



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Verslag
over
het toezicht op netneutraliteit
in België
(periode 1 mei 2025 – 30 april 2026)**

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen	3
1.1. Inleidende opmerkingen	3
1.2. Wettelijk kader	3
1.2.1. <i>Open-internettoegang</i>	3
1.2.2. <i>Toezicht en handhaving</i>	6
2. Toezicht op de Verordening door het BIPT	8
2.1. Toezicht op het invoeren van de uitzondering die toelaat verkeer te blokkeren wegens virusaanvallen.....	8
2.2. Besprekingen over het blokkeren van websites van het Russische regime die vallen onder sancties aangenomen door de EU	8
2.3. Controle van de informatieverstopping over de kwaliteit van de dienstverlening van mobiele diensten	9
2.4. Klachten over de naleving van Verordening 2015/2120	9
2.4.1. <i>Klachten over de eigen modem</i>	10
2.4.2. <i>Klacht over de verplichte koppeling internet en TV Box</i>	11
2.4.3. <i>Klachten over gebrekkige internetconnectiviteit</i>	11
2.4.4. <i>Klachten over discriminerende internettoegang</i>	13
2.4.5. <i>Klachten over onbereikbare webdomeinen</i>	13
2.4.6. <i>Klacht over 'onbeperkt' internet</i>	14
3. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.....	15
4. Conclusie.....	16

1. Algemeen

1.1. Inleidende opmerkingen

1. Sinds 2017 publiceert het BIPT jaarlijks een verslag over het toezicht dat het in het voorgaande jaar heeft uitgeoefend op de naleving van Verordening (EU) 2015/2120 van 25 november 2015 tot vaststelling van maatregelen betreffende toegang tot een open internet en eindgebruikersprijzen voor communicatie binnen de Europese Unie en tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG en Verordening (EU) nr. 531/2012 (hierna "Verordening 2015/2120", "de open-internetverordening" of "de verordening" genoemd).
2. Dit verslag heeft betrekking op het toezicht dat is uitgeoefend in de periode van 1 mei 2025 tot en met 30 april 2026. Het wordt uiterlijk op 30 juni 2026 toegezonden aan de Europese Commissie en het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie ("BEREC").
3. Op 27 mei 2026 heeft het BIPT zijn ontwerpjaarverslag over het toezicht op netneutraliteit in België voorgelegd aan de CSA, de VRM en de Medienrat. Aangezien netneutraliteit ook betrekking heeft op inhoudelijke kwesties, oefent het BIPT zijn toezichthoudende taak uit in samenwerking met de audiovisuele mediatoezichthouders.
4. De CSA, de VRM en de Medienrat werden meer bepaald verzocht het ontwerp te wijzigen en/of aan te vullen met het oog op de publicatie ervan en de voorlegging aan de Europese Commissie en het BEREC. In dit verslag is rekening gehouden met deze bijdragen.

1.2. Wettelijk kader

1.2.1. Open-internettoegang

5. Het hoofddoel van Verordening 2015/2120 is de gelijke en niet-discriminerende behandeling van verkeer in het kader van de levering van internettoegangsdiensten en de daarmee verband houdende rechten van eindgebruikers te waarborgen. Dus zij « *beoogt de eindgebruikers te beschermen en tevens de ononderbroken werking van het internet-ecosysteem als motor van innovatie te waarborgen*»¹.
6. Met het oog hierop bepaalt artikel 3 van deze verordening het volgende:

"Artikel 3

Waarborgen van open-internettoegang

1. Eindgebruikers hebben het recht om toegang te krijgen tot informatie en inhoud en deze te delen, toepassingen en diensten te gebruiken en aan te bieden, en gebruik te maken van de eindapparatuur van hun keuze, ongeacht de locatie van de eindgebruiker

¹ Verordening 2015/2120, considerans (1).

of de aanbieder, en ongeacht de locatie, herkomst of bestemming van de informatie, inhoud, toepassing of dienst, via hun internettoegangsdienst.

Dit lid laat onverlet het Unierecht of het nationale recht dat in overeenstemming is met het Unierecht, met betrekking tot de rechtmatigheid van de inhoud, toepassingen of diensten.

2. Overeenkomsten tussen aanbieders van internettoegangsdiensten en eindgebruikers over commerciële en technische voorwaarden en de kenmerken van internettoegangsdiensten zoals prijs, datavolumes of snelheid, en alle commerciële praktijken van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen de uitoefening van de in lid 1 bedoelde rechten van eindgebruikers niet beperken.

3. Aanbieders van internettoegangsdiensten behandelen bij het aanbieden van internettoegangsdiensten alle verkeer op gelijke wijze, zonder discriminatie, beperking of interferentie, en ongeacht de verzender en de ontvanger, de inhoud waartoe toegang wordt verleend of die wordt verspreid, de gebruikte of aangeboden toepassingen of diensten, of de gebruikte eindapparatuur.

De eerste alinea belet aanbieders van internettoegangsdiensten niet om redelijke verkeersbeheersmaatregelen te treffen. Om als redelijk te worden beschouwd, moeten die maatregelen transparant, niet-discriminerend en evenredig zijn, en mogen zij niet berusten op commerciële overwegingen, maar op objectief verschillende technische kwaliteitsvereisten van specifieke categorieën verkeer berusten. Zulke maatregelen hebben geen betrekking op het toezicht op specifieke inhoud en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk

Aanbieders van internettoegangsdiensten treffen geen verkeersbeheersmaatregelen die verder gaan dan de in de tweede alinea bedoelde maatregelen, en gaan met name niet over tot het blokkeren, vertragen, wijzigen, beperken of degraderen van, interfereren met of discrimineren tussen specifieke inhoud, toepassingen of diensten, of specifieke categorieën daarvan, behalve indien — en slechts zolang — dit nodig is om:

a) te voldoen aan de wetgevingshandelingen van de Unie of de nationale wetgeving die in overeenstemming is met het Unierecht, waar de aanbieder van de internettoegangsdiensten onder valt, of aan de met het Unierecht in overeenstemming zijnde maatregelen ter uitvoering van dergelijke wetgevingshandelingen van de Unie of dergelijke nationale wetgeving, met inbegrip van beslissingen van rechters of overheidsinstanties die ter zake bevoegd zijn;

b) de integriteit en de veiligheid van het netwerk, van de diensten die via dit netwerk worden aangeboden en van de eindapparatuur van de eindgebruikers te beschermen;

c) nakende netwerkcongestie te voorkomen en de effecten van uitzonderlijke of tijdelijke netwerkcongestie te beperken, op voorwaarde dat gelijkwaardige soorten verkeer gelijk worden behandeld.

4. Verkeersbeheersmaatregelen mogen slechts verwerking van persoonsgegevens met zich brengen indien dergelijke verwerking noodzakelijk en evenredig is om de doelstellingen van lid 3 te verwezenlijken. Deze verwerking geschiedt overeenkomstig

Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad. Verkeersbeheersmaatregelen voldoen tevens aan Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad.

5. Het staat aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, en aanbieders van inhoud, toepassingen en diensten vrij om naast internettoegangsdiensten andere diensten aan te bieden die geoptimaliseerd zijn voor specifieke inhoud, toepassingen of diensten of een combinatie daarvan, indien de optimalisatie nodig is om te voldoen aan kwaliteitsvereisten voor inhoud, toepassingen of diensten voor een specifiek kwaliteitsniveau.

Aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen deze diensten uitsluitend aanbieden of faciliteren indien de netwerkcapaciteit groot genoeg is om de diensten aan te bieden ter aanvulling op verleende internettoegangsdiensten. Deze diensten mogen niet worden gebruikt of aangeboden ter vervanging van internettoegangsdiensten, en mogen geen nadelige invloed hebben op de beschikbaarheid of de algemene kwaliteit van internettoegangsdiensten voor eindgebruikers.

7. Om de toegang tot een open internet te waarborgen, bepaalt artikel 4 van de verordening overigens het volgende:

"1. Aanbieders van internettoegangsdiensten zorgen ervoor dat in contracten die internettoegangsdiensten omvatten ten minste het volgende wordt opgenomen:

a) informatie over de wijze waarop de door de betrokken aanbieder getroffen verkeersbeheersmaatregelen de kwaliteit van internettoegangsdiensten, de privacy van de eindgebruikers en de bescherming van hun persoonsgegevens kunnen beïnvloeden;

b) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop iedere vorm van beperking in volume, snelheid en andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk internettoegangsdiensten, en met name op het gebruik van inhoud, toepassingen en diensten kunnen beïnvloeden;

c) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop de in artikel 3, lid 5, bedoelde diensten waarop de eindgebruiker zich abonneert in de praktijk de internettoegangsdiensten die aan die eindgebruiker worden aangeboden, kunnen beïnvloeden;

d) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de minimale, de normaliter beschikbare, de maximale en de geadverteerde download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten in geval van vaste netwerken, dan wel de geraamde maximale en geadverteerde download- en uploadsnelheid van internettoegangsdiensten in geval van mobiele netwerken, en over de wijze waarop aanzienlijke afwijkingen van de respectieve geadverteerde download- en uploadsnelheden de in artikel 3, lid 1, vastgelegde rechten van de eindgebruikers kunnen beïnvloeden;

e) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de rechtsmiddelen die de consument overeenkomstig het nationale recht ter beschikking staan in geval van een voortdurende of regelmatig voorkomende discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit

van de dienstverlening en de overeenkomstig de punten a) tot en met d) aangegeven prestaties.

Aanbieders van internettoegangsdiensten publiceren de in de eerste alinea bedoelde informatie.

