal niet te kunnen behouden na een overstap (resp. 29% t.o.v. 21%). Wallonië kent dan weer een hoger aandeel respondenten – dan Brussel – dat denkt het e-mailadres slechts enkele dagen te kunnen behouden (resp. 4% t.o.v. 0,2%). Tot slot geven meer respondenten in Brussel en Wallonië te kennen dat ze niet weten of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (resp. 55%-58% t.o.v. 38% in Vlaanderen).

³⁴ Omwille van een veranderde basis kan enkel een vergelijking worden gemaakt met edities 2019 tot en met 2022.

Tabel 16: Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	18	2,1%	18	4,1%	0,3	0,2%	36	2,5%
Ja, ongeveer 1 maand	38	4,6%	18	4,0%	7	4,4%	63	4,4%
Ja, ongeveer 18 maanden	72	8,6%	12	2,6%	11	7,2%	95	6,6%
Ja, voor onbepaalde duur	143	17,1%	60	13,6%	16	9,8%	219	15,2%
Neen	246	29,4%	91	20,6%	32	20,1%	369	25,7%
Ik weet niet of ik dat heb	319	38,2%	243	55,0%	92	58,3%	655	45,6%
Totaal	837	100,0%	441	100,0%	158	100,0%	1.437	100,0%

Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.453; 16 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar leeftijdscategorie

Naar leeftijd zien we een significant verschil inzake de respondenten die denken dat ze hun e-mailadres helemaal niet kunnen houden bij verandering van operator: respondenten van 45 jaar en ouder denken dit significant vaker dan respondenten in de jongste leeftijdsgroep (i.c. 15-24 jaar), met name 27%-31% ten opzichte van 15%. Omgekeerd, weet de jongste leeftijdsgroep minder vaak of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (resp. 56% t.o.v. 40%-45% van respondenten tussen 55 en 74 jaar).

Tabel 17: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, enkele dagen	3,1%	2,2%	2,7%	1,9%	1,9%	3,7%
Ja, ongeveer 1 maand	7,9%	4,3%	4,1%	4,1%	3,0%	3,2%
Ja, ongeveer 18 maanden	6,8%	4,3%	5,9%	8,5%	9,1%	4,5%
Ja, voor onbepaalde duur	10,7%	12,0%	15,4%	18,3%	18,7%	15,3%
Neen	15,1% ^{DEF}	24,9%	25,6%	31,3% ^A	27,0% ^A	28,6% ^A
Ik weet niet of ik dat heb	56,3% ^{DE}	52,3% ^D	46,3%	35,9% ^{AB}	40,5% ^A	44,6%
Totaal (N)	216	240	259	262	260	198

Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.453; 16 respondenten gaven geen antwoord)

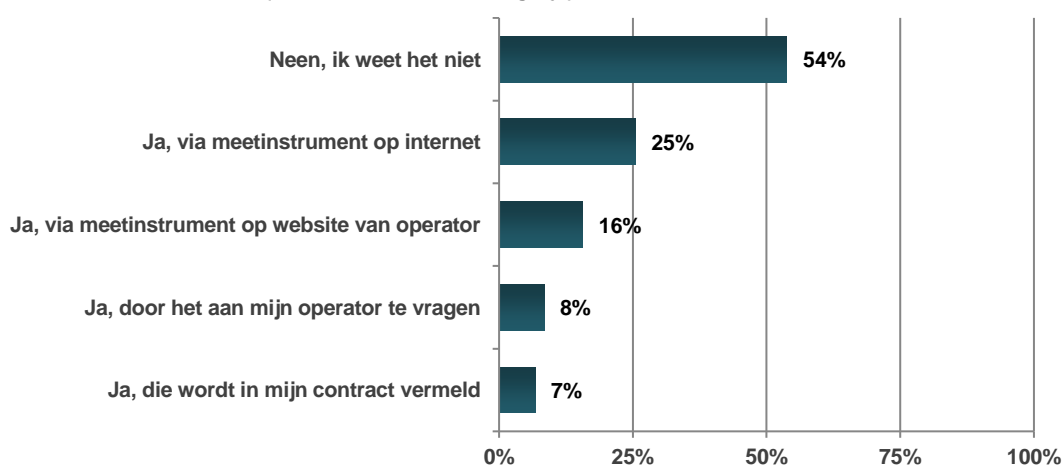
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

1.6.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

Achterhalen van werkelijke snelheid

Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) weet niet hoe de werkelijke snelheid van hun vaste internetverbinding thuis kan achterhaald worden. Dat deze snelheid in het contract vermeld staat, weet slechts 7% van de respondenten. Een vierde van de respondenten (25%) met vaste internettoegang thuis denkt de werkelijke snelheid te kunnen achterhalen via een meetinstrument op internet, één op de zes (16%) via een meetinstrument op de website van de operator en 8% tot slot zou het vragen aan de operator.

Figuur 98: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.453; 1 respondent gaf geen antwoord)

➤ Naar editie

Omwille van een veranderde basis kan enkel een vergelijking worden gemaakt met edities 2019 tot en met 2022. Huidige editie 2023 wijkt niet af van voorgaande edities.

➤ Naar gewest

Brusselse respondenten zouden het vaakst (41%), en Vlaamse respondenten het minst vaak (20%), hun snelheid proberen te achterhalen via een meetinstrument op het internet. Vlaamse respondenten geven ook vaker aan niet te weten hoe ze de werkelijke snelheid kunnen achterhalen, vergeleken met respondenten in Wallonië en Brussel (resp. 58% t.o.v. 46%-49%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze de werkelijke snelheid zou trachten te achterhalen door: een meetinstrument op het internet te gebruiken (-0,182) en/of het te vragen aan de operator (-0,143). Anderzijds, hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft niet te weten hoe dit te achterhalen (0,170).

➤ Naar inkomensgroep

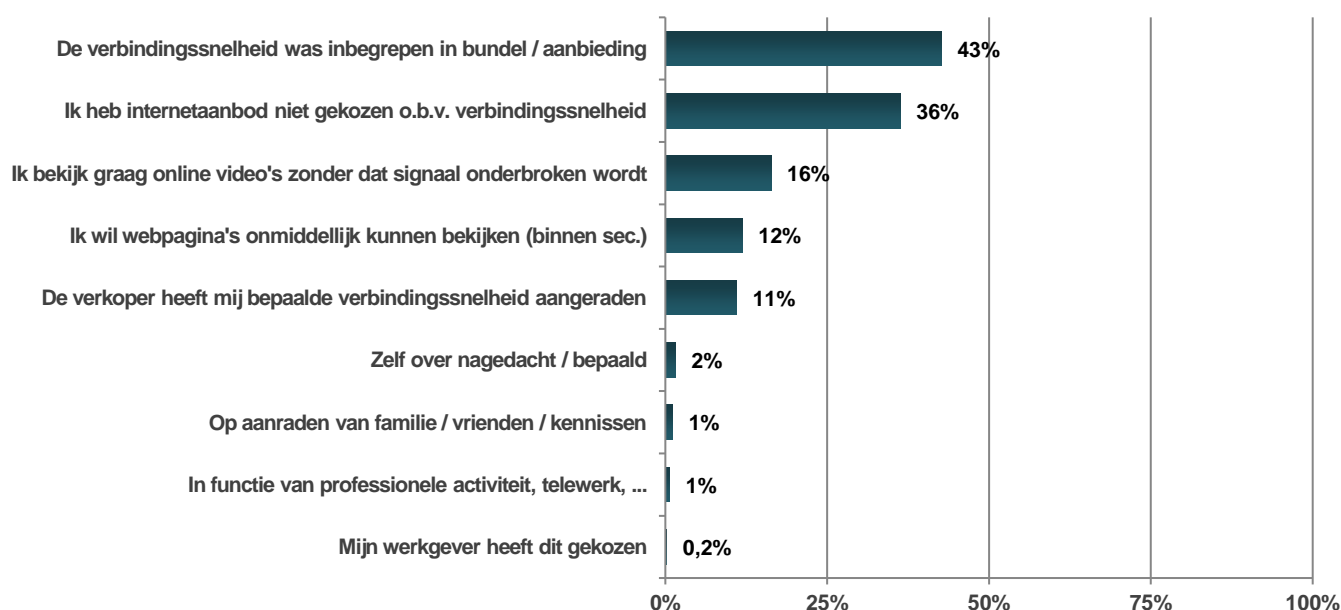
Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men een instrument op internet zou gebruiken om de werkelijke snelheid te achterhalen (0,199). Omgekeerd, hoe lager het inkomen, hoe vaker men de snelheid zou trachten te achterhalen door het aan de operator te vragen (-0,110).

Bepalen van benodigde verbindingssnelheid

Vier op de tien respondenten (43%) geven aan dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel of aanbieding. Ruim een derde van de respondenten (36%) heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid.

16% heeft voor een bepaalde verbindingssnelheid gekozen om online video's te kunnen bekijken zonder signaalverlies; 12% koos voor een verbindingssnelheid om webpagina's onmiddellijk te kunnen bekijken en 11% liet zich hierin adviseren door een verkoper.

Figuur 99: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.453; 6 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

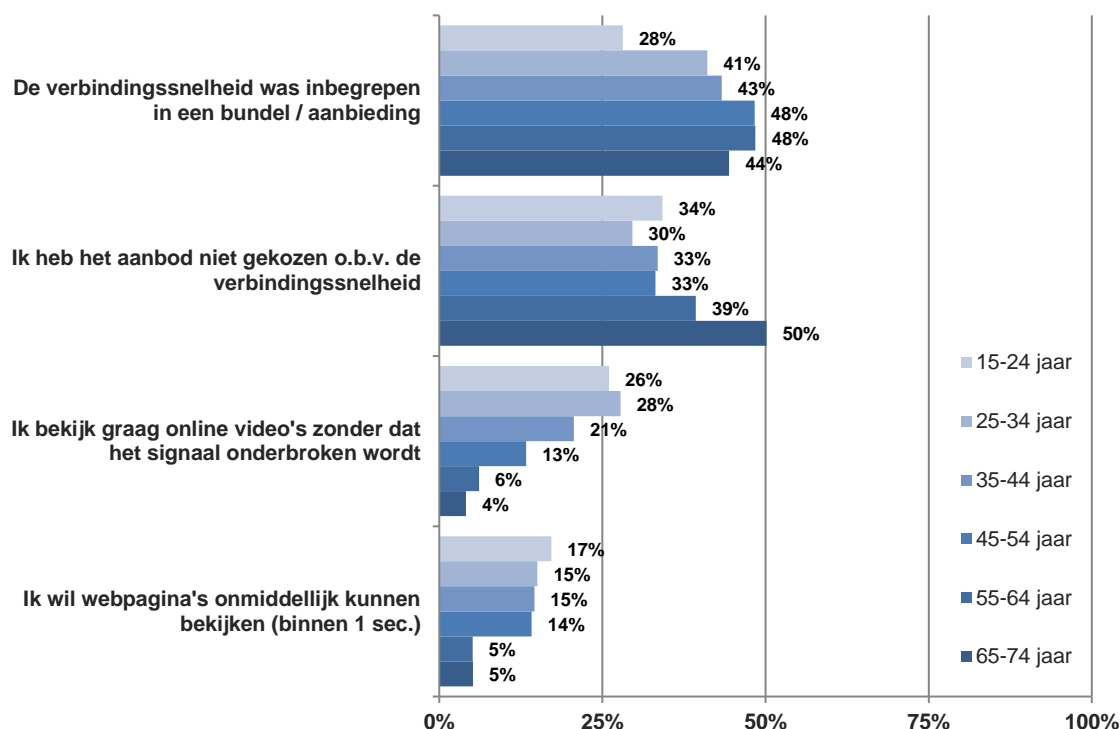
In huidige editie 2023 stelt 36% van de respondenten dat ze hun internetaanbod niet kozen op basis van de verbindingssnelheid; in vorige edities 2020 en 2022 lag dit significant hoger (telkens 41%).

➤ **Naar leeftijdscategorie**

Het bepalen van de verbindingssnelheid vertoont een verband³⁵ met de leeftijd van de respondent. Zo blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe meer men bij de keuze voor een bepaalde verbindingssnelheid rekening houdt met: het online video's bekijken zonder signaalverlies (-0,433), alsook het onmiddellijk willen inladen van webpagina's (-0,279; 14%-17% van 15 tot 54-jarigen t.o.v. 5% van 55 tot 74-jarigen).

Omgekeerd geven oudere respondenten vaker aan dat ze het internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid (0,145; 50% van 65 tot 74-jarigen t.o.v. 30%-39% van 15 tot 64-jarigen) of dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / aanbieding (0,144; 41%-48% van 25 tot 74-jarigen t.o.v. 28% van 15 tot 24-jarigen).

Figuur 100: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.453; 6 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar inkomensgroep**

Naar inkomen kunnen twee verbanden³⁶ worden vastgesteld: hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men zich liet adviseren door een verkoper om de verbindingssnelheid van het internetaanbod te bepalen (-0,209). Omgekeerd geldt dat hoe hoger het maandelijks gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men een verbindingssnelheid koos om webpagina's onmiddellijk te kunnen bekijken (0,122).

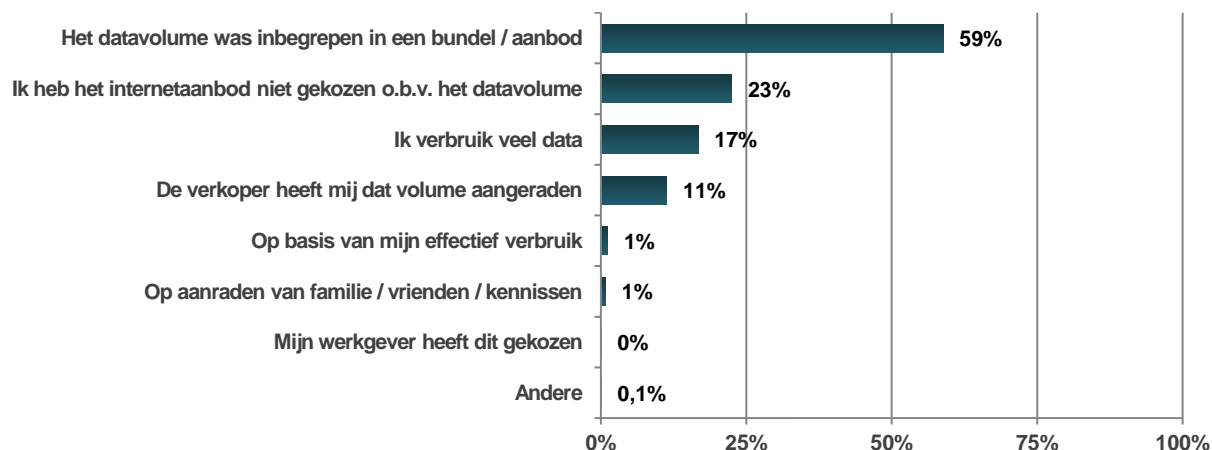
³⁵ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

³⁶ ibid.

1.6.3.3 DATAVOLUME MOBIEL INTERNET

Zes op de tien respondenten met mobiel internet (59%) geven aan dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod. Een vierde van de respondenten met mobiel internet (23%) heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume. Tot slot laat 17% weten voor een bepaald internetaanbod gekozen te hebben omdat men veel data verbruikt en één op de tien (11%) heeft zich bij het bepalen van het datavolume door een verkoper laten adviseren.

Figuur 101: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.118; 8 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Met voorgaande editie 2022³⁷ kan één significant verschil worden vastgesteld: in huidige editie 2023 geven significant minder respondenten aan het mobiel internetaanbod gekozen te hebben op aanraden van een verkoper (resp. 11% in 2023 t.o.v. 14% in 2022).

