

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT maakt de resultaten bekend van zijn jaarlijkse enquête over de perceptie van de elektronische-communicatiemarkt door de consument

Brussel, 5 oktober 2021 - In 2021 ondervond de consument minder problemen met zijn operator. De tevredenheid over de tarieven voor mobiele telefonie neemt toe. Het gebruik van telefonie via internet blijft stabiel maar Facebook en WhatsApp verliezen terrein aan de concurrentie.

Sedert 2012 onderzoekt het BIPT elk jaar de werking van de elektronische-communicatiemarkt in België vanuit het standpunt van de consument. In 2021 werden meer dan 5.000 vragenlijsten verstuurd om het gedrag van de consument op de markt te beoordelen. Op basis daarvan kan het BIPT de voorlichting van de consument beter sturen.

Ten opzichte van de voorbije jaren zetten een aantal trends zich door: het gebruik van televisie via internet (40% in 2021 terwijl slechts 35% daar gebruik van maakte in 2020) en betaaltelevisie of video op verzoek (40% in 2021 tegenover slechts 32% in 2020) blijven stijgen, terwijl vaste telefonie steeds minder wordt gebruikt (46% in 2021 tegenover nog 53% in 2020). Verder blijft de uptake van mobiele telefonie (93%), van internet thuis (91%) en van digitale televisie (81%) erg hoog.

Het gebruik van telefonie via internet is stabiel sinds 2019 en bedraagt 55,4% in 2021. Voor wie dit soort van telefonie gebruikt blijven de twee meest gebruikte toepassingen voor privéoproepen en/of om berichten te verzenden via internet WhatsApp (83% van zij die dit gebruiken) en Facebook Messenger (72%), ondanks dat deze twee aan momentum verliezen ten opzichte van de twee voorgaande jaren 94% en 77%).

Dit jaar neemt het belang toe dat wordt gehecht aan de reputatie van de operator als nieuw criterium bij de keuze van een operator (21% in 2019, 25% in 2020 en 24% in 2021) naast de prijs, de gewoontes en de inhoud van het aanbod.

De tevredenheid ten aanzien van de tarieven is stabiel voor telefonie en vast internet en neemt toe voor mobiele telefonie (score van 3,3 op 5 in 2020 en 3,5 op 5 in 2021). De tevredenheid over de verschillende diensten blijft ongewijzigd sinds enkele jaren.

In 2021 stelt 60% van de consumenten geen problemen te hebben gehad met hun operator. Dat is een verbetering met 5% ten opzichte van het voorgaande jaar.

De consumenten die de vergelijkingstool van het BIPT kennen, vinden deze gemakkelijk in gebruik (score van 3,4 op 5) en vinden dat de tool relevante resultaten oplevert (score van 3,3 op 5). Van de respondenten die de tool reeds hadden gebruikt, geven 4 van de 10 (40%) aan dat ze daardoor van tariefplan zijn veranderd en twee derde (35%) van operator.

Tot slot lijken nog veel consumenten niet op de hoogte te zijn van hun rechten, namelijk over het behoud van het e-mailadres gedurende 18 maanden na het einde van hun contract, de vermelding van de werkelijke snelheid van de verbinding, hoe ze hun gemiddelde gebruikspatroon kunnen kennen, hoe hun contract op te zeggen of hoe hun werkelijke gebruik te bepalen. Dat terzijde, weten wel veel consumenten dat ze hun vaste en mobiele telefoonnummer kunnen behouden.

Voor verdere inlichtingen:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 bus 1 | 1030 Brussel

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.bipt.be**