2. Aanbieders van internettoegangsdiensten voeren transparante, eenvoudige en efficiënte procedures in om klachten van eindgebruikers in verband met de rechten en verplichtingen neergelegd in artikel 3 en in lid 1 van dit artikel te behandelen.

3. De voorschriften in de leden 1 en 2 vormen een aanvulling op de voorschriften in Richtlijn 2002/22/EG en beletten de lidstaten niet aanvullende toezicht-, informatie- en transparantievoorschriften, onder meer betreffende de inhoud, de vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, te behouden of in te voeren. Die voorschriften stroken met deze verordening en met de betreffende bepalingen van Richtlijnen 2002/21/EG en 2002/22/EG.

4. Elke voortdurende of regelmatig voorkomende significante discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties die de aanbieder van internettoegangsdiensten overeenkomstig lid 1, onder a) tot en met d), heeft aangegeven, wordt, indien de betreffende feiten zijn vastgesteld door een door de nationale regelgevende instantie gecertificeerd toezichtsmechanisme, als tekortkoming in de nakoming beschouwd met het oog op het activeren van de rechtsmiddelen waarover de consument overeenkomstig het nationale recht beschikt.

Dit lid is slechts van toepassing op contracten die gesloten of hernieuwd zijn vanaf 29 november 2015."

1.2.2. Toezicht en handhaving

8. Overeenkomstig artikel 5, eerste lid, eerste alinea, van de Open Internet Verordening hebben de nationale regelgevende instanties (hierna ook "de NRI's") als taak:
 - nauwlettend toezicht te houden op en te zorgen voor de naleving van de artikelen 3 en 4 van Verordening 2015/2120, en
 - de voortdurende beschikbaarheid te bevorderen van niet-discriminerende internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.

9. Daartoe kunnen NRI's "*voorschriften inzake technische kenmerken, minimale vereisten inzake de kwaliteit van de dienstverlening en andere passende en noodzakelijke maatregelen opleggen aan een of meer aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten.*"²

² Verordening 2015/2120, art. 5, lid 1, eerste alinea, tweede zin.

10. In overeenstemming met artikel 5, eerste lid, tweede alinea, van de Open Internet Verordening moeten NRI's "publiceren jaarlijks verslagen over hun toezicht en hun bevindingen, en doen deze verslagen toekomen aan de Commissie en BEREC".
11. Dit verslag is het verslag dat onder deze bepaling valt.
12. Overeenkomstig de [BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation](#)³ (hierna ook: "de Berec-richtsnoeren" of kortweg: "de richtsnoeren") zal dit verslag de periode beslaan van 1 mei 2025 tot en met 30 april 2026 en opgeleverd worden tegen 30 juni 2026.
13. Met betrekking tot de jaarlijkse rapportering van NRI's bevelen de richtlijnen bovendien ook het volgende aan:

"183. De verslagen moeten niet alleen worden gepubliceerd maar ook bezorgd worden aan de Commissie en aan Berec. Opdat de Commissie en Berec de verslagen makkelijker kunnen vergelijken beveelt Berec aan dat de NRI's ten minste de volgende hoofdstukken in hun jaarlijkse verslag opnemen:

- *algemene beschrijving van de nationale situatie inzake naleving van de verordening;*
- *beschrijving van de controleactiviteiten door de NRI;*
- *het aantal en de soort van klachten of inbreuken m.b.t. de verordening;*
- *de voornaamste resultaten van enquêtes die zijn gehouden over het toezicht op en de handhaving van de verordening;*
- *de voornaamste resultaten en waarden die de technische metingen en evaluaties hebben opgeleverd die verricht zijn met betrekking tot het toezicht op en de handhaving van de verordening;*
- *een beoordeling van de constante beschikbaarheid van niet-discriminerende internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die vorderingen in de technologie weerspiegelen;*
- *maatregelen aangenomen/toegepast door de NRI's krachtens artikel 5, lid 1.*"⁴

³ Zie nr. 182 van deze richtsnoeren, gepubliceerd op <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>

⁴ Originele Engelse tekst:

"183. As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:

- *overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;*
- *description of the monitoring activities carried out by the NRA;*
- *the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;*
- *main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;*
- *measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1).*"

2. Toezicht op de Verordening door het BIPT

2.1. Toezicht op het invoeren van de uitzondering die toelaat verkeer te blokkeren wegens virusaanvallen

14. Operatoren kunnen berichteninhoud scannen om schadelijke of frauduleuze sms'en te detecteren en blokkeren. Gebruikers die vermoedelijk besmet zijn met sms-malware worden tijdelijk geblokkeerd. De gebruiker kan de blokkering zelf opheffen nadat de malware is verwijderd. Bij nieuw verdacht sms-verkeer kan opnieuw een tijdelijke blokkering volgen.

2.2. Besprekingen over het blokkeren van websites van het Russische regime die vallen onder sancties aangenomen door de EU

15. De zogenaamd "mediasancties" aangenomen door de EU tegen het Russische regime werden ook in de huidige verslaggevingsperiode aangevuld. De mediasancties omvatten⁵ de schorsing van omroepactiviteiten van aangeduide entiteiten. Het is de operatoren ook verboden inhoud afkomstig van deze Russische media-entiteiten uit te zenden, "onder andere door transmissie of distributie, ongeacht het middel, bijvoorbeeld via kabel, satelliet, IP-TV, internetproviders, internetplatforms of applicaties voor het delen van video's, ongeacht of deze nieuw of voor-geïnstalleerd zijn"⁶.
16. In de periode waarop dit verslag betrekking heeft, zijn geen bijkomende entiteiten toegevoegd. De Belgische regelgevers hebben rekening gehouden met de evolutie van de Europese maatregelen die - als sanctie tegen Rusland - het uitzenden van en het verlenen van toegang tot bepaalde Russische media verbieden. Als gevolg hiervan en boven op de relaties met de ISP's en in het kader van een samenwerking tussen de Belgische regulatoren, hebben de CSA en de VRM de voornaamste operatoren van Belgische netwerken geïnformeerd en de Medienrat heeft een videoplatform dat onder zijn bevoegdheid valt geïnformeerd.
17. Het BIPT is van oordeel dat de ISP's deze blokkering kunnen implementeren via DNS Blocking. Deze techniek stelt de ISP in staat ervoor te zorgen dat de eindgebruikers van de internettoegangsdienst en daaraan verbonden DNS-dienst de betrokken websites niet meer kunnen bereiken via de gebruikelijke domeinnamen voor deze websites.

⁵ De beperkende maatregelen gehanteerd voor de Russische media kaderen respectievelijk in Verordening (EU) nr. 883/2014 van 31 juli 2014 van de Raad betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, Officieel Publicatieblad, 31 juli 2014, nr. L 229, en het Besluit 2014/512/GBVB van 31 juli 2014 van de Raad betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, Officieel Publicatieblad, 31 juli 2014, nr. L 229, blz. 13, die meermaals werden gewijzigd sinds maart 2022. In een van die gewijzigde versies werd het eveneens verboden om reclame te maken voor producten of diensten in inhoud geproduceerd of verspreid door de bedoelde Russische media.

⁶ Europese Verordening nr. 833/2014, art. 2*septies*, § 1. Zie ook Besluit 2014/512/GBVB, art. 4*octies*, § 1. Later reclame maken voor producten of diensten in inhoud geproduceerd of verspreid door de bedoelde Russische media is eveneens verboden.

18. De rol van het BIPT in dit dossier is van technische en coördinerende aard, in het bijzonder over ISP's. Ter ondersteuning van de ISP's deelt het BIPT een niet limitatieve lijst van te blokkeren domeinnamen met de voornaamste ISP's.

2.3. Controle van de informatievervalschafting over de kwaliteit van de dienstverlening van mobiele diensten

19. Op grond van de factoren uiteengezet in het vorige jaarverslag is er een controle lopende bij de vier mobiele netwerkoperatoren in België over de manier waarop zij consumenten inlichten over het kwaliteitsniveau van de dienstverlening op mobiele netwerken⁷. De controle werd opgestart door middel van een vragenlijst, die de mobiele netwerkoperatoren dienden te beantwoorden per merk dat op de Belgische residentiële markt wordt uitgebraat.
20. De antwoorden op de vragenlijst werden intern geanalyseerd en betreffende één operator ook besproken in een werkvergadering.
21. Sommige vragen uit de lijst hebben betrekking op de [kwaliteitsbarometer van het BIPT](#). De indicatoren die in deze barometer zijn opgenomen, werden vastgelegd in de [beslissing van het BIPT van 15 juli 2015](#) over de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten. Deze beslissing legt aan operatoren of dienstverleners (met inbegrip van eventuele MVNO's) met meer dan 40.000 abonnees de verplichting op om kwaliteitsindicatoren van de dienstverlening te publiceren.
22. Aan het einde van de verslaggevingsperiode waren de beslissingen die toelieten om de uiteindelijke externe acties te ontwikkelen nog niet genomen⁸. De beschrijving van de externe acties zal dan ook worden opgenomen in het verslag van de volgende periode.
23. In lijn met het onderwerp van de vragenlijst heeft het BIPT wel nieuwe consumenteninformatie over het meten van de mobiele internetsnelheid ontwikkeld voor zijn website en andere tips uitgewerkt over acties die consumenten kunnen ondernemen wanneer zij een gebrekkige mobiele internetsnelheid ervaren⁹.

2.4. Klachten over de naleving van Verordening 2015/2120

24. Het BIPT is geen instantie die individuele klachten behandelt. Het BIPT behandelt klachten of vragen wel als signalen, waarop het (mee) zijn beslissingen baseert om op te

⁷ Waaronder de verlening van een internettoegangsdienst

⁸ Er moest een controle worden uitgevoerd van de bijgewerkte gegevens over het aantal abonnees van de exploitanten, om na te gaan wie er mogelijk nieuw onder het besluit van 2015 vallen.