➤ Naar regio

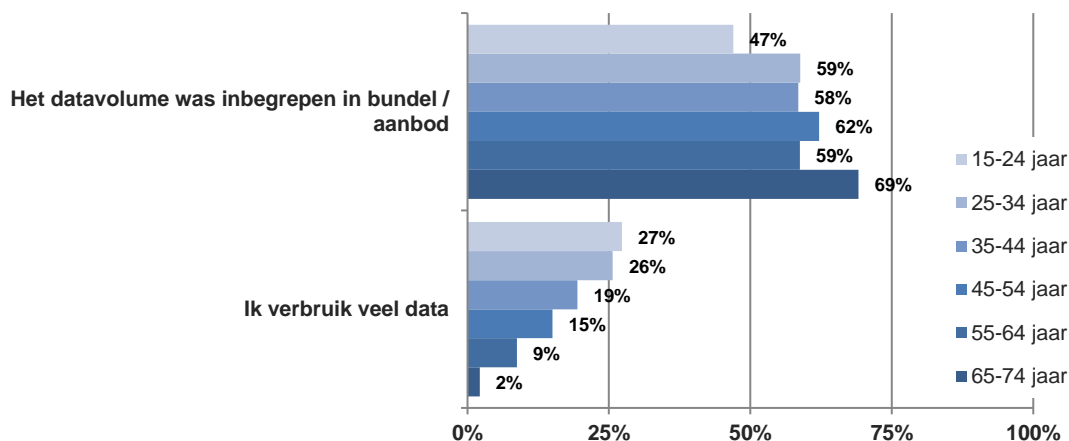
In Vlaanderen geeft men vaker aan dan in Wallonië dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod (resp. 63% t.o.v. 52%). In Wallonië stelt men vaker – dan in Vlaanderen en Brussel – dat men het internetaanbod niet gekozen heeft op basis van het datavolume (resp. 29% t.o.v. 17%-21%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men zich bij de keuze voor het datavolume van een mobiel internetaanbod heeft laten leiden door de wetenschap dat men veel data verbruikt (-0,402). Omgekeerd, geven oudere respondenten vaker aan dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / in een aanbod (0,133), gaande van 47% in de jongste leeftijdsgroep (i.c. 15-24 jaar), 58% à 62% in de tussenliggende leeftijdsgroepen (i.c. 25-64 jaar) tot 69% in de oudste leeftijdsgroep (i.c. 65-74 jaar).

³⁷ In eerdere edities (i.c. 2012 tot en met 2019) was deze vraag niet opgenomen.

Figuur 102: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



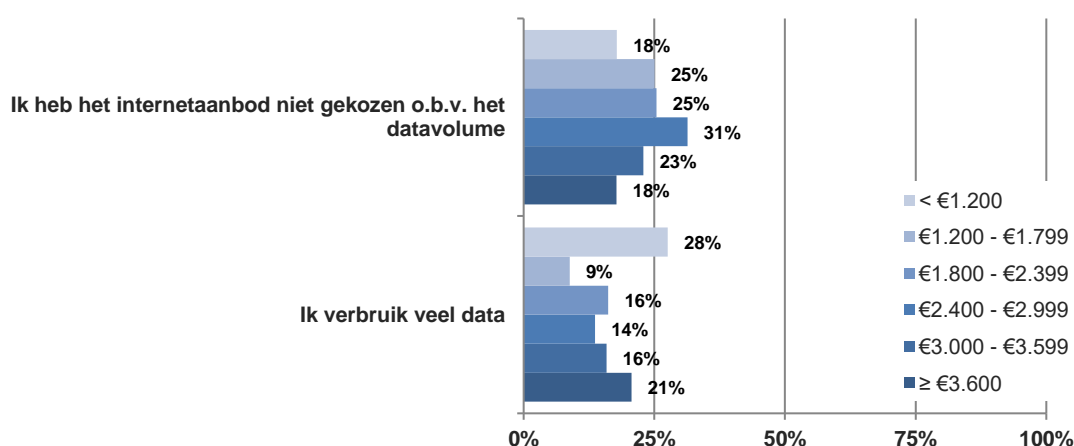
Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.118; 8 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen vinden we dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men het internetaanbod niet koos op basis van het datavolume (-0,129)³⁸; we zien voornamelijk een piek in de inkomensgroep € 2.400-2.999 (31%) die afloopt naarmate het maandelijks netto gezinsinkomen lager of hoger is.

Voorts geldt dat hoe hoger het gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men voor een bepaald datavolume koos omdat men veel data verbruikt (0,140); dit verband geldt vanaf de inkomensgroep € 1.200-1.799, aangezien in de laagste inkomensgroep (i.c. < 1.200 euro) een groter aandeel respondenten (28%) aangeeft veel data te verbruiken.

Figuur 103: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.118; 8 respondenten gaven geen antwoord)

³⁸ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

1.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

1.6.4.1 BETREFFENDE VASTE DIENSTEN

- 10% van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (een bundel, vast telefonie en/of vaste internettoegang thuis) is het afgelopen jaar van operator veranderd. De voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: “interessanter tarief of promotie bij een andere operator” (60%), “aanbod niet aangepast na verandering in situatie (bijv. verhuis)” (23%), “slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator” (23%), en “problemen met de vorige operator” (18%);
- 90% is dus niet veranderd van operator, met als voornaamste redenen omdat men over het algemeen tevreden is over de operator (53%) en/of geen zin heeft om te veranderen (39%);
- 61% van de respondenten die van operator veranderd zijn, maakte gebruik van de “Easy Switch”-procedure; 28% maakte er geen gebruik van en 12% weet het niet;
- Bij 83% van de respondenten die van operator veranderd zijn, is de overstap vlot verlopen. De vaakst opgegeven reden (door 9 respondenten) waardoor een overstap niet vlot verliep, is “onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering”;
- Respondenten die beschikken over een gebundelde aanbieding, vaste telefonie of internettoegang zijn verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator van vaste diensten: 48% vindt het (eerder) gemakkelijk (score: ≥ 7 op 10), terwijl 39% het niet (echt) gemakkelijk vindt (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,0 op 10.

1.6.4.2 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- 91% van de respondenten met mobiele telefonie heeft een abonnement, 9% heeft een prepaidkaart;
- 9% van de respondenten met mobiele telefonie is het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste reden dat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (61%);
- 91% is dus niet veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste redenen dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (58%) en/of geen zin heeft om te veranderen (40%);
- Zes op de tien respondenten (61%) met mobiele telefonie vinden het (heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Drie op de tien (30%) vinden dit (helemaal) niet gemakkelijk (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10.

1.6.4.3 BETREFFENDE TRANSPARANTIE

- Slechts 7% van de respondenten met vaste internettoegang thuis weten dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
- Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) met vaste internettoegang thuis weten niet hoe ze hun werkelijke verbindingssnelheid kunnen achterhalen; dat deze snelheid in het contract vermeld staat, weet slechts 7%;
- De respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 43% laat weten dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / aanbieding, en 36% geeft aan dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid;
- Ook het datavolume van mobiel internet is niet ingegeven door specifieke keuzecriteria: bij 59% van de respondenten met mobiel internet was het datavolume inbegrepen in een bundel / aanbod, en 23% koos het aanbod voor mobiel internet niet o.b.v. het datavolume.

1.7 Rechten van de consumenten

In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren.

Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast tariefplan voor te stellen, heeft een eventueel voorstel de respondent aangezet om van tariefplan te veranderen, enz.

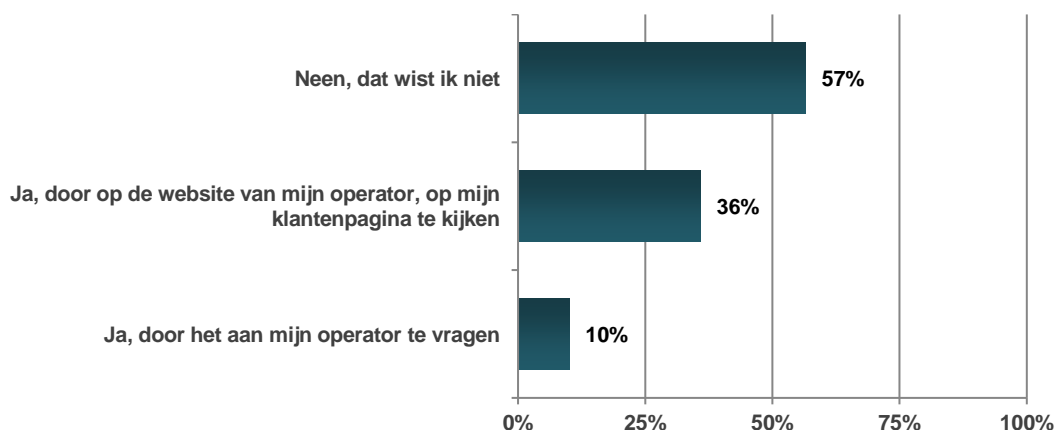
Tot slot wordt ook de kennis van de respondent bekeken met betrekking tot het opzeggen van een telecommunicatiecontract, het tariefplafond, de ombudsdienst en het sociaal tarief.

1.7.1 Gebruikspatroon en aangepast tariefplan

1.7.1.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

Bijna zes op de tien respondenten (57%) weet niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunnen achterhalen. Iets meer dan een derde (36%) weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator door op de klantenpagina te kijken. Tot slot zou 10% dit vragen aan hun operator.

Figuur 104: Wist u dat u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550; 3 respondenten gaven geen antwoord)

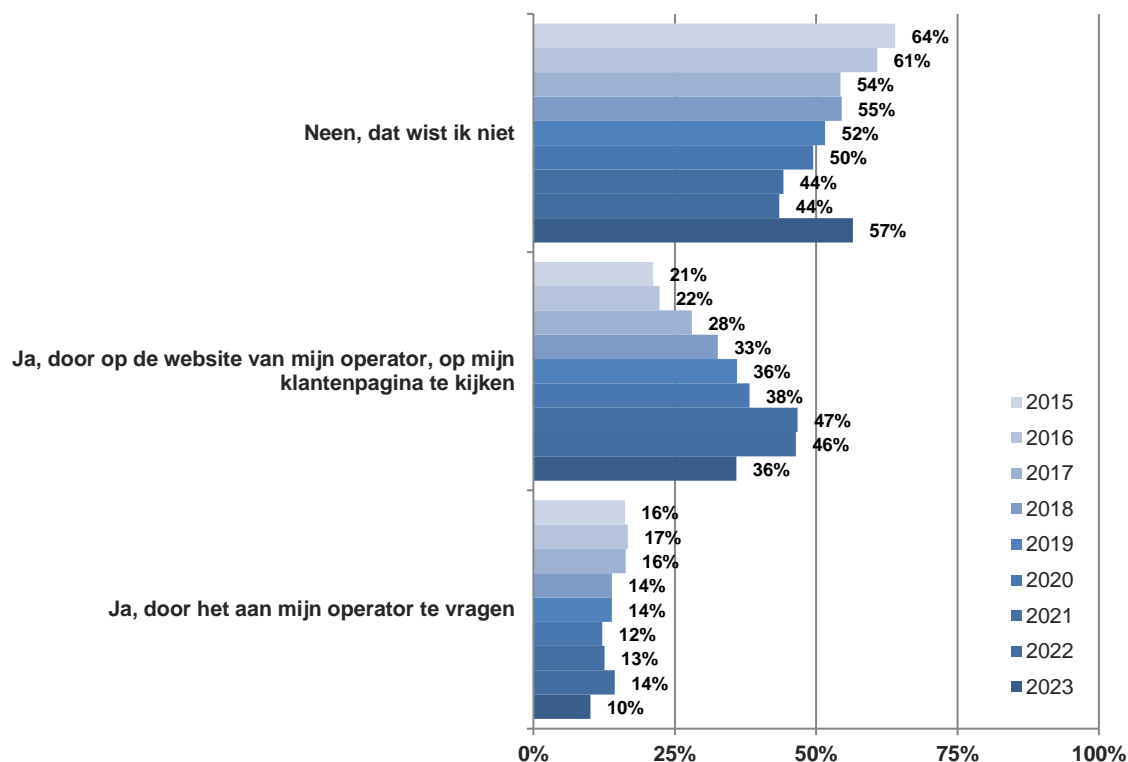
➤ **Naar editie**

Na een stijgende tendens in voorgaande jaren van het aandeel respondenten dat aangeeft dat ze hun gemiddelde gebruikspatroon op de website van hun operator kunnen achterhalen (i.c. van 21% in 2015 naar 38% in 2020 en 46%-47% in 2021-2022), zien we in huidige editie 2023 voor het eerst een daling van dit aandeel (i.c. 36%) naar het niveau van 2020 (i.c. 38%).

Na een significante daling in 2021 – in vergelijking met alle voorgaande edities – van het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun gemiddelde gebruikspatroon kunnen achterhalen (resp. 44% t.o.v. 50%-64% in 2015-2020) en een stabilisering in 2022 (43%), stijgt het aandeel in huidige editie 2023 opnieuw naar een niveau dat vergelijkbaar is met dat van 2017 en 2018 (resp. 57% en 54%-55%).

Tot slot kent huidige editie een significant lager aandeel respondenten – dan alle voorgaande edities (m.u.v. editie 2020) – dat hun gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet zou achterhalen door het aan de operator te vragen (resp. 10% t.o.v. 13%-17% in 2015-2022; m.u.v. editie 2020: 12%).

Figuur 105: Wist u dat u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie

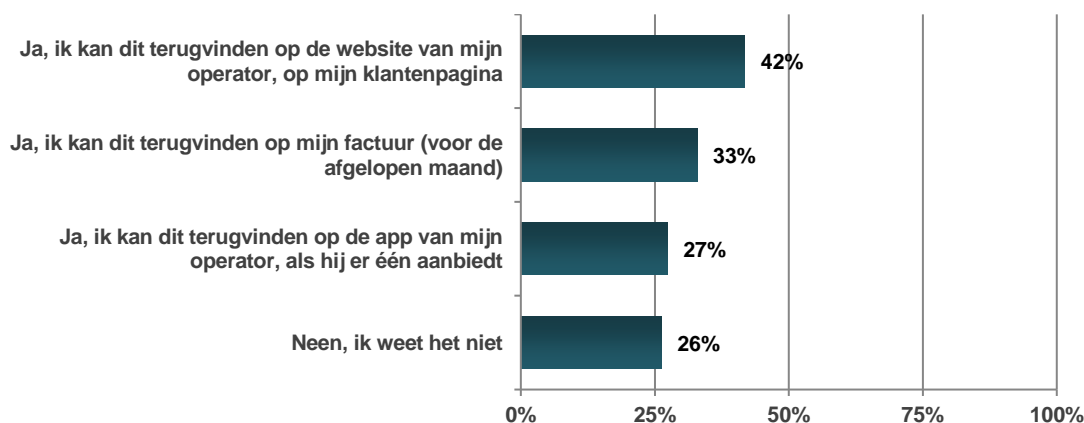


Basis: alle respondenten

1.7.1.2 OVERZICHT VERBRUIK ACHTERHALEN

Drie vierde van de respondenten (74%) weet hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen achterhalen: 42% stelt dit te kunnen vinden in de klantzone op de website van de operator, 33% laat weten dit op de factuur te kunnen terugvinden, en 27% in de app van de operator. 26% van de respondenten weet niet hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen achterhalen.

Figuur 106: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat stelt een overzicht van hun verbruik te kunnen terugvinden op hun factuur blijft relatief stabiel doorheen de jaren (i.c. 33% tot 36%); enkel ten aanzien van editie 2018 (39%) is er een significante afwijking.

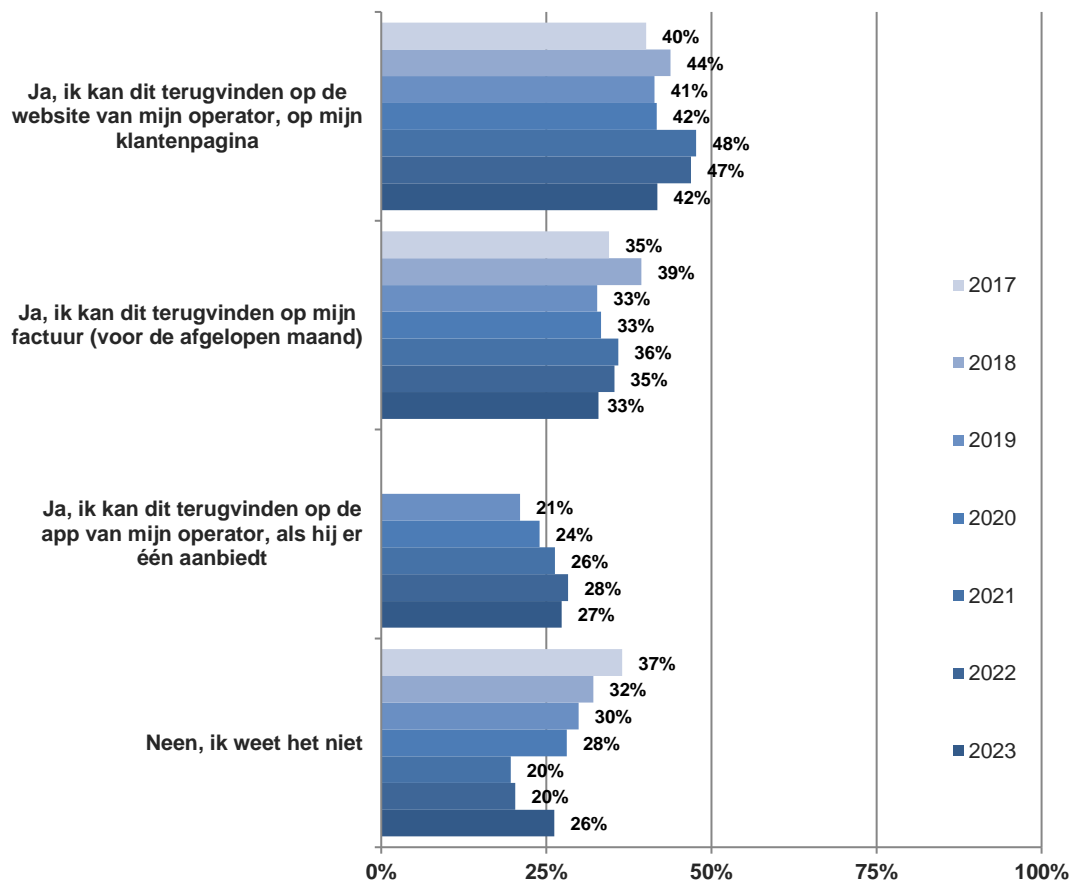
In edities 2021 en 2022 lag het aandeel respondenten dat aangeeft hun werkelijk verbruik te kunnen achterhalen op de klantenpagina van de website van de operator significant hoger dan in de edities daarvoor (resp. 47%-48% in 2021-2022 t.o.v. 40%-44% in 2017-2020). In huidige editie 2023 daalt het aandeel opnieuw naar het niveau van edities 2017 tot 2020 (i.c. 42%).

Sinds editie 2021 blijft het aandeel respondenten dat aangeeft hun werkelijk verbruik te kunnen vinden in de app van de operator, stabiel (i.c. 26%-27% in 2021-2023; zijnde significant hoger dan in 2019-2020: 21%-24%).

Tot slot ligt in huidige editie 2023 het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun werkelijk verbruik kunnen achterhalen, significant hoger dan in de twee voorgaande edities 2021 en 2022 (resp. 26% t.o.v. telkens 20%), maar wel nog steeds significant lager dan in de edities daarvoor (i.c. 30%-37% in 2017-2019).

Bovenstaande bevindingen worden geïllustreerd in figuur 107.

Figuur 107: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar editie
 (meerdere antwoorden mogelijk)

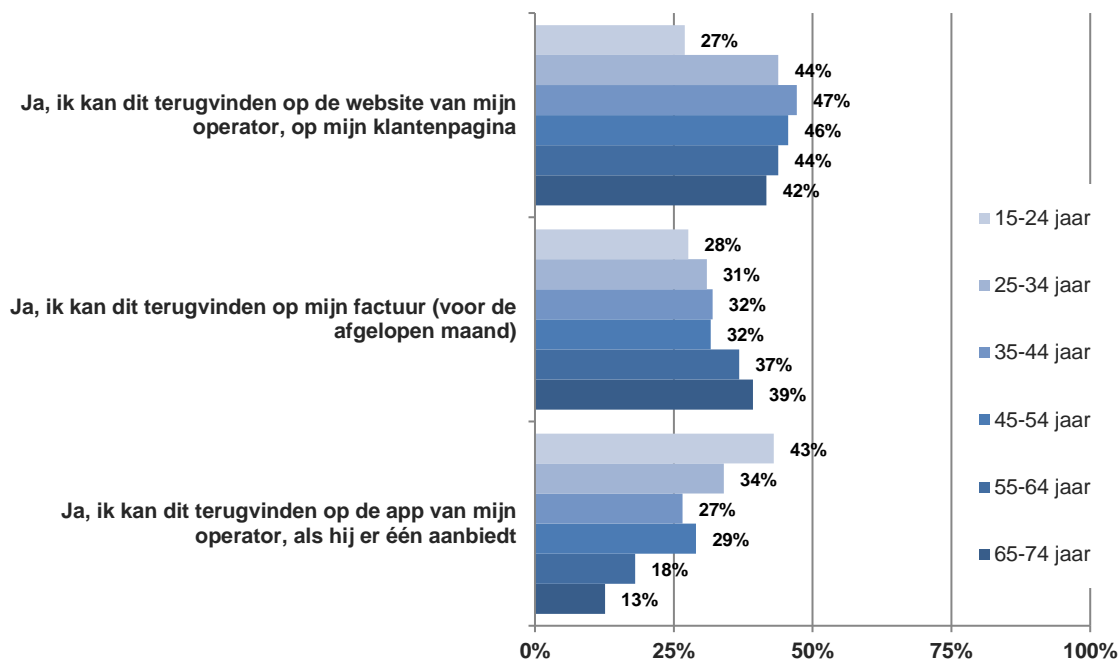


Basis: alle respondenten

➤ **Naar leeftijdscategorie**

De wijze waarop men het verbruik achterhaalt, hangt – niet onlogisch – samen met de leeftijd van de respondent: hoe jonger de respondent, hoe vaker men aanhaalt een overzicht van het verbruik te kunnen terugvinden in de app van de operator (-0,315). Omgekeerd zien we – zij het zwak – dat hoe ouder de respondent, hoe vaker men stelt een overzicht van het verbruik te kunnen vinden op de factuur enerzijds (0,108), de klantenpagina op de website van de operator anderzijds (0,094; het is de jongste leeftijdsgroep die afwijkt van de overige leeftijdsgroepen: resp. 27% t.o.v. 42%-47%).

Figuur 108: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

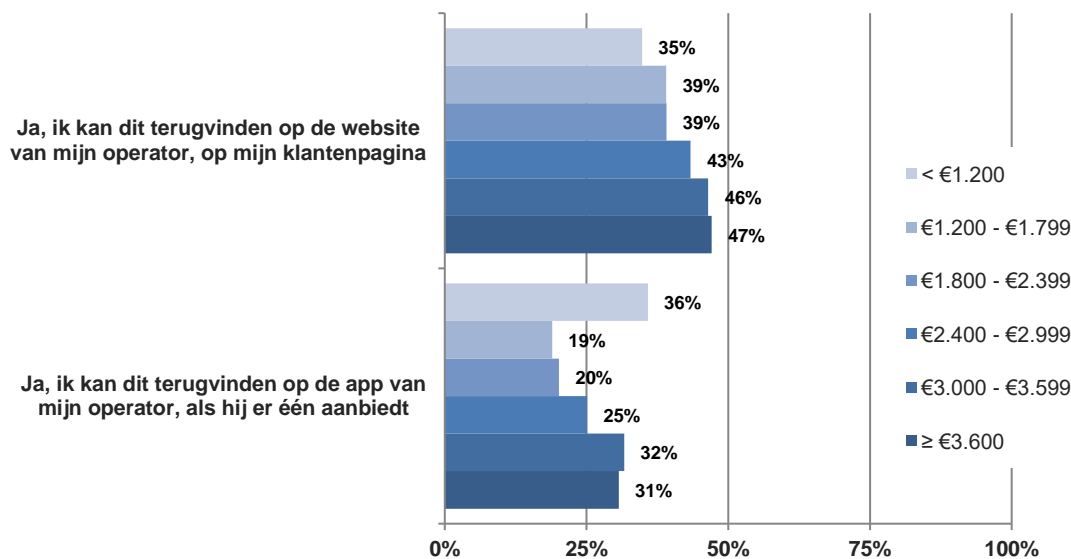


Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar inkomensgroep**

Naar inkomen kan enerzijds vastgesteld worden dat hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men weet dat een overzicht van het verbruik terug te vinden is in de app van de operator (0,140; m.u.v. laagste inkomenscategorie), alsook in de klantenzone op de website van de operator (0,104).

Figuur 109: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550; 2 respondenten gaven geen antwoord)

1.7.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 37% van de respondenten nooit hun klantenpagina op de website van hun operator raadplegen; een vierde (27%) doet dit één of twee keer per jaar en 36% meer dan twee keer per jaar.

➤ Naar editie

Een vergelijking met voorgaande edities is mogelijk, zij het dat één van de antwoordcategorieën in editie 2021 werd gewijzigd van 'Ja, minstens ongeveer een keer per maand' tot 'Ja, meer dan twee keer per jaar'; sinds deze aanpassing ligt het aandeel dat het betreffende antwoord aanduidt, significant hoger (i.c. 36%-39% in 2021-2023 t.o.v. 29%-31% in 2017-2020).

Tabel 18: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ja, meer dan twee keer per jaar	29,7% ^{EFG}	28,8% ^{EFG}	31,0% ^{EFG}	31,4% ^{EFG}	39,0% ^{ABCDG}	39,3% ^{ABCDG}	35,6% ^{ABCDEF}
Ja, één of twee keer per jaar	16,6% ^{BCDEFG}	28,1% ^A	27,3% ^A	28,7% ^A	27,2% ^A	26,0% ^A	27,0% ^A
Nee, nooit	53,7% ^{BCDEFG}	43,1% ^{AEFG}	41,7% ^{AEFG}	39,9% ^{AEF}	33,8% ^{ABCDG}	34,7% ^{ABCD}	37,4% ^{ABCE}
Totaal (N)	1.515	1.200	1.544	1.547	1.609	1.540	1.549

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2017) en subgroep D (i.c. editie 2020).

➤ Naar leeftijdscategorie

Het aandeel respondenten dat nooit de klantenpagina van de operator raadpleegt, is hoger bij 15 tot 24-jarigen (48%) en lager bij 35 tot 54-jarigen (28%-30%). Zo ook raadpleegt 42% van de 45 tot 54-jarigen meer dan twee keer per jaar de klantenpagina van de operator ten opzichte van slechts 27% van de 15 tot 24-jarigen.

Tabel 19: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, meer dan twee keer per jaar	27,2% ^D	32,9%	37,2%	41,7% ^A	36,8%	37,5%
Ja, één of twee keer per jaar	24,7%	26,5%	32,4%	30,0%	25,0%	22,4%
Nee, nooit	48,2% ^{CD}	40,6% ^D	30,4% ^A	28,3% ^{AB}	38,2%	40,1%
Totaal (N)	237	270	270	275	278	216

Basis: alle respondenten (N=1.550; 1 respondent gaf geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

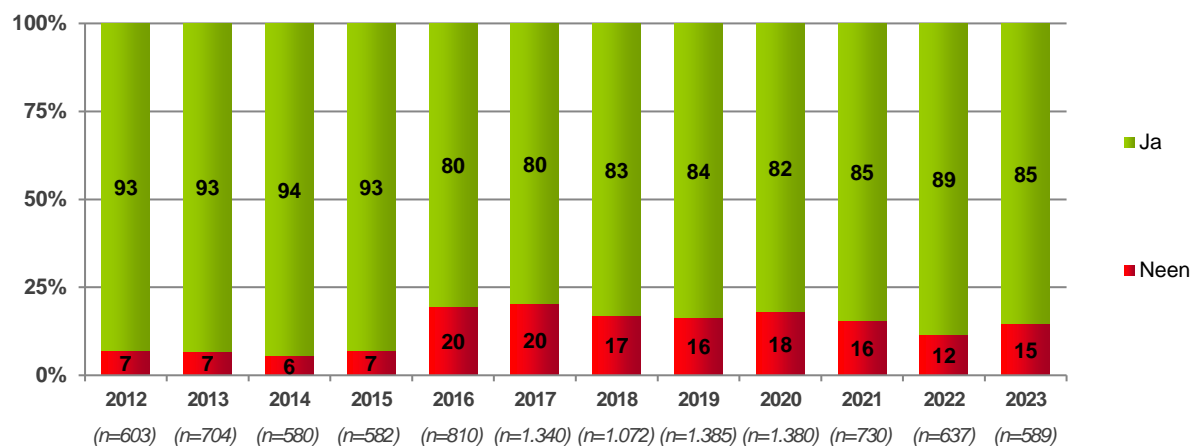
1.7.1.4 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER – VASTE TELEFONIE – NA VERANDERING VAN OPERATOR

Meer dan acht op de tien respondenten (85%) die privé een vaste telefoon gebruiken, geven aan dat ze hun vast telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie, en geven hiermee te kennen op de hoogte te zijn van de regels inzake overdraagbaarheid van nummers.

➤ Naar editie

In voorgaande editie 2021 lag het aandeel respondenten dat weet dat ze hun vast telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste telefonie significant hoger dan in de edities daarvoor (resp. 89% t.o.v. 80%-85% in 2016-2021). In huidige editie 2023 is het aandeel (85%) gelijkaardig aan dit van de laatste vijf edities (i.c. 2018-2022: 82%-89%).

Figuur 110: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie

1.7.1.5 BEHOUD VAN MOBIEL TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

Negen op de tien respondenten (91%) met mobiele telefonie verklaart dat ze op de hoogte zijn van het feit dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie.

➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat denkt hun telefoonnummer te kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor mobiele telefonie is onveranderd sinds editie 2017 (i.c. 89%-91%).

1.7.1.6 KENNIS M.B.T. VOORSTEL AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Slechts één op de zeven respondenten (14%) met vaste en/of mobiele telefonie, weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon; hieruit volgt dat 86% hier niet van op de hoogte is.

➤ Naar editie³⁹

Huidige editie 2023 kent een lager aandeel respondenten die weten dat hun operator hen jaarlijks een aangepast telefoontariefplan moet voorstellen in vergelijking met editie 2022 (resp. 14% t.o.v. 19%); er is geen verschil met editie 2021 (17%).

➤ Naar gewest

In Wallonië zijn significant meer respondenten hiervan op de hoogte dan in Vlaanderen en Brussel (resp. 21% t.o.v. 10%-12%).

Tabel 20: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	100	11,7%	96	21,1%	16	10,2%	213	14,5%
Nee	755	88,3%	360	78,9%	143	89,8%	1.258	85,5%
Totaal	855	100,0%	456	100,0%	160	100,0%	1.471	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.494; 23 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar leeftijdscategorie

Er is een (zwak) verband⁴⁰ met de leeftijd van de respondent: hoe ouder de respondent, hoe vaker men weet dat de operator verplicht is om minstens jaarlijks een telefoontariefplan voor te stellen aangepast aan het gemiddeld gebruikspatroon van de respondent (0,098); het zijn voornamelijk 55 tot 64-jarigen (19%) die afwijken van 15 tot 24-jarigen (9%).

³⁹ Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met edities 2021 en 2022.

⁴⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

1.7.1.7 AL DAN NIET AANVAARDEN VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Zes op de tien respondenten (63%) geven aan in het afgelopen jaar geen voorstel ontvangen te hebben van een telefoontariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. 37% van de respondenten ontving dit wel: 13% ging hierop in, 24% ging er niet op in.

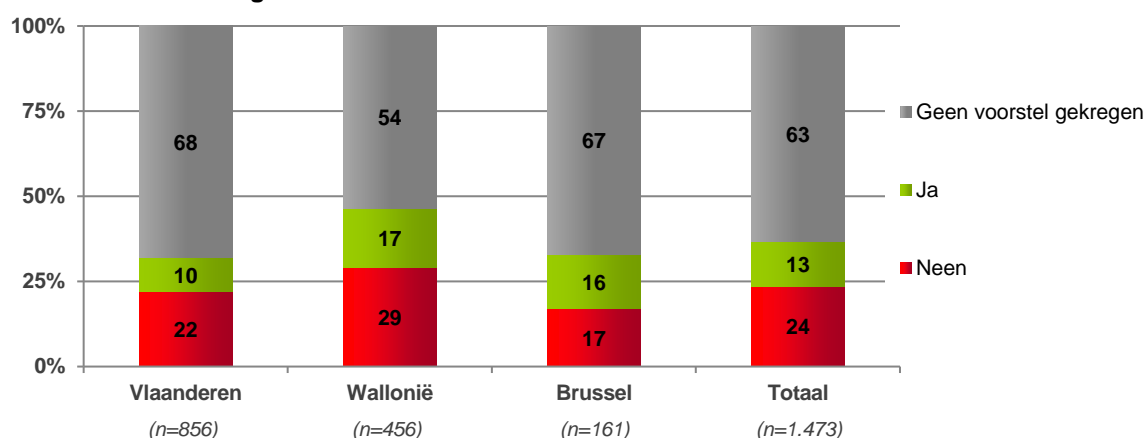
➤ Naar editie⁴¹

In huidige editie 2023 geven significant meer respondenten te kennen geen voorstel van gunstiger tariefplan ontvangen te hebben (i.c. 63% t.o.v. 57% in 2022). Voorgaande editie 2022 kende dan weer een hoger aandeel respondenten dat niet was ingegaan op het voorstel van gunstiger tariefplan (resp. 28% t.o.v. 24%).

➤ Naar gewest

In Wallonië ontvingen significant meer respondenten dan in Vlaanderen en Brussel een voorstel van aangepast tariefplan (resp. 46% t.o.v. 32%-33%). Indien we enkel rekening houden met zij die een voorstel ontvingen, dan blijken respondenten in Brussel vaker op het voorstel in te gaan dan respondenten in Vlaanderen (resp. 49% t.o.v. 31%).

Figuur 111: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar gewest

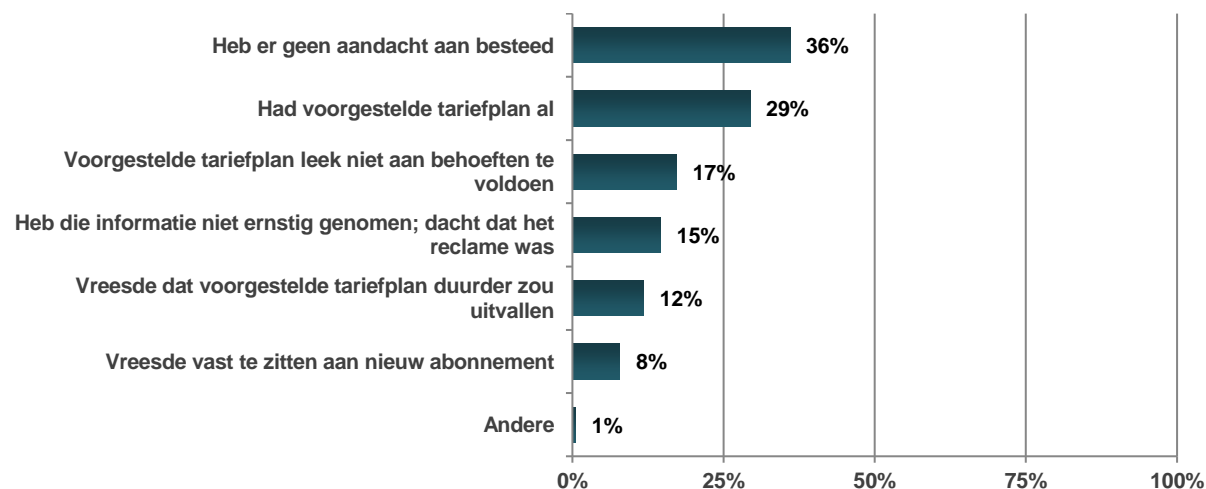


Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.494; 21 respondenten gaven geen antwoord)

De twee vaakst vermelde redenen om niet van telefoontariefplan te zijn veranderd na een voorstel ontvangen te hebben van de operator, zijn: 'ik heb er geen aandacht aan besteed' (36%) en 'ik had het voorgestelde tariefplan al' (29%). Minder vaak vermelde redenen zijn: 'het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften' (17%), 'ik heb die informatie niet ernstig genomen, dacht dat het reclame was' (15%), 'ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen' (12%) en tot slot 'ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement' (8%).

⁴¹ Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met voorgaande editie 2022.

Figuur 112: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die niet ingingen op het voorstel van aangepast telefoontariefplan (N=348; 6 respondenten gaven geen antwoord)

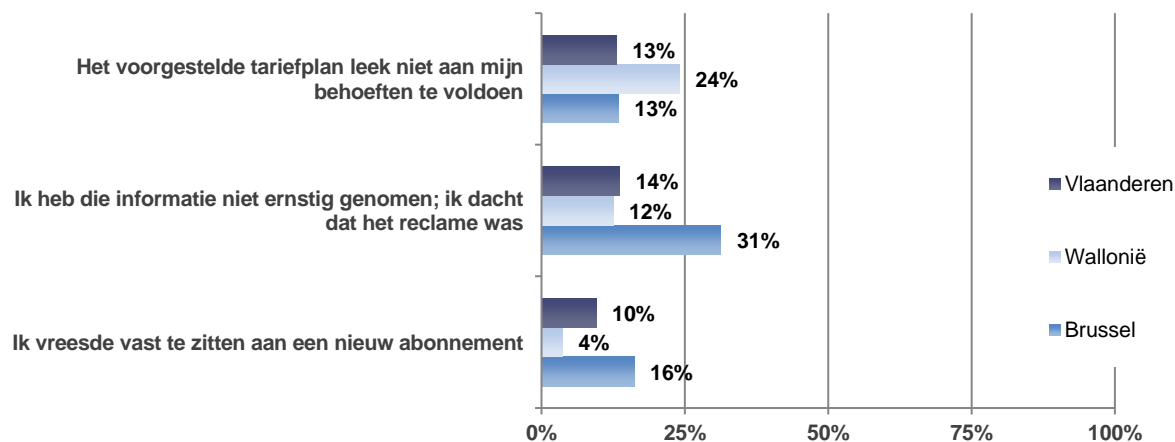
➤ **Naar editie⁴²**

Huidige editie 2023 kent een kleiner aandeel respondenten dat het voorstel van gunstiger tariefplan niet aanvaardde omdat het niet aan de behoeften leek te voldoen dan voorgaande editie 2022 (resp. 17% t.o.v. 24%).

➤ **Naar gewest**

Respondenten in Wallonië dachten vaker dan zij in Vlaanderen, dat het voorstel niet aan hun behoeften leek te voldoen (resp. 24% t.o.v. 13%). In Brussel dacht men – vaker dan in Wallonië – dat het reclame betrof en nam men aldus het voorstel niet ernstig (resp. 31% t.o.v. 12%) en/of vreesde men vast te zitten aan een nieuw abonnement (resp. 16% t.o.v. 4%).

Figuur 113: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



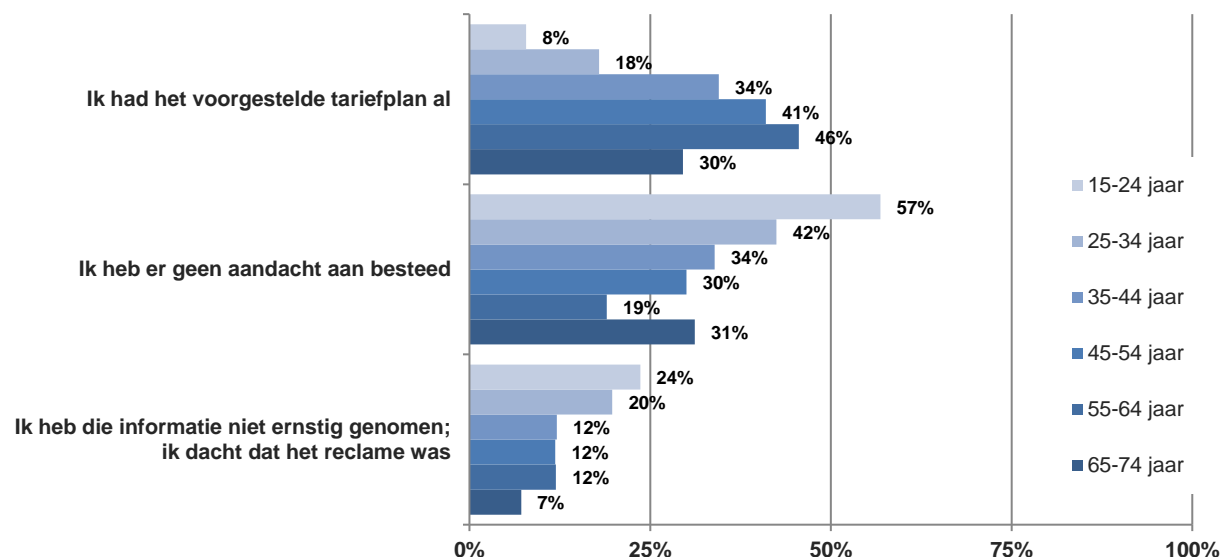
Basis: respondenten die niet ingingen op het voorstel van aangepast telefoontariefplan (N=348; 6 respondenten gaven geen antwoord)

⁴² Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met voorgaande editie 2022.

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men niet inging op het voorstel van gunstiger tariefplan, omdat men het voorgestelde tariefplan al had (0,340). Omgekeerd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker niet werd ingegaan op het voorstel omdat men er geen aandacht aan besteedde (-0,309) en/of men de informatie niet ernstig nam / dacht dat het reclame was (-0,277).

Figuur 114: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

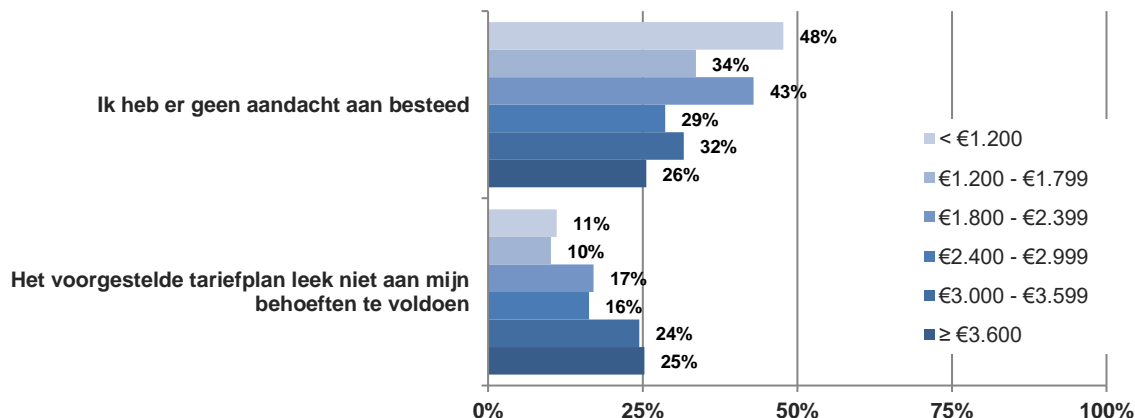


Basis: respondenten die niet ingingen op het voorstel van aangepast telefoontariefplan (N=348; 6 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar inkomensgroep

Hoe hoger het netto beschikbaar gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men het voorstel van gunstiger tariefplan niet aanvaardde omdat het niet aan de behoeften leek te voldoen (0,254). Omgekeerd, blijkt dat hoe lager het inkomen, hoe vaker men geen aandacht besteedde aan het voorstel van gunstiger tariefplan (-0,172).

Figuur 115: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die niet ingingen op het voorstel van aangepast telefoontariefplan (N=348; 6 respondenten gaven geen antwoord)

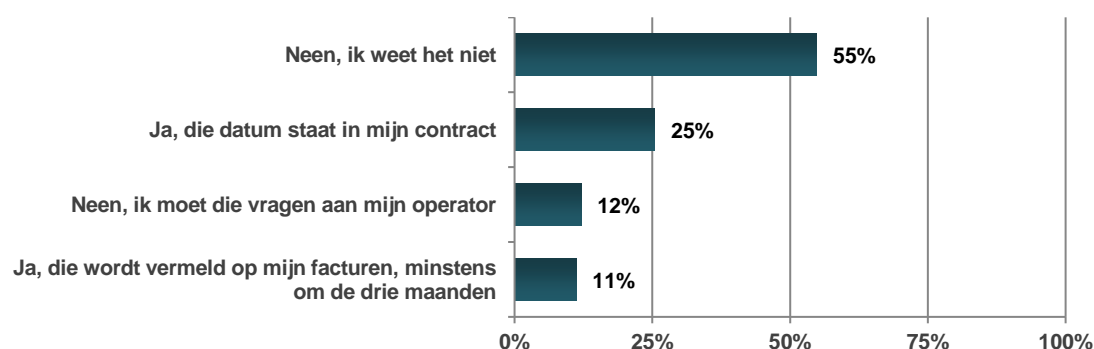
1.7.2 Contract

1.7.2.1 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

Vier op de tien respondenten (39%) geeft aan geen contract van bepaalde duur te hebben voor één of andere telecommunicatiedienst (vaste of mobiele telefonie, internet of bundel).

Zes op de tien respondenten (61%) hebben aldus wél een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst. Van hen weet echter de helft (55%) niet waar de einddatum van het contract van bepaalde duur vermeld staat; 25% denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract en 12% moet het vragen aan de operator. Slechts één op de tien respondenten (11%) met een contract van bepaalde duur, weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen – een verplichting die geldt voor alle operatoren.

Figuur 116: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst (N=946; 5 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar editie

Het aandeel respondenten dat weet dat ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur op alle facturen kunnen terugvinden, is vrij stabiel sinds editie 2013 (i.c. 11% tot 15%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men aan de operator moet vragen welke de einddatum is van het contract van bepaalde duur (-0,183); gaande van 19% van de 15 tot 24-jarigen tot 9% van de 65 tot 74-jarigen.

➤ Naar inkomensgroep

Hoe hoger het maandelijks beschikbaar gezinsinkomen, hoe vaker de respondent aangeeft niet te weten waar ze de einddatum van het contract van bepaalde duur kunnen vinden (0,121); gaande van 40% in de laagste inkomensgroep (i.c. < 1.200 euro) tot 58% in de hoogste inkomensgroep (i.c. ≥ 3.600 euro).

1.7.2.2 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Meer dan vier op de tien respondenten (46%) weten niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Quasi evenzoveel (41%) is op de hoogte van het feit dat ze hun contract van onbepaalde duur of contract van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, op elk moment kunnen opzeggen, en dit zonder opgave van reden. Voorts geeft nog 12% aan het contract te kunnen opzeggen bij een prijsverhoging en 10% bij wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator.

Figuur 117: Wist u dat u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, kunt opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550; 1 respondent gaf geen antwoord)

➤ Naar editie⁴³

In vergelijking met de twee voorgaande edities, kent huidige editie 2023: een significant hoger aandeel respondenten dat niet weet wanneer ze een dergelijk contract kunnen opzeggen (resp. 46% t.o.v. 40%-42%), en anderzijds een significant lager aandeel respondenten dat denkt een dergelijk contract te kunnen opzeggen op elk moment zonder opgave van reden (resp. 41% t.o.v. 46%) of bij een wijziging van de contractuele voorwaarden (resp. 10% t.o.v. 15%-16%).

➤ Naar gewest

In Vlaanderen geven significant meer respondenten aan dan in Wallonië dat ze niet weten wanneer ze een dergelijk contract kunnen opzeggen (resp. 49% t.o.v. 40%). In Wallonië is men – vergeleken met Vlaanderen – meer op de hoogte van het feit dat men een dergelijk contract op elk moment kan opzeggen zonder opgave van reden (resp. 47% t.o.v. 38%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft het contract te kunnen beëindigen na: een wijziging door de operator van de contractuele voorwaarden (0,151)⁴⁴, een prijsverhoging (0,131; 16% van de 65 tot 74-jarigen t.o.v. 7% van de 15 tot 24-jarigen), alsook op elk moment, zonder opgave van reden (0,131; 41%-47% van de 25 tot 74-jarigen t.o.v. 26% van de 15 tot 24-jarigen).

⁴³ Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met edities 2021 en 2022.

⁴⁴ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Omgekeerd vinden we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft niet te weten wanneer men een dergelijk contract kan opzeggen (-0,146; 62% van de 15 tot 24-jarigen t.o.v. 38%-46% van de 25 tot 74-jarigen).

➤ Naar inkomensgroep

Met het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent kan één verband worden vastgesteld: hoe hoger het inkomen, hoe vaker men aangeeft een dergelijk contract te kunnen opzeggen op elk moment en dit zonder opgave van redenen (0,103; 41%-49% van de 25 tot 74-jarigen t.o.v. 33% van de 15 tot 24-jarigen).

1.7.2.3 KENNIS OMTRENT VERWITTINGING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

Vier op de tien respondenten (38%) die privé mobiele telefonie gebruiken, weten dat hun operator hen moet verwittigen wanneer hun verbruik de limiet van hun forfait bereikt. Evenzoveel (34%) denkt dat ze pas moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt. Drie op de tien respondenten (28%) weten niet wanneer hun mobiele operator hen per sms moet verwittigen dat ze het verbruiksplafond voor mobiele telefonie in België hebben bereikt.

➤ Naar editie⁴⁵

Er is geen verschil tussen huidige editie 2023 en voorgaande editie 2022.

➤ Naar gewest

Respondenten in Brussel en Wallonië weten beter dan respondenten in Vlaanderen, dat hun operator hen moet verwittigen wanneer hun verbruik de limiet van hun forfait heeft bereikt (resp. 46%-52% t.o.v. 30%); laatstgenoemde geven vaker aan dan eerstgenoemde niet te weten of en wanneer hun operator hen moet verwittigen (resp. 32% t.o.v. 20%-23%).

Tot slot denken respondenten in Vlaanderen vaker – dan zij in Wallonië – dat ze pas moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt (resp. 38% t.o.v. 25%).

Tabel 21: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	252	29,7%	236	52,1%	74	45,6%	562	38,4%
Wanneer verbruik een bepaald plafond bereikt	323	38,0%	113	24,9%	55	34,0%	491	33,5%
Ik weet het niet	274	32,3%	104	22,9%	33	20,3%	411	28,1%
Totaal	850	100,0%	452	100,0%	162	100,0%	1.464	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 4 respondenten gaven geen antwoord)

⁴⁵ Door een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met voorgaande editie 2022.

➤ Naar leeftijdscategorie

Oudere respondenten (i.c. 55 tot 74 jaar) geven vaker aan niet te weten wanneer ze moeten verwittigd worden inzake het bereiken van het verbruiksplafond voor mobiele telefonie, vergeleken met 35 tot 44-jarige respondenten (resp. 33%-36% t.o.v. 21%). Anderzijds denken jongere respondenten (i.c. 15 tot 44 jaar) vaker dan oudere respondenten (i.c. 55 tot 74 jaar) dat ze pas moeten verwittigd worden door hun operator wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt (resp. 39%-41% t.o.v. 25%).

Tabel 22: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	36,0%	31,6%	38,1%	43,3%	41,9%	39,1%
Wanneer verbruik een bepaald plafond bereikt	40,6% ^{EF}	39,3% ^{EF}	41,0% ^{EF}	30,0%	24,9% ^{ABC}	25,3% ^{ABC}
Ik weet het niet	23,4%	29,1%	20,9% ^{EF}	26,7%	33,2% ^C	35,6% ^C
Totaal (N)	222	247	261	258	267	206

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 4 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

➤ Naar inkomensgroep

Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen 1.800 en 2.399 euro geven vaker aan niet te weten wanneer hun operator hen moet verwittigen, vergeleken met respondenten met een inkomen van 3.600 euro of meer (resp. 32% t.o.v. 21%). Anderzijds denken laatstgenoemde vaker dan respondenten met een lager inkomen, dat hun operator hen pas moet verwittigen wanneer ze een bepaald plafond hebben bereikt (resp. 41% t.o.v. 26%-33%; let wel, enkel het verschil met € 1.200-1.799 euro blijkt significant).

Tabel 23: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	46,5%	43,4%	34,5%	43,2%	44,5%	37,7%
Wanneer verbruik een bepaald plafond bereikt	28,1%	26,1% ^F	33,1%	30,8%	30,4%	41,2% ^B
Ik weet het niet	25,4%	30,5%	32,4% ^F	26,1%	25,1%	21,1% ^C
Totaal (N)	43	174	232	202	216	407

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 4 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

1.7.2.4 REEDS VERWITTIGING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

De helft van de respondenten (48%) die privé mobiele telefonie gebruiken, verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 3% laat weten geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

➤ Naar editie

Sinds editie 2021 ligt het aandeel respondenten dat aangeeft een dergelijke sms ontvangen te hebben lager (resp. 45%-48% t.o.v. 51%-55% in 2018-2020). Sinds editie 2020 blijft het aandeel respondenten dat stelt geen dergelijke sms ontvangen te hebben ondanks het plafond overschreden te hebben stabiel (3% à 4%); in eerdere edities (i.c. 2015-2019) lag dit aandeel nog significant hoger (i.c. 5%-8%).

Het aandeel respondenten die niet weten of ze een dergelijke sms hebben ontvangen (18%), ligt op eenzelfde niveau als in edities 2021 en 2022 (16%-19%), alsook edities 2015 tot 2017 (17%-20%), maar wel significant hoger dan in edities 2018 tot 2020 (12%-13%).

Tabel 24: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ja, ik heb die ontvangen	46,9% ^{CDE}	48,8% ^{EF}	51,2% ^{AFG}	51,8% ^{AFGH}	54,5% ^{ABFGH}	44,6% ^{BCDE}	45,6% ^{CDE}	47,6% ^{DE}
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	5,1% ^{GH}	6,2% ^{EF}	5,5% ^{GH}	5,9% ^{EF}	4,0% ^{BD}	4,3% ^{BD}	3,2% ^{ABCD}	3,4% ^{ABCD}
Neen, want geen plafond overschreden	29,9% ^B	25,1% ^{ACDFGH}	29,4% ^{BF}	28,5% ^{BF}	27,4% ^{FG}	33,2% ^{BCDEH}	31,2% ^{BE}	29,6% ^{BF}
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	0,8% ^C	1,0%	1,7% ^A	1,1%	1,2%	1,5%	1,3%	1,5%
Ik weet het niet	17,3% ^{CDE}	18,8% ^{CDE}	12,2% ^{ABFGH}	12,7% ^{ABFGH}	13,0% ^{ABFGH}	16,4% ^{CDE}	18,7% ^{CDE}	17,9% ^{CDE}
Totaal (N)	1.220	1.373	1.106	1.418	1.425	1.489	1.438	1.465

Basis: respondenten met mobiele telefonie

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

➤ Naar gewest

In Brussel hebben significant meer respondenten al eens een dergelijke sms ontvangen (60%) vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (46%-47%). In Vlaanderen geven respondenten vaker aan – dan in Brussel – dat ze geen sms hebben ontvangen omdat ze geen plafond hadden overschreden (resp. 31% t.o.v. 20%).

Tabel 25: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	389	45,8%	212	46,8%	97	59,6%	697	47,6%
Neen, hoewel ik het plafond had overschreden	22	2,5%	22	4,8%	6	3,7%	49	3,4%
Neen, want ik had geen plafond overschreden	267	31,5%	134	29,6%	33	20,1%	434	29,6%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	12	1,4%	11	2,4%	0	0,0%	23	1,5%
Ik weet het niet	160	18,8%	75	16,5%	27	16,5%	261	17,9%
Totaal	850	100,0%	452	100,0%	162	100,0%	1.465	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Zoals uit onderstaande tabellen blijkt, zijn er enkele verschillen vast te stellen naar zowel leeftijd als inkomen.

➤ Naar leeftijdscategorie

Jongere respondenten (i.c. 15 tot 44 jaar) ontvingen vaker een dergelijke sms van de operator (i.c. 54%-57%) dan oudere respondenten (i.c. 55 tot 74 jaar: 36%-40%). Oudere respondenten geven dan weer vaker aan – al dan niet significant – geen plafond overschreden te hebben (i.c. 45-74 jaar: 33%-36%), vergeleken met jongere respondenten (i.c. 15 tot 44 jaar: 24%).

Respondenten in de oudste leeftijdscategorieën (i.c. 55-64 jaar en 65-74 jaar) duiden tevens vaker aan niet te weten of ze een dergelijke sms hebben ontvangen van hun operator, vergeleken met de respondenten in de jongste leeftijdscategorie (resp. 24% t.o.v. 12% van de 15 tot 24-jarigen).

Tabel 26: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb die ontvangen	54,5% ^{EF}	53,5% ^E	57,3% ^{EF}	44,5%	36,0% ^{ABC}	40,2% ^{AC}
Neen, hoewel ik het plafond had overschreden	6,7%	3,0%	2,0%	2,9%	3,8%	1,7%
Neen, want ik had geen plafond overschreden	24,3%	24,5%	24,0% ^D	35,9% ^C	35,6%	33,0%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	2,5%	1,3%	2,1%	1,1%	0,9%	1,4%
Ik weet het niet	11,9% ^{EF}	17,6%	14,5%	15,4%	23,7% ^A	23,7% ^A
Totaal (N)	222	247	261	258	268	206

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 3 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

➤ Naar inkomensgroep

Naar inkomen is het verband minder eenduidig: respondenten met een netto maandelijks gezinsinkomen van € 2.400-2.999, alsook respondenten in de hoogste inkomenscategorie (≥ 3.600 euro) ontvingen vaker een dergelijke sms (i.c. 54%-59%), vergeleken met respondenten in de inkomensgroep € 1.200-1.799, alsook € 1.800-2.399 (i.c. 40%-41%).

Tabel 27: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja, ik heb die ontvangen	58,7%	40,5% ^F	39,9% ^{DF}	55,2% ^C	45,1%	54,2% ^{BC}
Neen, hoewel ik het plafond had overschreden	1,3%	5,9%	5,1%	1,7%	3,7%	1,7%
Neen, want ik had geen plafond overschreden	30,1%	32,7%	33,9%	27,2%	33,6%	26,7%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	3,1%	3,3%	1,1%	,4%	2,7%	,5%
Ik weet het niet	6,8%	17,5%	20,1%	15,5%	14,9%	16,8%
Totaal (N)	43	174	231	202	216	408

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 3 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

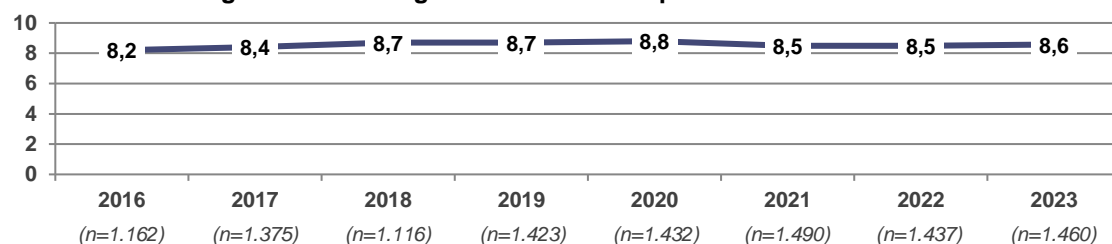
1.7.2.5 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTIGING BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

Negen op de tien respondenten (88%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen bij het overschrijden van een verbruiksplafond (score: ≥ 7 op 10). 8% vindt dit (helemaal) niet nuttig (score: ≤ 5 op 10).

➤ Naar editie

In editie 2018 zagen we een significante stijging van de gemiddelde score inzake het nut om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond in vergelijking met voorgaande edities (resp. 8,7 op 10 t.o.v. 8,2-8,4 op 10); dit niveau werd aangehouden in de daaropvolgende edities 2019 en 2020. In editie 2021 daalde de gemiddelde score opnieuw naar het niveau van edities 2016 en 2017 (i.c. 8,2-8,5 op 10), een niveau dat werd aangehouden in editie 2022 (i.c. 8,5 op 10). In huidige editie 2023 blijft het gemiddelde lager dan dit van editie 2020 (resp. 8,6 t.o.v. 8,8 op 10), maar ligt het opnieuw hoger dan in edities 2016 en 2017 (i.c. 8,2-8,4 op 10).

Figuur 118: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar editie

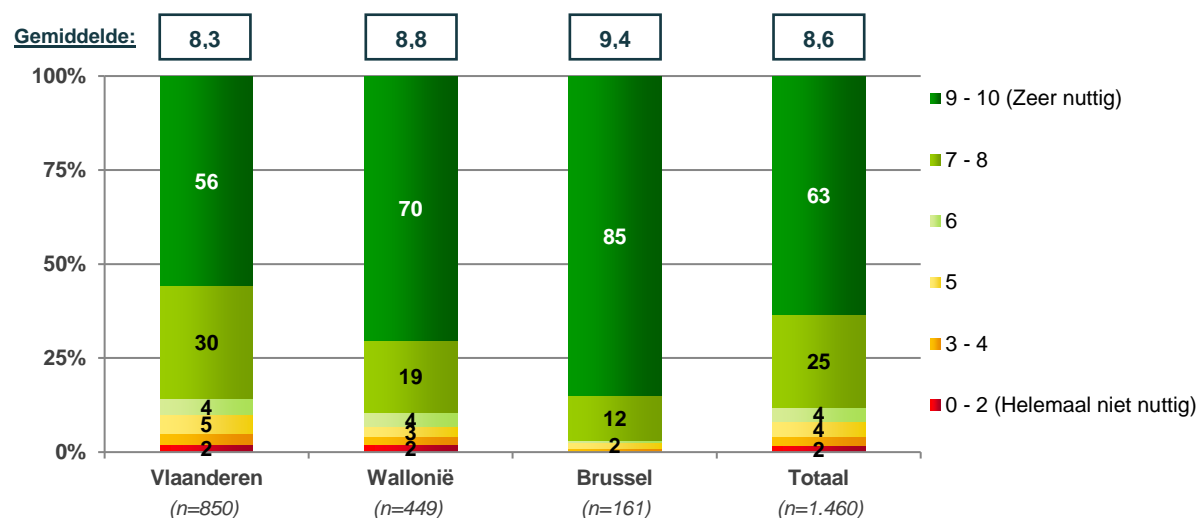


Basis: respondenten met mobiele telefonie

➤ Naar gewest

Hoewel ook de overgrote meerderheid van de respondenten in Vlaanderen een dergelijke sms (eerder tot zeer) nuttig vindt (86%), ligt het gemiddelde toch significant lager dan in Wallonië en Brussel (resp. 8,3 op 10 t.o.v. 8,8 en 9,4 op 10); ook in Wallonië ligt het gemiddelde significant lager dan in Brussel (resp. 8,8 t.o.v. 9,4 op 10).

Figuur 119: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar gewest

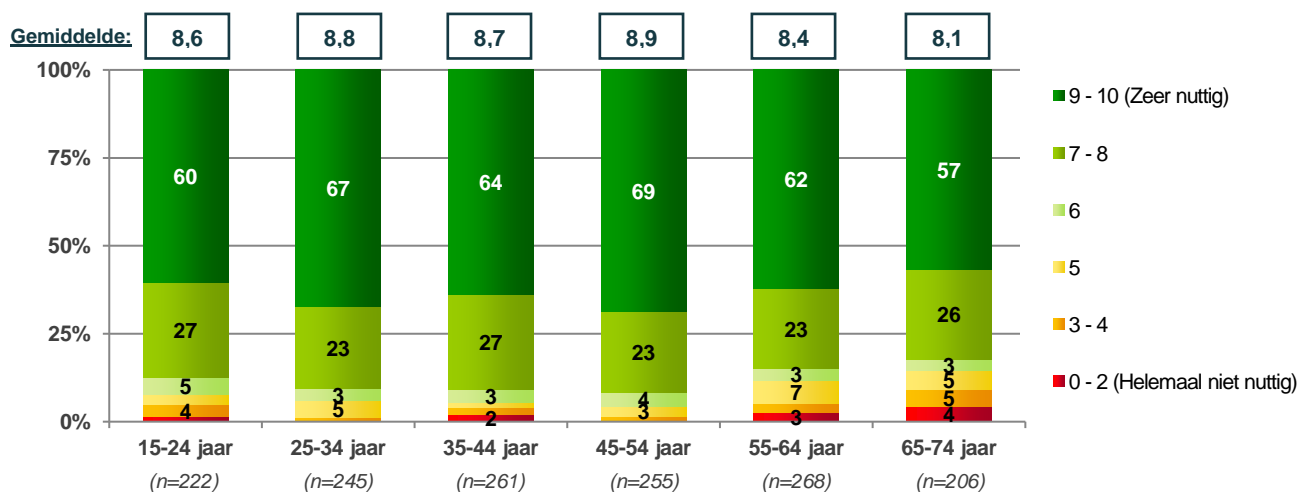


Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 8 respondenten gaven geen antwoord)

➤ Naar leeftijdscategorie

Naar leeftijd vinden we dat respondenten in de oudste leeftijdscategorie (i.c. 65-74 jaar) het gemiddeld minder nuttig vinden om een dergelijke sms te ontvangen, dan respondenten van 25 tot 54 jaar (resp. 8,1 t.o.v. 8,7-8,9 op 10).

Figuur 120: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.468; 8 respondenten gaven geen antwoord)

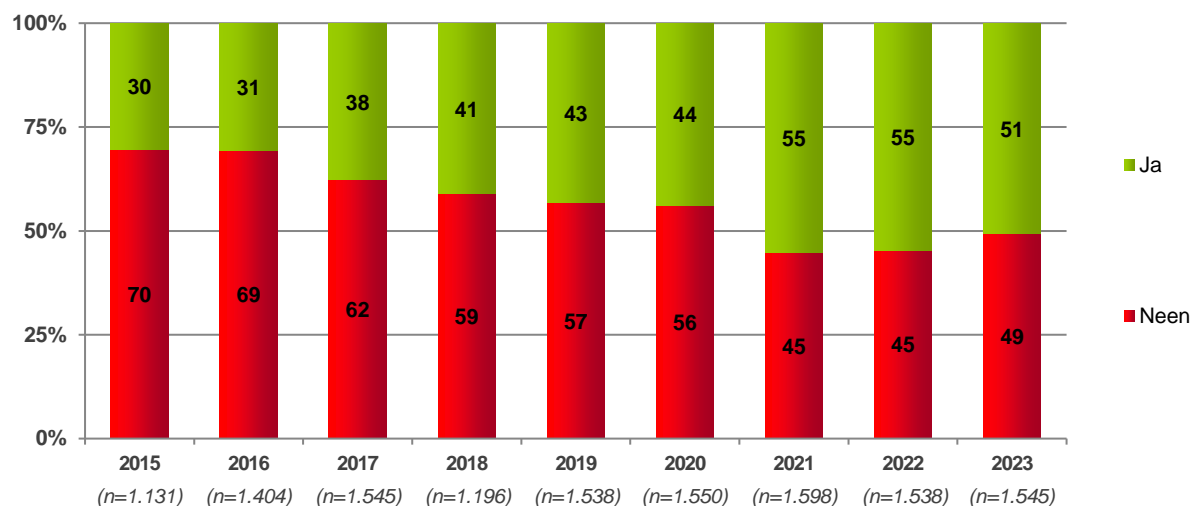
1.7.3 Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie

De helft van de respondenten (49%) is niet op de hoogte van het bestaan van een Ombudsdienst voor telecommunicatie; 51% weet wel dat ze zich hiertoe kunnen richten.

➤ Naar editie

De stijgende tendens in voorgaande edities inzake kennis van het bestaan van de Ombudsdienst (van 30% in 2015 tot 55% in 2021-2022), zet zich niet door in huidige editie 2023. Integendeel, we stellen eerder een lichte daling vast (i.c. 51%).

Figuur 121: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar editie



Basis: alle respondenten

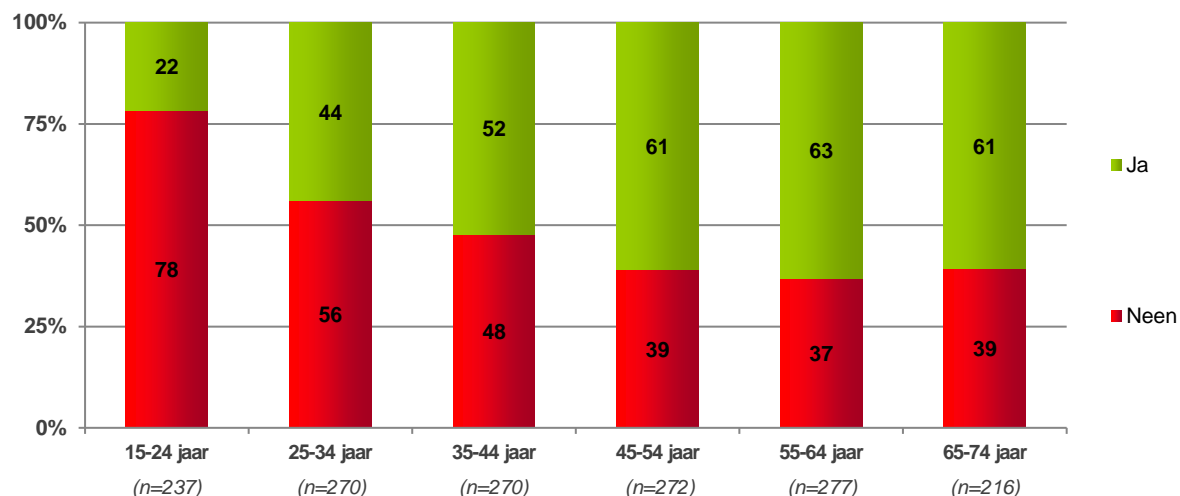
➤ Naar gewest

In Vlaanderen zijn respondenten beter op de hoogte van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (56%), vergeleken met Wallonië en Brussel (42%-43%).

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (0,337); gaande van 22% van de 15 tot 24-jarigen tot 61%-63% van de respondenten van 45 tot 74 jaar.

Figuur 122: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar leeftijdscategorie

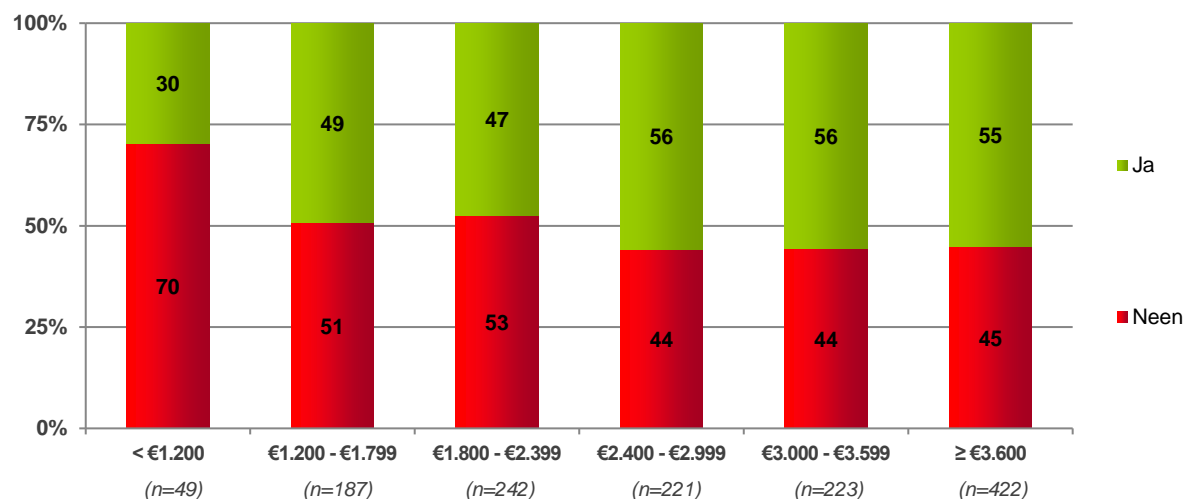


Basis: alle respondenten (N=1.550; 5 respondenten gaven geen antwoord)

➤ **Naar inkomensgroep**

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (0,112); het verschil situeert zich tussen respondenten in de laagste inkomenscategorie (i.c. < € 1.200: 30%) en respondenten met een gezinsinkomen van minstens € 2.400 netto per maand (i.c. 55%-56%).

Figuur 123: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar inkomensgroep



Basis: alle respondenten (N=1.550; 5 respondenten gaven geen antwoord)

1.7.4 Genieten van sociaal tarief

6% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor minstens één telecommunicatiedienst. 11% denkt wel er recht op te hebben, maar heeft nog geen aanvraag gedaan. Zeven op de tien respondenten (70%) denken er geen recht op te hebben en 14% weet niet waarover het gaat.⁴⁶

➤ Naar editie

Doorheen de jaren is er weinig evolutie in het aandeel respondenten met een sociaal tarief (i.c. 3%-6%); niettemin ligt het aandeel in huidige editie 2023 (6%) significant hoger dan in edities 2013 en 2020 (3%-4%).

Huidige editie 2023 kent eenzelfde aandeel respondenten dat denkt recht te hebben op een sociaal tarief, maar nog geen aanvraag gedaan heeft, dan voorgaande edities 2016 tot en met 2022 (i.c. 9%-12%; m.u.v. editie 2019: 8%). Het aandeel ligt wel significant hoger dan in de eerste edities (resp. 11% t.o.v. 5%-7% in 2012-2015).

Het aandeel respondenten dat denkt er geen recht op te hebben, ligt in huidige editie 2023 significant hoger dan in alle voorgaande edities (resp. 70% t.o.v. 55%-64% in 2012-2022).⁴⁷

Het aandeel respondenten dat niet weet wat een sociaal tarief is, daalt stelselmatig: gaande van ongeveer 30% in de eerste edities naar ongeveer 20% in de recentere edities. Ook in huidige editie 2023 zet de daling zich verder, met het laagste aandeel van alle voorgaande edities (resp. 14% t.o.v. 19%-36%). Deze daling houdt mogelijk verband met de publicatie van artikels in de media over de huidige hervorming van het sociaal tarief inzake telecommunicatie.

➤ Naar gewest

In Wallonië zijn er in verhouding meer respondenten dan in Vlaanderen, die niet weten wat een sociaal tarief is (resp. 20% t.o.v. 10%). Niettegenstaande, beschikt men in Wallonië significant vaker over een sociaal tarief dan in Brussel (resp. 7% t.o.v. 2%). Tot slot denkt men in Vlaanderen en Brussel vaker er geen recht op te hebben (resp. 73%-76% t.o.v. 62% in Wallonië).

Tabel 28: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	49	5,5%	34	7,0%	3	1,9%	86	5,6%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	89	10,0%	96	19,5%	27	16,0%	212	13,7%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	649	72,9%	302	61,6%	125	75,6%	1.076	69,6%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	104	11,6%	59	12,0%	11	6,5%	173	11,2%
Totaal	891	100,0%	490	100,0%	166	100,0%	1.547	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.550; 3 respondenten gaven geen antwoord)

⁴⁶ Informatie over het sociaal tarief (i.c. begunstigden, toekenningsvoorwaarden, te verstrekken documenten en betrokken operatoren) zoals het momenteel wordt toegekend, is beschikbaar op de website van het BIPT: <https://www.bipt.be/consumenten/sociaal-tarief>

⁴⁷ De huidige begunstigden van het sociaal tarief zijn gedefinieerd op de website van het BIPT: <https://www.bipt.be/consumenten/faq/wie-kan-het-sociale-tarief-genieten>

➤ Naar leeftijdscategorie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men stelt niet te weten wat een sociaal tarief is: 34% van de 15 tot 24-jarigen, 14% van de 25 tot 44-jarigen en 6%-9% van de 45 tot 74-jarigen. Omgekeerd geldt dat hoe ouder de respondent, hoe vaker men denkt er geen recht op te hebben: 81% van de 65 tot 74-jarigen, 66%-76% van de 25 tot 64-jarigen en 48% van de 15 tot 24-jarigen.

Tabel 29: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	6,2%	8,0%	4,5%	4,7%	6,0%	3,8%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	34,2% ^{BCDEF}	14,1% ^{AF}	13,9% ^{AF}	6,6% ^A	9,2% ^A	5,5% ^{ABC}
Neen, ik denk niet dat ik er recht op heb	48,0% ^{BCDEF}	66,0% ^{AF}	72,1% ^A	76,4% ^A	73,0% ^A	81,1% ^{AB}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	11,6%	12,0%	9,5%	12,4%	11,7%	9,6%
Totaal (N)	235	270	270	275	278	217

Basis: alle respondenten (N=1.550; 3 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

➤ Naar inkomensgroep

In de op één na laagste inkomensgroep (i.c. maandelijks netto gezinsinkomen 1.200–1.799 euro) laat 14% weten van een sociaal tarief te genieten voor een telecommunicatiedienst; bij de overige inkomensgroepen is dit 2% tot 9%.

Niet onlogisch, veronderstelt 84% in de hoogste inkomensgroep (i.c. ≥ 3.600 euro) geen recht te hebben op een sociaal tarief, terwijl dit in de twee laagste inkomensgroepen 51%-56% is. Tot slot denkt 24% van de respondenten in de laagste inkomensgroep (i.c. < 1.200 euro) wel recht te hebben op een sociaal tarief, maar heeft men desondanks nog geen aanvraag gedaan; bij de hoogste inkomensgroep denkt 6% er recht op te hebben.

Tabel 30: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	6,8%	14,2% ^{CEF}	4,5% ^B	8,9% ^F	4,3% ^B	1,7% ^{BD}
Neen, ik weet niet waarover het gaat	13,0%	17,9% ^F	17,7% ^F	10,8%	10,1%	8,3% ^{BC}
Neen, ik denk niet dat ik er recht op heb	55,7% ^F	50,8% ^{DEF}	64,5% ^F	69,2% ^{BF}	76,1% ^B	83,8% ^{ABCD}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	24,5% ^{EF}	17,1% ^F	13,3% ^F	11,1%	9,5% ^A	6,2% ^{ABC}
Totaal (N)	51	187	243	221	222	423

Basis: alle respondenten (N=1.550; 3 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

1.7.5 Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten

1.7.5.1 BETREFFENDE HET NUT TE WORDEN GEÏNFORMEERD OVER HET MEEST VOORDELIGE TARIEFPLAN

- Bijna zes op de tien respondenten (57%) weten niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantzone op de website van hun operator;
- Drie vierde van de respondenten (74%) weet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen: 42% op de website van de operator, 33% op de factuur en 27% via de app van de operator;
- Ruim een derde van de ondervraagden (37%) raadpleegt nooit hun klantenpagina op de website van hun operator;
- Ruim acht op de tien respondenten (85%) die privé een vaste telefoon gebruiken, weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- Inzake mobiele telefonie, weten negen op de tien respondenten (91%) dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van mobiele operator;
- 86% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie weet niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon;
- Zes op de tien respondenten (63%) geven aan geen voorstel van aangepast tariefplan ontvangen te hebben; van zij die dit wel ontvingen, aanvaardde 35% het voorstel;
- Wie niet inging op het voorstel van aangepast tariefplan, vernoemt het vaakst als reden hiervoor dat ze er geen aandacht aan besteed hebben (36%) en/of het tariefplan al hadden (29%).

1.7.5.2 BETREFFENDE HET CONTRACT

- Van de respondenten met een contract van bepaalde duur voor een telecommunicatiedienst weet slechts 11% dat ze de einddatum van dit contract op elke factuur kunnen terugvinden;
- Ruim vier op de tien respondenten (46%) weten niet onder welke voorwaarden ze een contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, kunnen opzeggen; vier op de tien (41%) weten dat dit kan op elk moment, zonder opgave van reden;
- Bijna vier op de tien respondenten (38%) die privé mobiele telefonie gebruiken, weten dat hun operator hen een sms moet sturen om hen te verwittigen wanneer ze de limiet van hun forfait in België hebben bereikt; 48% van de respondenten heeft reeds zo'n sms ontvangen;
- Bijna negen op de tien respondenten (88%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen die hen verwittigt wanneer ze een verbruiksp plafond overschreden hebben (score: ≥ 7 op 10).

1.7.5.3 BETREFFENDE DE OMBUDSMAN VOOR TELECOMMUNICATIE

- De helft van de respondenten (51%) weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat bij wie ze terecht kunnen in geval van een geschil met hun operator.

1.7.5.4 CONCLUSIE BETREFFENDE SOCIAAL TARIEF

- 6% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor één of meerdere telecommunicatiediensten. Van zij die een sociaal tarief genieten, beschikt 64% over een sociaal tarief voor internettoegang, 63% voor mobiele telefonie en 42% voor vaste telefonie.
- 11% van de respondenten denkt wel recht te hebben op een sociaal tarief, maar heeft nog geen aanvraag ingediend.
- Eén op de zeven respondenten (14%) weet niet wat een sociaal tarief is.

2. Belangrijkste conclusies

Het BIPT wenste via deze studie van de perceptie van de Belgische telecommunicatiemarkt door consumenten een antwoord te krijgen op drie vragen:

1

HOE GEDRAGEN DE GEBRUIKERS ZICH OP DE BELGISCHE TELECOMMUNICATIEMARKT, IN HET BIJZONDER WAT BETREFT HET OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE OPERATOR, DE VERGELIJKING VAN AANBIEDINGEN EN DE TEVREDENHEIDSGRAAD?

- Na een stabilisering in voorgaande editie 2022, kent het gebruik van digitale televisie in huidige editie 2023 opnieuw een (lichte) daling (79%). Wat televisie via internet betreft, lijkt de stijging die de afgelopen jaren is waargenomen zich sinds 2021 te stabiliseren rond 40%. Het aandeel respondenten dat tv kijkt via een app van hun operator bedraagt 10%. Het gebruik van vaste internettoegang thuis en van mobiele telefonie stijgen in huidige editie 2023 tot 94% en 95%. Ook het gebruik van internet onderweg stijgt (opnieuw) tot 72%. De dalende tendens inzake het aandeel respondenten met vaste telefonie lijkt (voorlopig) gestuit (41%). Het aandeel respondenten dat telefoneert via internet (56%) is min of meer stabiel sinds editie 2018 (51%-57%).
- Het bundelen van verschillende telecommunicatiediensten is sinds een aantal jaren vrij stabiel: sinds 2018 beschikt 77% tot 83% over een bundel. De klassieke vaste Triple-playbundel (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel (17%), zij het op de voet gevolgd (telkens 16%) door de Triple-playbundel mobiel (i.c. mobiele telefonie, vast internet en televisie) en de Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie. Voorts stellen we vast dat 64% van de respondenten met een bundel, voor een convergente bundel opteerde, zijnde een bundel waarin minstens één mobiel abonnement is inbegrepen.
- De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn WhatsApp (84%) en Facebook Messenger (73%).
- Prijs blijft het hoofdcriterium bij de keuze voor een bepaalde operator. De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven inzake vaste internettoegang thuis en vaste telefonie. De tevredenheid over de tarieven van bundels is – na een stijging in voorgaande edities 2021 en 2022 – terug op het niveau van edities 2016 tot 2020. Voor wat betreft mobiele telefonie blijft de tevredenheid over de tarieven op eenzelfde hoog niveau als in voorgaande jaren.

- Eén op de tien respondenten is het afgelopen jaar veranderd van operator voor vaste diensten en/of operator voor mobiele telefonie. Dit ligt in lijn met de bevindingen van voorgaande jaren.

2 | **BESCHIKT DE BELGISCHE GEBRUIKER OVER DE NODIGE TOOLS OM GEÏNFORMEERDE KEUZES TE MAKEN WAT BETREFT DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN?**

- Respondenten blijven het moeilijk vinden om de aangeboden diensten en prijzen van de operatoren te vergelijken (gemiddelde score tussen 2,6 en 2,9 op 5). De kennis over de vergelijkingstools blijft dan ook erg beperkt.
- Hoewel prijs het hoofdcriterium is bij de keuze van een operator, is de prijsvergelijker van het BIPT (bestetarief.be) nog maar weinig bekend (15%).
Overige diensten / hulpmiddelen (i.c. dataportaal en speedtest-applicatie) zijn gekend door 6% tot 9% van de respondenten.
- Ruimere verspreiding lijkt wenselijk. Zeker ook omdat de gebruikers van de prijsvergelijker van BIPT www.bestetarief.be best tevreden zijn over het gebruiksgemak (3,6 op 5) en de relevantie van de resultaten (3,4 op 5). Dit laatste blijkt ook uit het aandeel respondenten dat na gebruik is veranderd van tariefplan en/of operator (resp. 45% en 34%).

3 | **ZIJN GEBRUIKERS VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE MOGELIJKHEDEN DIE DE MARKT BIEDT EN OVER HUN RECHTEN?**

- De kennis van consumentenrechten en -mogelijkheden blijft momenteel eerder beperkt:
 - 7% is op de hoogte dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator gedurende 18 maanden kunnen behouden bij verandering van internetprovider;
 - één op de tien respondenten (11%) weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, vermeld wordt op alle facturen;
 - zes op de tien respondenten (59%) weten niet dat ze hun contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, op elk moment, zonder opgave van reden, kunnen opzeggen en dit zonder kosten en zonder opzeg;
 - 14% van de respondenten weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon;
 - twee derde van de respondenten (36%) weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen op hun klantenpagina op de website van de operator.
- Wel goed ingeburgerd, is het kunnen behouden van het telefoonnummer bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie (resp. 85% en 91%).
- De helft van de respondenten weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat. Dit is een lichte daling ten aanzien van edities 2021 en 2022, maar wel nog steeds meer dan in de edities daarvoor (i.c. 2015-2020: 30%-44%).

Methodologische **bijlagen**

3. Methodologische bijlagen

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

- Fase 1: Voorbereiding en opzet van het onderzoek:
 - Methodiek van bevraging;
 - Optimalisatie van de vragenlijst;
 - Theoretische steekproef.

- Fase 2: Organisatie en uitvoering van het veldwerk:
 - Voorbereiding & afhandeling van de zending;
 - Opvolging retour en herinneringsbrief;
 - Timing van het veldwerk;
 - (Non-)Respons;
 - Online enquête;
 - Controle en kwaliteit van de enquêtes;
 - Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef.

- Fase 3: Verwerking en analyse van de verzamelde gegevens:
 - Descriptieve analyses;
 - Significantietoetsen.

- Fase 4: Rapportering en oplevering

In dit hoofdstuk wordt de gevolgde methodologie voor de eerste drie fasen op transparante wijze uitgelegd met als doel de resultaten van het onderzoek zo correct mogelijk te kunnen interpreteren.

Methodologische **bijlagen**

3.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

3.1.1 Methodiek van bevraging

De methodiek die diende gevolgd te worden, was deze die bij alle voorgaande edities is gevolgd, met name een schriftelijke postenquête op adres (op naam) met responsverhogende maatregelen (methode Dillman D.A. 1978 - zie verder) op basis van een steekproef getrokken uit het Rijksregister.

In de edities 2015 tot en met 2018 werd aan de geselecteerde respondenten eveneens de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via internet in te vullen in het geval zij de vragenlijst niet schriftelijk wensten in te vullen. Sinds editie 2019 werd deze mogelijkheid niet meer aangeboden, dit op vraag van het Rijksregister zodoende de volledige anonimiteit te kunnen garanderen.

In het bestek van edities 2021-2023 werd wel aangegeven dat in geval van onvoldoende antwoorden op de schriftelijke enquêtering, het onderzoeksbureau verplicht kan worden om de steekproef aan te vullen middels een methodiek van haar keuze, met inachtneming van de GDPR.

3.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst

Een adequate vragenlijst is een noodzakelijke voorwaarde voor een succesvol onderzoek. Een kwantitatief onderzoek kan maar zo goed zijn als de vragenlijst is.

Op basis van de resultaten van voorgaande studies, alsook om een antwoord te kunnen geven op nieuwe vragen, werden door het BIPT een aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst van editie 2023. Sommige wijzigingen hebben implicaties – zij het beperkt – voor wat betreft de vergelijking van de resultaten van deze editie met voorgaande edities.

De vragenlijst bestaat uit 7 delen:

1. het gebruik van telecommunicatie en media / keuze van operator;
2. de tevredenheid over de telecommunicatiediensten;
3. problemen en gedragingen in geval van problemen;
4. vergelijking van de operatoren;
5. verandering van operator en transparantie;
6. de rechten van de consument;
7. sociaal-economische karakteristieken van de respondent.

Methodologische **bijlagen**

3.1.3 Theoretische steekproef

POPULATIE

De populatie betreft de Belgische bevolking van 15 jaar tot en met 74 jaar oud⁴⁸, analoog aan de studies voor het B.I.P.T. vanaf 2016. In eerdere studies (i.c. 2012 tot en met 2015) was geen leeftijdsbovengrens vastgesteld.

STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

De nauwkeurigheid van de resultaten is afhankelijk van de steekproefgrootte. Des te groter de steekproef is, des te nauwkeuriger zal het resultaat zijn.

Wanneer we de resultaten weergeven als $a \pm b \%$ (bvb. $43\% \pm 4\%$), zijn de maximale afwijkingen (of de maximale foutenmarge) bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% de volgende:

Tabel 31: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte

Steekproefgrootte ⁴⁹	Foutenmarge
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

De vooropgestelde theoretische steekproef (aantal netto te realiseren enquêtes) bedroeg $N=1.500$, wat overeenkomt met een maximale foutenmarge van 2,5%.

⁴⁸ Sinds editie 2016 is de leeftijdsbovengrens op vraag van het BIPT op 74 jaar vastgelegd en dit n.a.v. klachten die men ontvangen had van personen die een vragenlijst hadden ontvangen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden wegens te hoge leeftijd.

⁴⁹ De netto gerealiseerde steekproef, i.c. alle enquêtes die voldoende zijn ingevuld en bijgevolg als valide weerhouden worden.

Methodologische **bijlagen**

TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

Er werd geopteerd voor een proportioneel gestratificeerde steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht die de huidige verdeling in de Belgische bevolking weerspiegelt.

Onderstaande tabel geeft enerzijds de verdeling van de populatie naar gewest, leeftijd en geslacht weer, anderzijds de te realiseren steekproef die hieruit volgt.

Tabel 32: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht

Populatie⁵⁰

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	374.163	414.093	428.199	442.347	469.166	353.669	2.481.637	4.941.632
	Vrouw	356.928	409.775	426.948	432.226	462.745	371.373	2.459.995	
Wallonië	Man	225.305	230.381	231.147	245.023	241.263	185.077	1.358.196	2.737.791
	Vrouw	216.476	226.815	232.245	244.479	249.352	210.228	1.379.595	
Brussel	Man	74.120	102.287	92.874	83.887	62.653	37.692	453.513	914.309
	Vrouw	73.777	107.496	92.277	77.546	63.477	46.223	460.796	
Totaal	Man	673.588	746.761	752.220	771.257	773.082	576.438	4.293.346	8.593.732
	Vrouw	647.181	744.086	751.470	754.251	775.574	627.824	4.300.386	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	65	72	74	79	82	61	433	862
	Vrouw	62	71	74	77	81	64	429	
Wallonië	Man	39	40	40	43	42	32	238	479
	Vrouw	38	40	40	43	44	37	241	
Brussel	Man	13	18	16	15	11	7	79	159
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	80	
Totaal	Man	117	130	131	136	134	100	749	1.500
	Vrouw	112	130	131	133	135	109	751	

⁵⁰ Bevolkingscijfers op 01/01/2022, bron: FOD Economie (<https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/index.xhtml>)

Methodologische **bijlagen**

3.2 Uitvoering van het veldwerk

3.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending

De organisatie en verzameling van de gegevens ging uit van M.A.S in samenwerking met het Rijksregister. Het Rijksregister stond in voor de trekking van de bruto-steekproef (i.c. alle personen die worden uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen) enerzijds, en het versturen van de postpakketten naar de geselecteerde personen anderzijds. M.A.S. stond in voor de samenstelling van de postpakketten. Het Rijksregister was voorts nog belast met het openen van de retourenveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

In totaal dienden N=1.500 valide ingevulde vragenlijsten verzameld te worden. Om dit aantal te behalen werd één zending georganiseerd waarbij 5.700 postpakketten⁵¹ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.613 pakketten;
- Wallonië: 1.864 pakketten;
- Brussel: 2.223 pakketten.

De 5.700 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een envelop toegestuurd met hierin:

- een begeleidend schrijven (uitnodigingsbrief) opgemaakt door het BIPT;
- de vragenlijst;
- een retourenveloppe (port betaald door bestemming);
- het privacybeleid;
- een invulkaart (brief) waarop de respondent zijn naam en adresgegevens kon noteren, wilde men mee participeren aan de verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro.

Bij de opzet van een schriftelijke verzending wordt er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel als mogelijk worden opgevolgd. M.A.S. laat zich hierbij leiden door deze die ontworpen zijn door Dillman⁵² en beschreven in de 'Total Design Methode'.

⁵¹ Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

⁵² Dillman, Total Design Method, 1978.

Methodologische **bijlagen**

- ❖ Zo dient aan de begeleidende brief zeer veel aandacht besteed te worden. Hij moet erg motiverend werken.

In het begeleidend / 'geofficialiseerd' schrijven – afgedrukt op briefpapier van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (voorzitter van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad) – werd in de eerste paragraaf beknopt de reden van het schrijven aangegeven (korte en bevattelijke schets van de opzet en context van het onderzoek).

In een volgende paragraaf werd geduid op de anonimiteit van de antwoorden, aangezien het Rijksregister instaat voor het verzenden en ontvangen van de vragenlijsten en noch het BIPT, noch het onderzoeksbureau M.A.S. toegang hebben tot de coördinaten van de geselecteerden/respondenten.

Voorts werd nog melding gemaakt van:

- de uiterste terugstuurdatum;
- de retourenvelop 'port betaald door bestemming';
- de duurtijd van de enquête;
- de verloting;
- telefoonnummer van M.A.S. waarop men steeds terecht kon met vragen aangaande de vragenlijst.

- ❖ De vragenlijst moet zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk gemaakt worden door een verzorgde lay-out, liefst in brochurevorm.

Bij de optimalisatie van de vragenlijst werd derhalve – door M.A.S. – bijzondere zorg besteed aan het zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk maken van het enquêteformulier (cf. verzorgde lay-out en goede druk in boekvorm met nietje in de rug). Er werden tevens duidelijke instructies gegeven voor het invullen ervan (voorblad van het enquêteformulier).

- ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde terugstuur-enveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'Onnodig te frankeren'.

- ❖ Nog een andere Dillman-maatregel is ervoor zorgen dat de vragenlijst de respondent vlak voor het weekend bereikt. Zodanig de postpakketten voor het weekend bij de geselecteerden in de bus zouden vallen, werden deze door het Rijksregister maandag op de post gedaan; dit geldt evenzeer voor de herinneringsmailing.

- ❖ Tot slot raadt Dillman aan een geschenkje ('incentive') te voorzien. De bevragingen van voorgaande jaren hebben aangetoond dat een incentive noodzakelijk is om de medewerking aan het onderzoek te maximaliseren. Om die reden werd ook voor de bevraging van 2023 door het BIPT een incentive voorzien middels een verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro. Hiervoor dienden de respondenten op een antwoordbrief hun coördinaten te noteren en mee terug te sturen met de vragenlijst.

Methodologische **bijlagen**

3.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief

De terugzendingen van de ingevulde vragenlijsten werden verwerkt door het Rijksregister:

- de retouromslagen werden geopend;
- de vragenlijst en antwoordbrief voor de verloting werden gescheiden;
- alle vragenlijsten (ook slechts deels ingevulde) werden vervolgens overgemaakt aan het onderzoeksbureau M.A.S.

Een herinneringsbrief kan worden verzonden om personen die niet geantwoord hebben alsnog aan te sporen tot medewerking. Dillman voorziet drie opvolgingszendingen: (1) na één week een voorgedrukte kaart voor iedereen, met dank voor wie reeds geantwoord heeft en een herinnering voor de anderen; (2) na drie à vier weken een brief met een nieuwe vragenlijst ingesloten voor al diegenen die nog niet antwoordden; (3) een aangetekende brief na zeven weken.

Er werd geopteerd om na verloop van 2 weken na het verzenden van de vragenlijst een herinneringsbrief te sturen. Aangezien de vragenlijst anoniem was, en niet kon worden nagegaan wie de vragenlijst wel of niet teruggestuurd had, ontvingen alle 5.700 geselecteerden een herinnerings-postpakket. Het herinnerings-postpakket was identiek aan dit van de oorspronkelijke uitnodiging, met dit verschil dat in het begeleidend schrijven aan de geselecteerde gevraagd werd de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. Indien zij dit reeds gedaan hadden, werd gevraagd om het postpakket te negeren. Deze brief werd tevens opgemaakt op briefpapier van en met logo van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (voorzitter van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad).

3.2.3 Timing van het veldwerk

De 5.700 postpakketten werden allen verzonden door het Rijksregister op maandag 6 maart 2023. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten 2-3 dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde woensdag 8 en donderdag 9 maart 2023. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor donderdag 23 maart 2023.

Twee weken na het verzenden van de vragenlijsten, gingen de herinneringspakketten de deur uit. Ook deze werden verzonden op een maandag (20 maart 2023), zodat ze op woensdag 22 en donderdag 23 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. De uiterste terugstuurdatum die in de herinneringsbrief vermeld stond, was donderdag 6 april 2023.

Methodologische **bijlagen**

3.2.4 Bruto-respons schriftelijke postmailing

Van de 5.700 verzonden schriftelijke vragenlijsten, werden in totaal 1.114 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen.

De bruto-responsgraad – berekend op alle schriftelijk ingevulde vragenlijsten, inclusief deze die niet volledig werden ingevuld – ligt zodoende op 19,5%.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 572 enquêtes (op 1.613 verzonden → bruto-responsgraad: 35%);
- Wallonië: 336 enquêtes (op 1.864 verzonden → bruto-responsgraad: 18%);
- Brussel: 206 enquêtes (op 2.223 verzonden → bruto-responsgraad: 9%).

3.2.5 Online enquête

Aangezien de vooropgezette aantallen zowel op niveau van België (N=1.500), als op niveau van de regio's (i.c. Vlaanderen en Wallonië) niet werden behaald middels de schriftelijke postmailing, heeft M.A.S. – na overleg met het BIPT – de netto-steekproef aangevuld met een online bevraging; zoals ook voorzien is in het bestek 2021-2023.

Voor de online 'aanvulling' werd een willekeurige, representatieve selectie van respondenten uit het M.A.S.-online panel genomen overeenkomstig de nog aan te vullen aantallen volgens de vooropgezette criteria naar leeftijd, geslacht en regio.

In concreto werden 476 online enquêtes (valide) afgenomen, waarvan 284 bij respondenten in Vlaanderen en 192 bij respondenten in Wallonië.

Methodologische **bijlagen**

3.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes

Na terugzending en eerste controle werden de ingevulde schriftelijke enquêtes ingevoerd. Vervolgens werd, zowel bij de ingevoerde enquêtes als bij de enquêtes die online werden ingevuld, gekeken naar de degelijkheid en de volledigheid van de ingevulde enquêtes.

De kwaliteit van het onderzoek volgt uit het uitvoeren van de noodzakelijke controles op het databestand die toelaten om aberraties te detecteren om zo te kunnen terugkoppelen naar de oorspronkelijke enquête. De antwoorden en antwoordpatronen moeten coherent zijn. Dit werd geëvalueerd op databaseniveau en omvatte o.a. het nagaan van tegenspraak, het nagaan of de vragen die beantwoord zijn ook effectief moesten beantwoord worden, ...

Enkel valide enquêtes maken deel uit van de gerapporteerde / gerealiseerde steekproef (i.c. netto-steekproef). Een enquête werd slechts als valide weerhouden, indien ze aan onderstaande criteria voldeed:

- minstens 90% van karakteriserende variabelen (socio-demo) moeten volledig zijn;
- minstens 90% van de belangrijkste vragen moeten beantwoord zijn;
- minstens 80% van de te beantwoorden vragen moeten beantwoord zijn;
- de antwoorden op de onderling verbonden vragen moeten coherent zijn.

3.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.549 valide ingevulde enquêtes. Tabel 33 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 33: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Onbekend	Totaal	
Vlaanderen	Man	31	41	53	80	122	79	2	408	
	Vrouw	79	106	60	61	81	50	0	437	846
	Ander	0	0	0	1	0	0	0	1	
Wallonië	Man	20	51	31	45	68	47	0	262	
	Vrouw	41	75	29	40	41	25	0	251	513
	Ander	0	0	0	0	0	0	0	0	
Brussel	Man	7	15	23	14	22	21	0	102	
	Vrouw	5	11	18	14	19	20	0	87	190
	Ander	0	1	0	0	0	0	0	1	
Totaal	Man	58	107	107	139	212	147	2	772	
	Vrouw	125	192	107	115	141	95	0	775	1.549
	Ander	0	1	0	1	0	0	0	2	

Methodologische **bijlagen**

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,5%. Concreet betekent dit dat telkens we een antwoordpercentage in de steekproef zien, we er 95% zeker van kunnen zijn, dat het werkelijke percentage (van de gehele Belgische bevolking) maximaal 2,5% afwijkt in negatieve of positieve zin.

De **betrouwbaarheid** van de resultaten hangt samen met de steekproefgrootte, hoe meer respondenten in de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheid dat hun antwoorden geëxtrapoleerd kunnen worden naar de populatie. Om die reden ligt de betrouwbaarheid op het niveau van subgroepen (bijv. de gewesten) lager dan op het niveau van de Belgische bevolking. In tabel 34 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 3,4% en 7,1%.

Tabel 34: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar)

Gewest	Aantal in populatie	Aantal in steekproef	Betrouwbaarheidsniveau	Foutenmarge
Vlaanderen	4.941.632	846	95%	3,37%
Wallonië	2.737.791	513	95%	4,33%
Brussel	914.309	190	95%	7,11%
Totaal	8.593.732	1.549	95%	2,49%

De **representativiteit** van de steekproef heeft alles te maken met de samenstelling van de steekproef en de mate waarin deze afwijkt van de samenstelling van de populatie. We zagen reeds dat de bruto-steekproef getrokken werd in functie van een aantal belangrijke parameters – zijnde gewest, leeftijd en geslacht – om zo de kans op een representatieve netto-steekproef te verhogen.

Non-respons is een factor die de representativiteit van de steekproef in het gedrag kan brengen. Subgroepen die in de netto-steekproef over- of ondervetegenwoordigd zijn, kunnen ervoor zorgen dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie. In tabel 35 en tabel 36 wordt in detail respectievelijk de verdeling in de populatie en de verdeling in de gerealiseerde netto-steekproef bekeken voor wat betreft de parameters gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 35: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	4,4%	4,8%	5,0%	5,1%	5,5%	4,1%	28,9%	57,5%
	Vrouw	4,2%	4,8%	5,0%	5,0%	5,4%	4,3%	28,6%	
Wallonië	Man	2,6%	2,7%	2,7%	2,9%	2,8%	2,2%	15,8%	31,9%
	Vrouw	2,5%	2,6%	2,7%	2,8%	2,9%	2,4%	16,1%	
Brussel	Man	0,9%	1,2%	1,1%	1,0%	0,7%	0,4%	5,3%	10,6%
	Vrouw	0,9%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,5%	5,4%	
Totaal	Man	7,8%	8,7%	8,8%	9,0%	9,0%	6,7%	50,0%	100,0%
	Vrouw	7,5%	8,7%	8,7%	8,8%	9,0%	7,3%	50,0%	

Tabel 36: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	2,0%	2,7%	3,4%	5,2%	7,9%	5,1%	26,3%	54,6%
	Vrouw	5,1%	6,9%	3,9%	3,9%	5,2%	3,2%	28,3%	
Wallonië	Man	1,3%	3,3%	2,0%	2,9%	4,4%	3,0%	17,0%	33,2%

Methodologische bijlagen

Brussel	Vrouw	2,7%	4,9%	1,9%	2,6%	2,7%	1,6%	16,2%	12,2%
	Man	0,5%	1,0%	1,5%	0,9%	1,4%	1,4%	6,6%	
	Vrouw	0,3%	0,7%	1,2%	0,9%	1,2%	1,3%	5,6%	
Totaal	Man	3,8%	6,9%	6,9%	9,0%	13,7%	9,5%	49,8%	100,0%
	Vrouw	8,1%	12,4%	6,9%	7,4%	9,1%	6,1%	50,2%	

Wanneer beide met elkaar vergeleken worden (zie tabel 37), blijkt de netto-steekproef – inzake de verdeling naar gewest, leeftijd en geslacht – een goede weerspiegeling van de populatie. De netto-steekproef kent evenwel een iets kleiner aandeel respondenten uit Vlaanderen, vergeleken met het aandeel in de populatie (resp. 55% t.o.v. 58%). Omgekeerd, ligt het aandeel Brusselse en Waalse respondenten iets hoger in de netto-steekproef (i.c. 1% à 2%) ten opzichte van hun respectievelijk aandeel in de populatie.

Tabel 37: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	-2,3%	-2,2%	-1,6%	0,0%	2,4%	1,0%	-2,6%	-2,9%
	Vrouw	1,0%	2,1%	-1,1%	-1,1%	-0,1%	-1,1%	-0,3%	
Wallonië	Man	-1,3%	0,6%	-0,7%	0,1%	1,6%	0,9%	1,2%	1,3%
	Vrouw	0,1%	2,2%	-0,8%	-0,3%	-0,2%	-0,8%	0,2%	
Brussel	Man	-0,4%	-0,2%	0,4%	-0,1%	0,7%	0,9%	1,3%	1,6%
	Vrouw	-0,5%	-0,5%	0,1%	0,0%	0,5%	0,8%	0,3%	
Totaal	Man	-4,1%	-1,8%	-1,8%	0,0%	4,7%	2,8%	-0,1%	0,0%
	Vrouw	0,6%	3,8%	-1,8%	-1,3%	0,1%	-1,2%	0,1%	

Dat de verdeling van de netto-steekproef niet geheel overeenkomt met de verdeling van de populatie, hoeft echter geen onoverkomelijk probleem te zijn aangezien een weging kan worden uitgevoerd op de betreffende drie parameters; dit is een gangbare procedure in sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Indien de verwerking van de resultaten zou gebeuren met de huidige verhoudingen voor wat betreft gewest, leeftijd en geslacht, zouden bepaalde subgroepen te zwaar doorwegen in de uiteindelijke resultaten. Om die reden werden in de resultaten de juiste verhoudingen hersteld door aan de respondenten een bepaald gewicht (d.i. een wegingscoëfficiënt) toe te kennen, berekend op basis van het gewest, de leeftijdscategorie en het geslacht van de respondent.

Methodologische **bijlagen**

Tabel 38 geeft een overzicht van de wegingcoëfficiënten. Om deze te berekenen wordt voor een bepaalde subgroep (bv. Vlaanderen/man/25-34 jaar) gekeken naar wat het aandeel in de populatie is en vervolgens wat het aandeel in de steekproef is.

Nemen we als voorbeeld mannen van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen: in de populatie bedraagt hun aandeel 4,1% (zie tabel 35), in de steekproef bedraagt hun aandeel 5,1% (zie tabel 36). De wegingscoëfficiënt wordt bekomen door het aandeel in de populatie te delen door het aandeel in de steekproef; in dit voorbeeld geeft dit $4,1/5,1=0,80$. Concreet betekent dit dat elke man van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen in de steekproef het gewicht 0,80 krijgt toegekend. Bij de berekening van de resultaten zal deze subgroep van respondenten voor 0,8 meetellen en dit is logisch aangezien ze in de steekproef oververtegenwoordigd zijn vergeleken met hun aandeel in de populatie.

Om de representativiteit niet in het gedrang te brengen is het evenwel noodzakelijk de wegingscoëfficiënten zo klein mogelijk te houden om te vermijden dat de antwoorden van een te klein aantal respondenten worden geëxtrapoleerd naar de betreffende subgroep in de populatie. De kleinste wegingcoëfficiënt bedraagt 0,32 (i.c. Brussel/man/65-74 jaar) en de grootste bedraagt 2,65 (i.c. Brussel/vrouw/15-24 jaar)⁵³.

Tabel 38: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Vlaanderen	Man	2,1699305	1,8157695	1,4525011	0,9940764	0,6913745	0,8048530
	Vrouw	0,8122696	0,6950023	1,2792941	1,2738777	1,0270779	1,3353251
Wallonië	Man	2,0252914	0,8121255	1,3405198	0,9789061	0,6378646	0,7079479
	Vrouw	0,9492324	0,5436973	1,4397764	1,0988243	1,0933915	1,5118100
Brussel	Man	1,9036366	1,2259588	0,7259605	1,0772421	0,5119952	0,3226834
	Vrouw	2,6527582	1,7568970	0,9216534	0,9958136	0,6006334	0,4155036

⁵³ Standaard wordt in sociaal-wetenschappelijk onderzoek een maximale wegingscoëfficiënt van (om en bij) 2,5 aanbevolen.

Methodologische **bijlagen**

3.3 Verwerking en analyse van de gegevens

In dit gedeelte wordt meer uitleg gegeven bij de analyses die werden uitgevoerd, zijnde:

- univariate analyses;
- bivariate analyses;
- significantietoetsen.

Het softwarepakket dat hiervoor gebruikt werd, is SPSS.

De resultaten werden verwerkt middels **kruistabulaties**⁵⁴ (bivariate analyses), met telkens weergave van de totale basis (univariate analyses). Elke tabel toont enerzijds het aantal respondenten in de betrokken subgroep (gewogen N), alsook het corresponderend kolompercentage (gewogen %). Waar dit zinvol was, werden tevens een aantal elementaire statistische kenmerken bepaald, zoals gemiddelde, mediaan, modus, enz.

De volgende kruistabulaties werden – op vraag van het BIPT – uitgevoerd:

- naar het gewest van de woonplaats van de respondenten;
- naar de leeftijdscategorie van de respondenten;
- naar het inkomensniveau van de respondenten;
- naar editie van het onderzoek (vgl. met de resultaten van voorgaande edities).

Voor elke kruistabulatie werd tevens aan de hand van een **significantietoets** (Chi², ANOVA, ...) nagegaan of een gevonden verschil (in antwoordpercentage of gemiddelde) tussen subgroepen, ook daadwerkelijk een verschil betrof of eerder aan toeval te wijten was. De bespreking van de resultaten beperkt zich tot verschillen die significant blijken.

In sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt van een significant verschil gesproken, indien de kans dat het gevonden verschil in de steekproef, ook een daadwerkelijk verschil in de populatie betreft, groter dan 95% is. Met andere woorden, er is minder dan 5% kans dat het gevonden verschil aan toeval te wijten is.

De kruistabulaties, met bijhorende significantietoets, werden gebundeld in een afzonderlijk tabellenrapport.

Vanaf editie 2016 werden enkel respondenten van 15 jaar tot en met 74 jaar in de steekproef opgenomen, terwijl in eerdere edities (i.c. 2012 tot en met 2015) geen maximum leeftijdsgrens was ingesteld⁵⁵. Om een correcte vergelijking van alle edities te kunnen uitvoeren, werden de steekproeven van de edities 2012 tot en met 2015 herwogen, waarbij de antwoorden van respondenten ouder dan 74 jaar niet in de resultaten zijn opgenomen.

⁵⁴ Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=100.

⁵⁵ In 2015 ontving het BIPT veel klachten van personen die een vragenlijst hadden gekregen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden. Om die reden werd beslist om vanaf editie 2016 een bovengrens in te stellen inzake leeftijd van de respondent.