

**Mededeling van de Raad van het BIPT  
van 22 oktober 2024  
over de vergelijking van de tarieven van de vaste  
diensten en van de convergente bundels op de  
particuliere markt [tarieven toegepast in het 3e  
kwartaal 2024]**

## INHOUDSOPGAVE

1.	Samenvatting .....	3
1.1.	Werkwijze en profielen .....	3
1.2.	Vaste en convergente diensten in België .....	7
1.3.	Conclusies .....	17
2.	Vaste en convergente profielen .....	18
2.1.	Voorafgaande opmerkingen .....	18
2.2.	Pagina gewijd aan de resultaten .....	18
3.	De resultaten per profiel in één oogopslag .....	19
3.1.	Lieve, alleenstaande zonder mobiel .....	19
3.2.	Anna en Gabrielle, paar zonder mobiel .....	22
3.3.	Niels en Léo, eenoudergezin zonder mobiel .....	25
3.3.1.	<i>Oplossing internet en klassieke tv met decoder .....</i>	<i>25</i>
3.3.2.	<i>Oplossing internet en tv via app .....</i>	<i>26</i>
3.3.3.	<i>Vergelijking van de twee soorten oplossingen .....</i>	<i>27</i>
3.3.3.1.	Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten .....	27
3.3.3.2.	Vergelijking van de bijbehorende snelheden .....	28
3.4.	Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften .....	30
3.5.	Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften .....	34
3.6.	Nadine en Jonas, paar met beperkte behoeften .....	39
3.7.	Etienne – alleenstaande met klassieke behoeften .....	41
3.8.	Arthur, Els, Nelle en Lucas – Gezin met gemiddelde behoeften .....	43
3.8.1.	<i>Oplossing internet, mobielen en klassieke tv met decoder .....</i>	<i>43</i>
3.8.2.	<i>Oplossing internet, mobielen en tv via app .....</i>	<i>44</i>
3.8.3.	<i>Vergelijking van de twee soorten oplossingen .....</i>	<i>46</i>
3.9.	Bert, Izza, Pablo en Thalia – Gezin met grote behoeften .....	47
3.9.1.	<i>Oplossing internet, mobielen en klassieke tv met decoder .....</i>	<i>47</i>
3.9.2.	<i>Oplossing internet, mobielen en tv via app .....</i>	<i>48</i>
3.9.3.	<i>Vergelijking van de twee soorten oplossingen .....</i>	<i>49</i>
3.10.	Conclusie .....	51
Annexe 1.	Werkwijze .....	53
1.	Introductie van het concept “gezinsprofielen” .....	53
2.	Specificiteiten van de nationale studie .....	54
3.	De bestudeerde profielen .....	56
Annexe 2.	Van plan en/of operator veranderen .....	59
1.	Bij mobiele diensten .....	59
2.	Bij vaste en convergente diensten .....	59

## 1. Samenvatting

1. Elk jaar publiceert het BIPT een nationale vergelijking van de prijzen op de telecommunicatiemarkt. De verschillende hoofdlijnen van onze "gezinsprofielen" benadering zijn de volgende:
  - zichtbaarheid geven aan alle operatoren die actief zijn op de Belgische particuliere markt (primaire merken, secundaire merken en alternatieve merken);
  - de kostprijs tonen van de tariefplannen die momenteel te koop worden aangeboden;
  - de mogelijke alternatieven tonen in termen van aanbiedingen maar ook in termen van soorten van mogelijke oplossingen (bundels, combinatie van standalone oplossingen of gemengde oplossingen); de concurrentie tussen operatoren stimuleren en het dynamisme en de evolutie van de telecommarkt ondersteunen.
2. In deze samenvatting worden de werkwijze en de bestudeerde profielen (1.1.), de vaste en convergente diensten in België (1.2.) en de conclusies (1.3.) kort voorgesteld.

### 1.1. Werkwijze en profielen

3. De werkwijze die het BIPT gevolgd heeft om de prijsstudie uit te voeren gaat uit van de vraag, dat wil zeggen de behoeften waaraan de verschillende types van gebruikers wensen te voldoen.
4. De bestudeerde profielen zijn bedoeld om de realiteit van de samenleving weer te geven door rekening te houden met een breed scala aan toepassingen, of het nu gaat om mensen die zoveel mogelijk de kosten willen drukken of om consumenten die over een groter budget beschikken. Op dezelfde manier worden er verschillende categorieën aanbiedingen en merken weergegeven, variërend van basisaanbiedingen tot zogenaamde premiumaanbiedingen.
5. Na drie jaar dezelfde profielen toegepast te hebben, moesten deze worden herzien op basis van de nieuwe vormen van gebruik en het verbruik: toename van het gebruik van mobiele data en vaste breedband, investeringen van de sector in infrastructuur (glasvezel, 5G, ...), ontwikkeling van streaming en tv via app, ... Deze profielen werden daarom in de eerste helft van 2024 aangepast en voor raadpleging voorgelegd aan de sector<sup>1</sup>. Doordat de profielen zijn gewijzigd sinds de laatste publicatie, kan er niet worden vergeleken met de vorige edities.
6. Dit eerste deel van de studie heeft betrekking op de vaste diensten en de convergente bundels. Een tweede deel vormt daarop een aanvulling en zal gaan over postpaid mobiele diensten die standalone worden verkocht.
7. Hierna volgt een korte beschrijving van de 9 huishoudens van wie de behoeften in deze studie aan bod komen<sup>2</sup>. Aan die behoeften kan worden voldaan hetzij door vaste diensten (vast internet en/of vaste telefonie en/of televisie) hetzij door een convergente bundel, een bundel waarin een of meer vaste diensten en minstens één abonnement voor mobiele telefonie vervat

---

<sup>1</sup> Deze raadpleging is beschikbaar op onze website: <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-over-de-gezinsprofielen-van-de-nationale-prijsvergelijkingen>

<sup>2</sup> De uitvoerige informatie over de 9 bestudeerde profielen is te vinden in bijlage 1, punt 3.

zijn. De kwalificatie “zonder mobiel” heeft betrekking op situaties waarin mobiele telefonie volledig wordt gedekt door een werkgever (smartphone en abonnement).

<p><b>Lieve</b> - <b>Alleenstaande zonder mobiel</b></p>		<p>Lieve heeft alleen een <b>betaalbare internetverbinding</b> nodig.</p> <p>Minimale eisen: internet – 70 Mbps en onbeperkt volume.</p>
<p><b>Anna en Gabrielle</b> - <b>Paar zonder mobiel</b></p>		<p>De mobiele kosten van Anna en Gabrielle worden door hun werkgevers ten laste genomen.</p> <p>Thuis kunnen ze aan al hun andere behoeften tegemoetkomen met een <b>internettoegang die ze intensief gebruiken</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet – 300 Mbps en onbeperkt volume.</p>
<p><b>Niels en Leo</b> - <b>Eenoudergezin zonder mobiel</b></p>		<p>Niels is een alleenstaande papa die <b>toegang tot tv en internet</b> nodig heeft.</p> <p>Minimale eisen: internet – 50 Mbps en onbeperkt 150 GB, tv met de belangrijkste zenders</p>
<p><b>Louise en Thomas</b> - <b>Paar met gemiddelde behoeften</b></p>		<p>De telecomprioriteit van dit jonge paar is om te beschikken over <b>stabiel internet met een onbeperkt volume en over mobiele formules voor gemiddeld tot hoog gebruik. Ze willen goedkope telecomdiensten</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet – 100 Mbps en onbeperkt volume, mobiel – 2 simkaarten: 10 GB en 20 GB en elk 300 belminuten.</p>
<p><b>Caroline en Jules</b> - <b>Paar met intensieve behoeften</b></p>		<p>Dit paar is <b>hypergeconnecteerd</b>. Ze hebben allebei behoefte aan <b>50 GB</b> per maand <b>voor mobiel</b> en <b>onbeperkt internet met een snelheid van minstens 300 Mbps</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet - 300 Mbps en onbeperkt volume, mobiel – 2 simkaarten van 50 GB.</p>

<p><b>Nadine en Jonas</b> – <b>Paar met beperkte behoeften</b></p>		<p>Nadine en Jonas hebben enkel <b>internet- en mobiele oplossingen met een laag volume</b> nodig. Voor televisie willen ze <b>klassieke televisie met decoder</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet – 50 Mbps en onbeperkt 150 GB, tv - televisie met decoder, mobiel – 2 simkaarten van 5 GB en 300 belminuten.</p>
<p><b>Etienne</b> – <b>Alleenstaande met klassieke behoeften</b></p>		<p>Etienne heeft de <b>4 klassieke diensten</b> nodig en maakt er <b>gemiddeld gebruik</b> van.</p> <p>Minimale eisen: internet - 100 Mbps en 150 GB, tv - klassieke tv met decoder, mobiel - 10 GB en 300 belminuten, vaste telefonie.</p>
<p><b>Arthur, Els, Nelle en Lucas</b> – <b>Gezin met gemiddelde behoeften</b></p>		<p>Dit gezin wil absoluut <b>internet, televisie en mobiel</b> met <b>gemiddelde volumes</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet – 100 Mbps en onbeperkt volume, tv - tv met decoder of via app, mobiel – 4 simkaarten van 10 GB en 300 belminuten.</p>
<p><b>Bert, Izza, Pablo en Thalia</b> – <b>Gezin met grote behoeften</b></p>		<p>Dit gezin wil de volgende telecomdiensten: <b>internet, mobiel en televisie</b>. <b>Qua volume zal het gebruik ervan hoog zijn</b>.</p> <p>Minimale eisen: internet - 300 Mbps en onbeperkt volume, tv - tv met decoder of via app, mobiel – 4 simkaarten van 20 GB en 300 belminuten.</p>

Tabel 1 - Bestudeerde profielen, Q3 2024

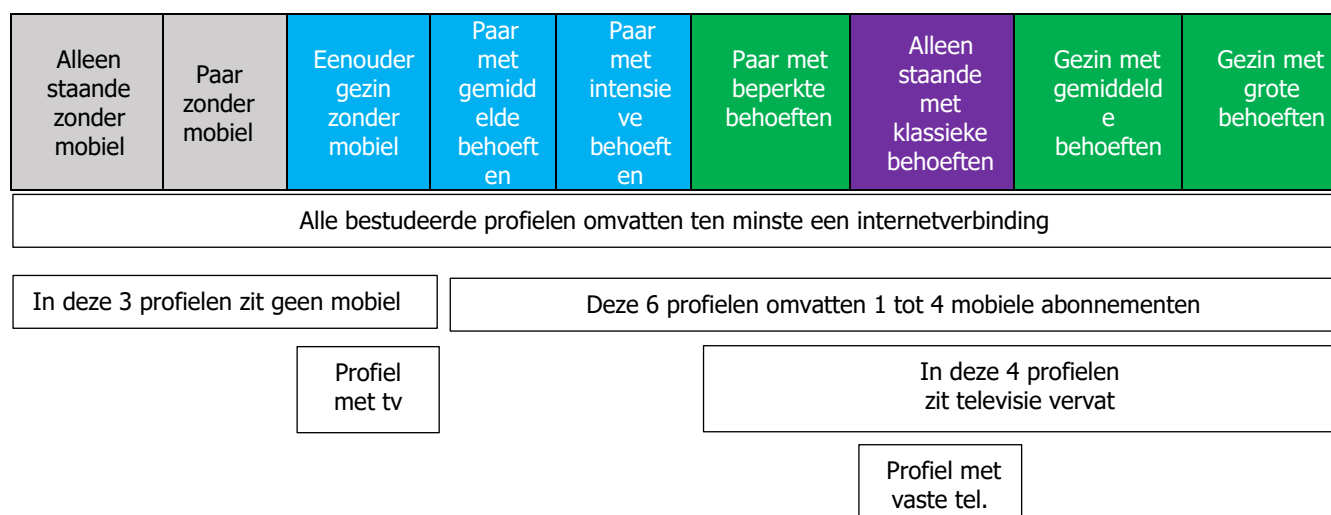
8. Op onze website<sup>3</sup> kunt u het overzicht van de resultaten voor deze vaste en convergente profielen raadplegen door rechtstreeks op de profielen te klikken waarin u specifiek geïnteresseerd bent.

<sup>3</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nationale-vergelijking-2024---vast-en-convergent>

9. Wenst u de aanbiedingen te kennen die het best aan uw werkelijke behoeften voldoen, zoals al 437.213 personen u in de afgelopen 12 maanden hebben voorgedaan, surf dan naar [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en ontdek de voordeligste prijzen die op de particuliere markt beschikbaar zijn. De prijsvergelijker van het BIPT garandeert u zowel de volledigheid als de neutraliteit van de voorgestelde plannen wegens de wettelijke verplichting die op de operatoren rust om daar zelf hun te koop aangeboden plannen in te voeren (zie artikel 111, § 2, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 WEC).
10. Als particulier kunt u op de klantenpagina bij uw operator op de knop "beste tarief" klikken die naar de prijsvergelijker doorverwijst. Alles verloopt automatisch: uw werkelijke gebruiksgegevens worden gebruikt om de tariefplannen die op de markt bestaan, te vergelijken en te rangschikken. Met enkele luttel muisklikken verschijnen de tariefplannen die het best bij u passen in oplopende volgorde van prijs<sup>4</sup>.
11. U wilt van operator veranderen? Uw identificatienummer, het Easy Switch ID, is ook te vinden op uw klantenpagina. Wat uw mobiele diensten betreft, mag u niet vergeten om vóór de opzegging, aan uw nieuwe operator te melden of u uw huidige nummer wenst te behouden<sup>5</sup>.

## 1.2. Vaste en convergente diensten in België

12. Vaste diensten worden ofwel apart verkocht (verder in dit document "standalone") ofwel in de vorm van een bundel waarin vast internet en/of televisie en/of vaste telefonie gecombineerd zijn. We spreken over een "convergente" bundel wanneer die zowel vaste diensten als mobiele diensten bevat.
13. Volgens ons statistisch rapport<sup>6</sup> bevatten de bundels eind 2023 in 97,8% van de gevallen een internetverbinding. Convergente bundels vertegenwoordigden 67,5% van de bundels op de Belgische particuliere markt. Daarom heeft 100% van onze profielen een internetverbinding en heeft 66,7% daarvan ten minste één mobiele component in hun omschrijving:

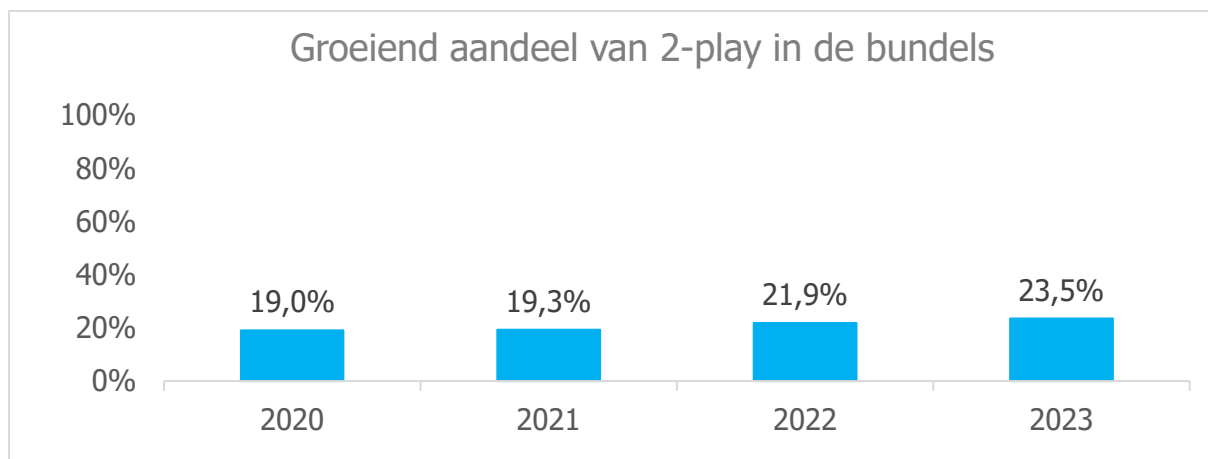


<sup>4</sup> Raadpleeg voor meer informatie de pagina [De aanbiedingen vergelijken met een tool | BIPT](#)

<sup>5</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nummers-en-e-mail-overdraagbaarheid>

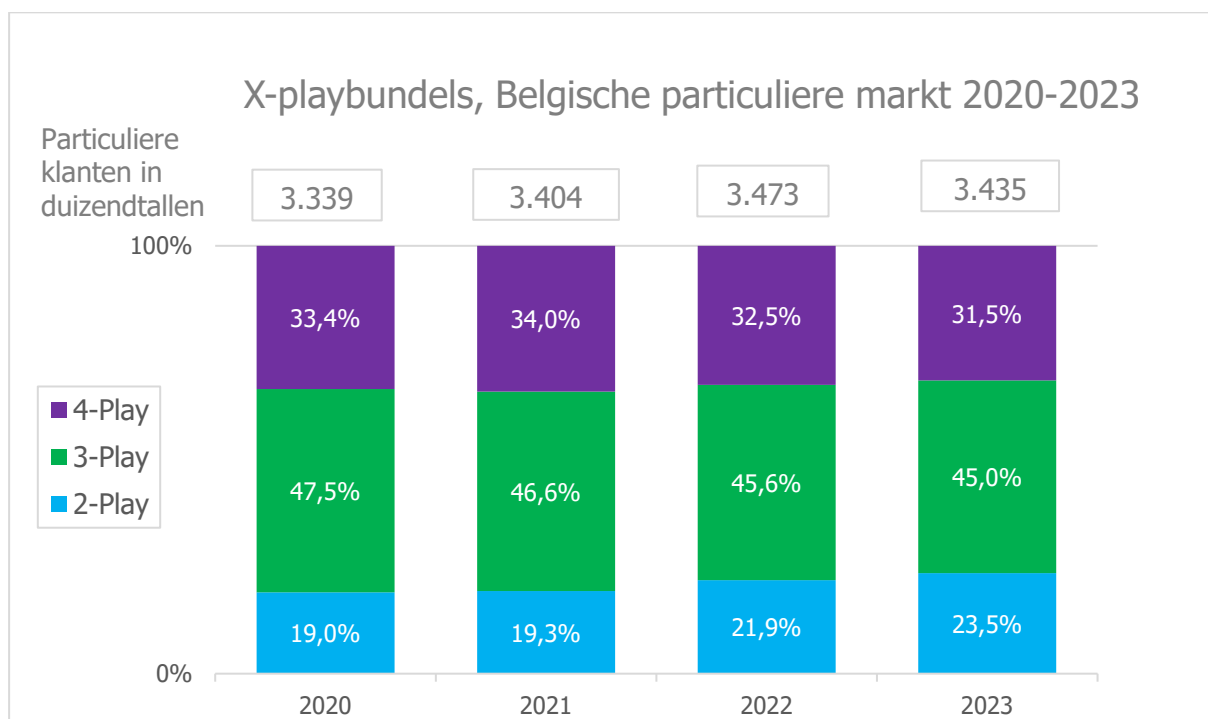
<sup>6</sup> <https://www.bipt.be/operatoren/publicatie/de-status-van-de-elektronische-communicatie-en-tv-markt-2023>

14. Zoals uit onderstaande grafiek blijkt, hebben veel consumenten de afgelopen jaren het aantal diensten in hun bundels aanzienlijk verminderd: het aandeel van 2-play is blijven groeien.



Grafiek 2 - Evolutie van de verdeling van de 2-Play bundels, Belgische particuliere markt in 2020-2023 (Bron: statistisch rapport 2023, BIPT)

15. We zien bovendien dat klassieke televisie met decoder en vaste telefonie onder druk staan. Toch hebben we een klassiek profiel voor 4-playbundels behouden, omdat 4-Play ondanks de voortdurende afname, nog steeds 31,5% uitmaakt van de bundels die door Belgische consumenten worden afgenomen.



Grafiek 3- Evolutie van de verdeling van de bundels volgens het aantal inbegrepen diensten, Belgische particuliere markt in 2020-2023 (Bron: statistisch rapport 2023, BIPT)

16. De merken die vaste-telecomdiensten en convergente bundels aanbieden, kunnen in drie categorieën worden verdeeld, die verder in dit document aan bod zullen komen. Aan elk soort merk is een kleurcode gekoppeld:
  - De primaire merken van de operatoren die over een eigen toegangsnetwerk beschikken (rode punten): Orange<sup>7</sup>, Proximus, Telenet en VOO;
  - De secundaire merken van diezelfde operatoren (blauwe punten): hey! voor Orange<sup>8</sup>, Mobile Vikings en Scarlet voor Proximus, BASE en TADAAM voor Telenet;
  - De merken van de alternatieve operatoren die niet over een eigen toegangsnetwerk beschikken<sup>9</sup> (groene punten): Cybernet, edpnet<sup>10</sup>, FASTfiber, Tchamba Telecom, United Telecom en Yoin.
17. Ten behoeve van de neutraliteit stelt deze vergelijking het hele Belgische commerciële particuliere aanbod voor zonder rekening te houden met de territoriale dekking van de ene of de andere operator. Hoewel sommige operatoren een nationale dekking hebben, moet worden opgemerkt dat - afhankelijk van de gekozen technologie - sommige operatoren over een gedeeltelijke territoriale dekking beschikken die niet het gehele Belgische grondgebied bestrijkt. Het is daarom absoluut noodzakelijk dat de gebruiker de daadwerkelijke beschikbaarheid van de dienst op de geografische locatie van zijn aansluiting verifieert alvorens zich aan zijn operator te binden. Gebruikers kunnen dit onder andere doen door hun adres op de sites met dekingskaarten van het BIPT in te geven<sup>11</sup> of door hun adres rechtstreeks te controleren op de websites van de operatoren van hun keuze.
18. De onderstaande grafiek groepeert de oplossingen die in Q3 2024 in aanmerking zijn genomen als de goedkoopste die aangeboden werden door de operatoren van de 3 types van merken om te voldoen aan de behoeften van de verschillende bestudeerde profielen.
19. Zo kunnen de meest betaalbare keuzes waarmee de consumenten te maken krijgen, makkelijk zichtbaar worden gemaakt naargelang van hun telecombehoeften. Wanneer het profiel televisie vereist, wordt in deze samenvattende grafiek alleen televisie met decoder opgenomen<sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> Ingevolge de overname van VOO door Orange, wordt Orange hier beschouwd als een operator die over een eigen toegangsnetwerk beschikt (rood punt). Het gaat om een vereenvoudiging om de grafieken voor de gemiddelde lezer duidelijk te maken. Orange heeft momenteel immers enkel op het grondgebied waar VOO actief is, namelijk in Wallonië en in bepaalde Brusselse gemeenten, een eigen netwerk, maar nog niet in Vlaanderen, waar Orange het netwerk van Wyre/Telenet.

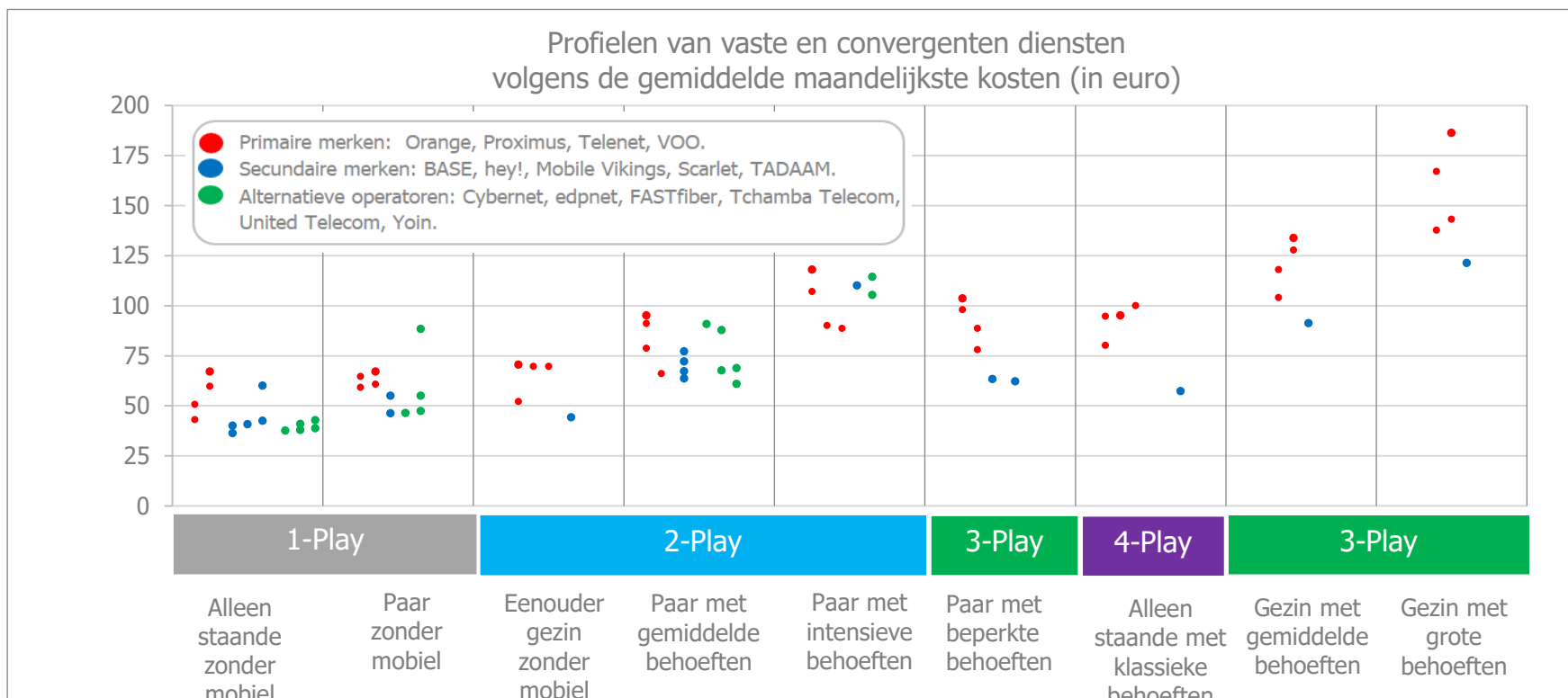
<sup>8</sup> Orange kondigde het einde van de verkoop van de aanbiedingen van Zuny op 10 september 2024 aan, en daarom wordt in deze studie met de aanbiedingen van deze operator geen rekening gehouden. <https://www.heytelecom.be/nl/welcome-hey>

<sup>9</sup> Die operatoren gebruiken het vaste toegangsnetwerk van Orange/VOO, Proximus en/of Telenet om hun vaste-telecomdiensten aan hun klanten te leveren.

<sup>10</sup> Omdat edpnet op 6 november 2023 door Citymesh is overgenomen. Dat verandert momenteel niets aan zijn statuut van alternatieve operator.

<sup>11</sup> <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline?speed=100&level=StatSec&coverType=households&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829> en, wat glasvezel betreft: [https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED\\_AND\\_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829](https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED_AND_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829)

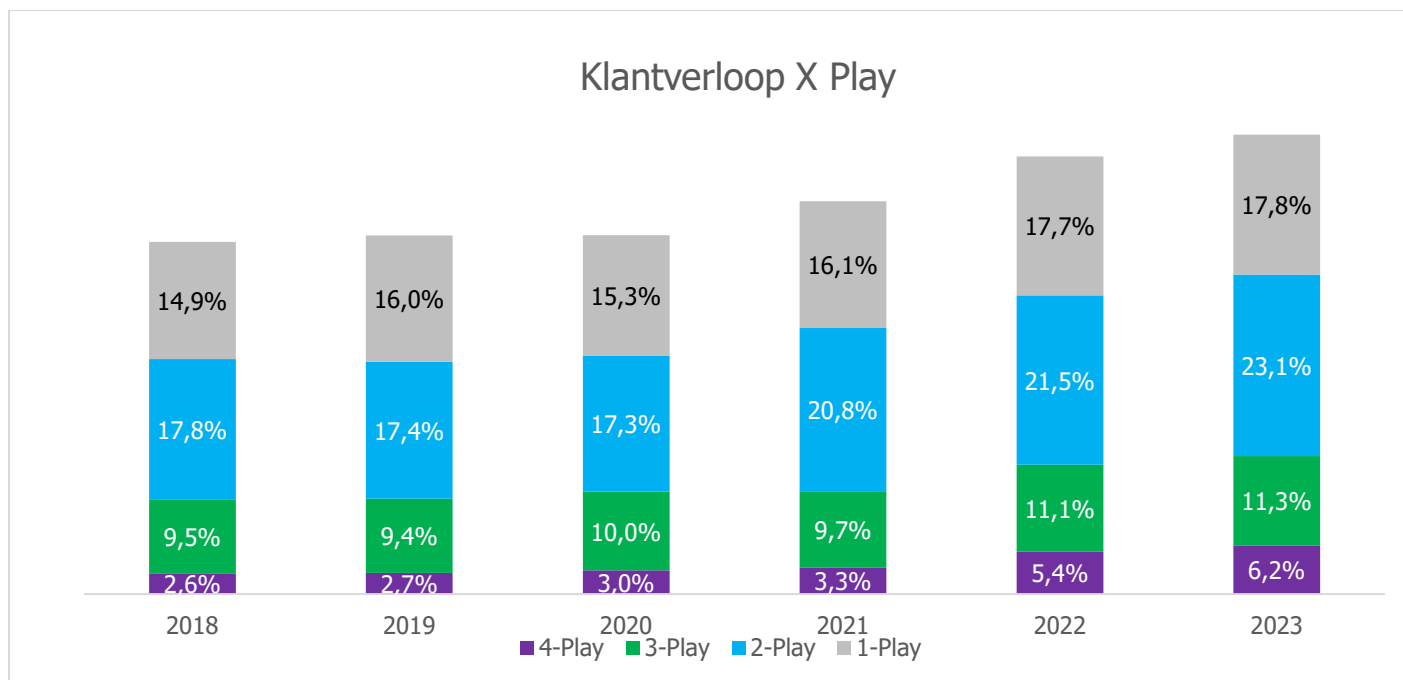
<sup>12</sup> De 2 soorten televisie (tv met decoder en tv via app) worden geanalyseerd in 3 profielen (eenoudergezin, gezin met gemiddelde behoeften en gezin met grote behoeften) en vergeleken in respectievelijk de punten 3.3.3, 3.8.3 en 3.9.3 van deze studie.



Grafiek 4 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die aan de bestudeerde profielen beantwoorden, in Q3 2024

20. Het is nu voor alle onderzochte profielen mogelijk om een beroep te doen op minstens twee soorten van merken, terwijl dit slechts het geval was voor 5 van de 7 profielen die in Q4 2023 werden bestudeerd. Voor vier van de huidige negen profielen, zijn oplossingen beschikbaar bij de 3 categorieën van merken, nl. de profielen van het type 1-Play en twee van de drie 2-Play profielen.

21. De weinige concurrentie in sommige profielen kan worden vergeleken met het fenomeen van consumenteninertie. Ons statistisch jaarverslag laat immers zien dat hoe meer diensten een oplossing bevat hoe lager de churn rate (klantverloop) is, zelfs als deze na verloop van tijd verbetert.



Tabel 5- Churnrate ten opzichte van het aantal in een bundel begrepen diensten, Belgische particuliere markt, 2018- 2023

22. Als er oplossingen bestaan bij secundaire merken (blauwe punten) en/of bij alternatieve operatoren (groene punten) dan blijkt dat een consument - voor wie de prijs een essentieel keuzecriterium is - er meestal alle belang bij heeft om daar een beroep op te doen, want doorgaans zijn deze oplossingen goedkoper.

23. De onderstaande tabel vermeldt de gemiddelde maandelijkse kostprijs per profiel en per categorie van merk:

Q3 2024		Gemiddelde maandelijkse kostprijs per categorie van merk (in EUR)							
Profiel	Alleenstaande zonder mobiel	Paar zonder mobiel	Eenoudergezin zonder mobiel	Paar met gemiddelde behoeften	Paar met intensieve behoeften	Paar met beperkte behoeften	Alleenstaande met klassieke behoeften	Gezin met gemiddelde behoeften	Gezin met grote behoeften
Merk-categorieën									
Primaire merken	€ 55,09	€ 62,84	€ 65,44	€ 82,68	€ 100,92	€ 92,05	€ 92,44	€ 120,84	€ 158,49
Secundaire merken	€ 48,36	€ 50,60	€ 44,19	€ 69,98	€ 110,00	€ 62,75	€ 57,19	€ 91,19	€ 121,19
Alternatieve merken <sup>13</sup>	€ 39,52	€ 59,25	n.v.t.	€ 75,11	€ 109,84	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Tabel 6 - Gemiddelde uitgaven waarmee de consument wordt geconfronteerd om maandelijks te voldoen aan de behoeften van de verschillende bestudeerde profielen, per categorie van merk.

24. Recente marktontwikkelingen, zoals de intensivering van de uitrol van glasvezel, de lancering van vaste en convergente aanbiedingen door BASE over het hele grondgebied en de vernieuwing van het gehele aanbod van veel operatoren, hebben gezorgd voor een dynamiek in de telecommunicatiemarkt ten voordele van de consument. Er is immers een toename van het aantal operatoren dat oplossingen kan aanbieden voor de verschillende onderzochte profielen. De intensivering van de concurrentie heeft in bepaalde gevallen geleid tot een daling van de minimale prijzen om aan dezelfde behoeften te voldoen. Om hier effectief voordeel uit te halen, dient de consument wel bereid te zijn om zijn telecomplannen regelmatig te herzien.
25. Dat de primaire merken van Orange, Proximus, Telenet en VOO (primaire merkenrode punten) vaak – maar niet altijd - de duurste van de markt lijken in vergelijking met de andere types van merken (blauwe punten en groene punten) dient genuanceerd te worden. Dit wordt per profiel in detail uiteengezet in deel 3 hieronder. De conclusies kunnen immers aanzienlijk verschillen van profiel tot profiel.
26. Zoals blijkt uit grafiek 4 en tabel 7 hieronder, moet echter worden opgemerkt dat het gebruik van oplossingen van secundaire of alternatieve merken in sommige gevallen duurder kan uitvallen ten opzichte van het gemiddelde dat wordt betaald voor de primaire merken. Het profiel

<sup>13</sup> De aanduiding "n.v.t." geeft aan dat er momenteel geen aanbod is dat aan de behoeften voor het merktype in kwestie beantwoordt.

“Paar met intensieve behoeften” illustreert dit. Concreet is dit toe te schrijven aan de agressievere prijsstelling van 2 - of zelfs 3 - van de 4 primaire merken voor dit gebruikspatroon (visueel bevinden 2 - zelfs 3 - van de 4 rode punten zich lager of op hetzelfde niveau als de blauwe en groene punten). De consumenten moeten daarom alle types van aanbiedingen die op de markt beschikbaar zijn, goed met elkaar vergelijken.

27. Op basis van onderstaande tabel kan men, afhankelijk van het onderzochte profiel, nagaan wat de jaarlijkse besparing of het jaarlijkse verlies kan zijn bij het kiezen van een aanbod van een secundair of alternatief merk in vergelijking met een aanbod van een primair merk:

Q3 2024	Jaarlijkse besparing (in EUR) tussen het gemiddelde van de primaire merken) vs.								
Profiel	Alleen staande zonder mobiel	Paar zonder mobiel	Eenoudergezin zonder mobiel	Paar met gemiddelde behoeften	Paar met intensieve behoeften	Paar met beperkte behoeften	Alleenstaande met klassieke behoeften	Gezin met gemiddelde behoeften	Gezin met grote behoeften
Merk-categorieën									
... secundaire merken	€ 134,71	€ 149,91	<b>€ 254,94</b>	€ 152,40	<b>€ -108,96</b>	€ 351,69	€ 423,00	€ 355,78	€ 447,52
... alternatieve merken <sup>14</sup>	€ 186,82	€ 43,05	n.v.t.	<b>€ 90,76</b>	<b>€ -107,03</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

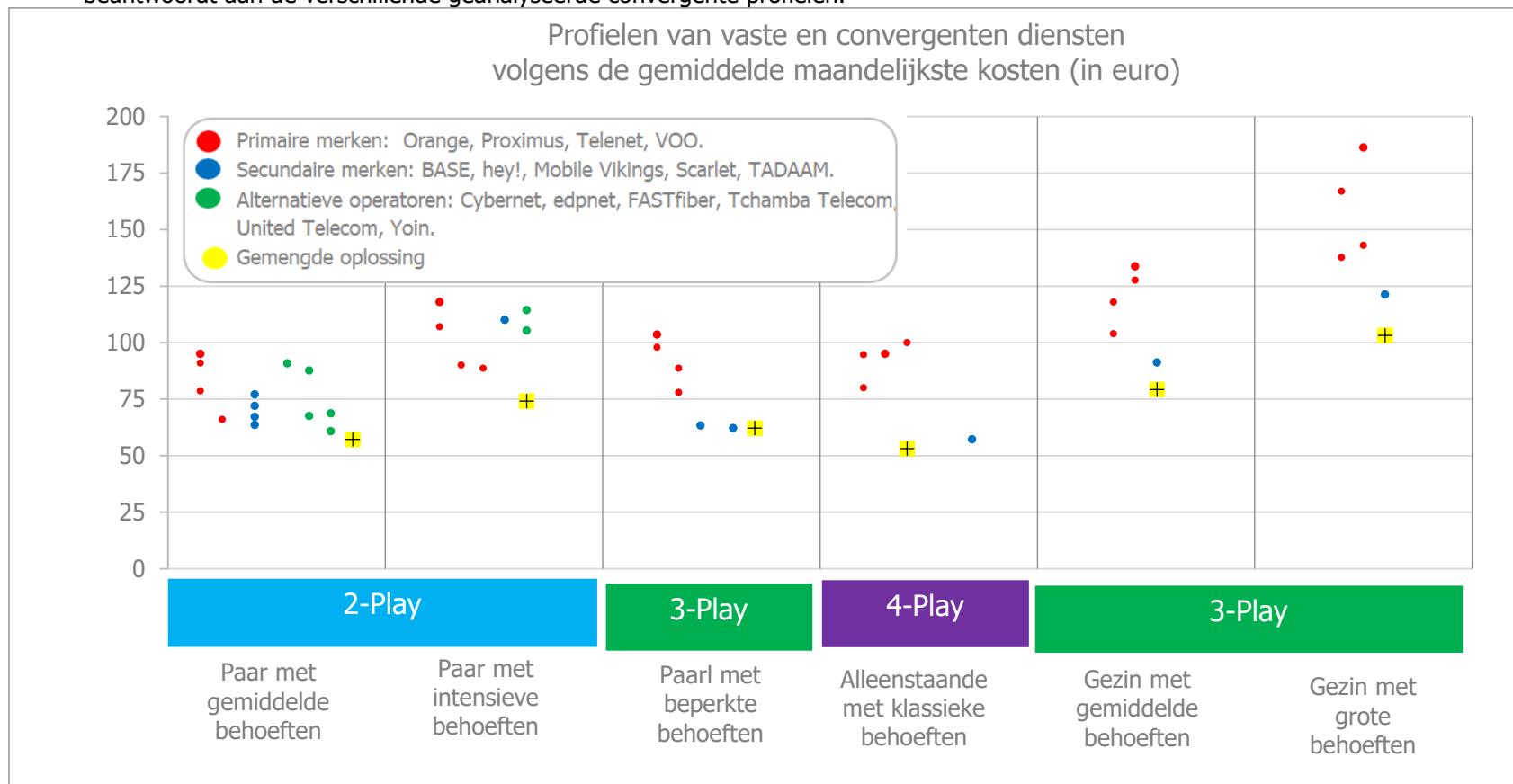
Tabel 7 - Gemiddelde jaarlijkse besparing bij de keuze voor een secundair of een alternatief merk in vergelijking met een primair merk  
Interpretatie van de tabel:

- (1) Bij het profiel “Eenoudergezin zonder mobiel” vertegenwoordigt de keuze voor de goedkoopste aanbiedingen van de secundaire merken een gemiddelde besparing van € 254,94/jaar in vergelijking met de kostprijs van de primaire merken.
- (2) Bij het profiel “Paar met gemiddelde behoeften” vertegenwoordigt de keuze voor de goedkoopste aanbiedingen van de alternatieve merken een gemiddelde besparing van € 90,76 /jaar in vergelijking met die van de primaire merken.
- (3) Bij het profiel “Paar met intensieve behoeften” daarentegen vertegenwoordigt de keuze voor de goedkoopste aanbiedingen van de primaire merken, gemiddeld, een jaarlijkse besparing van € 108,96 in vergelijking met die van de secundaire merken en een jaarlijkse besparing van € 107,03 in vergelijking met de merken van de alternatieve operatoren.

28. Wat zou voor de 6 profielen die vaste en mobiele diensten combineren het financiële voordeel voor consumenten zijn als ze zouden opteren voor gemengde telecomoplossingen, dat wil zeggen dat zij hun mobiele abonnement(en) niet afnemen als onderdeel van een bundel?

<sup>14</sup> De aanduiding “n.v.t.” geeft aan dat er momenteel geen aanbod is dat aan de behoeften voor het merktype in kwestie beantwoordt.

29. Visueel vertegenwoordigt het gele vierkant in de grafiek hieronder de goedkoopste gemengde oplossing die beschikbaar is op de markt, die beantwoordt aan de verschillende geanalyseerde convergente profielen.



Grafiek 8 - Gemiddelde maandelijkse kostprijs van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk alsook die van gemengde oplossingen die voldoen aan de bestudeerde convergente profielen, in Q3 2024

30. Gebruikmaken van een gemengde oplossing is - doorgaans - dus heel aantrekkelijk doordat er standalone mobiele spelers actief zijn op de markt met een breed gamma van datavolumes en dit vaak voor een beperkte prijs. Door gebruik te maken van standalone oplossingen voor mobiel kan men de concurrentie doen spelen omdat de standalone mobiele markt meer operatoren telt en bijzonder dynamisch is.
31. Het veranderen van mobiele operator gaat snel<sup>15</sup> en doet financieel geen pijn: er zijn immers geen vaste kosten mee gemoeid (installatie- en/of activeringskosten en/of kosten voor de indienststelling), in tegenstelling tot de vaste producten die deel uitmaken van bundels. Bovendien kunt u dankzij de procedure voor nummeroverdracht<sup>16</sup> uw huidige mobiele nummer houden wanneer u van operator wisselt.
32. Om concreet te zijn, zien we hieronder voor de 6 convergente profielen hoeveel u op een jaar tijd zou besparen wanneer u opteert voor de goedkoopste gemengde oplossing in vergelijking met wat u - gemiddeld - zou uitgeven als u de convergente oplossing van de 3 andere merktypes zou kiezen :

Q3 2024	Jaarlijks verschil (in EUR) tussen de gemengde oplossing en de gebundelde oplossing van					
Profiel	Paar met gemiddelde behoeften	Paar met intensieve behoeften	Paar met beperkte behoeften	Alleenstaande met klassieke behoeften	Gezin met gemiddelde behoeften	Gezin met grote behoeften
Merk categorieën						
... primaire merken	€ 308,82	€ 320,76	€ 358,38	€ 471,00	€ 499,78	€ 663,52
... secundaire merken	€ 153,42	€ 429,72	€ 6,69	€ 48,00	€ 144,00	€ 216,00
... alternatieve merken <sup>17</sup>	€ 215,06	€ 427,79	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Tabel 9 - Jaarlijks verschil tussen de gemengde oplossing en het gemiddelde van de bundels van andere types van merken bij de 6 bestudeerde convergente profielen

*Interpretatie van de tabel:*

- (1) Bij het profiel "Paar met gemiddelde behoeften" vertegenwoordigt de keuze voor de gemengde oplossing een gemiddelde besparing van € 308,82 /jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de primaire merken, van € 153,42 /jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de secundaire merken en van € 215,06 /jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de alternatieve merken
- (2) Bij het profiel "Paar met intensieve behoeften" vertegenwoordigt de keuze voor de gemengde oplossing een gemiddelde besparing van € ,76320/jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de primaire merken, van € 429,72/jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de secundaire merken en van € 427,79/jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de alternatieve merken.

<sup>15</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/faq/hoe-lang-duurt-het-om-van-gsm-operator-te-veranderen>

<sup>16</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nummers-en-e-mail-overdraagbaarheid>

<sup>17</sup> De aanduiding "n.v.t." geeft aan dat er momenteel geen aanbod is dat aan de behoeften voor het merktype in kwestie beantwoordt.

(3) Bij het profiel "Gezin met grote behoeften" vertegenwoordigt de keuze voor de **gemengde oplossing** een gemiddelde besparing van € 663,52/jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de primaire merken en van € 216,00/jaar in vergelijking met het gemiddelde van de goedkoopste aanbiedingen van de secundaire merken.

33. In tegenstelling tot wat in de laatste nationale vergelijkingen was vastgesteld, moet worden opgemerkt dat terwijl de verschillende gemengde oplossingen altijd worden aangeboden door een alternatieve of secundaire operator voor mobiele diensten, voor het vaste of convergente deel het nu zowel een primaire operator kan zijn als een secundaire operator of een alternatieve operator.
34. De volgende tabel geeft een overzicht van de gemengde oplossingen voor de zes convergente profielen die in dit rapport worden bestudeerd:

Behoeften waaraan moet worden voldaan in Q3 2024		Samenstelling van de gemengde oplossingen		
Vereiste diensten	Profielen	Soort van tv	Vast of convergent gedeelte	Mobiel gedeelte
Internet en 2 simkaarten	Louise en Thomas, Paar met gemiddelde behoeften		Scarlet	hey! Yoin
Internet en 2 simkaarten	Caroline en Jules, Paar met intensieve behoeften		Scarlet	hey!
Internet, televisie en 2 simkaarten	Nadine en Jonas, Paar met beperkte behoeften	Klassieke tv	Scarlet	hey!
Internet, televisie, 1 simkaart en vaste telefonie	Etienne, Alleenstaande met klassieke behoeften	Klassieke tv	Scarlet	hey!
Internet, televisie en 4 simkaarten	Arthur, Els, Nelle en Lucas, Gezin met gemiddelde behoeften	Klassieke tv	Scarlet	hey!
		Tv via app	FASTfiber	hey!
Internet, televisie en 4 simkaarten	Bert, Izza, Pablo en Thalia, Gezin met grote behoeften	Klassieke tv	Proximus	Yoin
		Tv via app	Orange	Yoin

Tabel 10 - Samenvatting van de gemengde oplossingen per bestudeerd convergent profiel, in Q3 2024

### 1.3. Conclusies

35. Het BIPT heeft deze logica van de gezinsprofielen gekozen om de Belgische gebruikers ertoe aan te zetten de aanbiedingen die kunnen beantwoorden aan hun behoeften vaker te vergelijken en eventueel van plan en/of operator te veranderen als ze dat gepast vinden, met name dankzij onze onlinetool [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en de Easy Switch-procedure. Hoewel de focus van deze studie op de prijzen ligt, kunnen kwalitatieve aspecten en informatie over tv-inhoud uw keuze evenzeer beïnvloeden, afhankelijk van uw eigen voorkeuren en gebruiksgewoonten. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar ons gegevensportaal<sup>18</sup> enerzijds en naar de websites van de operatoren anderzijds.
36. Zoals in deel 3 nader zal worden uiteengezet, hebben de aanbieders op de telecommunicatiemarkt de afgelopen maanden geprobeerd om aan de behoeften van de consumenten te voldoen met aantrekkelijke aanbiedingen, wat zorgt voor een positieve dynamiek in hun voordeel. Zo kan er één boodschap worden herhaald aan alle consumenten, ongeacht hun verbruiksprofiel. Die boodschap kan als volgt luiden:
- Vergelijk aanbiedingen op [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en doe dit regelmatig want aanbiedingen veranderen snel. Overweeg uw behoeften met een frisse blik: hebt u (nog) al uw diensten nodig? Hoe gebruikt u uw diensten? Bent u bijvoorbeeld bereid om een andere manier van tv-kijken te overwegen? Hierdoor kunnen uw uitgaven gevoelig verlaagd worden.
  - Als u ten minste één mobiel abonnement in uw bundel hebt, hebt u er alle belang bij de verschillende opties te vergelijken naargelang van uw specifieke behoeften en voorkeuren, met de mogelijkheid om uw diensten te spreiden over verschillende operatoren. Dit kan een significante besparing opleveren.
  - Ga altijd na of er bij de andere operatoren - primaire merken, secundaire merken of alternatieve merken - aanbiedingen bestaan die vergelijkbaar zijn met die van uw huidige operator en die eventueel voor een lagere prijs uw behoeften kunnen dekken.
  - U wilt van operator veranderen maar hetzelfde mobiele netwerk of dezelfde vaste structuur behouden: raadpleeg onze lijsten van operatoren waarin dergelijke informatie vermeld wordt<sup>19</sup>.
  - U kunt uw recente gebruikspatroon terugvinden op de klantenpagina bij uw operator en op de knop "beste tarief" klikken die naar de prijsvergelijker doorverwijst. Alles verloopt dan automatisch: uw werkelijke verbruiksgegevens worden dan gebruikt om de tariefplannen die op de markt bestaan, te vergelijken en te rangschikken. Met enkele luttel muisklikken verschijnen de tariefplannen die het best<sup>20</sup> bij u passen in stijgende volgorde van prijs.

---

<sup>18</sup> <https://www.bipt-data.be/nl>

<sup>19</sup> Vaste en convergente operatoren: <https://www.bipt.be/consumenten/lijst-met-de-bestaande-vaste-en-convergente-operatoren>; mobiele operatoren: <https://www.bipt.be/consumenten/lijst-van-de-mobiele-operatoren>

<sup>20</sup> Raadpleeg voor meer informatie de pagina <https://www.bipt.be/consumenten/de-aanbiedingen-vergelijken-met-een-tool>

## 2. Vaste en convergente profielen

### 2.1. Voorafgaande opmerkingen

37. Wij verwijzen naar bijlage 1 bij dit verslag voor meer details over de gehanteerde werkwijze en de bestudeerde profielen.
38. Voor alle profielen die in deel 3 worden bestudeerd, hebben wij geprobeerd - naast de informatie over de kosten - informatie te geven over aanvullende elementen die ons nuttig leken om verder te doen nadenken over de gebruiksgewoonten en behoeften van de consumenten.
39. Die informatie kan onder andere betrekking hebben op het soort van gekozen televisie, op de snelheid en/of het volume van de in aanmerking genomen aanbiedingen. In elk geval wordt ernaar gestreefd de consumenten een maximum aan elementen aan te reiken waarmee ze een weloverwogen keuze kunnen maken, of ze nu hun uitgaven tot een strikt minimum proberen te beperken of een oplossing kiezen die soms duurder is maar wel beter overeenstemt met hun gebruik en behoeften. Zoals altijd in de economie handelt iedereen volgens de eigen voorkeuren en gebruiksgewoontes.

### 2.2. Pagina gewijd aan de resultaten

40. Het volgende deel gaat specifiek over de resultaten die aan elk van de 9 onderzochte profielen worden gegeven. Doordat de verschillende vaste en convergente profielen in 2024 volledig herzien zijn, kunnen geen conclusies worden getrokken over de ontwikkeling van het antwoord van de markt in vergelijking met de vorige edities. Wij verwijzen u naar de mededeling over de gezinsprofielen die in de eerste helft van 2024 is gepubliceerd voor meer informatie over de evolutie van de profielen <sup>21</sup>.
41. U kunt de details van de resultaten die aan de profielen worden gegeven raadplegen op onze pagina gewijd aan vaste en convergente profielen<sup>22</sup>. Elk profiel is aanklikbaar en bevat in de vorm van een tabel het goedkoopste commerciële plan van elke operator<sup>23</sup> of, in het geval van een gemengde oplossing, de combinatie van plannen van 2 operatoren die beantwoorden aan de behoeften van het profiel. In bijlage 1 bij dit verslag worden de volledige werkwijze die gevolgd is om deze studie uit te voeren en het overzicht van de profielen, weergegeven.

---

<sup>21</sup><https://www.bipt.be/operatoren/publicatie/mededeling-over-de-gezinsprofielen-van-de-nationale-prijsvergelijkingen>

<sup>22</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nationale-vergelijking-2024---vast-en-convergent>

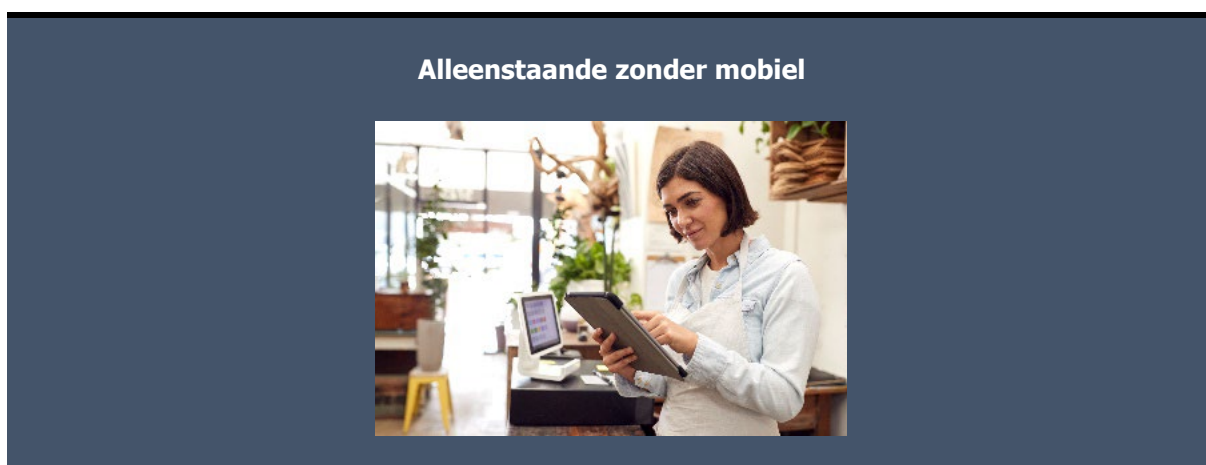
<sup>23</sup> Er wordt opgemerkt dat in sommige gevallen een oplossing bij één operator de combinatie kan zijn van plannen die standalone worden verkocht omdat een gelijkwaardige bundel (nog) niet te koop is. In dat geval worden die plannen in de tabel vermeld met slechts één operatornaam.

### 3. De resultaten per profiel in één oogopslag

#### 3.1. Lieve, alleenstaande zonder mobiel<sup>24</sup>

42. Lieve heeft een betaalbare internetverbinding nodig. Ze wil beschikken over een snelheid van ten minste 70 Mbps en een onbeperkt volume<sup>25</sup>.

43. Hieronder volgen dan de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan deze specifieke behoeften voldoen.



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK <sup>26</sup>	Technologie	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)
1	Scarlet	Scarlet Internet Loco	€ 36,19	DSL	100 <sup>27</sup>	∞
2	FASTfiber	VDSL 100 zonder modem <sup>28</sup>	€ 37,59	DSL	100	∞
3	Yoin	DSL 100	€ 37,78	DSL	100	∞
4	edpnet	VDSL XL (zonder modem)	€ 38,73	DSL	100	∞
5	Mobile Vikings	Unlimited Fast Internet 100 Mbps	€ 40,00	DSL/glasvezel	100/150 <sup>29</sup>	∞
6	hey!	hey! Internet	€ 40,64	Kabel	150	∞
7	United Telecom	Surf@Home VDSL	€ 40,79	DSL	100	∞

<sup>24</sup> Haar mobiele telefonie wordt volledig door haar werkgever ten laste genomen (smartphone en abonnement).

<sup>25</sup> Het ∞-teken in de verschillende tabellen van deze studie verwijst naar een onbeperkt volume.

<sup>26</sup> De gemiddelde maandelijkse kosten (of "GMK") weerspiegelen de abonnementskosten alsook, in voorkomend geval, de kosten voor activering en/of installatie door een technicus. Die kosten worden afgeschreven over een periode van 3 jaar.

<sup>27</sup> Sinds 01/09/2024 is de snelheid van DSL Scarlet Loco-aanbod gestegen van 70 Mbps naar 100 Mbps.

<sup>28</sup> FASTfiber specificeert aan zijn klanten in een voetnoot welke eigenschappen de router moet hebben om zijn verbinding te kunnen gebruiken: <https://www.fastfiber.be/support/mijn-eigen-internetmodem-gebruiken-en-instellen/>

<sup>29</sup> Mobile Vikings heeft voor dezelfde gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 40 een aanbod met een snelheid van 100 Mbps via DSL-technologie en tot 150 Mbps via glasvezel. De beschikbaarheid van glasvezel op het adres waar de dienst geïnstalleerd wordt, kan rechtstreeks worden geverifieerd op de website van de gekozen operator voordat men een contract tekent.

8	BASE	Onbeperkt internet	€ 42,47	Kabel <sup>30</sup>	200	∞
9	Tchamba Telecom	Internet Only	€ 42,70	DSL	100	∞
10	VOO	Net Super Relax OS	€ 43,06	Kabel	200	∞
11	Orange	Home Start Fiber	€ 50,64	Kabel	150/200 <sup>31</sup>	∞
12	Proximus	Maxi	€ 59,63	DSL	100	∞
13	TADAAM	TADAAM Platinum	€ 60,00	Internet via mobiel netwerk	100	∞
14	Telenet	All-Internet	€ 67,02	Kabel	300	∞

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

44. De 14 oplossingen die in aanmerking komen om aan deze behoeften te voldoen, hebben een gemiddelde maandelijkse kostprijs (GMK hieronder), variërend van € 36,19 tot € 67,02.
45. Met uitzondering van het aanbod "TADAAM Platinum", d.i. een internet- en tv-dienst via het mobiele netwerk van BASE, en de aanbiedingen "VDSL XL zonder modem" van edpnet en "VDSL 100" van FASTfiber, die allebei zowel internet als vaste telefonie bieden, komen de goedkoopste oplossingen van de verschillende operatoren voor dit gebruikersprofiel overeen met een standalone internetoplossing.
46. Terwijl alle voorgestelde oplossingen een onbeperkt volume hebben, wordt opgemerkt dat de verschillende geselecteerde plannen min of meer strikt voldoen aan de eisen van het profiel in termen van snelheid. De theoretische snelheid varieert namelijk van 100 Mbps tot 300 Mbps, afhankelijk van de operator. De werkelijke snelheid hangt af van verschillende parameters, zoals de afstand tussen uw huis en de straatverdeelkast, het aantal mensen die het netwerk gebruiken op het moment van downloaden of zelfs de capaciteit van de server van de website of van de gebruikte dienst, ...
47. In overeenstemming met de geldende wetgeving<sup>32</sup> nodigen wij de consumenten uit om voorafgaand aan het sluiten van een contract te informeren naar de snelheid die daadwerkelijk toegankelijk is op hun adres van aansluiting en, in geval van traagheid, onze FAQ's over snelheid te raadplegen.<sup>33</sup>

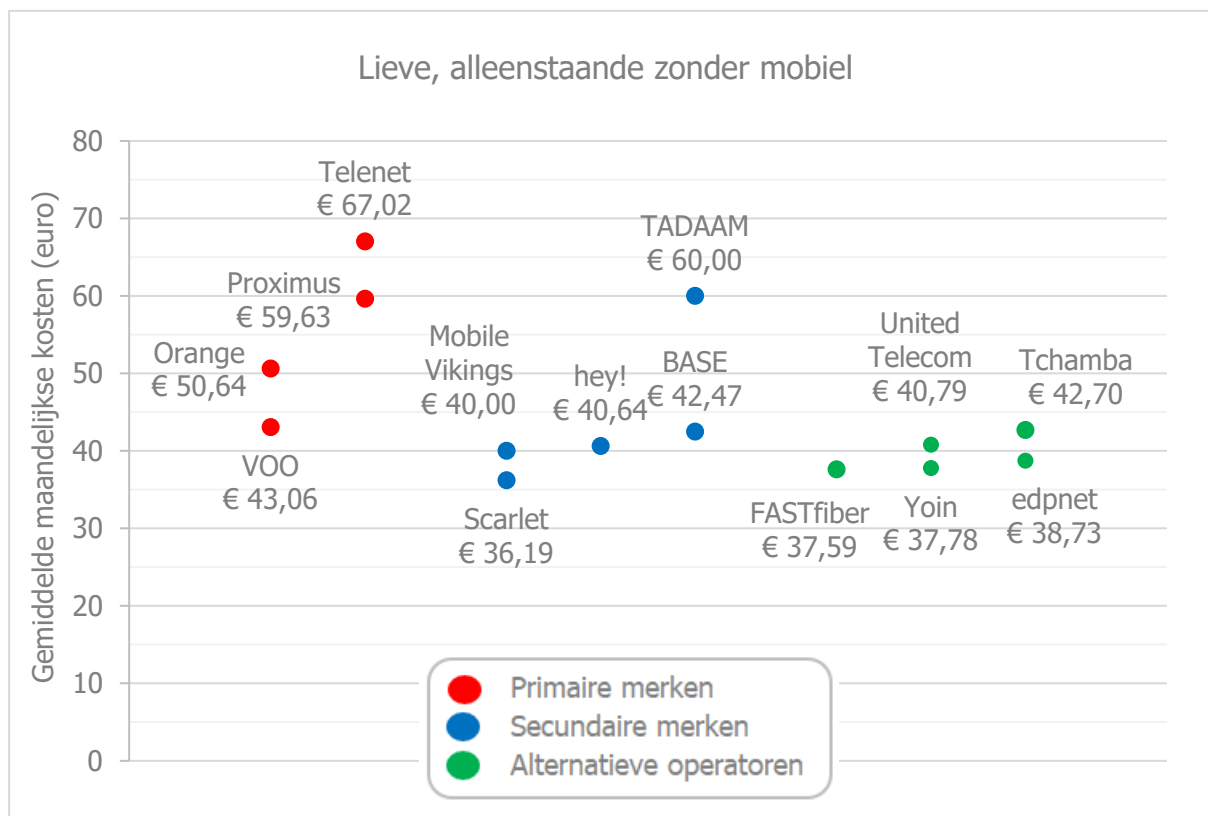
<sup>30</sup> BASE heeft in juni 2024 vaste aanbiedingen gelanceerd die in heel België beschikbaar zijn en die gebaseerd zijn op het netwerk van Telenet of op dat van Orange, afhankelijk van het adres van aansluiting. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het persbericht van BASE: <https://press.base.be/base-lanceert-zich-op-de-markt-voor-vast-internet-en-televisie-in-heel-belgie#>

<sup>31</sup> Orange koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

<sup>32</sup> Aanbieders van vast-internettoegangsdiensten (ISP's) moeten in hun contracten en ook op hun website de minimumsnelheid, de maximumsnelheid en de normaal beschikbare snelheid vermelden. In een BIPT-besluit van 2 mei 2017 wordt trouwens bepaald hoe deze waarden concreet moeten worden begrepen, rekening houdend met de wijze waarop netwerken in België zijn ontworpen: <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/besluit-van-2-mei-2017-betreffende-de-mededeling-van-de-snelheid-van-een-vaste-of-mobiele-breedbandverbinding>

<sup>33</sup><https://www.bipt.be/consumenten/faq/mijn-vast-internet-lijkt-trager-dan-beloofd-1-wat-kan-ik-doen>  
<https://www.bipt.be/consumenten/faq/mijn-vast-internet-lijkt-trager-dan-beloofd-2-hoe-meet-ik-de-snelheid>

48. De onderstaande grafiek toont de 14 aanbiedingen die voor dit gebruikersprofiel zijn geselecteerd waarbij de gemiddelde maandelijkse kosten tot een minimum worden beperkt:



Grafiek 11 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Lieve, alleenstaande zonder mobiel", in Q3 2024

49. **Tussen de voorgestelde oplossingen komt het goedkoopste aanbod voor dit gebruikspatroon van Scarlet, een secundaire operator: het betreft het aanbod "Scarlet Internet Loco" met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 36,19, DSL-oplossing via het netwerk van Proximus met een snelheid van 100 Mbps en een onbeperkt volume. De gemiddelde maandelijkse kostprijs bestaat uit € 34,00 voor het abonnement en € 50,00 installatiekosten, € 29,00 activeringskosten, beide afgeschreven op 36 maanden<sup>34</sup>, i.e. € 36,19 = € 34,00 + (€ 50,00 + € 29,00)/36 maanden.**

50. Het gebruikersprofiel dat in het volgende punt wordt bestudeerd, is ook geïnteresseerd in standalone internetoplossingen die de voorkeur genieten van 19,8% van de internetgebruikers<sup>35</sup>, maar voor een hoger gebruikersprofiel, waardoor de oplossingen die verbonden zijn met kabel- en glasvezeltechnologieën kunnen worden bekeken.

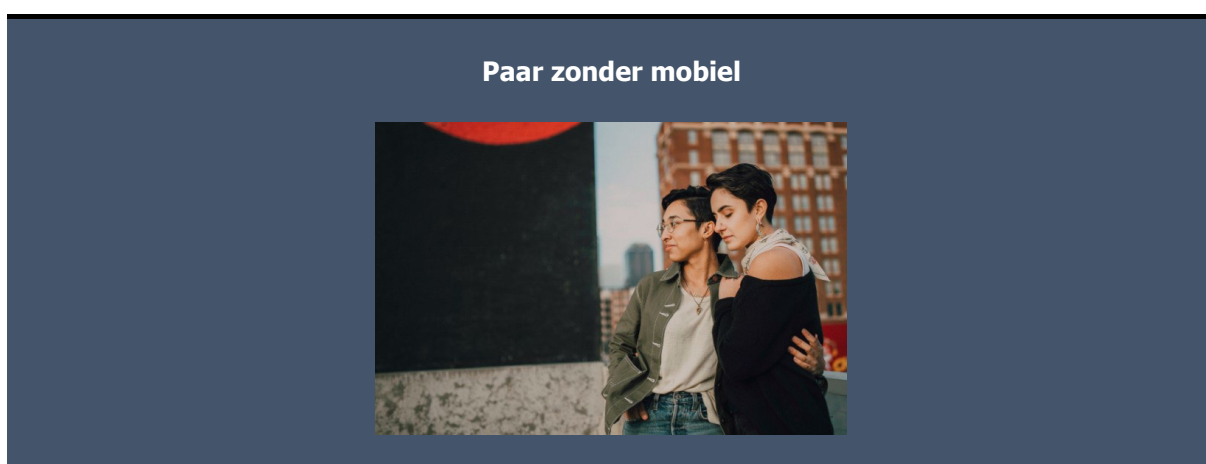
<https://www.bipt.be/consumenten/faq/mijn-vast-internet-lijkt-trager-dan-beloofd-3-wanneer-en-bij-wie-kan-ik-een-klacht-indienen>

<sup>34</sup> In deze studie wordt ervan uitgegaan dat de gebruiker de goedkoopste installatie door een technicus neemt en dat hij gemiddeld 3 jaar zal vasthouden aan zijn telecomplan.

<sup>35</sup> Wanneer de consument voor internet kiest, kiest hij in 19,8% van de gevallen voor standalone internet en in 80,2% van de gevallen als deel van een bundel (Bron: statistisch rapport 2023, BIPT).

### 3.2. Anna en Gabrielle, paar zonder mobiel

51. **Anna en Gabrielle, liefhebbers van Spotify en Netflix, die regelmatig telewerken, willen een internetverbinding met een minimale snelheid van 300 Mbps en een onbeperkt volume, zodat ze hun behoeften kunnen dekken met een stabiele verbinding. Een tv- of vaste-telefoniedienst is optioneel voor hen: ze hebben dit niet per se nodig of kunnen al hun behoeften op dat vlak vervullen via het internet. Hun mobiele component wordt ten laste genomen door hun werkgevers.**
52. Hieronder volgen dan de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan deze specifieke behoeften voldoen.



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Technologie	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)
1	Scarlet	Internet Loco + optie Fiber Boost	€ 46,19	Glasvezel	300	∞
2	FASTfiber	FIBER 500 zonder modem <sup>36</sup>	€ 46,34	Glasvezel	500	∞
3	edpnet	Fiber XL (zonder router <sup>37</sup> )	€ 47,34	Glasvezel	500	∞
4	Mobile Vikings	Unlimited Superfast Internet 1 Gbps	€ 55,00	Glasvezel	1000	∞
	Yoin	FIBER 500	€ 55,00	Glasvezel	500	∞
5	VOO	Net Giga Max OS	€ 59,06	Kabel	1000	∞
6	Orange	Home Zen Fiber	€ 60,64	Kabel	400/500 <sup>38</sup>	∞
7	Proximus	Maxi Fiber	€ 64,63	Glasvezel	500	∞
8	Telenet	All-Internet	€ 67,02	Kabel	300	∞
9	Cybernet	UHS Standard	€ 88,32	Glasvezel	500	∞

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

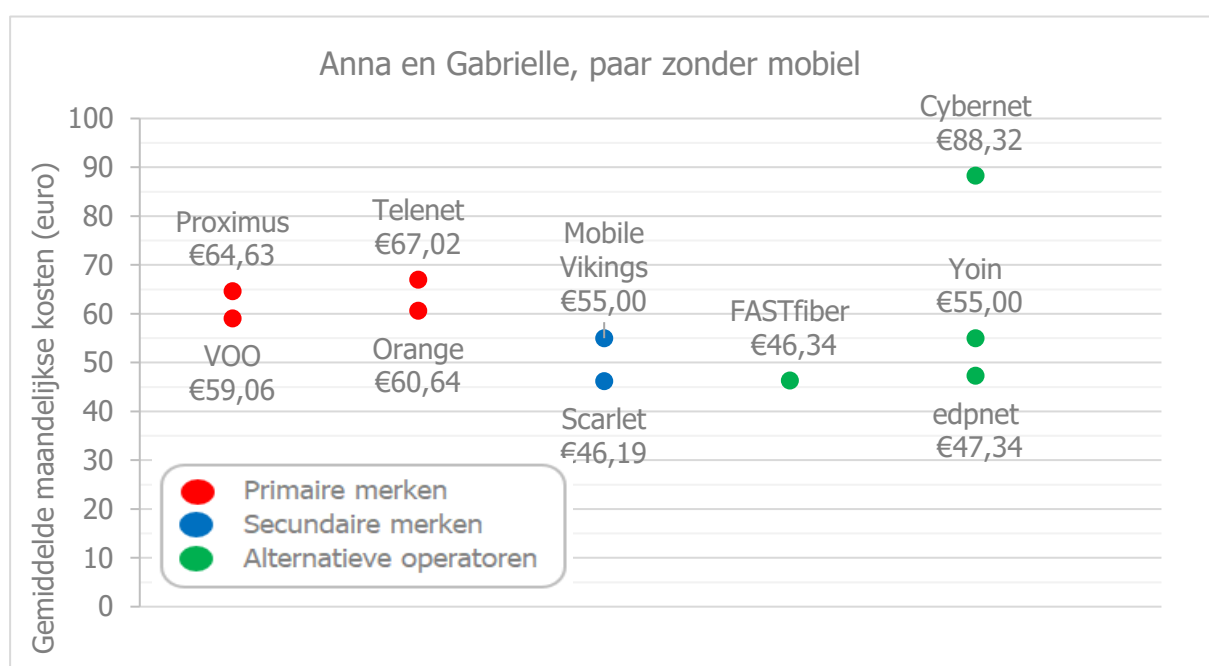
<sup>36</sup> FASTfiber specificeert in een voetnoot welke eigenschappen de router moet hebben om zijn verbinding te kunnen gebruiken: <https://www.fastfiber.be/support/mijn-eigen-internetmodem-gebruiken-en-instellen/>

<sup>37</sup> Edpnet specificeert in een voetnoot welke eigenschappen de router moet hebben om zijn verbinding te kunnen gebruiken: <https://support.edpnet.be/hc/nl-nl/articles/17026391998866-Welke-routers-kan-ik-gebruiken-op-mijn-fiber-verbinding>

<sup>38</sup> Orange koppelt een snelheid van 400 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 500 Mbps (Orange/VOO-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

53. Van de 10 voorgestelde oplossingen komt het goedkoopste aanbod dat aan de behoeften van Anna en Gabrielle voldoet van Scarlet, een secundaire operator: het betreft het standalone-internetaanbod "Scarlet Internet Loco + optie Fiber" met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 46,19, glasvezeloplossing via het vaste netwerk van Proximus met een internetsnelheid van 300 Mbps en een onbeperkt volume. De gemiddelde maandelijkse kostprijs bestaat uit € 44,00 voor het abonnement<sup>39</sup>, € 50,00 installatiekosten en € 29,00 activeringskosten, beide afgeschreven op 36 maanden<sup>40</sup>, i.e.  $\text{€ } 44,00 + (\text{€ } 50,00 + \text{€ } 29,00)/36 \text{ maanden} = \text{€ } 46,19$ .

54. In de onderstaande grafiek kan men de verschillende geselecteerde oplossingen bekijken:



Grafiek 12 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Anna en Gabrielle, paar zonder mobiel", in Q3 2024

55. Er zij op gewezen dat sommige van deze merken een gedeeltelijke dekking hebben.. Controleer daarom de beschikbaarheid van deze merken voor uw adres van aansluiting op onze dekingskaarten<sup>41</sup> of rechtstreeks op de websites van de operatoren voordat u een contract afsluit.

56. Eind 2023 werd internet in 19,8% van de gevallen standalone gekocht. Als het internet deel uitmaakt van een bundel, dan opteren de consumenten in 68,8% van de gevallen voor een

<sup>39</sup> Loco Fiber Boost (€ 44,00/maand) is een combinatie van het abonnement Scarlet Internet Loco (€ 34,00/maand) en de optie Fiber Boost (€ 10,00/maand). Op de website van Scarlet <https://www.scarlet.be/nl/internet.html> kunt u de beschikbaarheid van het Proximus-glasvezelnetwerk op uw adres controleren, om van de optie Fiber Boost te kunnen gebruikmaken.

<sup>40</sup> In deze studie wordt ervan uitgegaan dat de gebruiker de goedkoopste installatie door een technicus neemt en dat hij gemiddeld 3 jaar zal vasthouden aan zijn telecomplan. Zie bijlage 1 bij deze studie voor meer informatie over de gekozen methode.

<sup>41</sup> De kaarten met vaste en glasvezeldekking zijn hier beschikbaar: <https://www.bipt-data.be/nl>

convergente bundel, dat wil zeggen een bundel met daarin een of meer vaste diensten en mobiel.

57. De gebruikspatronen die verder in deze studie bestudeerd worden, koppelen internet aan een of meer andere telecommunicatiediensten, om rekening te houden met de keuze die wordt gemaakt door het merendeel van de consumenten op de Belgische particuliere markt.

### 3.3. Niels en Léo, eenoudergezin zonder mobiel<sup>42</sup>

58. Niels is de alleenstaande vader van Léo. Hij heeft toegang nodig tot tv en internet. Voor internet heeft Niels een oplossing nodig met een minimale snelheid van 50 Mbps en een maandelijks volume van 150 GB. Voor tv wil hij een oplossing met de algemene standaardzenders. Vaste telefonie is een optie die erbij mag maar is geen must voor hem.

59. Twee soorten oplossingen zijn voor hem beschikbaar: televisie met decoder of opteren voor tv via de app van zijn operator.

#### 3.3.1. Oplossing internet en klassieke tv met decoder

60. Dit zijn de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die voldoen aan deze behoeften zowel qua vast internet als wat klassieke televisie, met decoder betreft.

Eenoudergezin zonder mobiel, klassieke tv						
Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Techno-logie	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)
1	Scarlet	Scarlet Trio	€ 44,19	DSL	100	∞
2	VOO	Duo Super Relax Net + TV OS	€ 52,00	Kabel	200	∞
3	Proximus	Internet Start + Telephony + TV	€ 69,63	DSL	60	150
4	Orange	Home Start Fiber + Orange TV	€ 69,64	Kabel	150/200 <sup>43</sup>	∞
5	Telenet	Easy Internet + TV iconic, met TV-box	€ 70,47	Kabel	100	150

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

61. Het financieel meest aantrekkelijke aanbod voor Niels en Léo als ze willen kiezen voor klassieke televisie met decoder is het aanbod "Scarlet Trio" van Scarlet, een secundaire operator die gebruikmaakt van het vaste netwerk van Proximus. Voor een gemiddelde maandelijkse prijs van € 44,19 biedt deze DSL-oplossing klassieke televisie met decoder met 38 NL / 41 FR tv-zenders, een internetsnelheid van 100

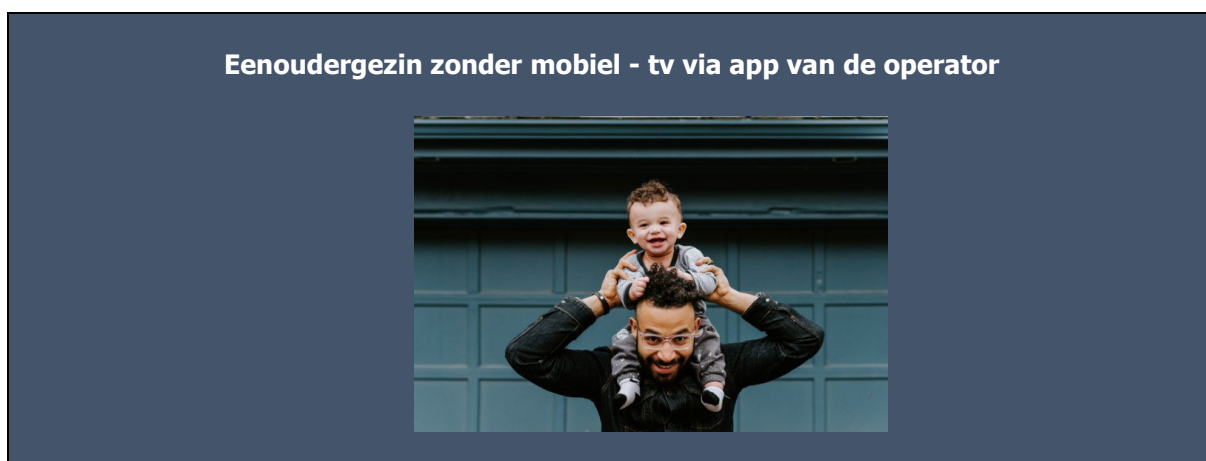
<sup>42</sup> Zijn mobiele telefonie wordt volledig door zijn werkgever ten laste genomen (smartphone en abonnement).

<sup>43</sup> Orange koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

**Mbps in combinatie met een onbeperkt volume en vaste telefonie. Het is dus een vast 3-playaanbod, dat wil zeggen een combinatie van vast internet, klassieke televisie en vaste telefonie.**

### 3.3.2. Oplossing internet en tv via app

62. En als Niels en Léo hadden gekozen voor televisie via de app van hun operator, welke oplossingen zouden dan voor hen beschikbaar zijn en voor welke prijs?



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Technologie	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)
①	BASE	BASE Limited Internet + BASE TV-app	€ 35,77	Kabel	50	300
②	FASTfiber	FIBER 50 + APP TV Light	€ 44,04	Glasvezel	50	∞
③	VOO	Duo Super Relax Net + TV Light OS	€ 45,00	Kabel	200	∞
④	TADAAM	TADAAM Premium	€ 50,00	Via het mobiele netwerk	50	∞
⑤	Orange	Home Start Fiber + Orange TV Lite	€ 60,64	Kabel	150/200 <sup>44</sup>	∞
⑥	Telenet	All-Internet + TV flow zonder TV-box	€ 77,91	Kabel	300	∞

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

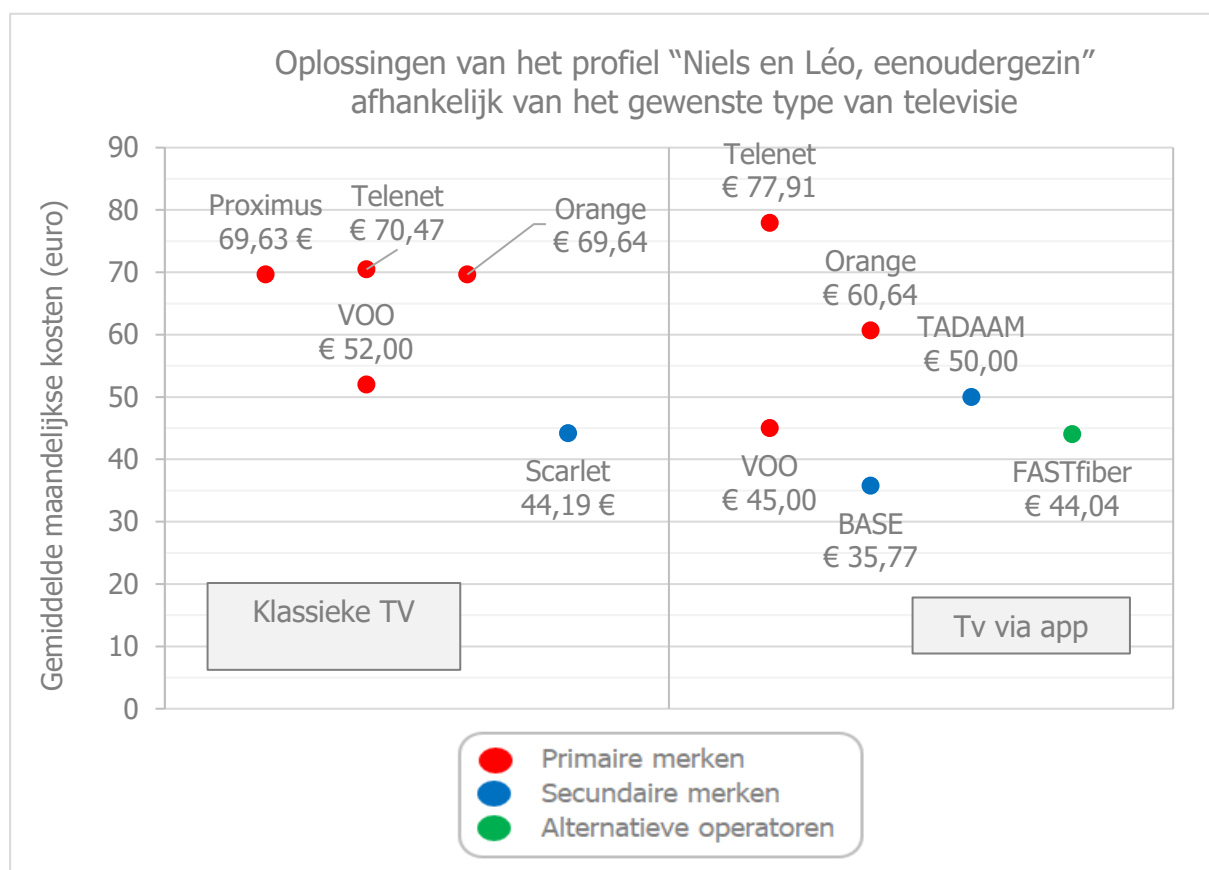
63. Het financieel meest aantrekkelijke aanbod voor een profiel zoals dat van Niels en Léo als geopteerd wordt voor tv via app komt van BASE, een operator die gebruikmaakt van het vaste netwerk van VOO/Orange of van Wyre/Telenet, afhankelijk van de geografische locatie van de klant. Voor een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 35,77 biedt het plan " BASE Limited Internet + BASE TV-app ", ondersteund door kabeltechnologie met een snelheid van 50 Mbps, een volume van 300 GB en 28 tv-zenders FR of NL en 36 uur replay.

<sup>44</sup> Deze operator koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

### 3.3.3. Vergelijking van de twee soorten oplossingen

#### 3.3.3.1. Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten

64. Er wordt vastgesteld dat door over te stappen naar televisie via de app van de operator de gemiddelde maandelijkse kostprijs voor de consument doorgaans aanzienlijk kan worden verlaagd:



Grafiek 13 - **Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten** van de goedkoopste oplossingen die voldoen aan de behoeften van "Niels en Léo, eenoudergezin zonder mobiel" **volgens het gekozen type televisie**, in Q3 2024

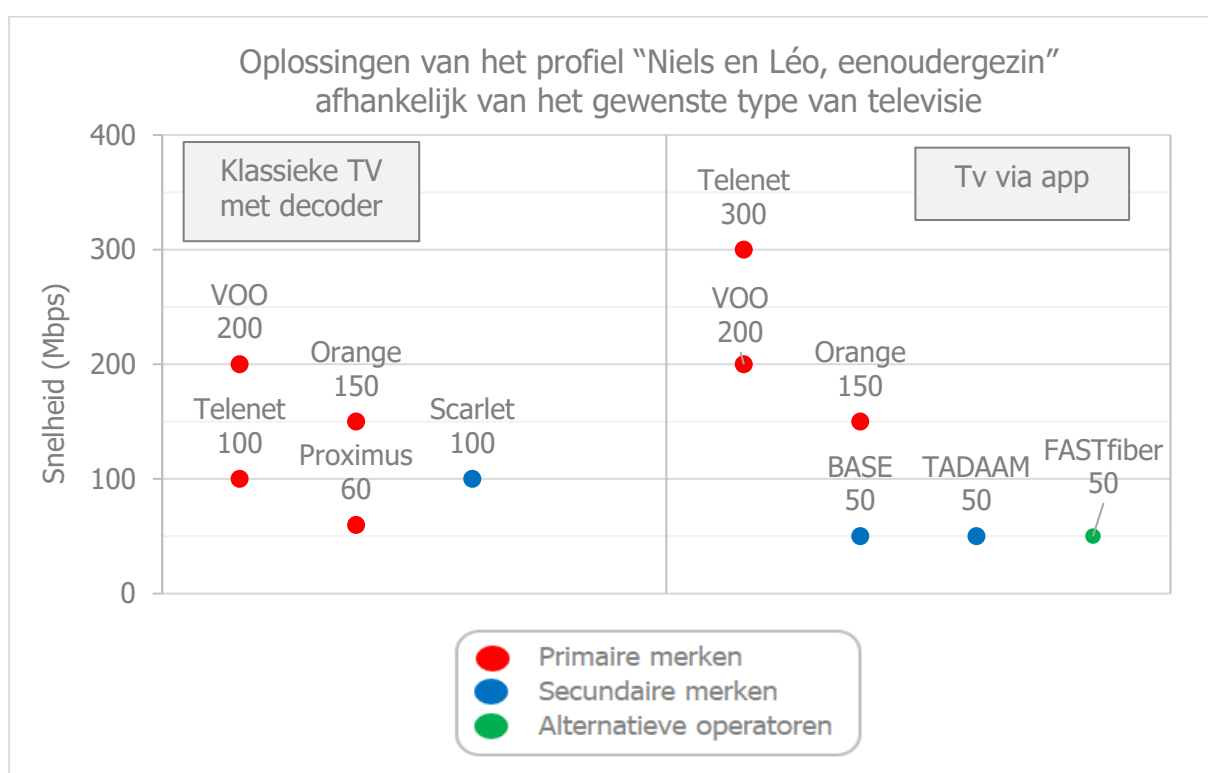
65. De 3 categorieën van merken bieden oplossingen voor tv via app, terwijl geen enkele alternatieve operator tv met decoder aanbiedt (groen punt).

66. Hoewel de kosten voor een dergelijke bundel doorgaans lager zijn dan voor een bundel met klassieke tv met decoder<sup>45</sup>, moet er mee rekening worden gehouden dat bij tv via app het aantal televisiezenders lager is dan bij klassieke televisie en moet men beslissen of dat aspect al dan niet doorslaggevend is voor het persoonlijke tv-gebruik.

<sup>45</sup> Met uitzondering van de oplossing die Scarlet biedt

### 3.3.3.2. Vergelijking van de bijbehorende snelheden

67. Er zij ook op gewezen dat het verbruik van multimediacontent heel wat internetvolume gebruikt. Het wordt daarom aanbevolen om te controleren welke datavolume u nodig hebt en om indien nodig te kiezen voor internetaanbiedingen met een onbeperkt volume. In de resultaten hierboven heeft het internet dat gekoppeld is aan zo'n bundel systematisch een onbeperkt volume<sup>46</sup> of van 300 GB (BASE) en, naargelang van de gekozen operator, voor de meest betaalbare oplossing, een snelheid die varieert van 50 Mbps (TADAAM) tot 300 Mbps (Telenet), zoals in de onderstaande grafiek te zien is:



Grafiek 14 - Vergelijking van de snelheden die geassocieerd zijn met de goedkoopste oplossingen die voldoen aan de behoeften van "Niels en Léo, eenoudergezin zonder mobiel" volgens het gekozen type televisie, in Q3 2024

68. Orange en VOO bieden dezelfde internetsnelheid voor de meest betaalbare oplossing<sup>47</sup>, ongeacht de gekozen soort van televisie, met een kostprijs die varieert tussen respectievelijk € 9,00 en € 7,00. Bij Telenet is de internetsnelheid die gepaard gaat met tv via app ruim hoger dan die welke geassocieerd is met tv met decoder, bij de meest betaalbare oplossing met een maandelijks kostenverschil van € 7,44. Bij Scarlet bedragen de kosten van de DSL-versie €

<sup>46</sup> Vergeet niet om de FUP ("Fair Use Policy") te lezen in de algemene voorwaarden en na te gaan waarmee "onbeperkt" bij de operator van uw keuze overeenstemt, alvorens het contract te ondertekenen.

<sup>47</sup> Zoals hierboven al uitvoerig is opgemerkt, verschillen de snelheden die Orange biedt, afhankelijk van de regio van aansluiting. Zie <https://www.orange.be/nl/hulp/technische-ondersteuning/love-internet-home-internet/wat-de-downloadsnelheid-van-je> voor meer informatie

44,19 voor een snelheid van 100 Mbps en € 54,19 voor een snelheid van 300 Mbps met glasvezel, een verschil van € 10,00.

69. Die opmerkingen gelden voor de hier in aanmerking genomen aanbiedingen om uw uitgaven tot een minimum te beperken. Het staat u natuurlijk vrij, afhankelijk van uw voorkeuren en behoeften - als u dat nodig acht<sup>48</sup> - te opteren voor een oplossing met een hogere (forfaitaire) snelheid of een "boost"-optie toe te voegen aan uw basisplan om de snelheid te verhogen.
70. De volgende profielen koppelen een of meer mobiele componenten aan een of meer vaste diensten. Wanneer die diensten samen zitten in een bundel, spreken we van een convergente bundel. Convergente bundels zijn de keuze van 67,5% van de Belgische consumenten die een bundel hebben<sup>49</sup>. In de zes volgende profielen zullen we zien of deze altijd een optimale keuze zijn in termen van kosten en met welke andere parameters rekening moet worden gehouden bij het maken van de keuze.
- 70.1. De eerste 2 profielen zijn die van cordcutters.<sup>50</sup> Met andere woorden, consumenten die hun traditionele tv-abonnement hebben opgezegd en hun telecomkeuze richten op twee mobiele abonnementen naast een internetverbinding. We zullen twee gevallen vergelijken in termen van gebruik van zowel de mobiele data als de internetverbinding: het eerste profiel is een paar met gemiddelde behoeften, terwijl het tweede profiel daar intensief gebruik van maakt.
- 70.2. De volgende profielen zullen televisie toevoegen aan de mobiele abonnementen en aan de internetverbinding. Deze 3 elementen variëren afhankelijk van
- de snelheid (50 Mbps, 100 Mbps of 300 Mbps) en het volume van de internetverbinding (beperkt of onbeperkt);
  - het aantal mobiele abonnementen (2 of 4) en het gewenste datavolume (5 GB, 10 GB of 20 GB);
  - het gekozen type televisie (met decoder of via app).
- 70.3. Een profiel zal gericht zijn op het verbruik van het traditionele 4-playtype (d.w.z. vast internet, mobiele telefonie, klassieke televisie met decoder en vaste telefonie) met één enkel mobiel abonnement waarvan het verbruik gemiddeld is.

---

<sup>48</sup> Een FAQ "Welke internetsnelheid en welk internetvolume heb ik nodig?" is beschikbaar in de volgende rubriek op onze site: <https://www.bipt.be/consumenten/internetaansluiting>

<sup>49</sup> <https://www.bipt.be/operators/publicatie/de-status-van-de-elektronische-communicatie-en-tv-markt-2023>

<sup>50</sup> Cordcutters zijn consumenten die nieuwe manieren hebben om televisie te consumeren, waarbij de programmering van de zenders steeds minder belangrijk is. Deze consumenten betalen niet langer voor een abonnement op klassieke digitale televisie, ten gunste van streamingdiensten hetzij met abonnementen zoals Netflix, Amazon Prime Video, Apple TV+, Disney+, ... of gratis zoals Auvio RTBF, BRF Mediathek, RTL Play, VRT Max, VTM GO, ZDF Mediathek,...of, ten slotte, via illegale IPTV.

### 3.4. Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften

71. Louise is studente en Thomas begint aan zijn beroepsleven. Ze moeten internettoegang en 2 mobiele abonnementen hebben. Ze gebruiken streaming en werken flexibel op hun pc's, tablets of smartphones. Voor het internet willen ze een stabiele verbinding met een minimale snelheid van 100 Mbps en een onbeperkt volume. Voor hun mobiele diensten willen ze respectievelijk 10 GB en 20 GB/maand mobiele data en bovendien elk 300 belminuten.
72. Dit zijn de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan dergelijke behoeften voldoen (internet en 2 mobiele abonnementen). Er kan een oplossing in aanmerking zijn genomen waarbij verscheidene plannen gekoppeld worden, ongeacht of die combinatie van plannen bij één of bij twee afzonderlijke operatoren is<sup>51</sup>. In zulke gevallen wordt de benaming van het plan beschreven op verschillende regels: de eerste regel slaat op het internetplan of op de bundel, en de volgende op het mobiele plan of de mobiele plannen. In de laatste kolom wordt het gebruikte mobiele netwerk vermeld.

Paar met gemiddelde behoeften									
Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Scarlet	Scarlet Internet Loco <sup>52</sup>	€ 57,19	100	∞				
	+ hey!	+ hey! Mobile M				10	300	1000	Orange
	+ Yoin	+ Onbeperkte min./sms'en + 20 GB				20	∞	∞	Orange
②	Yoin	DSL 100	€ 60,78	100	∞				
		+ Onbeperkte min./sms'en + 12 GB				12	∞	∞	Proximus
		+ Onbeperkte min./sms'en + 20 GB				20	∞	∞	Proximus
③	hey!	hey! Internet	€ 63,64	150/200 <sup>53</sup>	∞				
		+ hey! Mobile M				10	∞	∞	Orange
		+ hey! Mobile L				50	∞	∞	Orange
	VOO		€ 66,00	200	∞	15	∞	∞	Orange

<sup>51</sup> Oplossingen bij één operator worden voorafgegaan door een wit cijfer op een zwarte achtergrond; de financieel meest aantrekkelijke gemixte oplossing wordt voorafgegaan door een zwart cijfer op een witte achtergrond.

<sup>52</sup> Sinds 01/09/2024 is de snelheid van DSL Scarlet Loco-aanbod gestegen van 70 Mbps naar 100 Mbps.

<sup>53</sup> hey! koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

4		Duo Super Relax Net + MOB 15 GB + MOB 50 GB OS			50	∞	∞			
5	Scarlet	Scarlet Internet Loco	€ 67,19	100	∞					
		+ Scarlet Mobile Cherry				10	∞	∞	Proximus	
		+ Scarlet Mobile Hot				20	∞	∞	Proximus	
6	FASTfiber	VDSL 100 zonder modem	€ 67,59	100	∞					
		+ 400 min./sms'en + 10 GB				10	∞	∞	BASE/ Telenet	
		+ 400 min./sms'en + 20 GB				20	∞	∞	BASE/ Telenet	
7	edpnet	VDSL XL (zonder modem)	€ 68,73	100	∞					
		+ edpnet mobile 400 min./sms'en + 15 GB data				15	∞	∞	Proximus	
		+ edpnet mobile 400 min./sms'en + 25 GB data				25	∞	∞	Proximus	
8	Mobile Vikings	Fast Internet 100 Mbps	€ 72,00	100 <sup>54</sup>	∞					
		+ Mobile 15 GB				15	∞	∞	Proximus	
		+ Mobile 30 GB				30	∞	∞	Proximus	
9	BASE	Onbeperkt internet + BASE 15	€ 77,07	200	∞	8+2	∞	∞	BASE/ Telenet	
		+ BASE 20				30	∞	∞	BASE/ Telenet	
10	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium waarbij sim1 = sim2	€ 78,63	150/200 <sup>55</sup>	∞	50	∞	∞	Orange	
11	Tchamba Telecom	Internet Only	€ 87,67	100	∞					
		+ MINI				12	∞	∞	Proximus	
		+ MEDIUM				20	∞	∞	Proximus	
12	United Telecom	Surf@Home VDSL	€ 90,79	100	∞					
		+ United 15				15	∞	∞	BASE/ Telenet	
		+ United 40				40	∞	∞	BASE/ Telenet	
13	Proximus	Flex (INT + MOB 15 GB + MOB 85 GB)	€ 90,99	100	∞	15	∞	∞	Proximus	
						85	∞	∞	Proximus	
14	Telenet	ONE voor 2 (INT+MOB: 1 beperkt en 1 onbeperkt) <sup>56</sup>	€ 95,07	250	∞					
							10	∞	∞	BASE/ Telenet
							300	∞	∞	BASE/

<sup>54</sup> Het aanbod dat hier wordt gekozen is de DSL-versie van het 2-playaanbod met multisim van Mobile Vikings met een snelheid van 100 Mbps via de DSL-technologie. Er bestaat ook een versie van maximaal 150 Mbps via glasvezel. De beschikbaarheid van de dienst via glasvezel op uw installatieadres kan rechtstreeks op de website van Mobile Vikings worden gecontroleerd, evenals de kosten ervan.

<sup>55</sup> Orange koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

<sup>56</sup> Sinds 29/07/2024 kunnen de plannen ONE en ONEup beperkt mobiel van 10 GB en onbeperkt mobiel (300 GB) combineren in alle mogelijke samenstellingen. Meer informatie: <https://www2.telenet.be/residential/nl/producten/one/configuratie/>

									Telenet
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

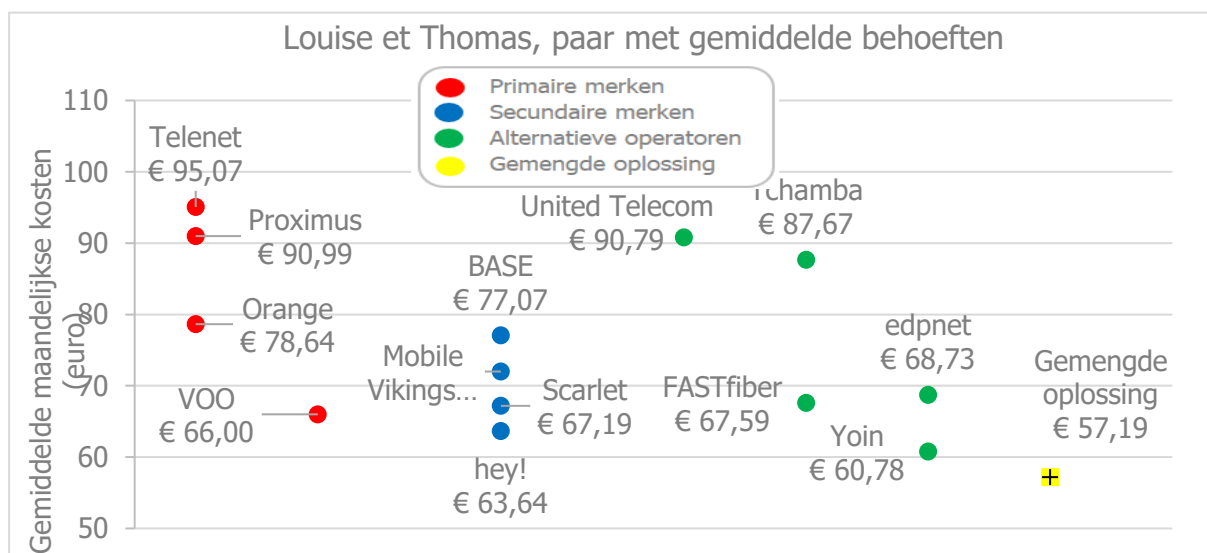
**73. Voor het specifieke gebruik van Louise en Thomas, bestaat de goedkoopste oplossing, met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 57,19<sup>57</sup>, uit een "gemengde" oplossing die de combinatie is van:**

**73.1. het internetaanbod " Scarlet Internet Loco" van Scarlet, een secundaire operator die 100 Mbps en onbeperkt volume aanbiedt tegen gemiddelde maandelijkse kosten van € 36,19;**

**73.2. het mobiele aanbod "hey! Mobile M " van de secundaire operator hey! (netwerk van Orange) met maandelijks 10 GB aan data, 300 minuten en 1000 sms'en voor € 9,00 ;**

**73.3. en tot slot, het mobiele aanbod " onbeperkte min./sms'en + 20 GB " van de alternatieve operator Yoin (netwerk van Proximus), dat maandelijks 20 GB aan data en onbeperkte minuten en sms'en voor € 12,00 biedt.**

74. Voor dit specifieke gebruikersprofiel zijn de oplossingen die de primaire operatoren (rode punten) geven, niet noodzakelijk duurder dan die van de alternatieve operatoren (groene punten). De secundaire operatoren (blauwe punten) trekken zich handig uit de slag voor dit gebruikersprofiel. Tot slot vallen de oplossingen van Yoin en hey! bijzonder goed op, ook al blijft het gebruik van een gemengde oplossing zeer aantrekkelijk in termen van kosten voor dit specifieke gebruikspatroon:



Grafiek 3 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften", in Q3 24

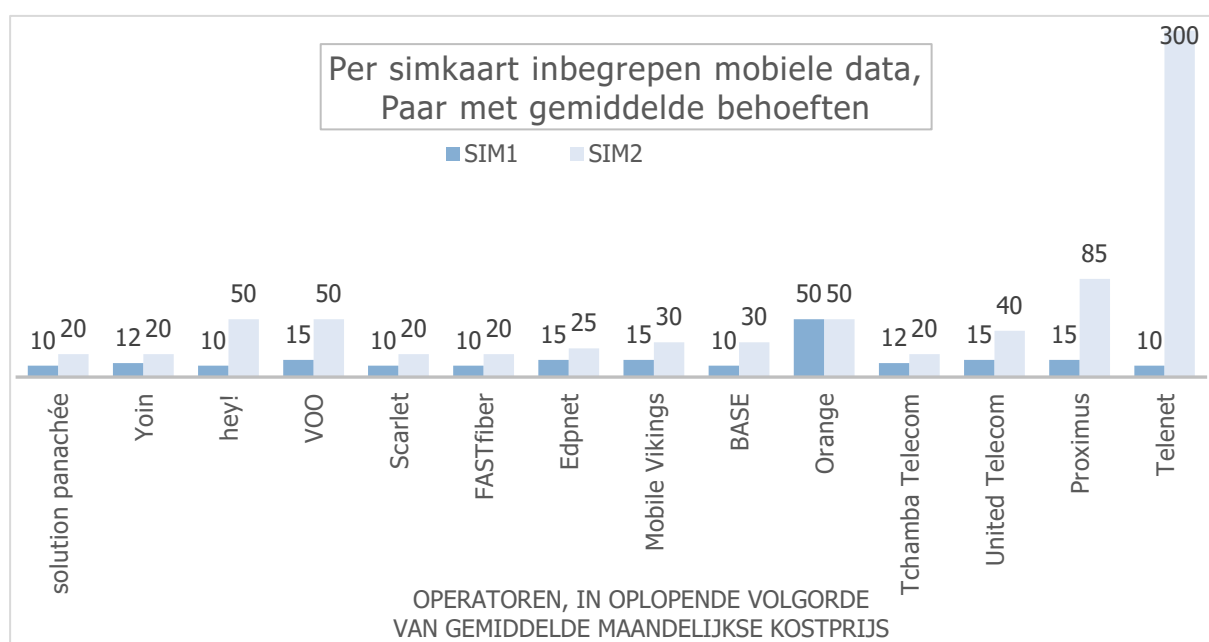
<sup>57</sup> 36,19€ = 34,00 € + (50,00 €+29,00 €)/36 maand. In deze studie wordt ervan uitgegaan dat de gebruiker de goedkoopste installatie door een technicus neemt en dat hij gemiddeld 3 jaar zal vasthouden aan zijn telecomplan.

75. Er zij op gewezen dat van de 14 oplossingen die in deze rangschikking worden gepresenteerd, er slechts 5 kant-en-klare oplossingen zijn, namelijk 2-playmultisimbundels<sup>58</sup> (dit zijn de oplossingen van Mobile Vikings, Orange, Proximus, Telenet en VOO), terwijl de andere 9 oplossingen "op maat" zijn gemaakt, dat wil zeggen dat ze het resultaat zijn van de combinatie van standalone oplossingen. Deze oplossingen kunnen de volgende vormen aannemen:

75.1. Internet standalone + 2 standalone mobiele plannen (dit is de gemengde oplossing, alsook die van edpnet, FASTfiber, hey!, Scarlet, United Telecom, Tchamba Telecom en Yoin);

75.2. 2-playbundel internet en mobiel gecombineerd met een standalone mobiel (oplossing van BASE).

76. De onderstaande grafiek toont, in oplopende volgorde van gemiddelde maandelijkse kosten, de mobiele data van de 2 simkaarten die zijn gekoppeld aan de geselecteerde oplossingen. Er zij op gewezen dat deze in het algemeen rekening houden met de behoeften van dit gebruikersprofiel van 10 GB en 20 GB, met uitzondering van met name hey!<sup>59</sup>, Orange<sup>60</sup>, Proximus<sup>61</sup> Telenet<sup>62</sup>, United Telecom<sup>63</sup> en VOO<sup>64</sup> die, door de segmentatie van hun mobiele plannen, ronduit hogere waarden van mobiele data koppelen dan wat het profiel vereist.



Grafiek 16 - **Mobiele data gekoppeld** aan de goedkoopste oplossingen gegeven door de operatoren van elk merk die voldoen aan de behoeften van "Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften", in Q3 2024

<sup>58</sup> Een 2-playmultisimbundel is een bundel waarin vast internet en verschillende mobiele abonnementen gecombineerd worden. Een simkaart komt overeen met een mobiel abonnement (hierna "sim").

<sup>59</sup> Sinds 01/06/24 is de mobiele segmentatie van hey! als volgt: 5 GB, 10 GB, 50 GB en 160 GB.

<sup>60</sup> Sinds 24/06/24 is de mobiele segmentatie van Orange als volgt: 8 GB, 50 GB en 300 GB.

<sup>61</sup> Sinds 01/09/24 is de mobiele segmentatie van de Flex- en Flex Fiber-bundels bij Proximus als volgt: 15 GB, 85 GB of 400 GB.

<sup>62</sup> Sinds 29/07/24 zijn de ONE- en ONEup-bundels van Telenet het resultaat van de combinatie van de mobiele componenten van 10 GB en 300 GB.

<sup>63</sup> De mobiele segmentatie bij United Telecom is als volgt: 1 GB, 5 GB, 15 GB, 40 GB en 80 GB.

<sup>64</sup> Sinds 01/08/24 is de mobiele segmentatie van VOO als volgt: 15 GB, 50 GB en 300 GB.

### 3.5. Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften

77. Caroline en Jules zijn een jong paar met intensieve telecombehoeften. Hun telecomgebruik weerspiegelt hoe ze in het leven staan: veeleisend, snel en nomadisch. Zoals veel millennials verbruiken ze content die online beschikbaar is via streamingplatforms. Het middelpunt van hun multimediabehoefte is niet meer de televisie maar de smartphone. Caroline en Jules willen alles en wel meteen, namelijk:

- **vast internet: snelheid van minstens 300 Mbps en onbeperkt volume**
- **mobiel: 2 simkaarten met elk 50 GB**

78. Op basis van deze criteria zijn dit de goedkoopste oplossingen voor internet en 2 mobiele abonnementen van elke operator die aan die specifieke behoeften voldoen. Hieraan werd de goedkoopst mogelijke, op de markt beschikbare oplossing toegevoegd indien ze ermee akkoord gaan om niet één aanbieder te nemen, maar hun telecomdiensten te spreiden over twee verkopers<sup>65</sup>.

79. Tenzij anders vermeld, zijn de 2 mobiele abonnementen identiek.



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Scarlet	Scarlet Loco + optie Fiber Boost	€ 74,19	300	∞	50	∞	∞	Orange
	+ hey!	+ hey! Mobile L							
②	Orange	Love Zen Fiber + Mobile Medium	€ 88,64	400/500 <sup>66</sup>	∞	50	∞	∞	Orange
③	VOO	Duo Giga Max + MOB 50 GB OS	€ 90,06	1000	∞	50	∞	∞	Orange

<sup>65</sup> Oplossingen met één operator worden voorafgegaan door een wit cijfer op een zwarte achtergrond; de financieel meest aantrekkelijke gemixte oplossing wordt voorafgegaan door een zwart cijfer op een witte achtergrond.

<sup>66</sup> Orange koppelt een snelheid van 400 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 500 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

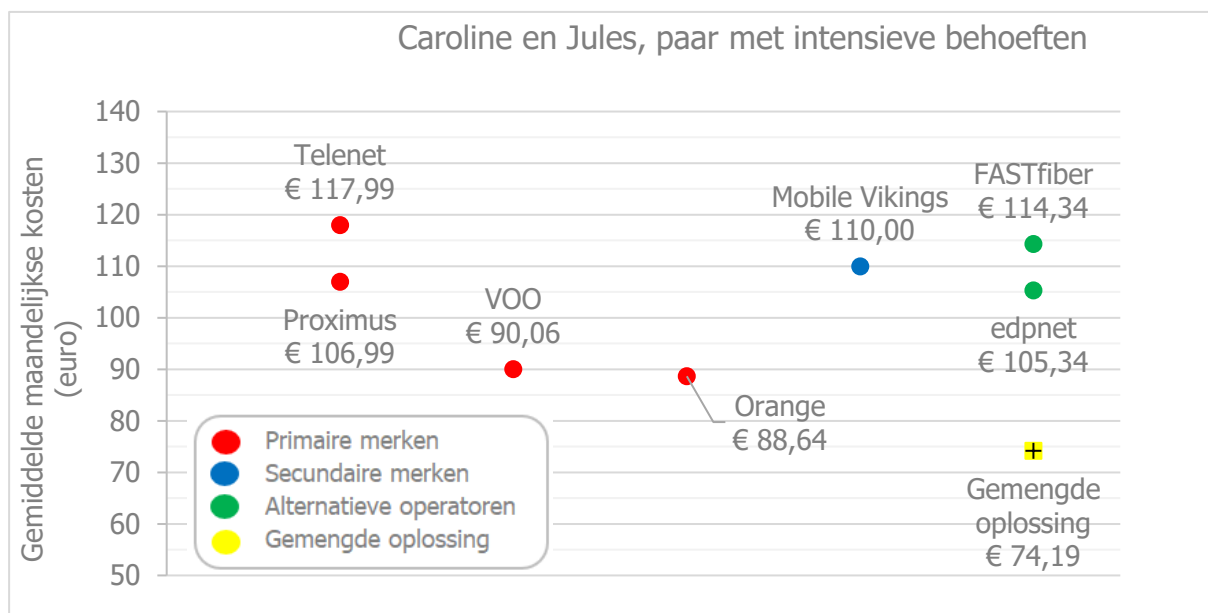
4	Edpnet	Fiber XL (zonder router) + 400 min./sms'en + 50 GB data	€ 105,34	500	∞	50	400	Proximus
5	Proximus	Flex Fiber Mega (INT + MOB 85 GB)	€ 106,99	500	∞	85	∞	Proximus
6	Mobile Vikings	Superfast Internet 1 Gbps + mobiel 85 GB	€ 110,00	1000	∞	85	∞	Proximus
7	FASTfiber	FIBER 500 zonder modem	€ 114,34	500	∞			BASE/ Telenet
		+ 400 min./sms'en + 80 GB data				80	∞	
8	Telenet	ONEup for 2 (INT + MOB 2*onbeperkt) [+ TEL]	€ 117,99	1000	∞	300	∞	BASE/ Telenet

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

**80. De goedkoopste oplossing om aan dit gebruikspatroon te voldoen heeft een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 74,19 en is de gemengde oplossing die bestaat uit de volgende elementen:**

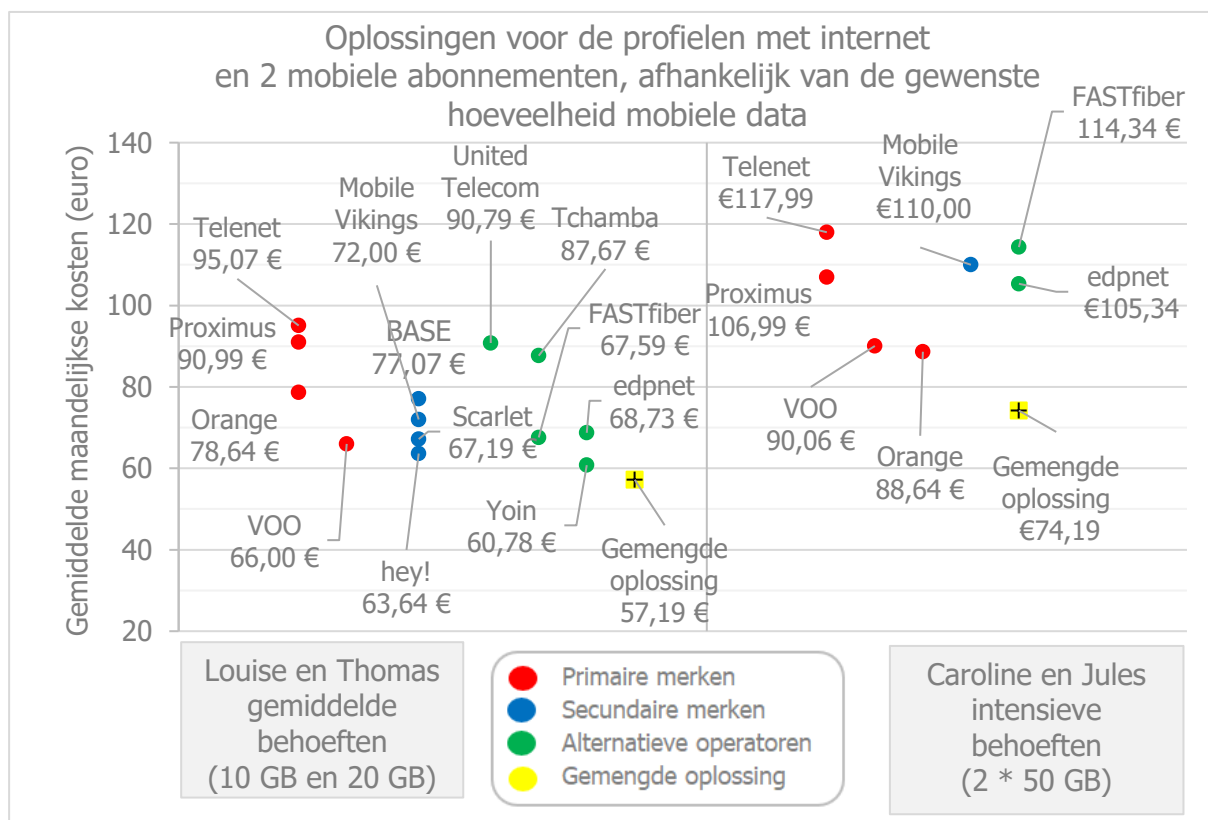
**80.1. 2 mobiele abonnementen " hey! Mobile L" van hey!, het secundaire merk van Orange. Deze bieden elk 50 GB en onbeperkte minuten en sms'en (mobiel netwerk van Orange) voor een eenheidsprijs van € 14,00/maand,**

**80.2. het plan " Scarlet Loco + optie Fiber Boost " van Scarlet, een secundaire merk dat gebruikmaakt van glasvezel met een snelheid van 300 Mbps en een onbeperkt volume voor een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 46,19.**



Grafiek 17 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften", in Q3 24

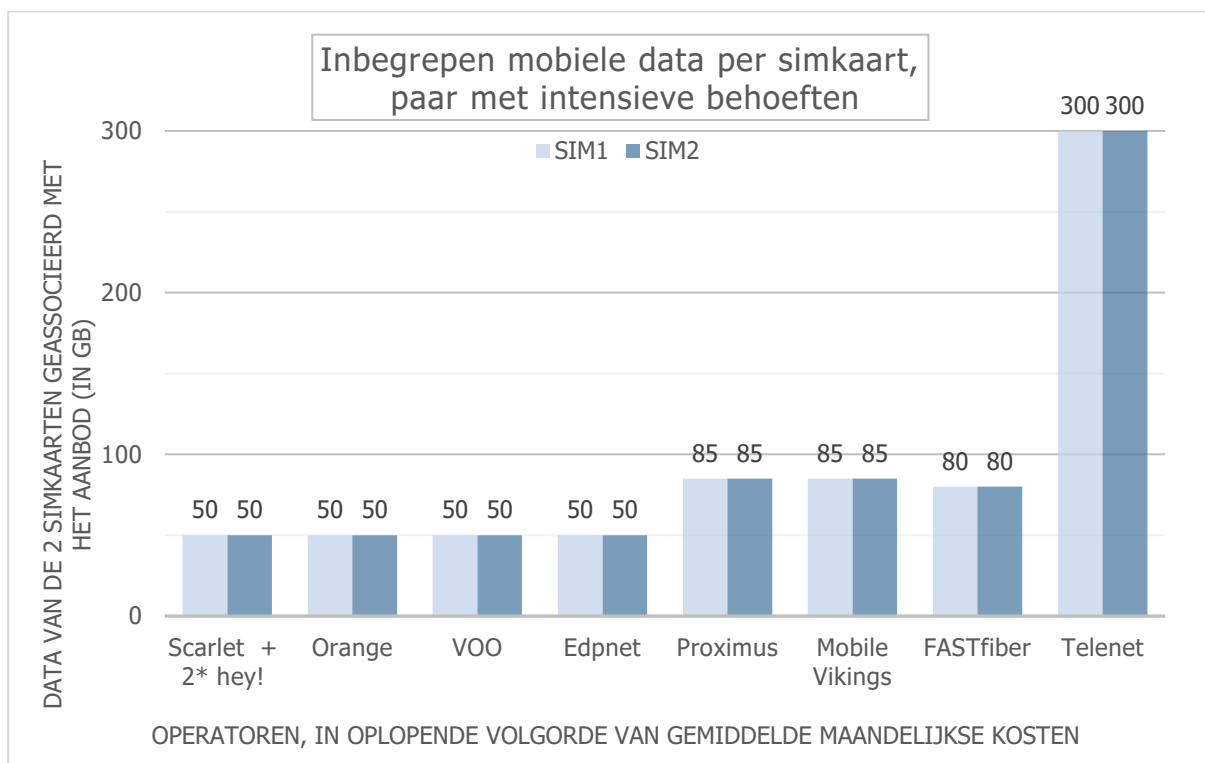
81. Men kan de hier verkregen resultaten vergelijken met die van het vorige profiel. Hoewel de structuur van de behoeften identiek is, namelijk een internetverbinding en twee mobiele abonnementen, is het antwoord van de sector immers helemaal anders. Terwijl 13+1 operatoren concurreerden voor het profiel met gemiddelde behoeften (Louise en Thomas), kunnen slechts 7+1 operatoren voldoen aan de behoeften van het intensieve profiel (Caroline en Jules).
82. In het eerste geval varieerden de oplossingen van € 58,19 tot ongeveer € 95,00, hier variëren ze van € 74,19 tot ongeveer € 118,00 en met slechts 3 oplossingen kan men onder de drempel van € 100,00/maand blijven. Bovendien hebben blijkbaar weinig secundaire operatoren (blauwe punten) of alternatieve operatoren (groene punten) oplossingen voor het intensieve profiel (2\* 50 GB), terwijl ze sterker aanwezig zijn voor het gemiddelde profiel (10 GB en 20 GB).



Grafiek 18 - Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten van de goedkoopste oplossingen gegeven door de operatoren van elk merk die respectievelijk beantwoorden aan de behoeften van "Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften" en van "Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften" in Q3 2024

83. Hoewel veel standalone mobiele aanbiedingen kunnen voldoen aan de vraag naar 50 GB, kunnen slechts 3 alternatieve of secundaire operatoren 50 GB voor mobiel samen met een internetsnelheid van ten minste 300 Mbps aanbieden: edpnet, FASTfiber en Mobile Vikings.
84. Door de vraag naar een minimumsnelheid van 300 Mbps vallen concreet DSL-oplossingen uit de boot. Qua technologie zijn de oplossingen die aan dat patroon voldoen, gebaseerd op kabel (Orange, Telenet en VOO) of op glasvezel (Cybernet, edpnet, FASTfiber, Mobile Vikings,

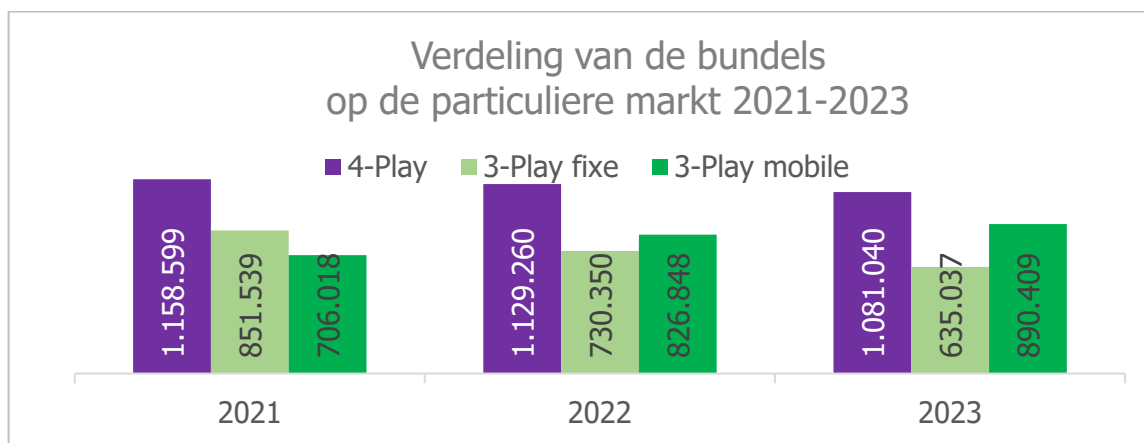
Proximus en Yoin)<sup>67</sup>. Het is te zien dat 4 van de 8 oplossingen die zijn geselecteerd voor het profiel "paar met intensieve behoeften" een hoeveelheid mobiele data bieden die duidelijk hoger is dan wat het profiel vereist (50 GB): die varieert immers van 80 GB tot 300 GB naargelang van de gekozen operator. Dit is toe te schrijven aan de mobiele segmentering van de oplossingen die de operatoren op de particuliere markt voorstellen.



Grafiek 19- **Mobiele data** gekoppeld aan de goedkoopste oplossingen gegeven door de operatoren van elk merk om te voldoen aan de behoeften van "Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften" in Q3 2024

85. Tot eind 2021 was de mobiele 3-playbundel de op twee na meest gevraagde bundel in België (20,7%) na de 4-playbundel (34,0%) en de vaste 3-playbundel (25,0%). Sinds eind 2022 heeft de mobiele 3-playbundel de tweede plek veroverd, achter de 4-playbundels en voor de vaste 3-playbundels. Deze trend zette zich eind 2023 voort, zoals blijkt uit onderstaande tabel:

<sup>67</sup> Op de volgende pagina kunt u de technologieën ontdekken die bij de vaste en convergente operatoren horen: <https://www.bipt.be/consumenten/lijs-met-de-bestaande-vaste-en-convergente-operatoren>



*Grafiek 4 - Ontwikkeling van de top 3 van de bundels die de consumenten hebben op de Belgische particuliere markt, 2021-2023 (Bron: statistisch rapport 2023, BIPT)*

86. Elk van de volgende profielen voegt ten minste één extra telecommunicatiedienst, nl. televisie, toe, waardoor de eisen van het huishouden gaan naar:

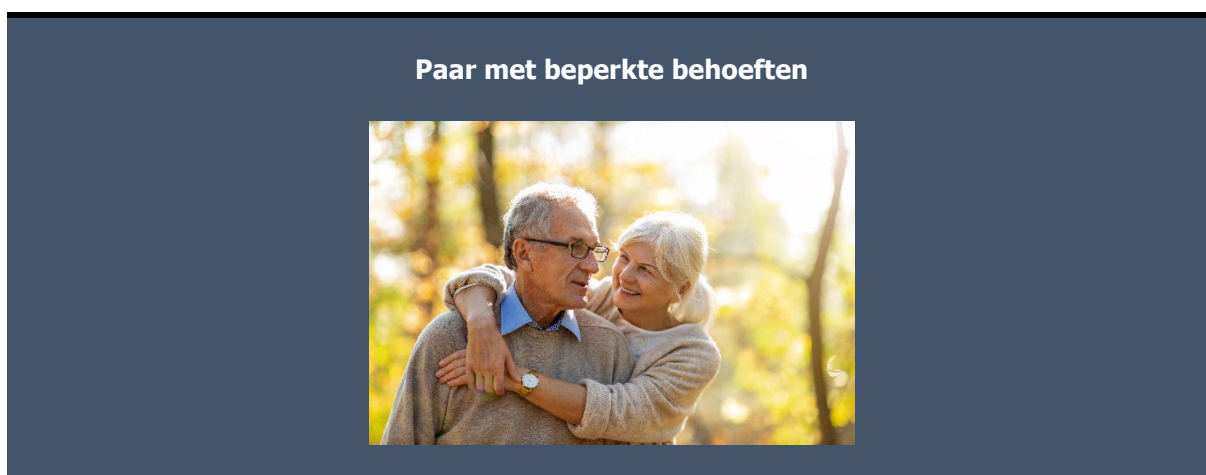
- hetzij oplossingen van het type 3-playmultisimbundel<sup>68</sup> (zie profielen 3.6, 3.8 en 3.9);
- hetzij een 4-playprofiel met klassieke tv met decoder (zie profiel 3.7).

<sup>68</sup> Een 3-playmultisimbundel is een bundel waarin internet, televisie en verschillende mobiele abonnementen gecombineerd worden.

### 3.6. Nadine en Jonas, paar met beperkte behoeften

87. **Nadine en Jonas hebben beperkte telecombehoeften: ze hebben genoeg aan een vaste internetverbinding van 50 Mbps en een maandelijks volume van 150 GB. Ze willen klassieke televisie met decoder. Vaste telefonie is optioneel. Voor mobiel hebben ze 2 simkaarten nodig met 5 GB aan data en 300 belminuten per maand per kaart.**

88. Voor dit profiel kan men ofwel een beroep doen op een convergente bundel ofwel op een oplossing waarbij 2 plannen worden gekoppeld bij één operator of bij twee aparte operatoren<sup>69</sup>. In dat geval wordt de benaming van het plan beschreven op 2 regels: de eerste regel slaat ofwel op internet, ofwel op een bundel met daarin internet, hetzij 2-play of 3-play; de tweede regel slaat op het mobiele gedeelte. Tenzij anders vermeld, zijn de 2 mobiele abonnementen identiek.



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	Min.	Sms'en	Mobiel netwerk	
①	Scarlet	Scarlet Trio	€ 62,19	100	∞	10	300	1000	Orange
	hey!	+ hey! Mobile M							
①	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 10 GB	€ 62,19	100	∞	10	600	∞	Proximus
		+ Mobile Berry							
②	BASE	Limited Internet + BASE 8 GB	€ 63,30	200	∞	8	∞	∞	BASE/Telenet
③	VOO	Trio Super Relax Net + MOB 15 GB + TV OS	€ 78,00	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Orange	Love Start Fiber + Mobile Small + TV	€ 88,64	150/200 <sup>70</sup>	∞	8	∞	∞	Orange
⑤	Proximus	Flex (INT + TV + MOB 15 GB)	€ 97,99	100	∞	15	∞	∞	Proximus

<sup>69</sup> Oplossingen met één operator worden voorafgegaan door een wit cijfer op een zwarte achtergrond; de financieel meest aantrekkelijke gemixte oplossing wordt voorafgegaan door een zwart cijfer op een witte achtergrond.

<sup>70</sup> Orange koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

6	Telenet	Easy Internet + TV iconic met TV-box	€ 103,59	100	150				BASE/ Telenet
		+ Telenet Mobile 5 GB		5	∞	∞			

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

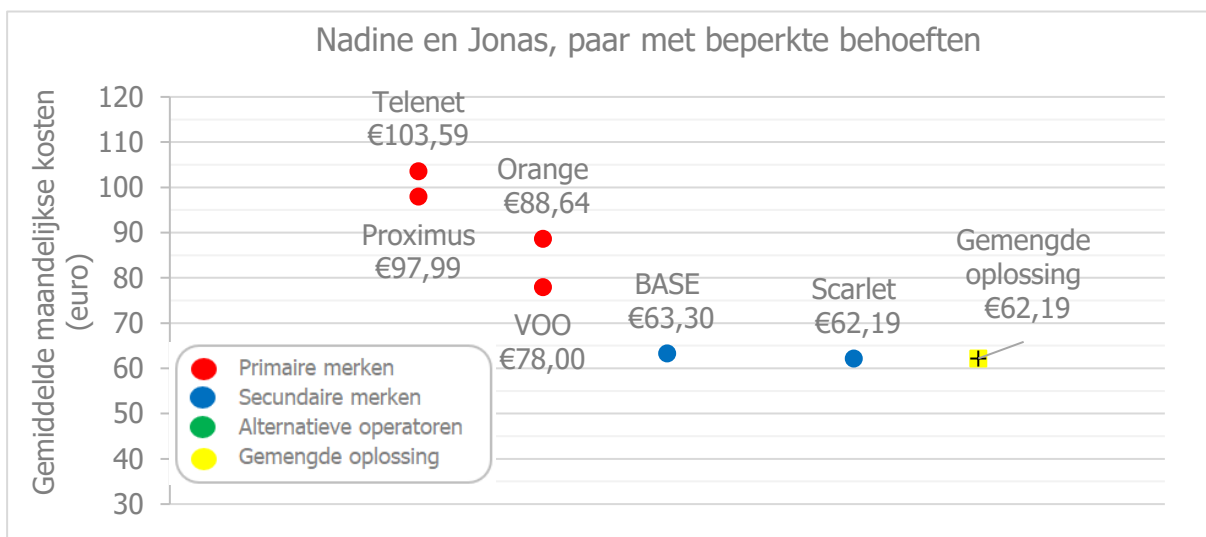
89. Twee oplossingen zijn voor dit gebruikersprofiel financieel gesproken ex aequo met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 62,19.

89.1. Aan de ene kant, een gemengde oplossing samengesteld

- uit het vaste 3-playplan " Scarlet Trio " met een maandelijkse kostprijs van € 44,19, DSL-oplossing met een snelheid van 100 Mbps, een onbeperkt volume, tv met decoder en vaste telefonie;
- 2 standalone mobiele abonnementen " hey! Mobile M " van de secundaire operator hey! (Orange-netwerk), elk voor € 9,00, met 10 GB, 300 belminuten en 1.000 sms'en.

89.2. Aan de andere kant, de oplossing van Scarlet, secundaire operator, een combinatie van

- het mobiele 3-playplan " Scarlet Trio Mobile ", waarvan de maandelijkse kosten € 52,19 bedragen, DSL-oplossing met een snelheid van 100 Mbps, een onbeperkt volume, tv met decoder en mobiele telefonie (10 GB, 600 belminuten en onbeperkte sms'en – Proximus-netwerk);
- en een mobiel abonnement " Scarlet Berry " (Proximus-netwerk) voor € 10,00, met 5 GB, 300 belminuten en onbeperkt sms'en.



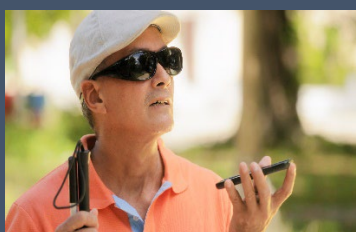
Grafiek 5 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Nadine en Jonas, paar met beperkte behoeften" in Q3 24

90. Het volgende profiel omvat één mobiel abonnement, maar voegt qua eisen vaste telefonie toe aan de klassieke televisie met decoder en aan vast internet.

### 3.7. Etienne – alleenstaande met klassieke behoeften

91. Etienne heeft de 4 klassieke diensten nodig (mobiele telefonie, internet, televisie met decoder en vaste telefonie) en maakt er gemiddeld gebruik van. Hiervoor is een verbinding met een snelheid van 100 Mbps en een volume van minimaal 150 GB vereist. Voor zijn mobiele telefoon heeft hij genoeg aan een abonnement van 10 GB en 300 belminuten. Etienne wil klassieke tv met decoder en vaste telefonie.
92. Voor dit profiel kan een beroep worden gedaan op een 4-playbundel of een vaste 3-playbundel waaraan we een standalone mobiele component toevoegen of, ten slotte, een oplossing die verschillende operatoren combineert.

#### Alleenstaande met klassieke behoeften, 4-playbundels - televisie met decoder



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Scarlet	Scarlet Trio	€ 53,19	100	∞				
	hey!	hey! Mobile M		10	300	1000	Orange		
②	Scarlet	Scarlet Trio	€ 57,19	100	∞				
		Scarlet Cherry		10	∞	∞	Proximus		
③	VOO	Quatro Super Relax + MOB 15 GB OS	€ 80,06	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium + Fixed Phone + TV	€ 93,64	150/200 <sup>71</sup>	∞	50	∞	∞	Orange
⑤	Telenet	ONE for 1 (INT+MOB beperkt) [+ TEL] + TV iconic	€ 95,07	250	∞	10	∞	∞	BASE/Telenet
⑥	Proximus	Flex (INT+TV+TEL+MOB 15 GB )	€ 99,99	100	∞	15	∞	∞	Proximus

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

93. Alleen de 4 primaire merken die hun eigen toegangsnetwerk hebben en vaste telefonie verkopen, bieden 4-playbundels aan die voldoen aan het gebruikspatroon van Etienne, alsook

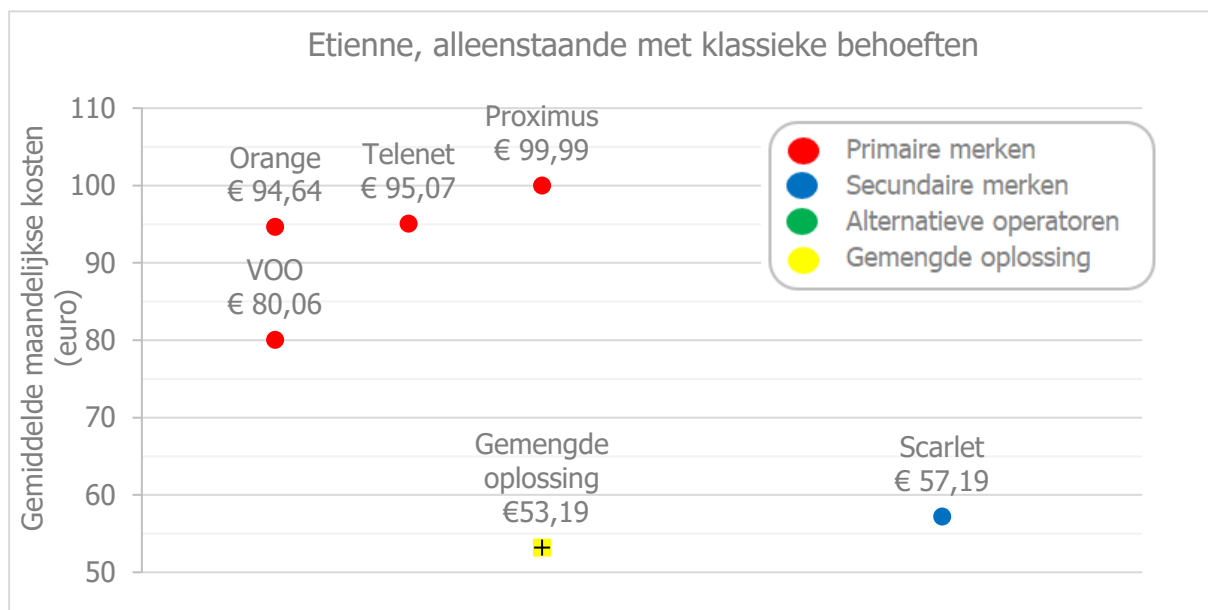
<sup>71</sup> Orange koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

Scarlet, het secundaire merk van Proximus, door een standalone mobiele component toe te voegen aan de vaste 3-playbundel, ongeacht of deze mobiele component wordt verkocht door Scarlet of door een andere mobiele operator (= gemengde oplossing).

**94. Voor het specifieke gebruik van Etienne bestaat de goedkoopste oplossing, met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 53,19, uit een gemengde oplossing die de combinatie is van:**

**94.1. het vaste 3-playaanbod " Scarlet Trio " van de secundaire operator Scarlet, een DSL-oplossing, die een verbinding biedt met een snelheid van 100 Mbps en een onbeperkt volume in combinatie met vaste telefonie en klassieke televisie met decoder (38 NL zenders/41 FR zenders), waarvan de gemiddelde maandelijkse kosten € 44,19 bedragen,**

**94.2. en het mobiele aanbod " hey! Mobile M " van de secundaire operator hey! (Orange-netwerk) dat maandelijks 10 GB aan data, 1000 sms'en en 300 belminuten biedt voor € 9.**



Grafiek 6 - Gemiddelde maandelijkse kosten van de door de operatoren gegeven goedkoopste oplossingen van elk merk die beantwoorden aan de behoeften van "Etienne, alleenstaande met klassieke behoeften" in Q3 2024

95. De volgende 2 profielen combineren in hun vereisten een internetverbinding met 2 mobiele abonnementen en televisie.

### 3.8. Arthur, Els, Nelle en Lucas – Gezin met gemiddelde behoeften

96. Arthur, Els en hun kinderen Nelle en Lucas hebben een telecomgebruik dat in hoofdzaak gekoppeld is aan vast internet en mobiel gebruik. Hun mobiele gebruik is wat hoger in termen van data dan het gemiddelde Belgische verbruik van 7,8 GB/maand eind 2023.

97. Zij hebben het volgende nodig:

- vast internet: snelheid van minstens 100 Mbps en onbeperkt volume
- tv via decoder of via app
- mobiel: 4 simkaarten met 10 GB data. Met elke kaart moet er bovendien 300 minuten getelefoneerd kunnen worden.
- Vaste telefonie is puur optioneel

98. Er zijn twee soorten oplossingen beschikbaar voor dit gezin: klassieke televisie met decoder gebruiken of kiezen voor tv via de app van de operator.

#### 3.8.1. Oplossing internet, mobielen en klassieke tv met decoder

99. Op basis van deze criteria zijn dit de goedkoopste 3-playmultisimbundels<sup>72</sup> van elke operator die aan hun specifieke behoeften voldoen. Hieraan werd de goedkoopst mogelijke, op de markt beschikbare oplossing toegevoegd indien ze ermee akkoord gaan om niet één aanbieder te nemen, maar hun telecomdiensten te spreiden over twee verkopers (de gemengde oplossing dus<sup>73</sup>). Met uitzondering van de gemengde oplossing hebben alle andere weergegeven oplossingen 4 identieke mobiele abonnementen, d.w.z. sim 1 = sim 2 = sim 3 = sim 4.

#### Gezin met gemiddelde behoeften, klassieke tv met decoder



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	GBMin.	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 10 GB	€ 79,19	100	∞	10 600	∞	Proximus

<sup>72</sup> Een 3-playmultisimbundel is een bundel waarin vast internet, televisie en verschillende mobiele abonnementen gecombineerd worden. Een simkaart komt overeen met een mobiel abonnement (hierna "sim").

<sup>73</sup> Oplossingen met één operator worden voorafgegaan door een wit cijfer op een zwarte achtergrond; de financieel meest aantrekkelijke gemixte oplossing wordt voorafgegaan door een zwart cijfer op een witte achtergrond.

	+ hey!	+ 3* hey! Mobile M				10	300	1000	Orange
②	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 10 GB	€ 91,19	100	∞	10	600	∞	Proximus
		+ 3* Mobile Cherry					10	600	∞
③	VOO	Trio Super Relax Net + MOB 15 GB + TV OS	€ 104,00	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Proximus	Flex (INT + TV + MOB 15 GB)	€ 117,99	100	∞	15	∞	∞	Proximus
⑤	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium + TV	€ 127,64	150/200 <sup>74</sup>	∞	50	∞	∞	Orange
⑥	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 4*beperkt ) [+ TEL] + TV iconic	€ 133,74	250	∞	10	∞	∞	BASE/ Telenet

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

**100. De goedkoopste oplossing om aan dit gebruikspatroon te voldoen is het resultaat van de combinatie van 2 operatoren:**

**100.1. operator Scarlet met de mobiele 3-playbundel " Scarlet Trio Mobile " enerzijds. De gemiddelde maandelijkse kostprijs van deze bundel bedraagt € 52,19. Het is een DSL-oplossing met maandelijks een internetsnelheid van 100 Mbps met een onbeperkt volume en 30 tv-zenders (tv met decoder). De mobiele component van die bundel ("Scarlet Cherry") biedt 10 GB mobiele data, 600 belminuten en onbeperkt sms'en;**

**100.2. De andere operator waarmee rekening wordt gehouden in deze gemengde oplossing is de virtuele mobiele operator hey ! (Orange-netwerk) waarvan het plan " hey! Mobile M " voor € 9,00/abonnement individueel 10 GB, 300 belminuten en 1000 sms'en biedt. U moet dit plan 3 keer nemen om aan dit patroon te voldoen.**

**De gemiddelde maandelijkse kostprijs van deze gemengde oplossing is dus € 79,19.**

**3.8.2. Oplossing internet, mobiele en tv via app**

101. Als hetzelfde gezin had gekozen voor tv via app, dan zouden de keuzes die het zou kunnen maken om hun kosten zoveel mogelijk te drukken, ook bestaan uit de goedkoopste 3-playmultisimbundels<sup>75</sup> van elke operator die voldoen aan deze specifieke behoeften, waaraan we de goedkoopste gemengde oplossing toevoegen.

102. Met uitzondering van de gemengde oplossing, en tenzij anders vermeld, hebben alle andere hieronder weergegeven oplossingen 4 identieke mobiele abonnementen, d.w.z. sim 1 = sim 2 = sim 3 = sim 4.

<sup>74</sup> Deze operator koppelt een snelheid van 150 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 200 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van aansluiting van de klant.

<sup>75</sup> Een 3-playmultisimbundel is een bundel waarin vast internet, televisie en verschillende mobiele abonnementen gecombineerd worden. Een simkaart komt overeen met een mobiel abonnement (hierna "sim").

**Gezin met gemiddelde behoeften, tv via de app van de operator**



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volumen (GB)	GB	Min	Sms'en	Mobiel netwerk
①	FASTfiber	FIBER 150 + APP TV Light	€ 85,03	150	∞	10	300	1000	Orange
	+ hey!	+ 4* hey! Mobile M							
②	VOO	Trio Super Relax Net + MOB 15 GB + TV Light OS	€ 92,00	200	∞	15	∞	∞	
③	FASTfiber	Fiber 150 + APP TV Light + 400 min./sms'en 3 GB + Fixed	€ 100,59	150	∞	3+7	400	400	Orange
		+ 3*400 minuten/sms'en + 10 GB data				10			Orange
④	Proximus	Flex (INT+MOB 15 GB) + Light TV	€ 108,99	100	∞	15	∞	∞	Proximus
⑤	BASE	BASE Unlimited Internet + BASE TV-app + BASE 20	€ 112,47	200	∞	25	∞	∞	BASE/Telenet
⑥	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium + TV Lite	€ 118,64	150/200	∞	50	∞	∞	Orange
⑦	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 4*beperkt) [+ TEL] + TV flow	€ 121,71	250	∞	10	∞	∞	BASE/Telenet

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

**103. De goedkoopste oplossing om aan dit gebruikspatroon met tv via app te voldoen is de gemengde oplossing bestaande uit de volgende elementen:**

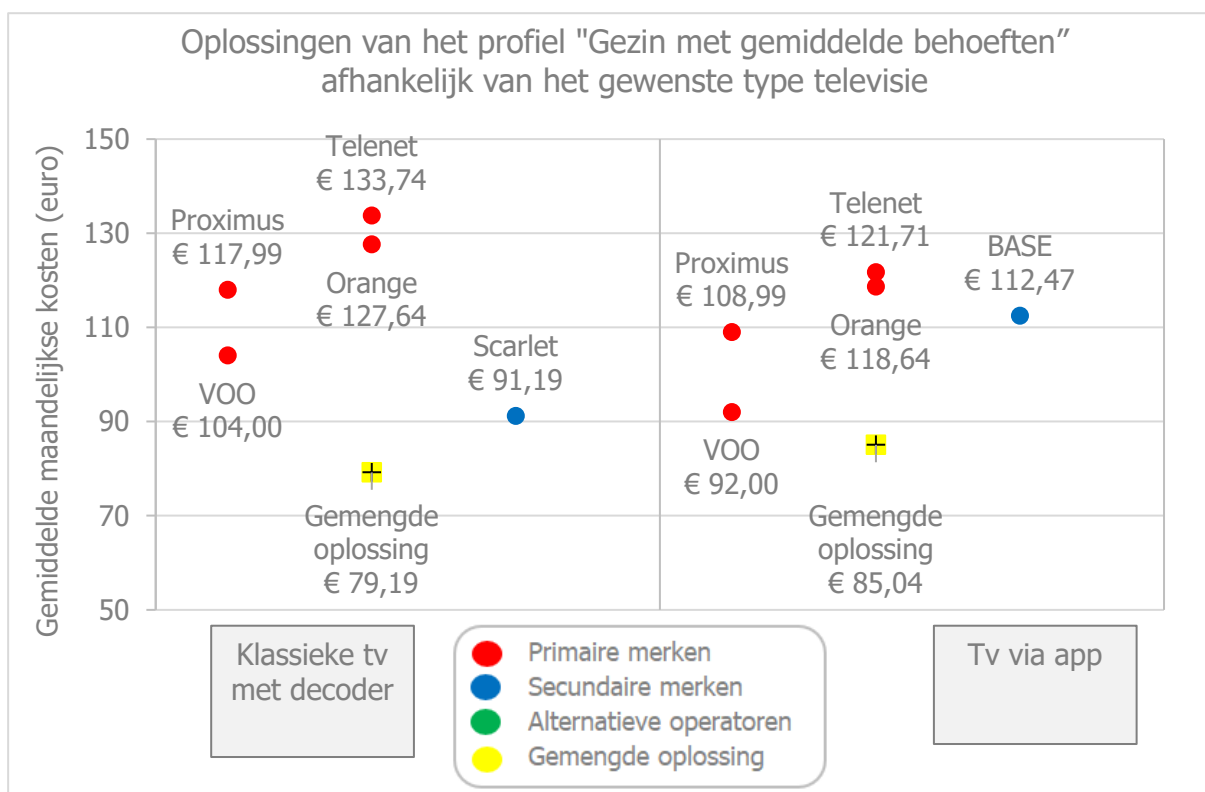
**103.1. de 2-playbundel internet en tv via app " FIBER 150 + app TV Light " van FASTfiber, waarvan de gemiddelde maandelijkse kostprijs € 49,03 bedraagt, oplossing met behulp van glasvezel en die maandelijks internet van 150 Mbps met een onbeperkt volume en 18 tv-zenders (tv via app) biedt,**

**103.2. en van 4 abonnementen " hey! Mobile M " voor € 9,00/abonnement van de virtuele mobiele operator hey! (Orange-netwerk), waarbij elkeen 10 GB, 300 belminuten en 1000 sms'en aangeboden krijgt.**

**De gemiddelde maandelijkse kostprijs van deze gemengde oplossing is dus € 85,03.**

### 3.8.3. Vergelijking van de twee soorten oplossingen

104. Als we de 2 soorten oplossingen visueel vergelijken, zien we dat alleen de 4 primaire operatoren oplossingen bieden voor dit soort gebruikspatroon waarvoor vast internet, televisie en 2 gemiddelde mobiele componenten (elk 10 GB) nodig zijn. De gemiddelde maandelijkse kosten zijn lager wanneer men kiest voor de oplossing met tv via app.
105. Wat de goedkoopste gemengde oplossing betreft, gaat het om de combinatie van 3 mobiele plannen "hey! Mobile M" van de secundaire operator hey ! en het mobiele 3-playplan van Scarlet met de mobiele formule Cherry in geval van tv met decoder (secundaire operator) en de associatie van 4 mobiele plannen "hey! Mobile M" van de secundaire operator hey ! en van FastFiber in het geval van tv via app (alternatieve operator).



Grafiek 7 - **Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten** van de goedkoopste oplossingen die voldoen aan de behoeften van "Gezin met gemiddelde behoeften", **afhankelijk van het gekozen type televisie** in Q3 2024

106. In het volgende profiel wordt een mobiel abonnement verwijderd en wordt vaste telefonie toegevoegd.

### 3.9. Bert, Izza, Pablo en Thalia – Gezin met grote behoeften

#### 107. Bert en Izza en hun 2 tieners willen de volgende telecomdiensten:

- vast internet: een snelheid van minstens 300 Mbps en een onbeperkt volume
- tv via decoder of via app
- mobiel: ze hebben 4 simkaarten met elk 20 GB en 300 belminuten nodig
- vaste telefonie is puur optioneel

#### 3.9.1. Oplossing internet, mobiele en klassieke tv met decoder

108. Op basis van deze criteria zijn dit de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan deze behoeften voldoen (3-playmultisimbundel<sup>76</sup>). Hieraan werd de goedkoopst mogelijke, op de markt beschikbare oplossing toegevoegd indien ze ermee akkoord gaan om niet één aanbieder te nemen, maar hun telecomdiensten te spreiden over twee verkopers (de gemengde oplossing dus<sup>77</sup>). Tenzij anders vermeld hebben alle weergegeven oplossingen 4 identieke mobiele abonnementen, d.w.z. sim 1 = sim 2 = sim 3 = sim 4.

#### Gezin met hoge behoeften, tv met decoder



Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 20 GB + Fiber Speed Boost	€ 103,19	300	∞	20	∞	∞	Proximus
	+ Yoin	+ 3* Onbeperkte min./sms'en + 20 GB							
②	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 20 GB + Fiber Speed Boost	€ 121,19	300	∞	20	∞	∞	Proximus
		+ 3* Scarlet Mobile Hot							
③	Orange	Love Zen Fiber + Mobile Medium + TV	€ 137,64		∞	50	∞	∞	Orange

<sup>76</sup> Een 3P-multisimbundel is een bundel waarin vast internet, televisie en verschillende mobiele abonnementen gecombineerd worden.

<sup>77</sup> Oplossingen bij één operator worden voorafgegaan door een wit cijfer op een zwarte achtergrond; de financieel meest aantrekkelijke gemixte oplossing wordt voorafgegaan door een zwart cijfer op een witte achtergrond.

				400/500 <sup>78</sup>					
4	VOO	Trio Giga Max + MOB 50 GB + TV OS	€ 143,06	1000	∞	50	∞	∞	Orange
5	Proximus	Flex Fiber Mega (INT + TV + MOB 85 GB)	€ 166,99	500	∞	85	∞	∞	Proximus
6	Telenet	ONEup for 4 (INT + MOB 4*onbeperkt) [+ TEL] + TV iconic	€ 186,26	1000	∞	300	∞	∞	BASE/ Telenet

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

**109. De financieel meest interessante oplossing voor dit profiel in Q3 2024 kost € 103,19 en wordt aangereikt door de gemengde oplossing bestaande uit een combinatie van**

**109.1. een mobiele 3-playbundel " Scarlet Trio Mobile " waarvan de mobiele component Scarlet Hot is, een glasvezeloplossing<sup>79</sup> met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 64,19. Deze biedt internet met een snelheid van 300 Mbps en een onbeperkt volume, alsook klassieke televisie met decoder en 20 GB data gekoppeld aan onbeperkte minuten en sms'en,**

**109.2. en 3 mobiele abonnementen " onbeperkte min./sms'en + 20 GB " voor € 12,00/ abonnement van Yoin (Proximus-netwerk) met 20 GB data en onbeperkte minuten en sms'en.**

### 3.9.2. Oplossing internet, mobiele en tv via app

110. Als ze hadden gekozen voor tv via de app zijn dit de mogelijkheden die ze zouden hebben:

Gezin met grote behoeften, tv via app



<sup>78</sup> Deze operator koppelt een snelheid van 400 Mbps (Wyre/Telenet-netwerk) of 500 Mbps (VOO/Orange-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van de klant.

<sup>79</sup> Op de website van Scarlet <https://www.scarlet.be/nl/internet.html> kunt u de beschikbaarheid van het glasvezelnetwerk van Proximus op uw adres controleren, om te kunnen profiteren van de optie Fiber Boost (€ 10,00/maand).

Q3 2024	Operator	Tariefplan	GMK	Snelheid (Mbps)	Volume (GB)	Min. GB	Sms'en	Mobiel netwerk
①	Orange	Home Zen Fiber + Orange TV Lite	€ 118,64	400/500 <sup>80</sup>	∞			
	+ Yoin	+4*Onbeperkte min./sms'en + 20 GB		20	∞	∞	Proximus	
②	Orange	Love Zen Fiber + Mobile Medium + TV Lite	€ 128,64	400/500 <sup>81</sup>	∞	50	∞	Orange
③	VOO	Trio Giga Max + MOB 50 GB + TV Light OS	€ 136,06	1000	∞	50	∞	Orange
④	Proximus	Flex (INT+MOB 85 GB) + Light TV	€ 152,99	500	∞	85	∞	Proximus
⑤	Telenet	ONEup for 4 (INT + MOB 4*onbeperkt) [+ TEL] + TV flow	€ 174,23	1000	∞	300	∞	BASE/Telenet

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten berekend op basis van de momentopname gemaakt op 30/09/2024.

**111. De financieel meest voordelige oplossing voor dit gebruikspatroon met tv via app in Q3 2024 kost € 118,64 en is de gemengde oplossing samengesteld**

**111.1. uit de 2-playbundel " Home Zen Fiber + Mobile Medium + TV Lite " van Orange, enne primaire operator, met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 70,64<sup>82</sup>. Deze biedt internet met een snelheid van 400/500 Mbps en een onbeperkt volume, alsook televisie via app met 20 zenders,**

**111.2. en 4 mobiele abonnementen "onbeperkte min./sms'en + 20 GB" van Yoin (Proximus-netwerk) voor € 12,00/abonnement.**

**3.9.3. Vergelijking van de twee soorten oplossingen**

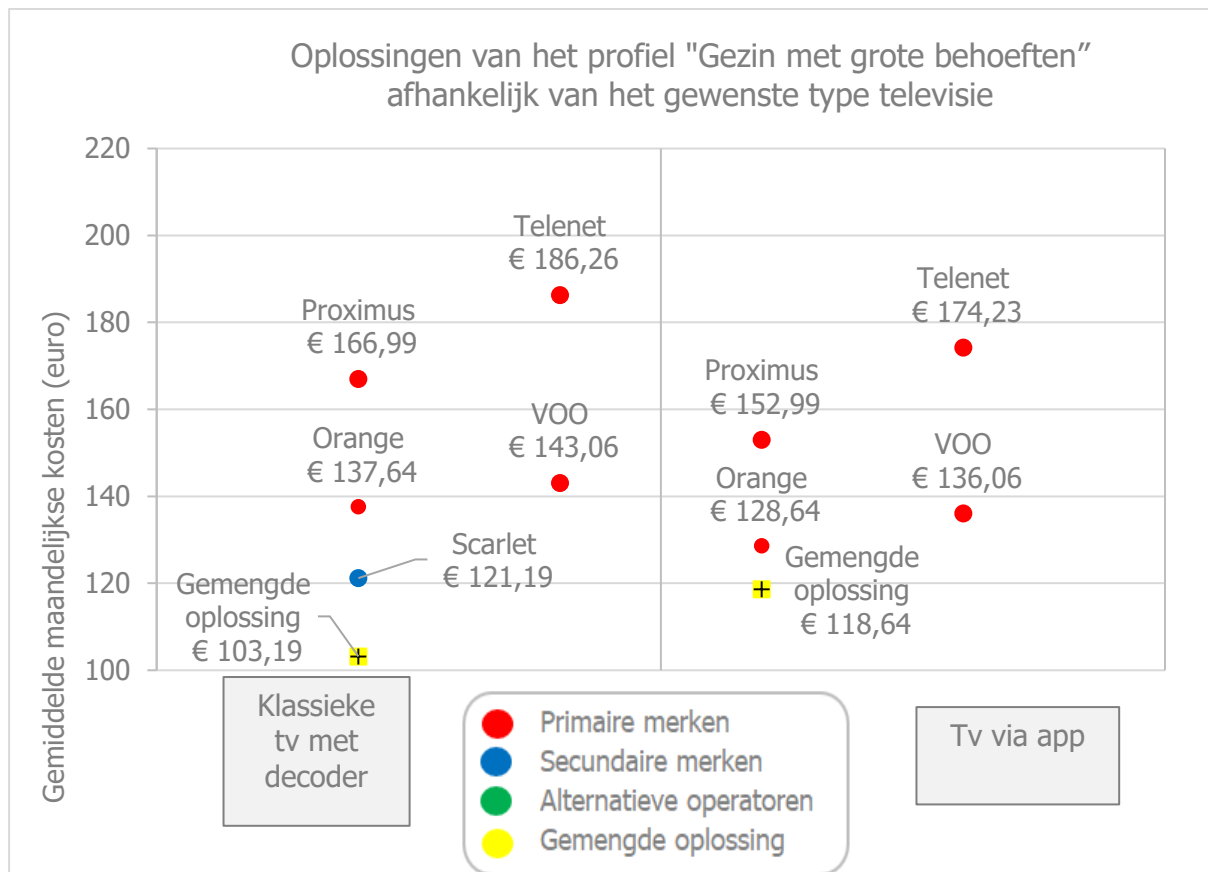
112. Als we de 2 soorten oplossingen visueel vergelijken, kunnen we opnieuw zien dat alleen de 4 primaire operatoren oplossingen te bieden hebben voor deze mobiele 3-playmultisimprofielen, alsook Scarlet voor de versie met decoder. Met uitzondering van de gemengde oplossing en de Scarlet oplossing, zijn de gemiddelde maandelijkse kosten lager wanneer men kiest voor de oplossing met tv via app.

113. De goedkoopste gemengde oplossing bestaat uit 3 mobiele plannen "onbeperkte min./sms'en + 20 GB" van de alternatieve operator Yoin en het mobiele 3-playplan van Scarlet (secundaire operator) in geval van tv met decoder. Voor de oplossing met tv via app bestaat de gemengde

<sup>80</sup> Orange koppelt een snelheid van 400 Mbps (Telenet-netwerk) of 500 Mbps (VOO-netwerk) aan dit aanbod, afhankelijk van de regio van aansluiting. Dit is afhankelijk van het netwerk waarmee de klant is verbonden en wordt tijdens het aankoopproces gespecificeerd op basis van het adres van de klant

<sup>82</sup> De gemiddelde maandelijkse kostprijs bestaat uit enerzijds € 69,00 abonnement en anderzijds € 59,00 activeringskosten afgeschreven op 36 maanden, d.i. € 69,00 + € 59,00/36 maanden = € 70,64.

oplossing uit 4 abonnementen "onbeperkte min./sms'en + 20 GB" van de alternatieve operator Yoin in combinatie met de 2-playbundel internet en tv van Orange (primaire operator).



Grafiek 24 - **Vergelijking van de gemiddelde maandelijkse kosten van de goedkoopste oplossingen die voldoen aan de behoeften van "Gezin met grote behoeften" volgens het type gekozen televisie in Q3 2024**

### 3.10. Conclusie

114. Voor zijn nieuwe prijsvergelijking van vaste en convergente telecommunicatiediensten heeft het BIPT zijn profielen aangepast om rekening te houden met de veranderde voorkeuren van de consument en met de ontwikkelingen op de Belgische telecommarkt: groter verbruik van mobiele data en vast breedband, investeringen van de sector in infrastructuur (glasvezel, 5G, enz.), ontwikkeling van streaming en tv via app, enz.
115. Deze 9 profielen beogen rekening te houden met een breed scala aan gebruiksmodaliteiten, of het nu gaat om mensen die zoveel mogelijk de kosten willen drukken of om consumenten die over een groter budget beschikken. Op dezelfde manier laten de rangschikkingen verschillende categorieën van aanbiedingen en merken zien, variërend van basisaanbiedingen tot zogenaamde premiumaanbiedingen.
116. Zoals deze verschillende verbruiksprofielen hebben aangetoond, hebben de operatoren die actief zijn op de telecommunicatiemarkt de afgelopen maanden geprobeerd om aan de behoeften van de consumenten te voldoen met aantrekkelijke en kwalitatieve aanbiedingen, wat zorgt voor een positieve dynamiek in hun voordeel.
117. Bijgevolg kan een boodschap worden herhaald aan de consument, ongeacht zijn of haar gebruikspatroon: vergelijk de aanbiedingen op [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en doe dit regelmatig, aangezien de aanbiedingen snel evolueren. Consumenten kunnen hun huidig gebruikspatroon in de klantzone op de website van hun operator opvragen en op de knop „beste tarief” klikken die doorverwijst naar de prijsvergelijker, die vervolgens de gebruiksgegevens vergelijkt met de bestaande tariefplannen op de markt.
118. Het is belangrijk om niet alleen na te gaan of er vergelijkbare aanbiedingen bestaan bij de andere operatoren - voornaamste operatoren, secundaire operatoren of alternatieve operatoren - maar ook te kijken naar “gemixte oplossingen”, waarbij de mobiele en vaste diensten worden verdeeld over verschillende operatoren. Dit kan ook aanzienlijke besparingen opleveren. Om deze aanpak te vergemakkelijken, heeft het BIPT de operatoren opgesomd met vermelding van het mobiele netwerk of de gebruikte vaste infrastructuur<sup>83</sup>.
119. In dit verband is het noodzakelijk de behoeften met een frisse blik te onderzoeken, rekening houdend met verschillende elementen, zoals de noodzaak van bepaalde diensten, de manier waarop de diensten worden gebruikt, de bereidheid om op een andere manier televisie te kijken ...

---

<sup>83</sup> Vaste en convergente operatoren: <https://www.bipt.be/consumenten/lijt-met-de-bestaande-vaste-en-convergente-operatoren>; mobiele operatoren: <https://www.bipt.be/consumenten/lijt-van-de-mobiele-operatoren>

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

## Annexe 1. Werkwijze

### 1. Introductie van het concept "gezinsprofielen"

120. Het BIPT heeft een reeks gebruikersprofielen opgesteld die gedefinieerd zijn op basis van te vervullen telecombehoeften. Deze verschillende profielen hebben het voorwerp uitgemaakt van een raadpleging van de sector in het eerste semester van 2024<sup>84</sup>.
121. De werkwijze met de "gezinsprofielen" biedt als voordeel dat ze "de taal van de consument spreekt": ze kijkt naar de minimumuitgaven die een goed geïnformeerde consument moet dragen om te voorzien in zijn telecombehoeften.
122. Deze publicatie focust op de profielen voor vaste diensten en convergente bundels<sup>85</sup>. Per bestudeerd profiel wordt het goedkoopste aanbod voorgesteld, ongeacht de operator en het type van oplossing.
123. Alle voor particulieren bestemde plannen die op 30/09/2024 in de prijsvergelijker [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) opgenomen zijn, worden in aanmerking genomen - zonder het effect van promoties - om daaraan te voldoen met, soms, activering van optie(s) en/of verbruik buiten het forfait.
124. De gemiddelde maandelijkse kosten (of "GMK") weerspiegelen namelijk de abonnementskosten maar ook de eventuele kosten die buiten de forfaits vallen en/of de geactiveerde opties om te beantwoorden aan de bestudeerde profielen alsook de activerings- en/of installatiekosten.
125. De meest betaalbare installatie door een technicus die op de website van de operator wordt vermeld, werd meegeteld in de verschillende voorgestelde profielen en plannen. Als de operator niet in een installatie door een technicus voorziet maar alleen een doe-het-zelfinstallatie, wordt rekening gehouden met het plan met een doe-het-zelfinstallatie.
126. De afschrijvingen van de activerings- en installatiekosten worden berekend over een periode van 3 jaar. Dat betekent dat we veronderstellen dat de gebruiker gemiddeld 3 jaar zal vasthouden aan het gekozen tariefplan en in die periode gemiddeld het bedrag van de gemiddelde maandelijkse kostprijs zal betalen. De aandacht van de lezer wordt evenwel gevestigd op het feit dat hoewel we die kosten uitsmeren doordat we die op een periode van 36 maanden afschrijven, de gebruikers die som, die soms (heel) aanzienlijk kan zijn, wel in één keer moeten betalen zodra ze het contract van hun nieuwe vaste en/of convergente abonnement(en) ondertekenen.

---

<sup>84</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-over-de-gezinsprofielen-van-de-nationale-prijsvergelijkingen>

<sup>85</sup> Er is sprake van een "convergente" bundel wanneer die zowel vaste diensten als mobiele diensten bevat.

## 2. Specificiteiten van de nationale studie

127. De geselecteerde plannen en de resultaten die in deze studie worden voorgesteld, zijn de tariefplannen die de operatoren die actief zijn op de Belgische particuliere markt, hebben ingevoerd in de database van de prijsvergelijker van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), op het ogenblik van de studie, 30/09/24, conform de wettelijke verplichting, ofwel een combinatie van die plannen in geval van de zogenaamde "gemengde" oplossingen.
128. Deze vergelijking betreft enkel die telecommunicatieproducten die bestemd zijn voor de particuliere privégebruikers en loopt geenszins vooruit op de situatie voor zakelijke gebruikers en ondernemingen, aan wie de operatoren andere specifieke producten aanbieden.
129. De behoeften die in de profielen worden omschreven, worden beschouwd als een minimum waaraan moet worden voldaan, dat wil zeggen dat elk aanbod dat eraan voldoet (ook wanneer het meer diensten of volumes omvat dan nodig), geïdentificeerd wordt als aanvaardbaar voor de gebruiker, die vervolgens overeenkomstig de hypothese van deze studie verondersteld wordt te opteren voor het aanbod waarvan de kostprijs het laagst is van alle mogelijkheden.
130. Het BIPT heeft deze logica van de gezinsprofielen gekozen om de Belgische gebruikers ertoe aan te zetten de aanbiedingen die kunnen beantwoorden aan hun behoeften vaker te vergelijken en eventueel van plan en/of operator te veranderen als ze dat gepast vinden, met name dankzij onze onlinetool [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en de Easy Switch-procedure. Als ze een convergente bundel hebben moeten de consumenten ook aandacht schenken aan de overdracht van hun mobiele nummer.
131. De verschillende hoofdlijnen van onze benadering zijn de volgende:
- zichtbaarheid geven aan alle operatoren die actief zijn op de Belgische particuliere markt (primaire merken, secundaire merken en alternatieve merken);
  - de kostprijs tonen van de tariefplannen die momenteel te koop worden aangeboden, alsook de recente ontwikkeling ervan;
  - de mogelijke alternatieven tonen in termen van aanbiedingen maar ook in termen van soorten van mogelijke oplossingen (bundels, combinatie van standalone oplossingen of gemengde oplossingen);
  - de concurrentie tussen operatoren stimuleren en het dynamisme en de evolutie van de telecommarkt onderstrepen.
132. De prijsvergelijker van het BIPT [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) beschikt over een geautomatiseerde functie – die ook te vinden is op de klantenpagina op de website van de huidige operator – aan de hand waarvan gebruikers in enkele muisklikken alle telecommunicatieaanbiedingen kunnen vinden die beantwoorden aan hun werkelijke gebruikspatroon op basis van hun respectieve postcode.
133. In deze studie is er geen rekening gehouden met promoties, die van nature tijdelijk zijn.
134. We herinneren de consumenten eraan dat het belangrijk is om de details over de promoties en contractvoorwaarden (dekking, snelheid, volume, ...) aandachtig te lezen wanneer ze zich aan een of meer operator(en) binden. Het BIPT benadrukt ook het belang om inlichtingen in te winnen over het beleid inzake dataverbruik (Fair Use Policy) binnen de Europese Unie. Naargelang van de operator kan dat beleid namelijk aanzienlijk verschillen: sommige

operatoren beperken de downloadsnelheid, maar factureren geen toeslag, terwijl andere wel een toeslag aanrekenen. Het is nuttig erop te wijzen dat de toegepaste kosten buiten het forfait (eurocent/MB) zich concreet kunnen vertalen in een hoog bedrag in vergelijking met het basistarief dat in het forfait inbegrepen is.

### 3. De bestudeerde profielen

135. Het BIPT heeft negen profielen gemaakt waarmee verschillende soorten van oplossing - vast of convergent - voorgesteld kunnen worden. Om de diversiteit aan gebruiken en voorkeuren te weerspiegelen, heeft het BIPT hun behoeften ingedeeld volgens de graad van noodzaak: optioneel, verplicht of niet gewenst. In de tabel hieronder zijn de eisen van de bestudeerde profielen en het soort van weergegeven oplossing te zien:

Profielen	Minimale maandelijkse behoeften waaraan moet worden voldaan				Weergegeven oplossing
	Internet	Tv (# zenders, soort van tv)	Vaste tel.	Mobiel	
Lieve, Alleenstaande zonder mobiel	Volume: onbeperkt Snelheid: 70 Mbps	Niet gewenst	Niet gewenst	Niet gewenst	Internet Standalone
Anna en Gabrielle, paar zonder mobiel	Volume: onbeperkt Snelheid: 300 Mbps	Optioneel Decoder of via app	Optioneel	Niet gewenst	Internet Standalone
Niels en Léo, eenoudergezin zonder mobiel	Volume: 150 GB Snelheid: 50 Mbps	Verplicht Decoder	Optioneel	Niet gewenst	Internet en televisie
Louise en Thomas, paar met gemiddelde behoeften	Volume: onbeperkt Snelheid: 100 Mbps	Optioneel Decoder of via app	Niet gewenst	2 simkaarten 10 GB en 20 GB, elk 300 belmin.	Internet en 2 mobiele abonnementen
Caroline en Jules, paar met intensieve behoeften	Volume: onbeperkt Snelheid: 300 Mbps	Niet gewenst	Niet gewenst	2 simkaarten 50 GB	Internet en 2 mobiele abonnementen
Nadine en Jonas, paar met beperkte behoeften	Volume: onbeperkt Snelheid: 100 Mbps	Optioneel Decoder of via app	Optioneel	2 simkaarten 5 GB en 300 min./simkaart	Internet, televisie en 2 mobiele abonnementen
Etienne, alleenstaande met klassieke behoeften	Volume: 150 GB Snelheid: 100 Mbps	Verplicht Decoder	Verplicht	1 simkaart 10 GB en 300 min.	Internet, televisie, 1 mobiel abonnement en vaste telefonie
Arthur, Els, Nelle en Lucas, gezin met gemiddelde behoeften	Volume: onbeperkt Snelheid: 100 Mbps	Verplicht Decoder	Optioneel	4 simkaarten 10 GB en 300 min./simkaart	Internet, televisie en 4 mobiele abonnementen
Bert, Izza, Pablo en Thalia, gezin met grote behoeften	Volume: onbeperkt Snelheid: 300 Mbps	Verplicht Decoder	Optioneel	4 simkaarten 20 GB en 300 min./simkaart	Internet, televisie en 4 mobiele abonnementen

Tabel 25 - Details van de bestudeerde profielen

136. De telecomoplossingen waarmee rekening is gehouden om te beantwoorden aan de behoeften in verband met elk profiel, kunnen de volgende vormen aannemen:
- ofwel een dienst die als standalone te koop wordt aangeboden (voorbeeld: standalone internet);
  - ofwel een commerciële bundel met verschillende diensten (2-play, 3-play, 4-play);
  - ofwel een of meer postpaid mobiele abonnementen of een convergente bundel van operator A gekoppeld aan een vaste of convergente oplossing die te koop wordt aangeboden door dezelfde operator A (= zogenaamde oplossing "op maat") of door een operator B (= zogenaamde "gemengde" oplossing).

Oplossingen "op maat" vloeien voort uit het feit dat dit type bundel niet bestaat in het huidige commerciële aanbod van die operator of dat er enkel een bundel bestaat die niet perfect past bij de reële behoeften van de consument. Alleen de goedkoopste gemengde oplossing wordt in de verschillende tabellen vermeld ter aanvulling van de goedkoopste aanbiedingen van de verschillende operatoren.

137. Om een internetaanbod te kiezen dat overeenstemt met hun behoeften moeten de gebruikers met name het volgende bekijken:
- de operatoren die beschikbaar zijn op de plaats van de aansluiting (vaste of convergente diensten)<sup>86</sup>,
  - de gewenste minimumsnelheid,
  - het gewenste minimale datavolume en de eventuele kosten van het downloadvolume dat niet in het aanbod begrepen is (prijs buiten forfait voor aanbiedingen met beperkt volume),
  - het gewenste type van technologie (xDSL, kabel, glasvezel<sup>87</sup>, satelliet),
  - een standalone aanbod of een aanbod dat deel uitmaakt van een bundel.
138. Om u te helpen de snelheid en het volume te bepalen die nodig zijn om aan uw behoeften te voldoen, heeft het BIPT enkele aandachtspunten geformuleerd in deze FAQ: <https://www.bipt.be/consumenten/internetaansluiting>
139. Voordat ze van operator veranderen mogen gebruikers niet vergeten het type van contract dat ze aangegaan zijn, na te gaan (contract van bepaalde of onbepaalde duur) en moeten ze zien of dit contract een toestel bevatte dat in koppelverkoop werd verkocht. Voor verdere inlichtingen hierover verwijzen wij naar onze specifieke FAQ: [Ik heb een bundel van diensten en wil veranderen van operator. Waar moet ik op letten? | BIPT](#)
140. U wilt van operator veranderen om te besparen? Dat kan eenvoudig door de Easy-Switchprocedure te gebruiken. Om de alternatieve plannen voor uw huidige plan te kennen, kunt u het voorbeeld volgen van de 437.213 personen die in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van onze prijsvergelijker. Vind uw recente gebruikspatroon terug dat beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw huidige operator. Dit is op elk moment raadpleegbaar. Door te klikken op de knop "bestetarief.be" krijgt u toegang tot een

---

<sup>86</sup> Om te weten welke vaste operatoren beschikbaar zijn op uw woonplaats: <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline?speed=350&level=StatSec&coverType=households&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829>

<sup>87</sup> Om meer te weten te komen over glasvezel: <https://www.glasvezelinfo.be/nlen> de voortgang van de glasvezeluitrol: [https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED\\_AND\\_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829](https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED_AND_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829)

lijst met de plannen die worden verkocht en die beantwoorden aan uw recente telecommunicatiegebruik. Nu is het uw beurt...

## Annexe 2. Van plan en/of operator veranderen

### 1. Bij mobiele diensten

141. U wilt van mobiele operator of tariefplan veranderen? Hoe gaat u te werk?
142. **Eerste stap:** Om alle mobiele operatoren te kennen die plannen (postpaid of prepaid) verkopen op de Belgische particuliere markt alsook de gebruikte mobiele netwerken, bezoek onze speciale pagina: <https://www.bipt.be/consumenten/lijt-van-de-mobiele-operatoren>
143. **Tweede stap:** Als u wilt weten welke operatoren de beste mobiele dekking hebben voor uw woonplaats en uw gebruikelijke verplaatsingen (bijvoorbeeld een treinreis van huis naar werk), surf dan op onze mobiele atlas op de website [bipt | Dataportal - Atlas mobile \(bipt-data.be\)](https://www.bipt.be/dataportal/atlas-mobile)
144. **Derde stap:** Surf ten slotte naar [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en ontdek welke aanbiedingen een alternatief zijn voor uw huidige aanbod op basis van uw recente verbruik.
145. **Tip:** Vergeet bij het wisselen van operator niet aan te geven dat u uw nummer wilt overdragen<sup>88</sup>.

### 2. Bij vaste en convergente diensten

146. Wilt u van vaste/convergente operator of tariefplan veranderen? Hoe gaat u te werk?
- Eerste stap:** Om te achterhalen welke operatoren actief zijn op de Belgische particuliere markt en welke technologieën en netwerken worden gebruikt, raadpleegt u onze speciale pagina waarvan de informatie regelmatig wordt bijgewerkt op: <https://www.bipt.be/consumenten/lijt-met-de-bestaande-vaste-en-convergente-operatoren>
147. **Tweede stap:** Bekijk onze atlas van de vaste dekking om te weten te komen of deze beschikbaar zijn voor uw woonplaats: [bipt | Dataportal - Atlas van vaste lijnen \(bipt-data.be\)](https://www.bipt.be/dataportal/atlas-van-vaste-lijnen)
148. **Derde stap:** Vergelijk deze informatie ten slotte met die betreffende de tariefplannen zelf, die beschikbaar zijn in de prijsvergelijker van het BIPT: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be).
149. **Tip:** Gebruik bij het wisselen van operator de Easy-Switchprocedure waarmee u gemakkelijker van vaste operator kunt wisselen<sup>89</sup> en vergeet niet aan te geven dat u uw nummer wilt overdragen<sup>90</sup>.

<sup>88</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nummers-en-e-mail-overdraagbaarheid>

<sup>89</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/veranderen-van-vaste-operator>

<sup>90</sup> <https://www.bipt.be/consumenten/nummers-en-e-mail-overdraagbaarheid>