

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Meer duidelijkheid over onbeperkt surfen

Brussel, 23 februari 2022 - Het BIPT publiceert richtsnoeren om duidelijkheid te scheppen over het gebruik van de term "onbeperkt internet". Vooral bij "onbeperkt" mobiel internet blijken sommige klanten immers tegen de grens van het "redelijk gebruik" aan te lopen, waarna de internetsnelheid drastisch verlaagd wordt. Het BIPT erkent dat dergelijke grenzen kunnen gesteld worden om aan alle klanten op het netwerk een kwaliteitsvol internet te garanderen. De regulator meent echter dat de telecomoperatoren de term "onbeperkt" enkel kunnen hanteren voor tariefplannen waarvan het datavolume de overgrote meerderheid van de klanten in staat stelt om toegang te krijgen tot het internet zonder beperking in snelheid. Voor vast internet, vindt het BIPT dat de grens zou moeten liggen op een maandelijks datavolume van 3 TeraByte. Voor mobiel internet is dat 300 GigaByte.

Meer en meer aanbiedingen voor zowel mobiel als vast internet laten uitschijnen dat gebruikers kunnen genieten van een 'ongelimiteerd' dataverbruik. Uit klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie, bleek dat klanten er in dat geval vanuit gaan dat ze kunnen gebruik maken van het internet zonder beperking in volume. Het BIPT stelde echter vast dat op deze aanbiedingen vaak een clausule van redelijk gebruik ("Fair Use Policy" of "FUP") van toepassing is of alsnog een vorm van volumebeperking. Bij vast internet, lag deze tussen de 500 GigaByte (GB) en 3 TeraByte (TB). Voor mobiel internet, tussen 20 GB en 40 GB.

Uit een diepgaander onderzoek van het BIPT is gebleken dat terwijl er bij vast internet doorgaans minder dan 2% van de klanten het datavolume van de FUP overschrijdt, de grens van de FUP bij de meerderheid van de mobiele producten (al dan niet als onderdeel van een bundel) door meer dan 10% van de klanten wordt overschreden. Dit heeft het BIPT ertoe aangezet om modaliteiten te bepalen waaraan een beleid van "redelijk gebruik" behoort te voldoen wanneer "onbeperkt", "ongelimiteerd" en soortgelijke termen door de operatoren worden gebruikt in de benaming van hun producten en de reclame daarrond.

Ten eerste vindt het BIPT dat "redelijk gebruik" niet zou mogen inhouden dat de "onbeperkte" toegang tot het internet geblokkeerd wordt bij het bereiken van de drempel van de FUP. Ook het automatisch aanrekenen van extra kosten na een overschrijding van de drempel van de FUP is niet aangewezen. Een automatische vermindering van de snelheid, na het overschrijden van de voor iedereen vastgestelde drempel lijkt daarom meer aangewezen in het kader van een FUP horende bij een "onbeperkt" aanbod. Ten tweede stelt het BIPT als richtsnoer dat in een FUP een grens mogelijk is voor het gebruik van "onbeperkt" internet, die gelijk is aan minstens 3TB voor vast internet en minstens 300GB voor mobiel internet.

Ten slotte bepaalt het BIPT in haar richtsnoeren ook dat het beleid rond "redelijk gebruik" transparant moet zijn: vóór het sluiten van het contract, in het contract en op zijn website moet de operator op een duidelijke manier gemakkelijk toegankelijke, nauwkeurige en actuele informatie geven over wat de overschrijding van de drempel in de praktijk betekent voor de eindgebruiker.

Het BIPT geeft aanbieders van internettoegangsdiensten een termijn van 6 maanden om deze richtsnoeren in de praktijk te brengen.

Gezien het almaar stijgende verbruik van data, zullen de grenswaarden die het BIPT stelt in deze richtsnoeren in de toekomst mee evolueren.

Voor verdere inlichtingen:



Jimmy Smedts | Woordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellips Building 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**

