



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BIPT

PERSBERICHT

De ontwikkelingen op de telecommunicatiemarkt vanuit het perspectief van de gebruiker

Brussel, 30 september 2014 - Het BIPT publiceert de resultaten van de jaarlijkse enquête door de UCL (Universit  catholique de Louvain) over hoe de gebruikers de Belgische elektronische-communicatiemarkt zien. Daaruit blijkt met name dat slechts  n op twee gebruikers het gevoel heeft goed geïnformeerd te zijn over zijn rechten. Daartegenover staat dat het aantal gebruikers die aangeven van operator te zijn veranderd, lichtjes stijgt.

Deze studie schetst een beeld van de Belgische telecommunicatiemarkt gezien door de ogen van de gebruikers in het eerste halfjaar (maart tot juni) van 2014. Ze is verricht op basis van een representatieve steekproef van 1217 gebruikers (4905 vragenlijsten verzonden). Het telecommunicatiegebruik, de manier waarop de gebruikers de operatoren bekijken en de houding van de consument komen aan bod. De studie buigt zich ook over de middelen die de consumenten gebruiken om de aanbiedingen en de tarieven op de markt te vergelijken, hun neiging om al dan niet van operator te veranderen en over de vraag of deze consumenten op de hoogte zijn van hun rechten inzake verbreking van het contract, van de verplichtingen van hun operator om ze te helpen het voordeligste tarief te krijgen, of van de mogelijkheden om hun nummer of, tijdelijk, hun mailadres te behouden wanneer ze naar een andere operator overstappen. Tot slot zijn de respondenten bevraagd over bepaalde elementen van de universele dienst zoals de inlichtingendiensten of de voorwaarden voor toegang tot het sociale tarief.

Hoewel sommige resultaten van die studie aantonen dat de houding van de consument lichtjes verandert in de afgelopen drie jaar (bijvoorbeeld wordt internettelefonie meer en meer, specifiek, gebruikt), blijkt ook dat er constanten en leemtes zijn die maar in geringe mate worden gevuld. **In de bijlage wordt herhaald welke middelen voor de gebruikers beschikbaar zijn om hun gebruik van de elektronische communicatie te optimaliseren.**

Zijn de gebruikers goed op de hoogte van hun rechten?

In het algemeen **is er in vergelijking met 2012 een vooruitgang in de perceptie die de gebruikers van hun niveau van kennis hebben, ook al is dat kennisniveau nog niet voldoende.** 36% van de gebruikers weten niet waar ze de einddatum van hun contract kunnen vinden en slechts 7% van hen weten dat deze op elke factuur te vinden is. Ze blijken ook nog onzeker te zijn over de momenten waarop men een contract zonder kosten kan verbreken, namelijk na zes maanden bij een contract van bepaalde duur en om het even wanneer bij een contract van onbepaalde duur, al zijn er meer gebruikers die inmiddels weten dat ze hun abonnement kunnen verbreken in geval van een prijsstijging (11% in 2012 en 20% in 2014).

Slechts 37% van de gebruikers herinneren zich van hun operator een voorstel voor tariefplan te hebben ontvangen gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon, maar het aantal onder hen die van tariefplan veranderen na dit voorstel te hebben ontvangen is in drie jaar beduidend gestegen: van 51% in 2012 naar 62% in 2014.

De meerderheid van de gebruikers heeft geen besef van de verbindingssnelheid die nodig is voor het basisgebruik van het internet, of hoe men nummers met toeslag kan identificeren. 82% van de gebruikers kennen de overdraagbaarheid van mobiele nummers maar slechts 67% die van vaste nummers, die nochtans eerder al bestond; er moet worden opgemerkt dat slechts 50% van de gebruikers die mogelijkheid kende in 2012. De consumenten die thuis internet hebben zijn in ruime mate niet op de hoogte van de mogelijkheid om hun e-mailadres nog enkele maanden te behouden wanneer ze van operator veranderen.

Veranderen de gebruikers van operator en waarom doen ze dat?

Slechts 31% van de gebruikers verklaren in de afgelopen drie jaar van operator te zijn veranderd; de cijfers liggen maar een tikkeltje hoger dan die van de vorige jaren. 16% van de gebruikers zijn in 2014 veranderd van vaste operator en 30% van mobiele operator (in de voorgaande jaren was er geen onderscheid gemaakt tussen deze categorieën). Het is voornamelijk omdat ze tevreden zijn (53%) of omdat ze geen zin hebben om te veranderen (29%) dat de anderen niet naar een andere operator overstappen.

Nochtans vinden de gebruikers dat het redelijk makkelijk is om van operator te veranderen, maar er zijn er meer die het makkelijker vinden om van mobiele operator te veranderen dan van vaste operator. Het dient te worden opgemerkt dat de gebruikers de verrichting tegenwoordig makkelijker vinden dan in 2012 en, nogal logisch, dat gebruikers die al van operator veranderd zijn die stap gemakkelijker inschatten dan wie dat nog niet heeft gedaan.

Net als in de andere jaren wordt de keuze van een operator vooral ingegeven door prijsgebonden criteria (67% verandert om te profiteren van een promotie bij een andere operator). Opvallend is dat sedert 2013 het bestaan van een interessant gebundeld aanbod bij een andere operator een zeer belangrijk element is geworden in de beslissing om te veranderen. Bovendien moet worden onderstreept dat een nogal hoog aantal gebruikers (25%) van operator verandert omdat ze met de vorige operator problemen hebben gehad. Deze problemen hadden vooral betrekking op televisie (54%), internet thuis (53%), mobiele telefonie (28%) en vaste telefonie (26%).

Maken de gebruikers gebruik van de middelen die voor hen ter beschikking staan?

Om de aanbiedingen met elkaar te vergelijken zijn verschillende mogelijkheden beschikbaar maar de consument maakt er nog altijd te weinig gebruik van; zo blijkt uit de enquête dat maar 41% van de personen die hebben ingetekend op een nieuwe dienst voordien de aanbiedingen hebben vergeleken; dat cijfer varieert nauwelijks in de loop der jaren. Bejaarden vergelijken het minst en personen tussen 25 en 44 jaar het meest. De kennis en het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) nemen echter toe: 11% heeft die gebruikt in 2014, terwijl dat in 2012 nog maar 2% was, en 46% zijn in 2014 op de hoogte van het bestaan ervan, terwijl dat slechts 33% was in 2012. Terwijl het aantal gebruikers die na het gebruik van de prijsvergelijker van operator of van tariefplan veranderen, constant blijft, is het nuttig op te merken dat de gebruikers van oordeel zijn dat de relevantie van de verkregen resultaten en het gebruiksgemak tussen 2012 en 2014 gestegen zijn.

Uit de vragen over de universele dienst is gebleken dat de bevraagde gebruikers weten dat er een sociaal tarief bestaat en in het algemeen de criteria kennen om het te krijgen.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Bijlage: Herinnering aan de rechten en maatregelen die voor gebruikers van telecommunicatie voorhanden zijn

Hoe kan men een juiste keuze maken uit de aanbiedingen?

- de site www.bestetarief.be staat gratis ter beschikking van de gebruikers; daar wordt een programma voor tariefvergelijking aangeboden, met daarin alle tariefplannen van de operatoren die op de Belgische markt aanwezig zijn; de consument kan daar het tariefplan vinden dat het voordeligst is voor zijn gebruikspatroon;
- het gebruikspatroon van elke consument is in principe steeds terug te vinden op zijn persoonlijke pagina op de website van zijn operator;
- elk jaar moet de operator op de factuur die naar een privéabonnee (of een zelfstandige of een kleine onderneming) wordt gestuurd, het tariefplan worden vermeld dat het meest geschikt is voor het gebruikspatroon;
- de gestandaardiseerde informatiefiches tonen alle tariefplannen van de operatoren in een gestandaardiseerde vorm waardoor het makkelijker is om te vergelijken; ze zijn beschikbaar in de winkels van de operatoren of op hun website, ze moeten deel uitmaken van het verkoopproces (in de winkel of online) en moeten bij het contract worden gevoegd.

Hoe kan men zonder kosten een contract verbreken?

Een privéabonnee (of een zelfstandige of een kleine onderneming) kan zonder kosten zijn contract verbreken in elk van de onderstaande gevallen:

- om het even wanneer bij een contract van onbepaalde duur;
- bij het verstrijken van het contract;
- na zes maanden bij een contract van bepaalde duur, ongeacht de oorspronkelijke duur van dat contract;
- bij een tariefstijging.

Opgelet: wanneer bij het contract een gratis of in prijs verlaagd toestel hoort, verstrekt de operator een tabel die over maximaal 24 maanden de bedragen vermeldt die betaald moeten worden om het toestel in kwestie terug te betalen in geval van contractverbreking.

Een contract mag soms vroeger dan zes maanden worden verbroken, afhankelijk van wat er in de algemene voorwaarden staat, mits de maandelijkse vergoedingen worden betaald die nog verschuldigd zijn tot het einde van de 6e maand.

Een abonnee die van operator verandert, kan zijn vaste (binnen dezelfde zone) of mobiele **oproepnummer behouden**. De operator neemt de formaliteiten voor zijn nieuwe klant op zich; deze laatste moet een "machtigingsbrief" ondertekenen om te bewijzen dat hij zijn nummer wil laten overdragen. De overdracht moet uitgevoerd zijn binnen één dag. Is het nummer niet overgedragen in minder dan 24 uur na de activering van de lijn of na een andere noodzakelijke

technische aanpassing, dan heeft de consument recht op een vergoeding van € 3 per dag vertraging.¹

Een abonnee die van internetoperator verandert kan de operator die hij verlaat vragen om zijn oude **mailadres** dat gebaseerd is op de handelsnaam van deze operator (ten minste 18 maanden) actief en zijn webruimte (minstens zes maanden) toegankelijk te laten.

Hoe kan men de kosten van de telecommunicatiediensten onder controle houden?

- een aanbod kiezen dat aangepast is aan zijn behoeften (het BIPT heeft bijvoorbeeld [een samenvattende tabel van de behoeften inzake internetsnelheid ten opzichte van de meest frequente toepassingen](#)) opgesteld;
- voor mobiele abonnees en mobiel internet moet de operator zijn klanten voorstellen om een plafond vast te leggen boven hun forfait. Hij verstuurt een eerste waarschuwings-sms wanneer het forfait is bereikt en een tweede sms wanneer het vastgelegde plafond is bereikt (standaard is dat plafond vastgesteld op € 50, btw inbegrepen). Het systeem verwittigt maar onderbreekt de dienst niet;
- wie op een smartphone of een tablet mobiele data gebruikt, heeft er belang bij om de aanbiedingen met elkaar te vergelijken alvorens een abonnement te nemen;
- het is mogelijk om de toegang tot nummers met toeslag te blokkeren op vaste en mobiele toestellen (zich wenden tot de operator en, ter herinnering, de blokkering is gratis);
- het gebruik van nummers met toeslag beperken: telefoonnummers van het type 090x of 070, alsook korte sms-nummers hebben een toeslag en kunnen leiden tot hoge kosten (lijst van de nummers met toeslag: [Oproepen en sms'en met toeslag](#)).

Hoe kan men problemen oplossen en vergoed worden?

Bij een technisch probleem of moeilijkheden met de dienstkwaliteit of facturering moet de abonnee zich tot zijn operator (klantendienst) richten en hem vragen het probleem op te lossen. Als de fout van de operator komt kan de klant een terugbetaling of een vergoeding vragen als compensatie voor de gebrekkige dienstverlening.

Zoals hierboven vermeld heeft de consument ook bij vertraging bij de nummeroverdracht recht op een vergoeding wegens vertraging.

Als de klant niet tevreden is met het antwoord van de operator, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor de telecommunicatie:

E-mail: plaintes@mediateurtelecom.be

De Ombudsdienst ontvangt ook de klachten voor kwaadwillige oproepen.

In geval van problemen met nummers met toeslag (nummers van het type 090x of 070 of korte sms-nummers) kunnen de klachten worden neergelegd bij de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (die ze eventueel zal doorsturen naar de ombudsman):

E-mail: klachten@telethicom.be

¹ In meer ingewikkelde gevallen (ondernemingen, verscheidene betrokken nummers) kan de vergoeding oplopen tot € 5 per nummer per dag vertraging.