⁹ Zie de FAQ's

- [Mijn mobiel internet lijkt trager dan beloofd \(1\) – Wat is de eerste stap? | BIPT](#);

- [Mijn mobiel internet lijkt trager dan beloofd \(2\) – Hoe meet ik de snelheid? | BIPT](#) en

- [Mijn mobiel internet lijkt trager dan beloofd \(3\) – Wanneer en bij wie kan ik een klacht indienen? | BIPT](#)

treden om structureel tekortkomingen op de markt, ten aanzien van de wetgeving en de belangen die het BIPT dient na te streven, op te lossen.

25. In de voorbije periode werd het BIPT vijftien keer gecontacteerd rond onderwerpen die verband hielden met de belangen die de Open Internet Verordening nastreeft.
26. Voor de opmaak van deze editie van zijn jaarlijks verslag, bevroeg het BIPT ook de Ombudsdienst voor de telecommunicatie.
27. Omdat de classificatie van het klachtenbeheerssysteem van de Ombudsdienst momenteel geen specifieke rubriek(en) over 'netneutraliteit' bevat, was het niet mogelijk om precieze cijfers van het aantal bemiddellingsaanvragen te bezorgen, al wordt het aantal relevante klachten voor de periode 01 mei 2025 – 30 april 2026 ruw geschat op 20 à 30. In het algemeen is de Ombudsdienst van oordeel dat het aantal klachten, dat direct of indirect betrekking heeft op de belangen die de Open Internet Verordening beoogt te beschermen, eerder beperkt en niet systematisch is, maar dat er wel duidelijke knelpunten bestaan in de praktische naleving van de regels.
28. De preciezere verslaggeving hieronder is thematisch samengesteld en bevat zowel informatie over de klachten behandeld door het BIPT als klachten behandeld door de Ombudsdienst voor de telecommunicatie. In essentie hadden deze betrekking op de eigen modem, de verplichte koppeling internet en TV Box, gebrekkige internetconnectiviteit, discriminerende internettoegang, onbereikbare webdomeinen en 'onbeperkt' internet.

2.4.1. Klachten over de eigen modem

29. Het recht op vrije modemkeuze is geoperationaliseerd op 1 november 2024. Het BIPT heeft in de betrokken periode vijf klachten ontvangen over het gebruik van de eigen modem. Het merendeel van de klachten had betrekking op problemen bij de activatie van de eigen modem door het ontbreken van de juiste instellingen of configuratiegegevens, of onduidelijkheden in het activatieproces.
30. Twee klanten hadden problemen met het aansluiten van hun TV-box via de eigen modem. Deze klachten werden na tussenkomst van het BIPT, waarbij indien nodig ook de fabrikant van de modem gecontacteerd werd, opgelost. Indien nodig werd extra informatie op de website van de operator geplaatst.
31. Daarnaast had een klacht betrekking op het gebruik van een eigen modem bij zakelijke diensten. Deze lijnen waarbij een extra SLA voorzien is, zijn echter uitgesloten van het besluit van het BIPT van 26 september 2023 betreffende identificering van het netwerkaansluitpunt, waardoor het BIPT geen verder gevolg heeft gegeven aan deze klacht.
32. Een andere klacht ging over de combinatie van een vast IP adres met een eigen modem wat volgens de operator niet nodig was. Na tussenkomst van het BIPT bleek dat de operator enkel een vast IP adres geeft voor B2B-diensten en in combinatie met een hogere SLA. Het BIPT kon bijgevolg de klacht niet verder behandelen.

33. De Ombudsdienst voor telecommunicatie meldt dat een aanzienlijk deel van de klachten die gerapporteerd werden aan het BIPT te maken heeft met de vrije modemkeuze. In de praktijk vinden de gebruikers bij het gebruik van een eigen modem vaak hinder door gebrekkige ondersteuning, technische compatibiliteitsproblemen, trage of ontbrekende activatieprocedures en soms zelfs foutieve of onvolledige informatie van operatoren.

2.4.2. Klacht over de verplichte koppeling internet en TV Box

34. In een klacht aan het BIPT was de klager van oordeel dat een operator die het gebruik van zijn TV-box koppelde aan de voorwaarde dat de klant ook een internetabonnement bij hem afnam, handelde in strijd met de Open Internet Verordening.
35. Het BIPT antwoordde dat de Open Internet Verordening niet inhoudt dat een operator die televisiediensten aanbiedt via een decoder deze ook beschikbaar dient te stellen aan klanten die niet beschikken over een internetabonnement bij diezelfde operator.

2.4.3. Klachten over gebrekkige internetconnectiviteit

36. Het BIPT ontving vijf punctuele klachten of vragen om onderzoek die het klasseert onder klachten over gebrekkige internetconnectiviteit. <https://www.bipt-data.be/nl>
37. Twee ervan klaagden een als gebrekkig ervaren mobiele netwerkdekking aan¹⁰, twee een ervaring van instabiel "vast" internet op straat-/wijkniveau en één klacht handelde over een gebrekkig ervaren internetconnectie op een specifieke vaste locatie (eigen adres).

2.4.3.1. Op vlak van mobiele netwerken

38. De klachten over mobiele dekking werden ingediend door professionele gebruikers, met gerapporteerde impact op bijvoorbeeld betalingen door klanten en vergezeld van een vraag tot compensatie van geleden schade of nadeel.
39. In zijn antwoorden wees het BIPT er in eerste instantie op dat
- 39.1. aan de mobiele operatoren algemene verplichtingen van dekking (buitenshuis) opgelegd zijn. De verplichtingen moeten nageleefd worden ten aanzien van een territoriale dekking van België enerzijds en een bepaald percentage van de bevolking anderzijds en zijn daarom niet gebaseerd op specifieke adressen.
- 39.2. er publicaties over dekking zijn bij zowel de operator als het BIPT.¹¹
- 39.3. de ervaring van gebrek aan netwerkdekking ook te wijten kan zijn aan werken, waarover sommige operatoren ook publiceren.¹²

¹⁰ Waarvan één in meer dan twee volledige provincies.

¹¹ Zie het [ATLAS](#)-platform, waarin het BIPT per technologie en per operator de gemeten buitendekkingsgegevens weergeeft.

¹² In één van de twee gevallen bleken er werken aan de gang te zijn.

- 39.4. als de klant over een wifiverbinding beschikt, hij een gebrek aan indoordekking voor telefonie kan oplossen door in de telefooninstellingen op te geven dat hij wifigesprekken wenst te voeren (via *Voice over Wi-Fi* of "VoWiFi") en dat operatoren (of andere providers) ook individuele oplossingen kunnen voorstellen om de dekking van het mobiele netwerk uit te breiden, bijvoorbeeld door gsm-repeaters te installeren.¹³
- 39.5. recente en technisch geschikte toestellen doorgaans een betere ervaring geven dan oudere toestellen.
- 40. Vervolgens legde het BIPT uit dat
 - 40.1. individuele klachten over de dienstverlening in de eerste plaats onder de contractuele relatie tussen de klant en de operator vallen en – in tweede lijn – onder de bemiddelingsbevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.
 - 40.2. het BIPT geen toezicht uitoefent op de individuele dossierbehandeling door de Ombudsdienst en evenmin kan tussenkomen in lopende bemiddelingsprocedures.
 - 40.3. het BIPT niet bevoegd is om uitspraken te doen over de eventuele niet-naleving van het contract en een daaraan gelieerde schadevergoedingsclaim en dat de Hoven en Rechtbanken hieromtrent een exclusieve (beslissings)bevoegdheid hebben.
 - 40.4. het BIPT ook niet bevoegd is voor (beweerde) misleidende informatieverstrekking door operatoren in het kader van verkoopadvies, winkelcommunicatie of commerciële gesprekken, maar dat de bevoegde instantie hiervoor de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie is of de stakingsrechter.
- 41. Niettemin registreert het BIPT de ontvangen klachten als een signaal met betrekking tot de ervaren netwerkprestaties in een bepaalde regio. Dergelijke signalen worden meegenomen in de algemene monitoring van de mobiele netwerken.

2.4.3.2. Op vlak van netwerken op een vaste locatie

- 42. De klachten over de gebrekkig ervaren snelheid op het vaste netwerk werden beantwoord aan de hand van gelijkaardige principes, te weten
 - 42.1. het verstrekken van de nodige uitleg¹⁴ en

¹³ Het BIPT wees ook specifiek door naar de uitleg op <https://www.bipt.be/consumenten/indoordekking-mobiele-netwerken>.

¹⁴ In casu hield deze uitleg in dat

- i. de internetaanbieder verplicht is corrigerende maatregelen te treffen wanneer er een voortdurend of regelmatig voorkomend aanzienlijk verschil bestaat tussen de contractueel overeengekomen dienst en de werkelijk geleverde dienst

42.2. het noteren van de klacht als een signaal voor het BIPT.

43. Het BIPT noteert klachten over (ervaren) meer algemene netwerkproblemen als signalen, omdat hij eraan houdt dat de operatoren hun meer algemene connectiviteitsverplichtingen respecteren. In die optiek werd de klager, waar relevant¹⁵, uitgenodigd om aanwijzingen van structurele consumentenschade in zijn straat/regio aan het BIPT te bezorgen en werd er ten behoeve van de getroffen gebruikers informatie bezorgd over het accuraat meten van de internetsnelheid.¹⁶

2.4.4. Klachten over discriminerende internettoegang

44. Een aantal gebruikers deed een beroep op de Ombudsdienst omdat ze vermoedens hadden van (selectieve) snelheidsbeperkingen of verkeersbeheer door operatoren, vooral tijdens piekuren of bij specifiek gebruik (zoals online gaming).
45. In hun standpunt aan de Ombudsdienst legde de operator telkens uit dat de maximale snelheid van bepaald dataverkeer beperkt kan worden op plaatsen waar haar netwerk dreigt verzadigd te geraken. Hoewel het volgens de operator hier een toepassing van 'traffic shaping' betrof¹⁷, waarbij de regels rond netneutraliteit niet in het gedrang kwamen, leidt dit bij gebruikers tot wantrouwen en discussies over transparantie en contractuele of wettelijke prestaties.
46. Eén klacht ingediend bij het BIPT bracht een app van een e-sim provider onder de aandacht van het BIPT, die volgens de klager gedifferentieerde tariefpraktijken omvatte die niet toepassings-agnostisch waren.
47. Navraag binnen BEREC bracht aan het licht dat de klacht toegezonden werd aan meerdere NRA's. Het dossier is nog in onderzoek.

2.4.5. Klachten over onbereikbare webdomeinen

48. Het BIPT ontving twee klachten over de blokkering van websites door een operator (en de beweerde onmogelijkheid tot deblokkering). De klagers waren het er niet mee eens dat de ISP de toegang tot bepaalde websites als malafide bestempelde (c.q. de bescherming van de veiligheid van netwerken en diensten inriep) en dat ze niet de mogelijkheid kregen om de filtering uit te schakelen of te weigeren.

-
- ii. als deze maatregelen geen afdoend resultaat opleveren, de klager recht heeft op contractuele herstelmaatregelen, waaronder schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
 - iii. als deze maatregelen er niet komen, het BIPT niet kan optreden in een individueel contractueel geschil, maar dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie kan bemiddelen
 - iv. de rechter een bindende beslissing kan nemen in het geschil, met name indien de klager na de bemiddeling door de Ombudsdienst nog geen bevredigende oplossing heeft bereikt.

¹⁵ Dit is niet relevant bij een klacht over een gebrekkig ervaren internetsnelheid op adresniveau.

¹⁶ Concreet gebeurde dit door te verwijzen naar de informatie en instructies zoals vermeld op de website van het BIPT op <https://www.bipt.be/consumenten/faq/mijn-vast-internet-lijkt-trager-dan-beloofd-2-hoe-meet-ik-de-snelheid>

¹⁷ Zie ook de beschrijving van de klacht over de beperking in snelheid van Steam downloads opgenomen in het vorige jaarverslag.

49. Bij nader onderzoek bleek het te gaan om een app van een ISP die van het downloaden van deze app geen voorwaarde maakt om connectie met het internet te krijgen. In die omstandigheden kon er volgens het BIPT geen sprake zijn van een schending van de Open Internet Verordening.
50. In één van de twee klachten werden de ingeroepen elementen rond transparantie, proportionaliteit en onmogelijkheid tot deblokkering onderzocht, maar verworpen op basis van de gedane vaststellingen¹⁸.

2.4.6. Klacht over 'onbeperkt' internet

51. Eén klager bij het BIPT begreep niet waarom zijn ISP toch een beperking van zijn mobiele internet instelde na een maandelijks verbruik onder 300 GB aan mobiele data in het kader van een abonnement waarin 'onbeperkt mobiel' was inbegrepen.
52. Na onderzoek van de klacht bleek dat de klager uitging van het verbruik gemeten op zijn smartphone. Het BIPT legde uit dat dit gemeten verbruik kan verschillen van datgene dat gemeten en getoond wordt door de operatorsystemen en raadde de klager een beroep bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie aan, indien hij zijn individueel geval verder wou laten onderzoeken.

¹⁸ Waaronder in één geval de vaststelling dat de website waartoe de klager toegang vroeg door de Franse Justitie veroordeeld werd voor piraterij.

3. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek

53. Tijdens de rapporteringsperiode is het BIPT zich blijven inzetten voor de continue beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op een kwaliteitsniveau dat in overeenstemming is met de stand van de techniek.
54. Als coördinator van initiatieven op het gebied van netwerkkwaliteit heeft het BIPT in dit verband de atlas van de vaste en mobiele dekking beheerd en bijgewerkt. Het doel ervan is om de evolutie van de uitrol van de netwerken in België te volgen en de gebruiker transparantie te geven wat betreft de beschikbaarheid van netwerken. Beide atlassen worden gepubliceerd in het dataportaal van het BIPT: www.bipt-data.be/nl.
55. Aan de hand van de [vaste kaarten](#)¹⁹ kan het BIPT onder andere de zogenaamde witte zones identificeren, waarin huishoudens nog niet beschikken over een toegang tot een internetverbinding met een snelheid van 100 Mbps. Verder kunnen eindgebruikers hun adres ingeven op de tool om zo alle aanwezige netwerken, de technologieën, en maximale down- en uploadsnelheden op het adres te visualiseren.
56. De kaarten met betrekking tot de [mobiele dekking](#)²⁰ geven de dekking weer die wordt voorspeld door de operatoren op het Belgische grondgebied. Het BIPT controleerde de betrouwbaarheid ervan via ad-hoc metingen op het terrein en de door de operatoren verzonden gegevens worden bij publicatie steeds gecorrigeerd door het BIPT aan de hand van de door het BIPT uitgevoerde controles.
57. Tijdens de periode waarop dit verslag slaat heeft het BIPT dekkingsmetingen laten uitvoeren op de Belgische treinlijnen die toegankelijk zijn voor passagiers. Het BIPT kijkt nu hoe deze gegevens toegevoegd kunnen worden aan het dataportaal ter uitbreiding van de atlas om op die manier de eindgebruikers bijkomend te informeren.
58. Om consumenten te helpen een geïnformeerde keuze te maken, stelt het BIPT hen naast de kaarten met de vaste en mobiele dekking twee informatieve lijsten ter beschikking: (i) een [lijst van mobiele operatoren](#) en (ii) een [lijst van vaste en convergente operatoren](#). Deze lijsten geven een overzicht van de operatoren die actief zijn op de Belgische residentiële markt en specificeren voor elk van hen de netwerken die ze gebruiken. Zodra een consument weet welk netwerk de beste vaste en/of mobiele dekking biedt op zijn adres, kan hij aan de hand van deze informatie gemakkelijk de operatoren identificeren die dat netwerk gebruiken.

¹⁹ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

²⁰ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/mobile>

4. Conclusie

59. In dit tiende jaarlijks verslag over het toezicht op netneutraliteit, heeft het BIPT alle activiteiten beschreven die het in de periode van 1 mei 2025 tot en met 30 april 2026 heeft ondernomen in het kader van netneutraliteit.
60. Inzake het feitelijk toezicht op de verordening, is terdege rekening gehouden met de toepassing van uitzonderingen op het beginsel van de gelijke behandeling van internetverkeer, zoals de uitzondering waarbij verkeer mag worden geblokkeerd in geval van cyberaanvallen, net als met het overleg met de sector en BEREC om de tenuitvoerlegging te coördineren van de blokkering van websites van omroepdiensten uit het Russische regime die door de EU zijn gesanctioneerd.
61. Op grond van de factoren uiteengezet in het vorige jaarverslag is er een controle lopend bij de vier mobiele netwerkoperatoren in België over de manier waarop zij consumenten inlichten over het kwaliteitsniveau van de dienstverlening op mobiele netwerken, waaronder de verlening van een internettoegangsdienst. De controle werd opgestart door middel van een vragenlijst, waarvan de antwoorden intern geanalyseerd werden. Aan het einde van de verslaggevingsperiode waren de beslissingen die toelieten om de uiteindelijke externe acties te ontwikkelen nog niet genomen. De beschrijving van de externe acties zal dan ook worden opgenomen in het verslag van de volgende periode.
62. Tijdens de rapporteringsperiode heeft het BIPT vijftien klachten geregistreerd die betrekking hadden op belangen die worden beschermd door de verordening inzake open internettoegang. De behandelde thema's hadden betrekking op de eigen modem, de verplichte koppeling internet en TV Box, gebrekkige internetconnectiviteit, discriminerende internettoegang, onbereikbare webdomeinen en 'onbeperkt' internet. De Ombudsdienst ontving 20 à 30 klachten.
63. Globaal genomen meent het BIPT dat er tot nog toe geen grote redenen tot bezorgdheid zijn in België op het vlak van open-internettoegang, ook al zijn er bepaalde specifieke aandachtspunten:
 - Er zijn geen gevallen van ontoelaatbare blokkeringen van diensten of applicaties in het netwerk vastgesteld;
 - Hoewel eindgebruikers sinds 1 november 2024 hun eigen modem kunnen gebruiken, blijkt in de praktijk dat er een aantal problemen opduiken die de effectieve implementatie van de vrije modemkeuze door eindgebruikers kunnen ondermijnen;
 - Individuele klachten over een gebrekkige internetconnectiviteit kunnen beschouwd worden als een graadmeter voor de waargenomen netwerkprestaties op een bepaalde locatie. Deze klachten zullen in beschouwing genomen worden in het kader van algemeen toezicht op de netwerken.

64. Tenslotte kan gemeld worden dat het BIPT verdergegaan is met de ontwikkeling van de atlas van de vaste en mobiele dekking. De accuraatheid van de mobiele dekking wordt geverifieerd door ad-hoc metingen op het terrein. De vaste atlas stelt de eindgebruiker in staat om per adres de beste aanbieder te bekijken die door elke operator kan worden aangeboden.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad