

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Jaarlijkse BIPT Consumentenenquête onderstreept de groei van OTT's

Brussel, 2 oktober 2019 – Applicaties om te telefoneren of berichten te sturen via internet, de zogenaamde “over the top”-diensten (OTT's) als Whatsapp en Facebook Messenger, blijven aan hun opmars bezig. Dit wordt aangetoond in de laatste consumenten enquête van het BIPT. De tevredenheidsscores blijken stabiel. Tariefvergelijking blijft een pijnpunt ondanks het feit dat dit de reden bij uitstek is om van operator te veranderen.

Ook in 2019 onderzocht het BIPT de werking van de elektronische-communicatiemarkt in België vanuit het standpunt van de consument. Hiervoor werden 5.700 vragenlijst uitgestuurd. Er werd gepeild naar het gedrag van de gebruikers, of men voldoende geïnformeerd is en of men hiervoor ook over de nodige middelen beschikt. Dit laat het BIPT toe om onder meer de activiteiten rond consumentenvoorlichting bij te sturen.

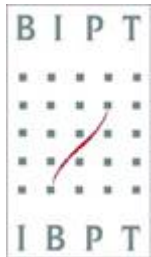
De enquête leert dat gebruikers in stijgende mate opteren voor internetdiensten en de meer traditionele diensten links laten liggen. Zo is het aantal mensen die stellen gebruik te maken van vaste telefonie op 5 jaar tijd met bijna 14% gedaald en is het aantal consumenten dat internettelevisie bekijkt over eenzelfde periode meer dan verdubbeld (inmiddels 33,2%). De populariteit van apps om berichten te versturen of te bellen is nog steeds groeiend. Whatsapp is in 2019 de populairste app hiervoor, in de vorige editie was dit Facebook Messenger. Frappant is de toenemende mate waarin deze apps ook gebruikt worden om te telefoneren. Vorig jaar telefoneerden maar een 3% van de Whatsapp-gebruikers met de app, in 2019 is dit bijna 15%. Mogelijk heeft dit ook een invloed op de verdere afname van vaste telefonie, die in 2019 verder terugliep tot 58,2%

De gemiddelde tevredenheidsscores inzake de dienstverlening voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en variëren van 3.3 (vast internet) tot 3.5 (mobiele telefonie) op 5. Wat betreft de tevredenheid over tarieven toont de enquête aan dat er voor vast internet er weer duidelijk minder 'tevreden' of 'zeer tevreden' klanten zijn. Slechts één op drie geeft een score van 4 of 5.

Van de gebruikers die over een vaste telecommunicatiedienst beschikken, blijkt ongeveer één op tien veranderd te zijn van operator in het afgelopen jaar (11%). Eenzelfde cijfer valt op te tekenen voor de verandering van mobiele operator. Zowel voor vaste als mobiele diensten is de voornaamste reden om te veranderen een interessanter tarief bij een andere operator. Het vergelijken van tarieven blijkt evenwel nog steeds niet evident: een grote groep (ong. 50%) vindt dit (eerder) niet gemakkelijk (score ≤ 2 op 5). Ook de hulpmiddelen hiervoor zijn te weinig gekend. Het meest gekende hulpmiddel zijn de gestandaardiseerde informatiefiche (24%), één op de zes (15%) kent het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be) niet. Daarom besloot het BIPT om de informatiecampagne hierover pas te voeren na een grondige modernisering van de tool waarin het gebruiksgemak voorop staat. Zo zal in de nieuwe vergelijkingstool – die later dit jaar gelanceerd wordt - de automatische inbreng van je eigen verbruiksgegevens vanaf de klantenpagina van de operator voorzien worden.

Over het veranderen van operator blijken ook nog steeds misverstanden te bestaan. Slechts 7% weet dat je het e-mailadres voorzien door de internetprovider gedurende 18 maand kan behouden. Bij 41% van de gebruikers die veranderd zijn van vaste operator in het afgelopen jaar, doet de term 'Easy Switch' nog geen belletje rinkelen. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot eind, zonder dat de consument zelf iets moet doen. Het BIPT zal dan ook nagaan hoe de transparantie rond deze overstapprocedure kan verhoogd worden.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:



Jimmy Smedts

Woordvoerder

v: +32 2 226 88 22, m: +32 478 63 91 82

BIPT - Ellipsegebouw - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be

