



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**Nota aan de heer Alexander De Croo  
Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking,  
Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post  
met betrekking tot een evaluatie van de informatiefiches in toepassing van artikel 5 van het koninklijk  
besluit van 15 december 2013 tot vaststelling van de inhoud van de informatiefiches, bedoeld in de  
artikelen 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 en 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007**

# INHOUDSOPGAVE

EVALUATIE VAN DE INFORMATIEFICHES IN TOEPASSING VAN ARTIKEL 5 VAN HET KB VAN 15/12/2016.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1. ONDERWERP VAN EVALUATIE .....	3
2. JURIDISCHE CONTEXT .....	3
3. BEVRAGING VAN OPERATOREN EN CONSUMENTENORGANISATIES.....	4
4. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING .....	4
4.1. INLEIDING.....	4
4.2. REACTIES OP VRAAG 1 : “HET DOEL VAN DE INFORMATIEFICHES IS OM GEBRUIKERS DE MOGELIJKHEID TE BIEDEN OM OP EEN GEOBJECTIVEERDE BASIS DE VERGELIJKING TE MAKEN TUSSEN DE VERSCHILLENDE TARIEFPLANNEN DIE OP DE MARKT BESCHIKBAAR ZIJN (...). KOMEN DE INFORMATIEFICHES VOLGENS U TEGEMOET AAN DAT DOEL ?” .....	5
4.3. REACTIES OP VRAAG 2 : “HOE VAAK ZIJN DE INFORMATIEFICHES OP UW WEBSITE DE LAATSTE 3 MAANDEN AANGEKLIKT GEWORDEN ?” .....	6
4.4. REACTIES OP VRAAG 3 : “HOE BEOORDEELT U OP DIT OGENBLIK DE WERKLAST DIE HET SYSTEEM VAN INFORMATIEFICHES MET ZICH MEEBRENGT ? M.A.W. BETEKENT HET ACTUEEL HOUDEN VAN DE BESTAANDE INFORMATIEFICHES EN HET EVENTUEEL INTRODUCEREN VAN NIEUWE INFORMATIEFICHES EEN ERNSTIGE WERKLAST VOOR UW ORGANISATIE ?” .....	6
4.5. REACTIES OP VRAAG 4 : “WAT ZOU U AAN DE INFORMATIEFICHES VERANDEREN, INDIEN HET SYSTEEM BEHOUDEN BLIJFT ?” .....	7
4.6. REACTIES OP VRAAG 5 : “HEBT U NOG ANDERE OPMERKINGEN ?” .....	9
5. OORDEEL VAN HET BIPT.....	10
5.1. HET DOEL IN DE INFORMATIEFICHES .....	10
5.2. DE INFORMATIEFICHES ALS MIDDEL OM TARIEFPLANNEN TE VERGELIJKEN.....	10
5.3. KRITIEK OP DE VORM VAN DE INFORMATIEFICHES.....	10
5.4. WAT BETREFT DE WERKLAST VOOR OPERATOREN .....	11
5.5. WAT BETREFT DE BEKENDHEID VAN DE INFORMATIEFICHES.....	12
5.6. WAT BETREFT DE OVERLAP TUSSEN DE INFORMATIEFICHES EN DE TARIEFSIMULATOR .....	13
6. CONCLUSIE .....	15
6.1. HET HUIDIGE SYSTEEM VAN INFORMATIEFICHES ZONDER MEER BEHOUDEN .....	15
6.2. HET HUIDIGE SYSTEEM VAN INFORMATIEFICHES BEHOUDEN IN GEWIJZIGDE VORM .....	16
6.3. HET HUIDIGE SYSTEEM VAN INFORMATIEFICHES ZONDER MEER AFSCHAFFEN .....	15
6.4. CONCLUSIE .....	17

## 1. ONDERWERP VAN EVALUATIE

Sinds 1/7/2014 is het koninklijk besluit van 15 december 2013 tot vaststelling van de inhoud van de informatiefiches, bedoeld in de artikelen 111, § 2, van de wet van 13 juni 2005 en 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007 (hierna : “KB van 15/12/2013”) in werking getreden.

Sindsdien zijn de operatoren verplicht om per tariefplan informatiefiches ter beschikking te stellen op de plaatsen waar de tariefplannen te koop worden aangeboden en ze toe te voegen aan de contracten die gesloten worden.

Uit controles die het BIPT in de loop van 2015 en 2016 uitvoerde bleek dat de onderzochte operatoren de regelgeving rond de informatiefiches naar behoren opvolgen : de fiches bleken correct, actueel en relatief makkelijk terug te vinden.

In toepassing van artikel 2 van het KB van 15/12/2013 onderzoekt het BIPT in dit document het belang en de impact van de informatiefiches. Vertrekkend van de reacties die het BIPT ontving uit een rondvraag bij operatoren en consumentenorganisaties, gaat het BIPT na in hoeverre de informatiefiches tegemoet komen aan de wettelijke doelstelling, nl. het vergelijken van tariefplannen. Daarnaast wordt ook gekeken naar de impact op operatoren (met name de werklust die het systeem van informatiefiches met zich meebrengt) en op het publiek (met name de bekendheid van de informatiefiches). Tot slot wordt ook onderzocht welke de overlap is tussen de informatiefiches en de tariefsimulator.

## 2. JURIDISCHE CONTEXT

Artikel 111, § 2, WEC, bepaalt :

*“§ 2. De operatoren maken voor elke dienst die ze aan de consumenten en de eindgebruikers te koop aanbieden een informatiefiche op waarvan de inhoud wordt bepaald door de Koning, na advies van het Instituut.*

*De informatiefiche wordt aan de consument en de eindgebruiker ter beschikking gesteld op elke plaats waar de operator zijn diensten te koop aanbiedt. De informatiefiche wordt uiterlijk op het ogenblik van het formuleren van het contractueel aanbod aan de consument en eindgebruiker voorgelegd en nadien toegevoegd aan het contract.*

*De consument en de eindgebruiker mogen op elk moment vragen dat de informatiefiche hem wordt opgestuurd.”*

Het KB van 15/12/2013 bepaalt in artikel 6 :

*Art. 6. Twee jaar na de inwerkingtreding van dit besluit evalueert het Instituut de bepalingen van dit besluit.*

*Het resultaat van die evaluatie wordt, in voorkomend geval samen met de aanbevelingen van het Instituut, overgemaakt aan de minister en bekendgemaakt op de website van het Instituut.*

Het KB trad in werking op 1/7/2014 en is derhalve op 1/7/2016 2 jaar in werking getreden.

### 3. BEVRAGING VAN OPERATOREN EN CONSUMENTENORGANISATIES

Op 20 juli 2016 werd de volgende mail verzonden naar de operatoren die aanwezig zijn in de tariefsimulator met de volgende vragen :

1. *Het doel van de informatiefiches is om gebruikers de mogelijkheid te bieden om op een geobjectiveerde basis de vergelijking te maken tussen de verschillende tariefplannen die op de markt beschikbaar zijn door de verschillende elementen van elk product op een geharmoniseerde manier voor te stellen. Komen de informatiefiches volgens u tegemoet aan dat doel ?*
2. *Hoe vaak zijn de informatiefiches op uw website de laatste 3 maanden aangeklikt geworden ?*
3. *Hoe beoordeelt u op dit ogenblik de werklast die het systeem van informatiefiches met zich meebrengt ? M.a.w. betekent het actueel houden van de bestaande informatiefiches en het eventueel introduceren van nieuwe informatiefiches een ernstige werklast voor uw organisatie ?*
4. *Wat zou u aan de informatiefiches veranderen, indien het systeem behouden blijft ?*
5. *Hebt u nog andere opmerkingen ?*

Er werd in deze mail aan de operatoren gevraagd om te antwoorden voor het einde van augustus.

Op 30/8/2016 werd een gelijkaardige mail ook verstuurd aan Test Aankoop en BV-OECO. Deze organisaties kregen tot 16/9/2016 de tijd om te antwoorden.

### 4. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING

#### 4.1. Inleiding

Het BIPT ontving van de volgende operatoren een antwoord :

Orange  
Proximus  
Telenet  
United Telecom  
VOO

Het BIPT ontving van de volgende consumentenorganisaties een antwoord :

Test-Aankoop (op 26/9/2016)  
BV-OECO (op 18/10/2016)

#### 4.2. *Reacties op vraag 1 : “Het doel van de informatiefiches is om gebruikers de mogelijkheid te bieden om op een geobjectiveerde basis de vergelijking te maken tussen de verschillende tariefplannen die op de markt beschikbaar zijn (...). Komen de informatiefiches volgens u tegemoet aan dat doel ?”*

Orange meent dat de informatiefiches niet echt gekend zijn onder de bevolking : gebaseerd op de enquêtes van het BIPT zou ongeveer 1 op 10 personen de informatiefiches kennen en hiervan zou 1 op 2 ze ook geraadpleegd hebben.

De sectorspecifieke consumentenbescherming legt volgens Proximus de lat zeer hoog op het vlak van informatie over en vergelijkbaarheid van tariefplannen. Proximus maakt een vergelijking met de Franse operatoren : zij moeten weliswaar ook informatiefiches invullen maar ze zijn niet verplicht om het geheel van hun tariefplannen in te leiden in een tariefsimulator. Gezien het bestaan van een performante tariefvergelijkingstool bij het BIPT, vindt Proximus de verplichting inzake informatiefiches zonder meer overbodig. De tariefsimulator vergelijkt de tariefplannen voor de klant, terwijl de informatiefiches veronderstellen dat de klant bij verschillende operatoren de fiches gaat bekijken of downloaden en vervolgens vergelijkt. De informatie die operatoren op commerciële basis en verplicht ter beschikking stellen op hun website, laat aan de klant al een vergelijking toe. Het enige voordeel van de verplichte informatiefiches ligt in de gestandaardiseerde format.

Telenet acht het een voordeel voor de consument dat hetzelfde format wordt gebruikt. Telenet meent echter de informatiefiches veel te gedetailleerd zijn waardoor consumenten zich verliezen in details en een vergelijking tussen de verschillende tariefplannen bemoeilijkt wordt.

United Telecom is van oordeel dat het doel wordt bereikt omdat de informatiefiches de meest eenvoudige vorm zijn zonder het product positief of negatief voor te stellen. Daar tegenover staat dat de informatiefiches niet de echte uiteindelijke kosten in kaart brengen. Er kan dus wellicht meer informatie ten voordele van de klant worden toegevoegd, maar dan wordt het geheel complexer en bijgevolg minder praktisch.

VOO meent dat consumenten weinig gebruik maken van de informatiefiches omdat zij de relevante informatie over diensten en tariefplannen vinden op het internet; bovendien is de informatie op het internet beter georganiseerd, visueel aantrekkelijker en begrijpelijker voor de consumenten. VOO voegt daaraan toe dat ondanks het feit dat de informatiefiches zichtbaar op haar website staan, uit de Consumentenenquête van het BIPT blijkt dat slechts 1 op 10 consumenten de informatiefiches kent.

BV-OECO benadrukt dat de overeenkomstig de wettelijke bepalingen de informatiefiches aan de consument ter beschikking moeten worden gesteld op elke plaats waar de operator zijn diensten te koop aanbiedt. Dat is echter niet altijd het geval zodat de infofiches hun doel lijken te missen.

Test-Aankoop meent dat de verschillende tariefplannen steeds complexer en moeilijker te vergelijken worden voor de gewone consument. De informatiefiches bieden in die context een uitstekende basis zijn om van te vertrekken : *“Hierdoor heeft de consument een duidelijk beeld over de inhoud (en) de prijs van het tarief (bundel of één enkele dienst). De structuur van de informatiefiches is zeer consequent en de opsplitsing naar gelang de dienst maakt het voor de consument mogelijk om voor bijvoorbeeld een bundel, zeer gemakkelijk elke dienst onderling te vergelijken tussen verschillende aanbieders. Deze maken het ook mogelijk om tussen de*

*verschillende pakketten bij dezelfde operatoren gemakkelijker de inhoud van de bundels te vergelijken en de juiste keuze te maken.”*

#### **4.3. Reacties op vraag 2 : “Hoe vaak zijn de informatiefiches op uw website de laatste 3 maanden aangeklikt geworden ?”**

Orange noteert gemiddeld 900 raadplegingen per maand.

Zonder onderscheid tussen het aanklikken vanuit de shops en daarbuiten of door consumenten of andere geïnteresseerden noteert Proximus ongeveer 10.000 bezoekers per maand. Proximus benadrukt dat het gaat om een verwaarloosbaar percentage indien men het aantal “clicks” vergelijkt met een klantenbasis van meer dan 2 miljoen klanten of nog onbelangrijker in vergelijking met het totaal aantal klanten en potentiële klanten in België (+/-5 miljoen huishoudens).

Telenet stelt dat tijdens de maand juli de infofiches 8.201 keer werden aangeklikt. Hierbij benadrukt Telenet dat dit eerder uitzonderlijk is en veeleer te maken heeft met de lancering van WIGO. Voor Telenet Group zijn de cijfers als volgt: 3.931 voor juni, 2.940 voor juli en 3.040 voor augustus (tot en met 27 augustus).

United Telecom houdt daar geen cijfers van bij.

VOO heeft geen concrete informatie maar meent uit ervaring en enquêtes dat het gebruik beperkt is.

#### **4.4. Reacties op vraag 3 : “Hoe beoordeelt u op dit ogenblik de werklust die het systeem van informatiefiches met zich meebrengt ? M.a.w. betekent het actueel houden van de bestaande informatiefiches en het eventueel introduceren van nieuwe informatiefiches een ernstige werklust voor uw organisatie ?”**

Orange meent dat de workload belangrijk is bij het op de markt brengen van nieuwe tariefplannen en bij wijzigingen (bv. invoeren van nieuwe opties). De workload varieert tussen de verschillende aanbiedingen en in functie van de frequentie van de aanpassingen van de gegevens. Hierbij moet vermeld worden dat een belangrijke kost, met name de invoering van in de verschillende ondersteunende systemen, intussen gemaakt werd. Indien het BIPT nu zou beslissen om een ander systeem te ontwikkelen en in te voeren zouden volgens Orange nieuwe kosten gemaakt worden en moeten de historische kosten versneld worden afgeschreven.

Proximus geeft de volgende input :

A. De implementatie van de verplichting om informatiefiches ter beschikking te stellen van de consumenten, bracht verschillende kostenelementen mee :

- de aanpassingen aan het IT-systeem : het ter beschikkingstelling van webruimte voor de fiches;
- het ter beschikkingstelling van materiaal in de shops om de aandacht van de consumenten te vestigen op het bestaan van de fiches;

- het up-to-date houden van de informatiefiches;
- het controleren van de compliance door de interne diensten.

B. De aanpassing van de inhoud van een PDF-document ingevolge de wijzigingen aan de prijs of de kenmerken van een tariefplan of de definitie van een nieuw PDF-document vraagt een aantal uren, afhankelijk van de complexiteit van nieuwe inhoud.

De vervanging van een PDF-document, inclusief het nazicht of de PDF-documenten op een correcte wijze online werden gezet, vraagt ongeveer 1 à 2 uren. De publicatie van een PDF-document door de publisher neemt ongeveer tussen 1 à 2,5 uren in beslag.

Proximus voegt daaraan nog toe : *“ook al kan deze verplichting niet worden beschouwd als de meest werkintensieve, we zouden ons toch verheugen in een afschaffing ervan.”*

Het onderhouden van de informatiefiches brengt volgens Telenet een zeer belangrijke werklust met zich mee. “Impact op informatiefiches” is als trigger opgenomen in de checklist van alle project managers die de projecten begeleiden richting een IT release. Op die manier wordt vermeden dat bepaalde productaanpassingen toch niet in de productfiches worden opgenomen. Aangezien aanpassingen aan producten IT release gebonden zijn, worden op die manier de fiches bij elke grote IT release en soms ook bij kleinere tussentijdse IT releases geüpdated. Hieraan gaan zeer veel manuren aan vooraf binnen verschillende afdelingen (Marketing en IT) : opmaak fiches, testing (vb worden de nieuwe productfiches correct opgeladen en meegestuurd bij een order confirmatie) en het uiteindelijk plaatsen van de fiches op de verschillende platformen. Daarnaast is er een groot risico op fouten gezien het detailniveau van de fiches (desgevallend vraagt het corrigeren van deze fouten opnieuw dat bovenstaande proces in zijn geheel wordt doorlopen waardoor het soms enige tijd in beslag kan nemen alvorens de correcte informatiefiches op alle platformen aanwezig zijn).

VOO benadrukt dat het bestaande systeem arbeidsintensief is. Het proces voor de productie en actualisering van informatiefiches vereist de betrokkenheid van verschillende afdelingen (commercieel, web, en soms grafische cel). De productie is tijdrovend en vereist een speciaal programma. Bovendien is de informatie in deze informatiefiches informatie al beschikbaar in de contracten van de klant en de website-exploitanten. Het is dubbel werk voor de operator. Idem voor wat betreft de tariefsimulator. Informatiefiches zijn ook zeer rigide. Daardoor kan sommige informatie ontbreken.

Bovendien houden de informatiefiches geen gelijke tred met de marktontwikkelingen en verouderen zij snel. Ook is bepaalde informatie die in de informatiefiches ingevuld moet worden, niet langer relevant.

United Telecom antwoordt op deze vraag dat het een kleinere speler is en dat het lanceren van nieuwe producten door de informatiefiches intensiever en langduriger is.

#### **4.5. Reacties op vraag 4 : “Wat zou u aan de informatiefiches veranderen, indien het systeem behouden blijft ?”**

Orange stelt vast dat de informatiefiche verplichtingen oplegt en beperkingen inhoudt en bovendien té statisch is, daar waar de keuze aan de klant en aan de operator zou kunnen gelaten worden : de informatiefiches bevatten vele "vakjes" die niet langer relevant zijn, of toch zeker niet voor alle tariefplannen gelden. Bijvoorbeeld de splitsing "on-net", "off-net", "peak", "off-

peak" voor oproepen is al een tijd niet meer van toepassing voor veel mobiele tariefplannen en het verplicht ervan opnemen werkt dan ook eerder verwarrend dan verhelderend. Wanneer informatie niet verschillend is, zou deze niet telkens moeten herhaald worden, wat de leesbaarheid van de fiches ten goede zou komen. Ook de informatie betreffende de internationale tarieven zijn volgens ons minder relevant voor de residentiële klant. Aan de andere kant zou er meer vrijheid moeten zijn voor de operator om specifieke kenmerken van een tarief beter naar voor te brengen (bv. specifieke diensten die inbegrepen zijn), in het bijzonder deze elementen die de dienst differentiëren ten opzichte van de concurrenten. *"De informatie die we heden kunnen vermelden is beperkt gezien er geen 'marketingachtige' boodschappen mogen weergegeven worden. Vanuit ecologisch (en digitale economie) standpunt zou het uitprinten van de fiche enkel moeten gebeuren wanneer de klant dit vraagt (bijvoorbeeld omdat deze het voldoende vindt de fiches via internet te kunnen raadplegen)."*

Proximus pleit voor een afschaffing van de informatiefiches. Het design van de informatiefiches is gebaseerd op zeer lange werkzaamheden in werkgroepen met operatoren en consumentenorganisaties, met het oog op het definiëren van gestandaardiseerde modellen voor de verschillen types van tariefplannen, standalone en bundels, met opties en promoties, .... Het lijkt Proximus niet opportuun om nogmaals door een dergelijk langdurig overleg te moeten gaan, gezien het marginale nut van deze fiches.

Telenet stelt voor om de informatiefiche bondiger en korter te maken op vlak van gedetailleerde info. Klanten willen vooral de grote lijnen vergelijken en niet het kleinste detail van de kleinste optie van een bepaald product vandaar dat bepaalde informatie geen toegevoegde waarde heeft voor de eindgebruikers (bvb bij internationale prijzen het aantal landen waar bepaalde tarieven van toepassing zijn). Daarnaast kan het nuttig zijn om in 2-tal lijnen woordelijk aan te duiden wat de concepten van een bepaald product zijn op de eerste pagina, vb *"Wigo is een 4-P product met volgende producten....dat kan worden verdeeld over meerdere SIM's"*. Bijkomend zouden er ook een aantal andere meer relevante kenmerken kunnen worden opgenomen op duidelijkere manier (vb familieproduct, meerdere sim's, shared datapot, etc).

Bepaalde items moeten volgens Telenet ook niet opgenomen worden in de fiches. Bijvoorbeeld: de betaalpakketten voor TV (Play, Play Sports). Dit zijn op zich geen telecom producten en zijn bovendien extra opties. Nu veroorzaakt een aanpassing in zulk pakket dat alle informatiefiches waarin het DTV product opgenomen is moeten aangepast worden.

United Telecom heeft ter zake geen mening.

VOO is van mening dat de informatiefiches moet worden geschrapt omdat de betreffende informatie al aanwezig is in contracten met klanten, op de websites van de operatoren, of in andere hulpmiddelen zoals bvb. de tariefsimulator. Wanneer echter beslist zou worden om het systeem van informatiefiches te behouden, zou VOO het huidige systeem niet ingewikkelder willen zien maken. Operatoren kunnen zich niet veroorloven om een nieuw systeem met nieuwe processen op te zetten. Bepaalde vereenvoudigingen zijn daarentegen wel nodig :

- de verplichting om de informatiefiches in het contract op te nemen is een extra handeling die zeer belastend is en die overbodig (want dubbel gebruik) voor consumenten.
- verhoging van de flexibiliteit om informatiefiches te ontwerpen

BV-OECO meent dat de infofiches bekendheid ontberen en niet of niet voldoende gebruikt worden als vergelijkingsbasis. Dat zou te wijten kunnen zijn aan de eerder saaie kleuren en layout. Dit in schril contrast met de tariefbrochures van de verschillende operatoren, die uitblinken in eenvoud en aantrekkelijkheid. BV-OECO voegt daaraan toe : *"Hoewel de infofiches de verdienste hebben volledig en correct te zijn worden zij ook niet voldoende gebruikt om de*

*tariefplannen tussen de verschillende operatoren te vergelijken. Als de infofiches visueel aantrekkelijker zouden gemaakt worden, zou dit eventueel kunnen verbeteren.”*

Verder stelt BV-OECO dat bij het aanbod van packs de infofiche bestaat uit verschillende compartimenten, voor elk deeltje uit de pack een andere infofiche. Dat komt de volledigheid ten goede maar misschien moet worden nagedacht hoe deze infofiche iets slanker kan gemaakt worden zonder aan volledigheid in te boeten.

Test-Aankoop meent dat door de toegenomen complexiteit van sommige bundels aanpassingen nodig zijn : *“Bijvoorbeeld voor de nieuwe WIGO-aanbieding van Telenet kan het moeilijk zijn om die in de huidige vorm van de informatiefiche in te passen. Het bijhorende mobiele aspect van deze aanbieding is namelijk geen één-op-één aanbod (de inhoud ligt niet 100% procent vast en naar eigen behoeften ingevuld worden). Dergelijke kleine aanpassingen kunnen in de toekomst meer en meer de kop op steken, dus een flexibele structuur/template lijkt mij voor hier niet onoverkomelijk.”*

#### **4.6. Reacties op vraag 5 : “Hebt u nog andere opmerkingen ?”**

Orange, United Telecom, VOO en BV-OECO hebben geen bijkomende opmerkingen inzake de informatiefiches.

Proximus stelt dat in België de operatoren al jarenlang verplicht zijn om de kenmerken van hun tariefplannen in te voeren in de tariefsimulator. De vergelijkbaarheid van tariefplannen wordt op deze manier al heel sterk ondersteund. De toegevoegde waarde van de mogelijkheid voor de consumenten om informatiefiches op te zoeken bij verschillende operatoren en deze te vergelijken, lijkt bijgevolg klein. Proximus stelt ook vragen bij de belangstelling van de consumenten voor deze mogelijkheid. Zij beschikken over geen indicaties dat de consument deze fiches belangrijk vindt.

Test-Aankoop meent dat de zichtbaarheid van de informatiefiches soms nog wat te wensen overlaat. Uit onderzoek in 2014 bleek zelfs dat een groot deel van de operatoren niet of slecht reageerden wanneer een consument vroeg om hen via email een bepaalde informatiefiche op te sturen.

Ook al bestaan de informatiefiches nu al enkele jaren, het is Test-Aankoop niet meteen duidelijk of ze ook makkelijk en vlot gebruikt kunnen worden door de consumenten terwijl het doel toch een snel vergelijken van tarieven en pakketten al dan niet van verschillende operatoren is. De naamsbekendheid van de informatiefiches is volgens Test-Aankoop bij de gewone consument nog steeds redelijk beperkt.

## 5. OORDEEL VAN HET BIPT

### 5.1. Het doel van de informatiefiches

In België bieden de operatoren momenteel ongeveer 300 tariefplannen aan het publiek aan<sup>1</sup>. De tariefplannen worden door de operatoren op verschillende manieren op hun websites voorgesteld waarbij de nadruk telkens op andere aspecten van de aanbiedingen wordt gelegd. Een dergelijke situatie maakt het voor consumenten bijzonder moeilijk om tariefplannen te vergelijken en op basis van geobjectiverde gegevens te beslissen aan welk tariefplan zij de voorkeur geven.

De memorie van toelichting bij artikel 111, §2, WEC, bepaalt dat de informatiefiches dienen om *“een gemakkelijke vergelijking van de verschillende aanbiedingen mogelijk te maken”*

Daarom moet in eerste instantie worden nagegaan of de informatiefiches inderdaad een gemakkelijke vergelijking tussen de verschillende tariefplannen mogelijk maken.

### 5.2. De informatiefiches als middel om tariefplannen te vergelijken

Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten het er over eens zijn dat informatiefiches inderdaad toelaten om op eenvoudige wijze tariefplannen met elkaar te vergelijken. Het BIPT is het daarmee eens : door het uniforme formaat van de informatiefiches worden vergelijkingen tussen verschillende tariefplannen van eenzelfde operator maar ook tussen tariefplannen van verschillende operatoren mogelijk gemaakt.

Bovendien stelt Test-Aankoop terecht dat de informatiefiches ook een duidelijk beeld geven van de daadwerkelijke prijs en inhoud van een bepaald tariefplan.

In die zin kan gesteld worden dat de informatiefiches in hun huidige vorm meestal tegemoet komen aan het doel dat de wetgever zich in 2013 had gesteld.

Volledigheidshalve moet er wel op gewezen worden dat het vergelijken van packs aan de hand van de informatiefiches vrij complex is : per pack moeten immers 4 of meer pagina's met elkaar worden vergeleken. De hoeveelheid te vergelijken informatie maakt dat een daadwerkelijke vergelijking vanwege de belangstellende een behoorlijke inspanning vergt.

### 5.3. Kritiek op de vorm van de informatiefiches

Hoewel de vorm van de informatiefiches de vergelijkbaarheid van de tariefplannen ten goede komt, is er ook kritiek op de vorm van de informatiefiches : deze kritiek kan samengevat worden in 2 items : de vorm is te rigide en de informatiefiches ogen onaantrekkelijk.

---

<sup>1</sup> Dit is nl. het aantal tariefplannen dat in november 2016 in de tariefsimulator is ingevoerd.

<sup>2</sup> Memorie van toelichting bij artikel 69 van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, Parl. St., Kamer, 53e zittingsperiode, 2011-2012, Nr. 2143/001, p. 63).

Wat betreft het rigide karakter van de informatiefiches is het BIPT van oordeel dat dit zowel voor- als nadelen bevat : voordeel is dat de vaste structuur het vergelijken van de verschillende tariefplannen ontegensprekelijk vergemakkelijkt.

Nadeel kan inderdaad zijn dat bepaalde tariefplannen niet in de informatiefiches passen. Daar staat echter tegenover dat operatoren in de vakken “bijkomende opties” en “voordelen” extra informatie kunnen verstrekken en in die zin een oplossing kunnen vinden voor de betreffende tariefplannen.

Hierbij moet echter worden vastgesteld dat de vakken “bijkomende opties” en “voordelen” onderaan de infofiche staan en relatief weinig plaats bieden – hetgeen oorspronkelijk waarschijnlijk ingegeven werd door de bezorgdheid om de informatiefiche in zijn geheel op 1 bladzijde te kunnen presenteren. We hebben ook vastgesteld dat in een aantal gevallen deze vakken zich op de volgende pagina bevinden. Afhankelijk van de noodzaak om alle nuttige informatie van een tariefplan te kunnen vermelden, kan dit een aanvaardbare manier van werken zijn.

Wat betreft het onaantrekkelijk karakter van de informatiefiches kan het BIPT slechts vaststellen dat in vergelijking met de kleurrijke wijze waarop operatoren doorgaans hun tariefplannen presenteren, de informatiefiches een kale en weinig uitnodigende indruk maken. Dit heeft er uiteraard mee te maken dat de informatiefiches op zakelijke en neutrale wijze bepaalde gegevens verstrekken. Doel is immers de loutere vergelijkbaarheid te bevorderen van de verschillende tariefplannen, teruggebracht tot hun essentie en los van alle publicitaire boodschappen, symbolen, etc..

Daar staat echter tegenover dat het BIPT geen reden ziet waarom de operatoren deze fiches niet in hun eigen kleuren zouden mogen uitvoeren. Dat aspect op zich zou de aantrekkelijkheid van de informatiefiches verhogen en is bovendien makkelijk te realiseren.

#### **5.4. Wat betreft de werklust voor operatoren**

Het kan niet worden ontkend dat het opstellen en het actueel houden van informatiefiches voor operatoren een werklust inhoudt.

Bij het in voege treden van het KB van 15/12/2013 waren operatoren verplicht om hun systemen aan te passen en moesten zij het invullen en publiceren van de informatiefiches opnemen in hun processen. Dat was ongetwijfeld een aanzienlijke werklust. Inmiddels is deze werklust echter aanzienlijk verminderd, zoals een aantal operatoren trouwens ook laat uitschijnen. Uit contacten van het BIPT met operatoren (bvb. in het kader van de tariefsimulator) blijkt eveneens dat de informatiefiches de facto snel worden opgesteld en/of geactualiseerd en in die zin een relatief beperkte werklust inhouden.

Daarbij moet er ook rekening mee gehouden worden dat bepaalde informatiefiches gedurende jaren ongewijzigd zijn gebleven of kunnen blijven.

Het BIPT is daarom van oordeel dat de werklust die het opstellen en actueel houden van informatiefiches momenteel een reële maar tegelijk relatief beperkte werklust vormt voor de operatoren.

## 5.5. Wat betreft de bekendheid van de informatiefiches

Het BIPT is er zich van bewust dat de informatiefiches relatief weinig worden aangeklikt en ook weinig gekend zijn bij het grote publiek. Dit wordt trouwens bevestigd door de consumentenenquête van het BIPT<sup>3</sup>.

Daarin wordt weliswaar vastgesteld dat 53% van de respondenten die vertrouwd zijn met de informatiefiches deze al gebruikt heeft om de aanbiedingen van de operatoren met elkaar te vergelijken<sup>4</sup>, wat niet ongunstig is. Zorgwekkend is evenwel dat slechts ongeveer 11% van het geheel van de respondenten op de hoogte is van het bestaan van de informatiefiches<sup>5</sup> waarbij ongeveer 15% van de respondenten op de hoogte is van het bestaan van de informatiefiches wanneer zij de laatste jaren van operator zijn veranderd. In het laatste geval kan aangenomen worden dat bij hun contract de betreffende informatiefiche werd gevoegd.

De operatoren grijpen deze geringe bekendheid aan om op de overbodigheid te wijzen van de informatiefiches.

De geringe bekendheid maakt echter niet dat de informatiefiches hun nut verliezen : de geringe bekendheid bij het grote publiek is daadwerkelijke een probleem dat aangepakt moet worden maar kan niet doorslaggevend zijn om het intrinsieke nut van de informatiefiches te beoordelen, hetgeen immers schuilt in de reële mogelijkheid om verschillende tariefplannen met elkaar te vergelijken.

De meeste respondenten spreken zich niet uit over de oorzaak van deze geringe bekendheid.

Volgens één consumentenorganisatie is deze geringe bekendheid te wijten aan het feit dat operatoren de informatiefiches niet altijd ter beschikking stellen op plaatsen waar zij de betreffende tariefplannen te koop aanbieden. Het BIPT is het met dit standpunt niet eens : uit controles naar de terbeschikkingstelling van informatiefiches zowel op websites als in verkooppunten van de operatoren, blijkt dat operatoren wel degelijk aan deze verplichting voldoen.

Bij deze controle werd trouwens eveneens vastgesteld dat op de gecontroleerde websites de informatiefiches weliswaar niet altijd prominent aanwezig zijn maar voor wie op zoek is naar de informatiefiches zijn deze alleszins relatief makkelijk te vinden.

Blijkbaar is slechts een relatief klein gedeelte van het publiek op zoek naar de informatiefiches.

Hierbij mag trouwens niet uit het oog worden verloren dat operatoren verplicht zijn om aan ieder afgesloten contract de betreffende informatiefiche te hechten. Dit impliceert dat alle consumenten die sinds midden 2014 een contract hebben afgesloten bij een operator, de facto over minstens één informatiefiche beschikken.

In die zin is de geringe bekendheid van de informatiefiches des te opmerkelijker.

---

<sup>3</sup>

[http://www.bipt.be/public/files/nl/22016/Enqu%C3%A4te\\_perceptie\\_Belgische\\_elektronische\\_communicatie\\_markt\\_Augustus\\_2016.pdf](http://www.bipt.be/public/files/nl/22016/Enqu%C3%A4te_perceptie_Belgische_elektronische_communicatie_markt_Augustus_2016.pdf). Verder wordt naar dit onderzoek verwezen als "Consumentenenquête".

<sup>4</sup> Consumentenenquête p. 138.

<sup>5</sup> Consumentenenquête p. 137.

Cf.

## 5.6. Wat betreft de overlap tussen de informatiefiches en de tariefsimulator

De facto beschikt de consument over twee tools om tariefplannen met elkaar te vergelijken, met name de informatiefiches en de tariefsimulator.

Een aantal operatoren geeft duidelijk aan dat het bestaan van de tariefsimulator het bestaan van de informatiefiches overbodig maakt.

Wanneer de informatiefiches en de tariefsimulator dezelfde informatie verstrekken en dezelfde vergelijkbaarheid mogelijk maken, zou men er voor kunnen pleiten om het systeem van informatiefiches te beëindigen. Daarbij moet er dan wel rekening mee gehouden worden dat meer dan een aanzienlijk percentage van de Belgische bevolking geen internetaansluiting heeft : in 2015 beschikte 18,2 % van de huishoudens niet over een internetverbinding<sup>6</sup>. Voor deze laatste groep zijn de papieren informatiefiches de enige vergelijkingstool waarover zij kunnen beschikken.

Dit neemt echter niet weg dat het nuttig is om na te gaan welke informatie in de informatiefiches zit en niet in de tariefsimulator.

Vooreerst moet worden vastgesteld dat de belangrijke elementen van een tariefplan (essentiële kenmerken van de dienst, tarifiering) door beide tools worden vermeld.

Ten tweede staan de volgende gegevens niet in de tariefsimulator maar wel op de informatiefiches :

### a) Vast internet :

- Contractuele voorwaarden (verbrekiingsvergoeding binnen eerste 6 maanden, afschrijvingstabel, type toestel)
- Bijkomende opties (kostprijs voor extra webruimte, mailbox, domeinnaam, ...) worden wel vermeld in de tariefsimulator maar zonder kostprijs.

### b) Pack :

- Contractuele voorwaarden (verbrekiingsvergoeding binnen eerste 6 maanden, afschrijvingstabel, type toestel)
- Bijkomende opties (kostprijs voor doorschakeling, identificatie van de oproepende lijn, extra webruimte, mailbox, domeinnaam, ...) worden wel vermeld in de tariefsimulator maar zonder kostprijs
- Televisiegedeelte: analoge TV, thema-pakketten en Video on Demand (met tarieven)

### c) Vaste telefonie :

- Contractuele voorwaarden (verbrekiingsvergoeding binnen eerste 6 maanden, afschrijvingstabel, type toestel)

---

<sup>6</sup> Bron : [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Barometer van de informatiemaatschappij 2016\\_tcm325-278973.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Barometer%20van%20de%20informatiemaatschappij%202016_tcm325-278973.pdf), p. 32. Daarbij moet ook opgemerkt worden dat dit cijfer van ong. 1 op 5 huishoudens ook al werd vastgesteld in de barometer van de informatiemaatschappij van 2014, en dus vrij stabiel is.

- Bijkomende opties (voice mail, identificatie van de oproepende lijn, aanduiding 2de oproep, doorschakelen,...) worden wel vermeld in de tariefsimulator maar zonder kostprijs

d) Mobiele telefonie :

- Contractuele voorwaarden (verbrekingsvergoeding binnen eerste 6 maanden, afschrijvingstabel, type toestel)
- 
- Activatiekosten (die voor mobiele telefonie niet of nauwelijks meer bestaan)
- Bijkomende opties (voice mail, verzekering, gratis oproepen...) worden wel vermeld in de tariefsimulator maar zonder kostprijs.

Al bij al is de bijkomende informatie (in de zin van informatie die niet door de tariefsimulator wordt verstrekt) die door de informatiefiches wordt gegeven, relatief beperkt.

Ook over de relevantie van deze bijkomende informatie kan worden gediscussieerd. Alleszins wordt in het verslag aan de Koning bij het KB van 15/12/2013 gesteld :

*'Net als bij een prijsvergelijker is het voor het ontwerpen van de gestandaardiseerde fiches noodzakelijk om bepaalde compromissen te sluiten tussen het streven om zo volledig mogelijk te zijn enerzijds en anderzijds, de noodzaak om deze tool niet uitermate ingewikkeld te maken, met het gevaar dat die dan onbruikbaar wordt voor een makkelijke vergelijking. In de fiches die vastgesteld zijn in de bijlage bij dit besluit wordt de voorrang daarom gegeven aan de prijsaspecten van de tariefplannen, m.a.w. aan de parameters die rechtstreeks invloed uitoefenen op de gemiddelde kosten voor het gebruik van het plan. Aspecten zoals beschikbaarheid en toegang tot de klantendiensten of secundaire functies (wachtende oproep, identificatie van de oproepende lijn, enz.), welke elementen zijn die op de website van elke operator moeten worden gepubliceerd krachtens artikel 111, § 1, van de wet van 13 juni 2005 of artikel 5, § 2, van de wet van 15 mei 2007, allebei hierboven vermeld, worden niet opgenomen in het systeem van gestandaardiseerde fiches zodat deze maximaal leesbaar en bruikbaar blijven. Hetgeen een klant voornamelijk interesseert is uiteindelijk de kostprijs voor het gebruik van diverse tariefformules.'*

In ieder geval kan worden gesteld dat er een vrij grote overlap bestaat tussen de informatie die verstrekt wordt tussen de tariefsimulator enerzijds en de informatiefiches anderzijds.

## 5.7. Wat betreft de mogelijke impact van toekomstige Europese regelgeving

Artikel 95 van de Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council Establishing the European Electronic Communications Code (Recast) voorziet in onderdeel 5 dat BEREC een template voor een vorm van informatiefiches uitwerkt die aan het contract wordt toegevoegd en daar onderdeel van uitmaakt. De volledige tekst luidt :

*5. By [entry into force + 12 months], BEREC shall issue a decision on a contract summary template, which identifies the main elements of the information requirements in accordance with paragraphs 1 and 2. Those main elements shall include at least complete information on:*  
*(a) the name and address of the provider,*  
*(b) the main characteristics of each service provided,*

*(c) the respective prices,*

*(d) the duration of the contract and the conditions for its renewal and termination,*

*(e) the extent to which the products and services are designed for disabled end-users.*

*(f) with respect to internet access services, the information required pursuant to Article 4 (1) of Regulation (EU) 2015/2120.*

*Providers subject to the obligations under paragraphs 1-4 shall duly complete this contract summary template with the required information and provide it to consumers, and micro and small enterprises, prior to the conclusion of the contract. The contract summary shall become an integral part of the contract.<sup>7</sup>*

Indien dit voorstel behouden blijft, zal door de Europese richtlijn een systeem van informatiefiches opgelegd worden.

De informatiefiches die momenteel in België worden opgelegd, zullen in functie van deze Europese regelgeving en van de template die door BEREC wordt uitgewerkt, aangepast worden.

## **6. CONCLUSIE**

Op basis van voorgaande kan het BIPT aan de Minister voorstellen om t.a.v. het bestaande systeem van informatiefiches de volgende acties te ondernemen :

### **6.1. Het huidige systeem van informatiefiches zonder meer afschaffen**

Gelet op voorgaande pleiten de volgende elementen voor de afschaffing van het systeem van informatiefiches :

- De informatiefiches werden ingevoerd om het grote publiek de mogelijkheid te bieden om tariefplannen eenvoudig met elkaar te vergelijken. Consumenten maken er echter nauwelijks van gebruik.
- De tarieven kunnen op een zeer eenvoudige manier vergeleken worden via de tariefsimulator. In die zin zijn de informatiefiches overbodig. Dit geldt trouwens des te meer voor het vergelijken van packs : packs vergelijken aan de hand van de informatiefiches is een moeizame onderneming waarbij 4 of meer fiches per pack naast elkaar moeten worden gelegd.

Er bestaan echter ook redenen om het systeem van informatiefiches te behouden. Deze worden hieronder vermeld.

### **6.2. Het huidige systeem van informatiefiches zonder meer behouden**

---

<sup>7</sup> Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council establishing the European Electronic Communications Code (Recast), Brussels 14.9.2016, COM (2016) 590 final, 2016/0288(COD)

De informatiefiches maken een eenvoudige vergelijking mogelijk tussen de verschillende tariefplannen, met dien verstande dat de vergelijking voor wat betreft packs van de gebruiker een inspanning vergt omdat een pack 3 of meer informatiefiches beslaat (zie hoger).

De informatiefiches zijn toegankelijk voor personen die niet beschikken over een internetaansluiting.

Daarbij moet ook in acht genomen worden dat de informatiefiches in vergelijking met de tariefsimulator, ook informatie bevatten die niet is opgenomen in de tariefsimulator.

Daar staat tegenover dat de informatiefiches slechts in beperkte mate gekend zijn bij het grote publiek. Het behoud van het systeem van informatiefiches heeft alleen maar zin wanneer tegelijk inspanningen worden gedaan om de informatiefiches bekender te maken.

### **6.3. Het huidige systeem van informatiefiches behouden in gewijzigde vorm**

De informatiefiches ogen bijzonder onaantrekkelijk en hebben voor consumenten weinig uitnodigends. In die zin kan er voor gepleit worden om operatoren toe te laten om de informatiefiches uit te voeren in hun eigen kleuren. Deze ingreep verandert niets aan de objectieve inhoud van de informatiefiches of aan de vergelijkbaarheid van de gegevens. Ze kan wel tot gevolg hebben dat de informatiefiches frisser en aantrekkelijker ogen en minder ongunstig afsteken tegen de informatie en publiciteit die de operatoren op eigen initiatief verspreiden.

Teneinde operatoren meer flexibiliteit te geven kunnen de vakken “bijkomende opties” en “voordelen” verplaatst worden naar een 2<sup>de</sup> pagina zodat deze vakken worden vergroot. De “harde” informatie over kosten, contractuele voorwaarden en tarieven, blijft dan op de 1<sup>ste</sup> pagina.

Indien daartoe effectief de vraag bestaat, kan het BIPT samen met operatoren en consumentenorganisaties onderzoeken in welke mate de vaste structuur van de informatiefiches eventueel op andere wijzen kan versoepeld worden zonder dat de vergelijkbaarheid van de informatiefiches in het gedrang komt.

Hoewel sommige operatoren pleiten voor het schrappen van het onderscheid tussen piek- en daluren en tussen on-net- en off-net-tarieven, lijkt dit niet aangewezen zolang er nog operatoren zijn die dit onderscheid daadwerkelijk maken. Voor een operator die de betreffende onderscheiden niet maakt, bestaat trouwens een eenvoudige oplossing, met name het invullen van hetzelfde bedrag in de respectieve vakjes.

Wanneer er geopteerd wordt voor een wijziging van het systeem van informatiefiches, moet het KB van 15/12/2013 worden aangepast. Uiteraard moet dan ook rekening worden gehouden met wat in vorig punt werd gesteld inzake de bekendheid van de informatiefiches.

Ten slotte moet er ook op gewezen worden dat momenteel in de review van de Europese regelgeving een vorm van informatiefiches is opgenomen. Hoewel het nog niet helemaal duidelijk is in welke mate deze informatiefiches overeen zullen stemmen met de Belgische informatiefiches, pleit dit voornemen op Europees niveau er voor om het Belgische systeem van informatiefiches te behouden, al dan niet mits enige aanpassingen : het moet immers vermeden worden dat operatoren op een gegeven ogenblik de informatiefiches niet langer moeten

aanbieden, terwijl zij korte tijd nadien vanuit de Europese regelgeving wél weer informatiefiches moeten opstellen. Wellicht zijn enkele aanpassingen aan het bestaande systeem voor hen operationeel eenvoudiger te implementeren dan een afschaffing van de informatiefiches die enige tijd later gevolgd wordt door een herinvoering ervan.

#### 6.4. Conclusie

Gelet op voorgaande zijn er twee opties. Een eerste optie is dat het huidige systeem van informatiefiches wordt behouden. Dit neemt niet weg dat de huidige informatiefiches in de toekomst aangepast zullen moeten worden aan de Europese regelgeving die momenteel in voorbereiding is. In afwachting daarvan kan aan operatoren de mogelijkheid geboden worden om de informatiefiches uit te voeren in hun eigen kleuren en om de vakken “bijkomende opties” en “voordelen” te verplaatsen naar een 2de pagina zodat operatoren over meer plaats beschikken (hetgeen in de praktijk soms al gebeurt). Deze aspecten kunnen met operatoren en consumentenorganisaties worden besproken, evenals mogelijke pistes om de informatiefiches bekender te maken bij het grote publiek.

Een tweede optie - en het BIPT is eerder daartoe geneigd - is om de informatiefiches af te voeren : de kosten en werklast voor de operatoren wegen wellicht niet op tegen het uiterst beperkt gebruik dat consumenten maken van de informatiefiches. Daarnaast bestaat er een grote overlap tussen de informatiefiches enerzijds en de informatie die via de tariefsimulator wordt aangeboden anderzijds.

De Europese regelgeving inzake informatiefiches is momenteel nog onzeker en sowieso pas op termijn.

Een afschaffen past ook in het kader van de studie van de impactanalyse i.v.m. consumentenbescherming, nl. dat wanneer blijkt dat de baten de kosten niet overstijgen we dergelijke maatregelen best kunnen afvoeren.

Dit standpunt neemt uiteraard niet weg dat het BIPT verder blijft onderzoeken op welke wijze informatie die pertinent is voor consumenten, zichtbaarder en toegankelijker kan gemaakt worden, ook in het kader van eigen tools zoals de tariefsimulator en de kwaliteitsbarometer.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad