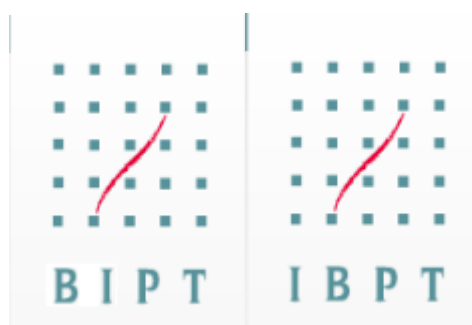


Vergelijkende studie betreffende het prijsniveau van telecomproducten voor zakelijke gebruikers in België, Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk in 2016



Uitgevoerd in juni 2016 voor het BIPT door:

STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

Strategy Analytics
Teligen Tariff & Benchmarking Service

Josie Sephton, jsephton@strategyanalytics.com

Halvor Sannaes, hsannaes@strategyanalytics.com

Strategy Analytics Ltd.
Bank House
171 Midsummer Boulevard
Milton Keynes MK9 1EB
United Kingdom

Juni 2016

Disclaimer: Deze vergelijkende prijzenstudie biedt een globaal overzicht van telecommunicatiekosten voor zakelijke gebruikers in verschillende landen, op basis van een korvenmethode zoals uiteengezet in dit rapport. Ze heeft enkle betrekking op de kosten van telecommunicatiediensten en houdt geen rekening met aspecten gerelateerd aan de kwaliteit van de dienst, bijkomende opties en voorwaardelijke kortingen.

Inhoudsopgave

1.	EXECUTIVE SUMMARY	1
2	ACHTERGROND BIJ DE STUDIE	5
3	OVERZICHT VAN DE BENCHMARKINGMETHODE	7
3.1	HET CONCEPT "BEDRIJFSTYPE"	7
3.1.1	WIJZIGINGEN SINDS 2015	8
3.2	DE KORVEN	9
3.3	"DE RATIONELE GEBRUIKER"	10
3.4	GEOGRAFISCHE REIKWIJDTE VAN DE STUDIE	10
3.5	KEUZE VAN OPERATOREN	10
3.6	TARIEFDATA	10
3.7	BASIS EN BEPERKINGEN VAN DE STUDIE	11
3.8	ENKELVOUDIGE- EN MULTIPLAYDIENSTEN	11
4	RESULTATEN PER BEDRIJFSTYPE	14
4.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	16
4.1.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	17
4.1.2	LANDENRANGSCHIKKING	19
4.1.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	19
4.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	20
4.2.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	21
4.2.2	LANDENRANGSCHIKKING	22
4.2.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	23
4.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	24
4.3.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	24
4.3.2	LANDENRANGSCHIKKING	26
4.3.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	26
4.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	28
4.4.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	28
4.4.2	LANDENRANGSCHIKKING	30
4.4.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	30
4.5	KLEINHANDELSZAAK	32
4.5.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	33
4.5.2	LANDENRANGSCHIKKING	34
4.5.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	34
4.6	GROOTHANDELSZAAK	36

4.6.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	36
4.6.2	LANDENRANGSCHIKKING	38
4.6.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	38
4.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	39
4.7.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	40
4.7.2	LANDENRANGSCHIKKING	41
4.7.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	42
4.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	43
4.8.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	43
4.8.2	LANDENRANGSCHIKKING	45
4.8.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	45
5	<u>PRIJSEVOLUTIE SINDS 2015</u>	47
5.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	48
5.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	48
5.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	49
5.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	50
5.5	KLEINHANDELSZAAK	51
5.6	GROOTHANDELSZAAK	52
5.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	53
5.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	54
5.9	SAMENVATTING VAN VERANDERINGEN IN DE TOTALE TELECOMMUNICATIEKOSTEN VOOR BELGISCHE BEDRIJVEN SINDS 2015	55
6	<u>PRIJZEN VAN “PURE BUNDELS”</u>	57
6.1	PURE BUNDELS VAN VAST BREEDBAND EN VASTE TELEFONIE	58
6.2	PURE BUNDELS VAN VAST BREEDBAND, VASTE TELEFONIE EN MOBIELE TELEFONIE	59
7	<u>NIET-PRIJSGERELATEERDE ELEMENTEN</u>	61
7.1	INLEIDING	61
7.2	OVERZICHT VAN NIET-PRIJSGERELATEERDE ELEMENTEN	61
8	<u>BESLUIT</u>	65
A	<u>METHODOLOGIE</u>	71
A1	OVERZICHT	71
A2	HET CONCEPT “BEDRIJFSTYPE”	71
A3	PROFIELEN PER DIENST	73

A4	DE BELGISCHE KORVEN	75
A5	KEUZE VAN DE OPERATOREN	77
A6	VERDERE METHODOLOGISCHE BESCHOUWINGEN	79
A6.1	OPNAME VAN RESIDENTIËLE TARIEVEN	79
A6.2	SIM-ONLYPRIJZEN VS. GESUBSIDIEERDE AANBIEDINGEN	80
A6.3	KORTINGEN EN PROMOTIES	80
A6.4	HARDWARE	80
A6.5	INSTALLATIEKOSTEN	80
A6.6	BUNDELS MET TELEVISIE	80
A6.7	INTERNATIONALE OPROEPEN	80
A6.8	REGIONALE AANBIEDINGEN	81
A6.9	VERSCHILLEN IN DEFINITIES VAN PIEKUREN/DALUREN TUSSEN OPERATOREN	81
A6.10	TARIEFPLANOPTIES	81
A6.11	AFSCHRIJVING EN LOOPTIJD CONTRACT	81
A6.12	LIJNHUUR	81
<u>B: ADDITIONELE RESULTATEN</u>		83

1. Executive summary

Deze benchmarkstudie vergelijkt de prijzen van telecommunicatiediensten in België met deze in onze buurlanden, namelijk Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. De prijzen van volgende zakelijke en - indien relevant voor zakelijk gebruik - particuliere diensten worden in dit verband met elkaar vergeleken: vaste en mobiele telefonie, alsook vast en mobiel internet. Voor deze studie werden, op basis van informatie verstrekt door Belgische operatoren, een aantal gebruikersprofielen ontwikkeld die typerend zijn voor het Belgisch zakelijk telecommunicatiegebruik.

De studie gebruikt een korvenmethode¹ om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes, waarvoor het gebruiksniveau van verschillende telecommunicatiediensten werd bepaald, met elkaar te vergelijken. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van zulke diensten.

- Bedrijfstypes 1 tot 4 betreffen bedrijven met één gebruiker ('eenmanszaken');
- Bedrijfstypes 5 tot 8 betreffen bedrijven met meerdere gebruikers, variërend van 5 tot 50 gebruikers ('KMO's').

Deze studie analyseert de aanbodzijde van de telecommarkt op een gegeven tijdstip. De resultaten zijn gebaseerd op informatie vergaard van websites van telecomoperatoren, zoals die beschikbaar was op het moment van de data-inzameling in februari/maart 2015.

De telecommunicatiekosten waarmee de Belgische bedrijven worden geconfronteerd zijn - in vergelijking met de andere studielanden - het voorbije jaar geëvolueerd van gemiddeld naar eerder duur, voornamelijk als gevolg van prijsverminderingen in andere landen. Er dient te worden opgemerkt dat de landenrangschikking varieert naargelang van het bedrijfstype en of het de goedkoopste operator betreft of het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.²

Landenrangschikkingen geven echter niet altijd het volledige plaatje weer en moeten samen met de relatieve kosten van de studielanden worden beschouwd. In sommige gevallen is er een klein onderling verschil in de totale telecommunicatiekosten in termen van absolute bedragen, hetgeen slechts een klein procentueel verschil vertegenwoordigt.

¹ Een "korf" is een gebruikersprofiel dat beschrijft hoe een theoretische gebruiker een dienst of een combinatie van diensten gebruikt. De basiswerkwijze die hierachter schuilgaat werd over de jaren uitgewerkt door de Teligen-afdeling van Strategy Analytics om prijzen te benchmarken voor de OESO.

² Wanneer in dit rapport wordt verwezen naar het goedkoopste aanbod (bedrijfstypes 1 tot 4), is dat gebaseerd op de goedkoopste operator binnen elk land, rekening houdend met berekeningen voor zowel enkelvoudige diensten als multiplay. Voor bedrijfstypes 5 tot 8 is het goedkoopste aanbod louter gebaseerd op berekeningen voor enkelvoudige diensten, aangezien multiplay geen relevant aanbod vormt voor dit soort van organisaties.

Het verschil in kosten tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, weerspiegelt de mate van spreiding (in termen van kosten) van concurrerende aanbiedingen in een land. Voor België in het bijzonder, constateren we voor drie van de acht bedrijfstypes een verschil in de rangschikking van twee of meer plaatsen tussen deze resultaatstypes. Gelet hierop, kan gesteld worden dat het belangrijk is voor bedrijven om te vergelijken om zich ervan te vergewissen dat ze binnen het gamma van individuele concurrerende aanbiedingen het best mogelijke aanbod kiezen, hetgeen tot beduidende besparingen kan leiden.

Het is belangrijk om naast de resultaten ook kwalitatieve elementen in beschouwing te nemen, die weliswaar niet diepgaand worden geanalyseerd in het kader van deze studie, zoals bijvoorbeeld de beschikbaarheid en performantie van vaste en mobiele netwerken in België. Zo dient te worden opgemerkt dat met betrekking tot het aspect "snelheid die wordt aangeboden op vaste netwerken", dat diensten met hoge (geafficheerde) downloadsnelheden niet voor elke klant beschikbaar zijn in ieder land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) wijdverspreid in vergelijking met andere landen. We maken ook abstractie van het feit dat bepaalde tariefplannen op zich niet noodzakelijk beschikbaar zijn in het hele land.

Bedrijfstypes die meer gebruik maken van mobiele communicatie, bekleden doorgaans een lagere positie in de landenrangschikking, gelet op het feit dat in het bijzonder de Belgische prijzen voor mobiele data duur zijn in vergelijking met de andere studielanden. Dit komt het beste naar voren in de rangschikkingen voor de mobiele professionals type 1 en 2, voor zowel de goedkoopste als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, waarbij België ofwel het duurste of het tweede duurste land is als gevolg van de dominantie van mobiele communicatie voor deze bedrijfstypes en, bij uitstek het grote verbruik van mobiele data - zowel via mobiele telefoons als via tablet of PC. Net als in de andere studielanden neemt de vraag naar mobiele data toe in België. Wat het aanbod betreft, heeft het maximale downloadvolume in de buurlanden sinds vorig jaar een veel grotere toename gekend dan in België, terwijl dit niet gepaard ging met een evenredige toename van de prijs. Zowel de vraag, de downloadvolumes als de prijzen van de diensten zelf, zijn tot op heden in België minder sterk geëvolueerd.

Voor particuliere gebruikers wordt vaste telefonie vaak beschouwd als een minder kritische dienst (in vergelijking met mobiele telefonie en vast breedband) maar toch maakt het nog een belangrijk deel uit van het portfolio van tal van businessdiensten. België presteert relatief goed op het vlak van vaste telefonie met hogere gebruiksniveaus. De beschikbaarheid van aantrekkelijk geprijsde packs voor internationale gesprekken die sommige operatoren in België aanbieden, speelt in het voordeel van bedrijfstypes met een hoog gebruik van internationale gesprekken aangezien op die manier de tarieven per minuut, die anders worden aangerekend, kunnen omzeild worden.³

³ De resultaten van 2015 werden aangepast om de beschikbaarheid van een optie voor internationale oproepen te weerspiegelen die niet aan bod kwam in het verslag van vorig jaar. Dat heeft de relatieve positie van België voor die bedrijfstypes met een groot aandeel van internationale vaste telefonie verbeterd. Voor de bedrijfstypes in kwestie, t.t.z. type 6 en 8, komt België in de middenmoot voor vaste telefonie in 2016. Dit doet niks af aan de vaststelling dat belkosten per minuut voor internationaal vast verkeer vanuit België doorgaans aan de hoge kant zijn.

Wat vast breedband betreft, bekleedt België een erg gunstige positie wanneer we de bedrijfstypes 1 tot 4 (bedrijven met één gebruiker) en het resultaatstype “gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren” bekijken, met België als goedkoopste land (op basis van enkelvoudige aanbiedingen). Voor deze bedrijfstypes worden ook residentiële breedbanddiensten in beschouwing genomen, die vaak goedkoper zijn dan businessbreedbandaanbiedingen en die op zich competitief geprijsd zijn in België. Voor het aanbod van de goedkoopste operator bekleedt België een mindere positie in de landenrangschikking, maar het verschil in prijs met drie van de vier andere landen blijft doorgaans beperkt tot enkele euro. Frankrijk profileert zich als het goedkoopste land. Voor bedrijven met meerdere gebruikers (bedrijfstypes 5 tot 8) zijn de prijzen van vaste breedbanddiensten in België minder competitief dan in de andere studielanden. Wanneer we naar het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren kijken, bevindt België zich in de middenmoot, terwijl het voor het aanbod van de goedkoopste operator het duurste land is. Deze minder gunstige positie komt doordat voor dergelijke bedrijven enkel de businessbreedbanddiensten worden beschouwd, en deze zijn doorgaans duurder in België in vergelijking met de andere studielanden.

Het is interessant om op te merken dat multiplay voor de bedrijfstypes 1-4 niet de goedkoopste manier is om diensten af te nemen in België, ongeacht het resultaatstype, met uitzondering van de eenmanszaak op een vaste locatie (enkel voor de goedkoopste operator). In de andere studielanden zorgt multiplay vaak voor kostenbesparingen ten opzichte van de aankoop van enkelvoudige diensten en dit voor alle resultaatstypes⁴. Deze studie brengt ook de kosten van twee pure bundeltypes⁵, zonder bijkomende enkelvoudige diensten, in beeld. Wat dergelijke producten betreft, zijn Belgische operatoren duurder dan in andere landen waar dit type van aanbod beschikbaar is. In het kader van deze studie maken we abstractie van bepaalde niet-prijsgerelateerde voordelen zoals deze kunnen ervaren worden door klanten met betrekking tot het aankopen van gebundelde producten (bijv. het gemak van een single point of contact).

De prijswijzigingen die werden vastgesteld voor de acht bedrijfstypes in België t.o.v. 2015, betreffen zowel prijsstijgingen als -dalingen en zijn, voor de meeste bedrijfstypes, matig en binnen de grenzen van wat typisch mag worden verwacht - t.t.z. tot 6% in elke richting (en vaak minder). Voor het goedkoopste aanbod, met uitzondering van bedrijfstypes 3 en 4, de twee mobiele professionals, zijn de kosten toegenomen sinds 2015. Deze verhogingen waren weliswaar bescheiden; de grootste toename noteren we voor de thuiswerkende professional, die een kostenstijging kende van 2,5% t.o.v. 2015. Voor de mobiele professionals type 1 en 2 daalden de prijzen ongeveer met 1%. Voor het gemiddelde van de 3 operatoren namen de kosten voor de eenmanszaken op een vaste locatie met iets meer

⁴ We verwijzen naar deel 3.8 voor meer achtergrond over het begrip multiplay, zoals gebruikt in deze studie. Multiplay omvat een combinatie van twee of meer communicatiediensten waaraan bijkomende enkelvoudige diensten kunnen worden toegevoegd in gevallen waar de bundel niet de volledige businessbehoeften dekt. Een multiplay resultaat kan aanbiedingen van verschillende operatoren omvatten - vb. een double play met vast breedband en vaste telefonie aangeboden door operator X, een afzonderlijke dienst voor mobiele telefonie verstrekt door operator Y en een afzonderlijke mobiele-breedbanddienst aangeboden door operator Z.

⁵ Een double play aanbod met vast breedband en vaste telefonie enerzijds en een triple play aanbod (vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie) anderzijds.

dan 4% toe, terwijl de kosten voor de mobiele professional type 2 en de kleinhandelszaak respectievelijk met 6% en 5% daalden. De andere bedrijfstypes kenden veel kleinere veranderingen - de kosten voor zowel de groothandelszaak en het lokaal productiebedrijf stegen licht (tot 1%) terwijl de kosten voor de resterende bedrijfstypes licht daalden (opnieuw tot 1%). Het is van belang om hierbij in gedachten te houden dat een verandering in de resultaten van een bepaald bedrijfstype t.o.v. de vorige editie van deze studie, het samengestelde resultaat is van veranderingen van aparte diensten. Die kunnen op dezelfde manier wijzigen; ze kunnen bijvoorbeeld allemaal stijgen of allemaal dalen. In ander gevallen kunnen prijsstijgingen voor bepaalde diensten worden gecompenseerd door prijsdalingen van andere.

Wat de veranderingen in de landenrangschikkingen betreft, handhaaft België - op basis van de aanbiedingen van de goedkoopste operatoren - zijn positie voor 3 van de 8 bedrijfstypes, namelijk de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2) en de groothandelszaak (bedrijfstype 6). Voor de resterende bedrijfstypes gaat België er één plaats op achteruit, met uitzondering van de kleinhandelszaak, die drie plaatsen is achteruitgegaan. Deze meer uitgesproken wijziging voor dit bedrijfstype en dit resultaatstype in het bijzonder, verhult het feit dat de prijzen binnen de middengroep van landen, inclusief België, heel nauw bij elkaar aanleunen.

Wanneer we de wijziging in de rangschikking bekijken sinds 2015 voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, zien we geen verandering voor slechts één van de acht bedrijfstypes; namelijk de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). Alle andere bedrijfstypes daalden één plaats, met uitzondering van de eenmanszaak op een vaste locatie, die twee plaatsen daalde.

Op het vlak van niet-prijsgerelateerde elementen, zijn de twee voornaamste wijzigingen sinds vorig jaar in alle landen de toename in geafficheerde downloadsnelheden voor vaste-breedbanddiensten en de toegenomen opname van een roamingelement in mobiele-telefonieaanbiedingen.

2 Achtergrond bij de studie

In 2014 heeft het Belgische Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) een vergelijkende studie uitgevoerd naar de prijsniveaus van telecommunicatiediensten voor zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen in België en in vier van zijn buurlanden - Nederland, Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk.

Naar aanleiding van de publicatie van het verslag in 2014, werd de studie herhaald in 2015 en opnieuw in 2016 om zowel de beoordeling van de huidige prijzen mogelijk te maken alsook om te bekijken hoe de prijzen zijn geëvolueerd. Voor elke update van de studie werd dezelfde reeks van landen beschouwd. Deze studie werd, net zoals in 2014, uitgevoerd door de Teligen-afdeling van Strategy Analytics Ltd. (VK). Ze rapporteert over de prijzen en de prijsevolutie van dergelijke diensten voor professionals en kleine en middelgrote ondernemingen in België in vergelijking met Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk ("de studielanden").

De studie maakt gebruik van een korvenmethode om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes - waarvoor het gebruiksniveau van verschillende telecommunicatiediensten werd bepaald - met elkaar te vergelijken. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van telecommunicatiediensten in het bedrijf.

- Bedrijfstypes 1 tot 4 betreffen 'eenmanszaken' en meer bepaald de eenmanszaak op een vaste locatie, de thuiswerkende professional en twee types van mobiele professionals;
- Bedrijfstypes 5 tot 8 betreffen bedrijfstypes met 5 tot 50 gebruikers ('KMO's'), inclusief kleinhandelszaken, groothandelszaken, lokale productiebedrijven en lokale dienstverlenende bedrijven.

De volgende zakelijke telecommunicatiediensten zijn het voorwerp van de studie:

- Vaste telefonie VT (PSTN, managed VoIP)
- Mobiele telefonie MT (inclusief sms en dataverbruik telefoon)
- Vast breedband VBB (via DSL, kabel, glasvezel)
- Mobiel breedband MBB (laptop/tablet/dongelmodem)
- Alle bundels/combinaties van deze diensten

Voor sommige telecommunicatiediensten is het ook relevant om rekening te houden met aanbiedingen voor particulieren, aangezien zakelijke gebruikers ook kunnen opteren voor residentieel vast internet en/of mobiele telefonie en/of mobiel breedband eerder dan voor een professioneel product, omdat de kwalitatieve specificaties van het residentiële aanbod in veel gevallen beantwoorden aan de behoeften van (voornamelijk kleine) professionele gebruikers.

Er wordt enkel rekening gehouden met tariefplannen die publiek beschikbaar zijn en vermeld staan op de websites van de operatoren. Over aanbiedingen/tarieven die worden aangeboden op de zakelijke markt kan in principe verder worden onderhandeld en bijkomende kortingen zijn mogelijk, maar met dat aspect kan om methodologische redenen geen rekening gehouden worden.

3 Overzicht van de benchmarkingmethode

Dit deel geeft een kort overzicht van de methodologie die werd gebruikt voor de benchmarking. Bijkomende uitleg over de methode kan worden gevonden in de bijlage bij dit verslag.

3.1 Het concept “bedrijfstype”

Een belangrijk deel van de methodologie berust op het concept van het ‘bedrijfstype’, waarbij voor ieder bedrijfstype een zogenaamde ‘korf’ wordt samengesteld, bestaande uit de verschillende diensten die de telecommunicatievereisten van het betreffende bedrijfstype dekken. Voor elke dienst wordt apart vastgesteld hoe deze wordt gebruikt (bv. een laag of hoog gebruik). Tenslotte worden de kosten van de verschillende diensten gecombineerd teneinde de totale kost per maand voor alle communicatiegebruik te berekenen voor het bedrijfstype in kwestie.

De benchmark beschouwt zowel enkelvoudige diensten als bundels/combinaties van twee tot vier verschillende enkelvoudige diensten (‘multiplay’). Een multiplayaanbieding die niet voldoet aan alle gebruiksbehoeften van een bepaald bedrijfstype kan desgevallend worden aangevuld met één of meerdere enkelvoudige diensten van eender welke operator.

De tabel hieronder beschrijft in grote lijnen de telecommunicatiebehoeften van de acht bedrijfstypes die werden gedefinieerd in het kader van deze studie. Een meer gedetailleerde beschrijving van de bedrijfstypes wordt gegeven in de samenvatting van de resultaten.

Figuur 1: Vereisten van communicatiediensten voor de geïdentificeerde bedrijfstypes

	VBB	MBB	VT nat	VT int	MT	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste locatie	Laag		Laag lok		Laag	Laag	Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog Nat	Hoog	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Medium	Hoog	50

Laag, medium en hoog duiden op de gebruiksniveaus per gebruiker

Voor vaste spraak: lok betekent hoofdzakelijk lokaal gebruik, nat betekent hoofdzakelijk nationaal (langeafstands)gebruik

Het aantal mobiel-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.

X3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen

2% van het mobiele spraakverkeer is toegewezen aan internationale gesprekken

Het gemiddelde Belgische gebruikersprofiel wordt geïdentificeerd als "medium" gebruik. Profielen voor lager en hoger gebruik worden gedefinieerd ten opzichte van dit medium profiel, met gebruikersniveaus die typisch 1/3 (voor "laag") en een drievoud (voor "hoog") zijn van het medium gebruik.

Deze studie houdt geen rekening met het gebruik van televisiediensten aangezien deze niet als relevant worden beschouwd voor de onderzochte bedrijfstypes. Sommige operatoren bieden echter vast breedband en vaste telefonie aan in combinatie met televisie, ook voor zakelijke gebruikers. In zulke gevallen wordt het tariefplan toch opgenomen als een geldige mutliplayaanbieding voor vast breedband en vaste telefonie en wordt er abstractie gemaakt van de televisiecomponent. Extra kosten die te maken hebben met de televisiecomponent worden nooit in rekening gebracht (bv. kosten voor het bekijken van extra televisiekanalen).

3.1.1 Wijzigingen sinds 2015

Terwijl er geen veranderingen hebben plaatsgevonden in de basisstructuur van de bedrijfstypes sinds 2015, is er een herziening (stijging) geweest van de gebruiksniveaus van vast breedband en mobiel breedband, op basis van feedback van Belgische operatoren, aangezien de dataniveaus van 2015 als te laag werden beschouwd. De stijging voor mobiel breedband is van toepassing op zowel mobiele data op een mobiele telefoon als mobiel breedband via een dongel, laptop of tablet. De toename is belangrijk aangezien ze het veranderende gebruik van mobiele data weerspiegelt en een meer accuraat beeld geeft van de huidige gebruiksniveaus. Om ervoor te zorgen dat de tijdsreeksen van 2015 en 2016 consistent zijn, werden deze wijzigingen met terugwerkende kracht toegepast op de korven van 2015. De retroactieve toepassing van deze toename heeft tot gevolg dat het niet mogelijk is om de in dit verslag weergegeven resultaten voor 2015 rechtstreeks te vergelijken met deze die vorig jaar werden voorgesteld.

De wijzigingen in vast en mobiel breedband worden hieronder weergegeven.

Vast breedband	2015/maand	2016/maand
Laag gebruik	20 GB	50 GB
Medium gebruik	50 GB	100 GB
Hoog gebruik	150 GB	300 GB

Mobiel breedband	2015/maand	2016/maand
Laag gebruik	0,2 GB	0,3 GB
Medium gebruik	0,8 GB	1,6 GB
Hoog gebruik	2 GB	4 GB

Mobiele telefonie - mobiele data	2015/maand	2016/maand
Laag gebruik	0,1 GB	0,2 GB
Medium gebruik	0,4 GB	0,8 GB
Hoog gebruik	1 GB	2,5 GB

Deze wijzigingen hebben geen impact gehad op de kosten van vast breedband aangezien de meerderheid van de tarieven ofwel onbeperkt downloaden toestaan ofwel erg hoge gebruikslimieten hebben, ver boven de vereisten voor de beschouwde bedrijfstypes.

De toename voor mobiel breedband en mobiele data via de mobiele telefoon heeft wel degelijk een impact op de kosten met het oog op de typische datalimieten voor deze tarieven. Waar voor mobiel breedband bijvoorbeeld een tarief met 1 GB aan datavolume voldoende zou zijn geweest voor de voorgaande gemiddelde gebruiksvereisten (0,8 GB), zou voor de nieuwe vereisten van 1,6 GB ofwel een tarief met een hogere limiet vereist zijn, of een bijkomende optie of een surplus tegen betaling. Hierdoor zullen de kosten in alle landen stijgen maar de grootste impact zal gevoeld worden in die landen waar mobiel breedband en/of mobiele data via telefoon duurder zijn, of limieten lager liggen.

3.2 De korven

Het gebruikspatroon voor elk van de diensten (vaste telefonie, mobiele telefonie, vast breedband en mobiel breedband) wordt een 'korf' genoemd. Deze korf beschrijft alle belangrijke vereisten van een gebruiker, met inbegrip van bijvoorbeeld het gebruiksvolume voor data, spreiding van vaste telefonieoproepen en de downloadsnelheid van internetverbindingen.

De inhoud van de korf is afhankelijk van het type telecommunicatiedienst; de vereisten voor vast breedband zijn bijvoorbeeld relatief eenvoudig, terwijl de korf voor mobiele telefonie veel verschillende elementen kan bevatten (spraak, sms en mobiele data).

Naast gebruiksniveaus kunnen er binnen korven ook verschillende gebruikscategorieën bepaald worden. Voor vaste telefoniediensten bijvoorbeeld kan voor bepaalde gebruikers de nadruk liggen op nationale oproepen of eerder op internationale gesprekken.

Voor de berekening van de eindgebruikerskosten worden de gebruiksvereisten - zoals beschreven in de korf - toegepast op alle tarieven van de geselecteerde operatoren. De berekende maandelijkse kost houdt rekening met zowel vaste prijselementen als gebruikskosten.

De voornaamste doelstelling van de studie bestaat erin om prijzen in België te beoordelen ten opzichte van prijzen in andere landen.

Voor dit soort van analyse is het aangewezen om typische Belgische gebruikspatronen als basis te hanteren. Indien we internationale profielen zouden gebruiken (bv. OESO-korven), zouden de resultaten minder herkenbaar zijn vanuit een Belgisch perspectief en niet voldoende relevant zijn voor de Belgische markt. Door gebruik te maken van Belgische korven weerspiegelen de resultaten wat een Belgisch bedrijf zou betalen als het in een ander land actief zou zijn.

De Belgische korven werden ontwikkeld op basis van statistieken afkomstig van het BIPT en informatie verstrekt door Belgische operatoren. Meer gedetailleerde informatie over de Belgische korven kan worden teruggevonden in bijlage.

3.3 "De rationele gebruiker"

Om een consistente analyse van alle aanbiedingen mogelijk te maken, hanteren we als basisprincipe dat een bedrijf rationele aankoopbeslissingen neemt enkel op basis van de prijs, zonder voorkeur voor merk of operator. De analyse gaat ervan uit dat het goedkoopst mogelijke aanbod op de markt wordt gekozen.

Hoewel niet-prijsgerelateerde elementen een rol kunnen spelen bij de keuze van operator, is het voornaamste doel van deze studie om de kosten van telecomdiensten waar zakelijke gebruikers in verschillende landen mee worden geconfronteerd in kaart te brengen. Aangezien elke gebruiker een andere belang zal hechten aan niet-prijsgerelateerde elementen, is het niet mogelijk om deze op een zinvolle manier in de benchmark op te nemen. Deze elementen worden bijgevolg afzonderlijk behandeld in de analyse.

3.4 Geografische reikwijdte van de studie

Deze studie beschouwt België en zijn buurlanden; Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk.

3.5 Keuze van operatoren

De operatoren werden gekozen op basis van hun marktaandeel. Als basisregel geldt dat (per telecommunicatiedienst) de operatoren samen ten minste over 80% marktaandeel moeten beschikken. De operatoren worden per markt gerangschikt van groot naar klein en meegenomen in de benchmark tot de 80%-drempel bereikt wordt. In het geval van mobiel breedband is het vaak moeilijk om nauwkeurige marktaandelen te bepalen en kan alternatieve informatie gebruikt worden. Aangezien er weinig publieke informatie betreffende marktaandelen in de zakelijke markt beschikbaar is en er bovendien ook residentiële producten in beschouwing worden genomen (cf. infra), werd ervoor geopteerd om totale marktaandelen te gebruiken voor alle diensten en voor alle landen.

Een volledige lijst van operatoren waarvan tariefplaninformatie werd verzameld is, per telecomdienst, opgenomen in bijlage.

3.6 Tariefdata

De tariefplaninformatie - afkomstig van openbare informatiebronnen en meer bepaald websites van operatoren uit de vijf studielanden - is verzameld in de periode februari/maart 2016. Het bestand bevat meer dan 5.500 tarieven voor enkelvoudige diensten en meer dan 4.800 multiplayaanbiedingen.

De mobiele operatoren zijn verantwoordelijk voor veruit het grootste deel van de tariefplannen en opties, wat de concurrentiekracht van die markt weerspiegelt alsook de complexiteit van de dienstencombinatie. Aanbiedingen met opties worden beschouwd als afzonderlijke tariefplannen en dat kan resulteren in een groot aantal van ogenschijnlijk afzonderlijke tarieven, teneinde de verschillende omzettingen en combinaties die beschikbaar zijn voor een gebruiker degelijk te behandelen. Dit geldt in het bijzonder voor Duitsland waar tal van mobiele plannen een waaier aan verschillende sms- en dataplannen hebben die gebruikers kunnen toevoegen aan hun abonnement.

De resultaten van de benchmark zijn gebaseerd op tariefplaninformatie van aanbiedingen die beschikbaar waren op het ogenblik dat deze informatie werd ingezameld. Er werd grote zorg besteed aan het garanderen van de meest volledige set van data mogelijk. De verzamelde tarieven worden uitgedrukt in de nationale eenheden van de respectieve landen. Alle studielanden behalve het Verenigd Koninkrijk gebruiken de euro. Alle resultaten van het VK werden omgezet van GBP naar EUR. Een wisselkoers van £1=€1.27 werd gebruikt en is afkomstig van de Oanda-webdienst op donderdag 17 maart 2016.⁶

Hoewel vaak gebruikt in internationale benchmarkingstudies was er geen omrekening van wisselkoersen op basis van koopkrachtpariteiten (KPP's) in dit verslag. Deze omrekening wordt eerder typisch gebruikt voor benchmarking gericht op consumenten en werd niet als relevant beschouwd voor deze specifieke studie.

3.7 Basis en beperkingen van de studie

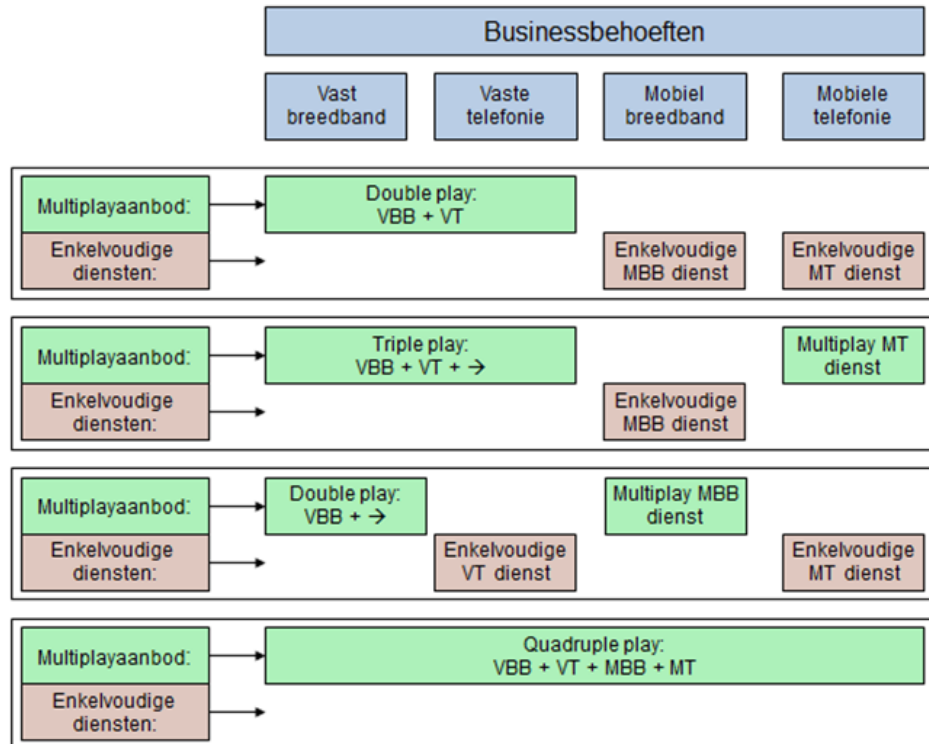
Deze studie focust op een vergelijking van telecommunicatiekosten waarmee Belgische bedrijven worden geconfronteerd in vergelijking met gelijkaardige bedrijven in de vier andere studielanden. Zij houdt geen rekening met niet-prijsgerelateerde elementen zoals gegarandeerde hersteltijden. Het is immers niet mogelijk om deze elementen te beoordelen op een objectieve manier. Daar komt bij dat dergelijke informatie niet altijd eenduidig publiek beschikbaar is. Desalniettemin werd er ook een beknopte analyse uitgevoerd van bepaalde niet-prijsgerelateerde elementen.

3.8 Enkelvoudige- en multiplaydiensten

De analyse beschouwt de kosten voor elk bedrijfstype enerzijds wanneer diensten afzonderlijk ('standalone') worden aangekocht om aan de communicatievereisten van het bedrijf te voldoen, en anderzijds wanneer een beroep wordt gedaan op multiplayaanbiedingen - eventueel in combinatie met enkelvoudige diensten indien het multiplayaanbod niet alle zakelijke behoeften dekt.

⁶ Sinds de laatste studie is de wisselkoers euro-GBP veranderd (van 1,38 naar 1,27). Hoewel dat geen invloed heeft op de tijdreeksen in dit verslag (aangezien de wisselkoers voor 2016 ook werd toegepast op 2015) zal het lijken alsof de resultaten voor het VK ongeveer 9% zijn gedaald door de verandering in wisselkoers wanneer we het 2016-verslag vergelijken met dat van 2015 (boven op wijzigingen in de huidige kosten).

Een multiplayaanbod wordt gedefinieerd als een combinatie van twee of meer communicatiediensten die door een operator samen worden verkocht (onder de vorm van een gebundeld aanbod), doorgaans tegen een lagere prijs dan wanneer de diensten afzonderlijk zouden worden gekocht bij dezelfde operator. Gebundelde aanbiedingen omvatten double-playaanbiedingen (bv. vast breedband en vaste telefonie, of vast breedband en mobiel breedband), alsook triple-playaanbiedingen (bv. vast breedband, mobiel breedband, vaste telefonie), en quadruple-playaanbiedingen (vast en mobiel breedband plus vaste en mobiele telefonie).



Elke combinatie is mogelijk

Terwijl de aankoop van enkelvoudige diensten relevant is voor alle bedrijfstypes, zijn multiplayaanbiedingen eigenlijk alleen maar geschikt voor bedrijfstypes met één gebruiker (eenmanszaken). Hoewel sommige operatoren zakelijke multiplayaanbiedingen hebben voor bedrijfstypes met meerdere gebruikers (KMO's) zijn er doorgaans weinig gepubliceerde aanbiedingen beschikbaar, en als ze al gepubliceerd worden, zijn ze vaak beperkt tot slechts een klein aantal gebruikers (bv. minder dan 5) en zijn ze niet in lijn met de KMO-vereisten.

De overgrote meerderheid van de gepubliceerde zakelijke multiplayaanbiedingen is gebaseerd op een abonnement voor één gebruiker voor de afname van één exemplaar van elke individuele dienst, zodat een zakelijke gebruiker die bijvoorbeeld 1 breedbandlijn en 5 spraaklijnen nodig heeft, 5 bundels voor vast breedband en vaste telefonie zou moeten afnemen om te voldoen aan zijn spraak- en breedbandbehoeften. Dit product zou echter overbemeten zijn en bijgevolg te duur. Voor bedrijven die meerdere gebruikers tellen, worden in de praktijk aanbiedingen op maat uitgewerkt en operatoren kunnen dergelijke prijzen niet publiceren op een manier waarop (potentiële) klanten de kost van een totaalpakket waarheidsgetrouw kunnen inschatten. Dergelijke offertes houden rekening met een aantal factoren zoals de ingeschatte inkomsten en het strategische belang van de klant. Dit valt echter buiten het bereik van deze studie en multiplayaanbiedingen worden dan ook niet meegenomen in de resultaten voor KMO's (bedrijfstypes 5 tot 8).

4 Resultaten per bedrijfstype

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyse weergegeven, die werden berekend volgens de werkwijze uiteengezet in hoofdstuk 3. Voor een goed begrip van de resultaten dient rekening gehouden te worden met de volgende elementen:

- Enkel operatoren met een totaal marktaandeel - per telecommunicatiedienst - van ten minste 3% worden in aanmerking genomen. Deze beperking komt bovenop de algemene voorwaarde dat de operatoren een gezamenlijk totaal marktaandeel van ten minste 80% (per telecommunicatiedienst) moeten hebben. Dit met het oog op het weren van kleinere spelers die de markt kunnen verstoren met zeer goedkope aanbiedingen die niet voor elk bedrijf toegankelijk zijn en die in de praktijk doorgaans niet zullen worden gebruikt door de grote meerderheid van de bedrijven;
- Er wordt geen rekening gehouden met kortingen en promoties omdat dit meestal voorstellen betreffen die slechts van toepassing zijn voor een korte termijn;
- Eenmalige kosten (bv. aansluitingskosten) worden niet meegerekend;
- Prepaid mobiele telefoniediensten worden niet in beschouwing genomen aangezien deze doorgaans niet gebruikt worden door zakelijke klanten. Prepaid mobiel breedband wordt wel als relevant beschouwd voor zakelijk gebruik;
- Voor bedrijfstypes met slechts één gebruiker wordt in de resultaten ook rekening gehouden met residentiële aanbiedingen, met name vast breedband, mobiele telefonie en mobiel breedband. Residentiële vaste telefonie, aangeboden ofwel als enkelvoudige dienst ofwel als onderdeel van een bundel is niet relevant voor de zakelijke markt, aangezien voor bedrijven doorgaans een specifieke lijn/nummer vereist is. Wanneer een bedrijf met één gebruiker residentieel breedband gebruikt dat deel uitmaakt van een bundel en deze eveneens een spraakdienst omvat, dan wordt er echter vanuit gegaan dat het bedrijf deze spraakdienst zal gebruiken eerder dan een afzonderlijke bedrijfslijn aan te kopen;
- Voor KMO's (bedrijven met meer dan één gebruiker) worden enkel zakelijke diensten in beschouwing genomen;
- Alle aanbiedingen in een land worden als relevant en geldig beschouwd voor de analyse, ongeacht of ze al dan niet beschikbaar zijn voor alle gebruikers in dat land. M.a.w. de analyse houdt geen rekening met regionale of geografische beperkingen. Dit wordt tot op zekere hoogte gecompenseerd door het gebruik van marktaandelen van operatoren bij de weging van bepaalde resultaten;
- Hoewel sommige internationale benchmarkvergelijkingen kosten 'normaliseren' om rekening te houden met verschillen in levensduurte tussen de landen aan de hand van een koopkrachtpariteit-omrekening (PPP), beschouwen wij dit hier als minder relevant dan voor residentiële markten. Ten andere zijn de studielanden ruimschoots vergelijkbaar wat levensduurte betreft. Vandaar dat er geen PPP omrekening werd toegepast.

- Aangezien de resultaten betrekking hebben op de zakelijke markt, worden alle kosten weergegeven exclusief btw;
- Zowel sim-only aanbiedingen als tariefplannen die een gesubsidieerde mobiele telefoon omvatten worden opgenomen om te vermijden dat sommige operatoren helemaal buiten de analyse vallen. Wanneer een operator voor een bepaald tariefplan beide mogelijkheden aanbiedt, zal het sim-only tarief doorgaans het goedkoopst zijn.

De analyse omvat de volgende resultaten voor elk van de bedrijfstypes.

- Het goedkoopste aanbod op basis van het aanbod van de goedkoopste operator, ongeacht of het gebaseerd is op diensten die afzonderlijk worden gekocht of in een bundel worden aangeboden (eventueel met een of meer afzonderlijke diensten als supplement, indien relevant).
- Het goedkoopste aanbod op basis van het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren, zowel voor enkelvoudige diensten als voor multiplayaanbiedingen (eventueel met een of meer afzonderlijke diensten als supplement). De resultaten worden gewogen op basis van het marktaandeel van elke operator. Om de resultaten voor de vergelijkingen met de laagste prijs niet te laten beïnvloeden door uitschieters, worden de tweede en derde goedkoopste operatoren uitgesloten uit de berekening van het gemiddelde indien het verschil met de goedkoopste operator meer dan 300% bedraagt;
- Het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, met de kosten voor elk van de vier telecomdiensten afzonderlijk weergegeven, waar van toepassing;
- Het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren, op basis van diensten die afzonderlijk worden gekocht, met de kosten voor elk van de vier telecomdiensten afzonderlijk weergegeven, waar van toepassing.

Indien er een opmerkelijk verschil bestaat tussen het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is dit meestal te verklaren doordat de goedkoopste operator een opmerkelijk goedkopere dienst aanbiedt.

Gelieve op te merken dat indien de resultaten voor de vier telecomdiensten afzonderlijk worden beschouwd, het niet mogelijk is om resultaten weer te geven op basis van multiplayaanbiedingen, aangezien het niet aangewezen is om de algemene bundelprijs op te splitsen en toe te wijzen aan de respectieve diensten binnen de bundel.

De resultaten worden grafisch weergegeven met een bijhorende analyse. Bijkomend werd voor elk bedrijfstype apart een samenvattende tabel met de rangschikking van de landen opgenomen voor de twee belangrijkste resultaatstypes.

De kosten (prijzen in euro) die worden weergegeven in de grafieken zijn indicatief en gericht op het vergelijken van de prijsniveaus in de vijf studielanden, eerder dan op het trekken van besluiten op basis van de absolute waarden.

Voor bedrijfstypes 5-8 worden geen multiplayresultaten opgenomen. Bundels vormen geen relevant aanbod voor ondernemingen met meerdere gebruikers, die doorgaans gebruik maken van op maat gemaakte en onderhandelde aanbiedingen indien zij ervoor opteren om meerdere diensten bij één operator af te nemen.

Grafische resultaten voor een volledige reeks van resultaatstypes zoals hieronder opgelijst, kunnen worden gevonden in de bijlage bij dit verslag. Resultaten worden weergegeven voor elk bedrijfstype waar relevant.

- Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Goedkoopste multiplayaanbod
- Gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, goedkoopste multiplayaanbod
- Gewogen gemiddelde van de 3 grootste operatoren, goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Gewogen gemiddelde van 3 de grootste operatoren, goedkoopste multiplayaanbod

4.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

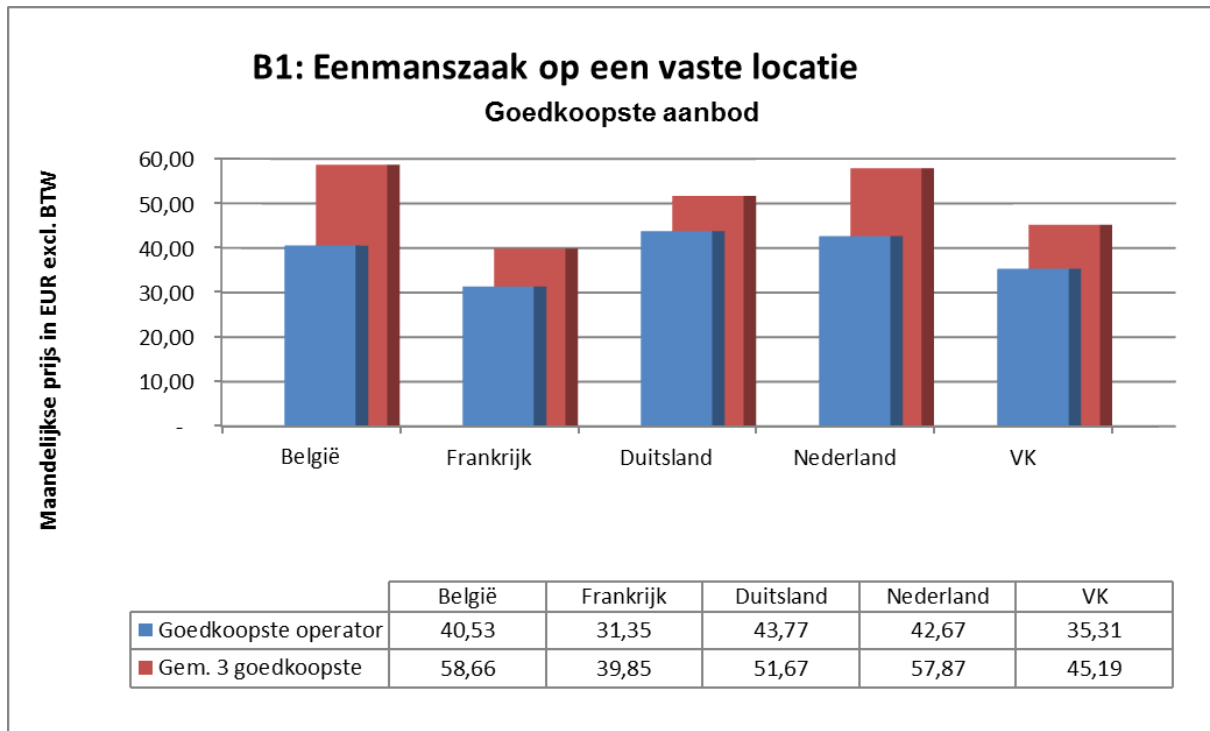
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk vanuit één vaste locatie werkt, bv. een slager of een kapperszaak. Een dergelijk bedrijf gebruikt niet veel telecommunicatiediensten. Het zal enkel behoefte hebben aan vast breedband om algemene zoekopdrachten te ondersteunen en eventueel voor een bescheiden aanwezigheid op het web. Op diezelfde wijze zal het gebruik van zowel vaste als mobiele telefonie laag zijn, terwijl er geen behoefte is aan mobiel breedband door de relatief statische aard van de activiteiten en de lage databehoeften. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 1: Eenmanszaak op een vaste locatie			# communicatiegebruikers:		1	
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiel breedband		0	GB/maand	Minimumsnelheid	0	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Laag lok	40	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Laag	0,2	GB/maand			

4.1.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de eenmanszaak op een vaste locatie, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 2: Goedkoopste aanbod, eenmanszaak op een vaste locatie



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplay, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 3: Resultaten per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Single	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	55,91	40,53	40,53	58,66	69,12	58,66
Frankrijk	47,71	31,35	31,35	63,59	39,85	39,85
Duitsland	58,63	43,77	43,77	64,63	51,67	51,67
Nederland	42,67	49,77	42,67	72,56	57,87	57,87
VK	54,73	35,31	35,31	68,94	45,19	45,19

Wanneer we het aanbod van de goedkoopste operator bekijken, behoren de kosten voor zowel enkelvoudige diensten als mutliplay tot de middenklasse voor een eenmanszaak op een vaste locatie in België, in vergelijking met de andere studielanden. Rekening houdend met het goedkoopste aanbod komt België op de derde plaats, na Frankrijk en het VK. In termen van absolute waarden echter is het iets meer dan € 3 goedkoper dan het duurste land, Duitsland. Alle landen, behalve Nederland sparen beduidend veel uit met multiplay. Er kunnen besparingen van € 14 en € 20 per maand worden verwezenlijkt door deze business door het gebruik van gebundelde diensten, wat een besparing inhoudt van 25-35%. Belgische bedrijven op een vaste locatie besparen iets meer dan € 15.

Wanneer rekening wordt gehouden met het gewogen gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren (goedkoopste aanbod) is België het duurste land van de studielanden maar het ligt in termen van kosten relatief dicht bij Duitsland en redelijk dicht bij Nederland, die respectievelijk het derde en het tweede duurste land zijn. Wanneer bedrijven diensten afzonderlijk aankopen, is België eigenlijk het goedkoopste van de studielanden; die positie is echter tegenovergesteld wanneer we multiplayaanbiedingen beschouwen. Het resultaat voor multiplay voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren in België is € 11 duurder dan wanneer de diensten afzonderlijk worden gekocht.

De variatie tussen het goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste schommelt tussen iets minder dan € 8 in Duitsland en iets meer dan € 18 in België.

Voor de eenmanszaak op een vaste locatie is het goedkoopste aanbod gebaseerd op een multiplay combinatie dewelke besparingen kan opleveren van bijna 30% ten opzichte van de bedrijven die de diensten afzonderlijk kopen (voor het resultaatstype goedkoopste operator). Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren vormt de aankoop van enkelvoudige diensten een goedkoper alternatief, aangezien de multiplayaanbiedingen van andere providers veel minder competitief zijn. Voor dit bedrijfstype is de keuze van de operator essentieel om kostenbesparingen te verwezenlijken. Multiplay is een goede optie maar niet bij alle operatoren. Voor de aankoop van enkelvoudige diensten is het kostenverschil tussen de 3 goedkoopste providers niet beduidend.

4.1.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 4: Landenrangschikking per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Single	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	3	3	1	5	5
Frankrijk	2	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	5	3	3	3
Nederland	1	5	4	5	4	4
VK	3	2	2	4	2	2

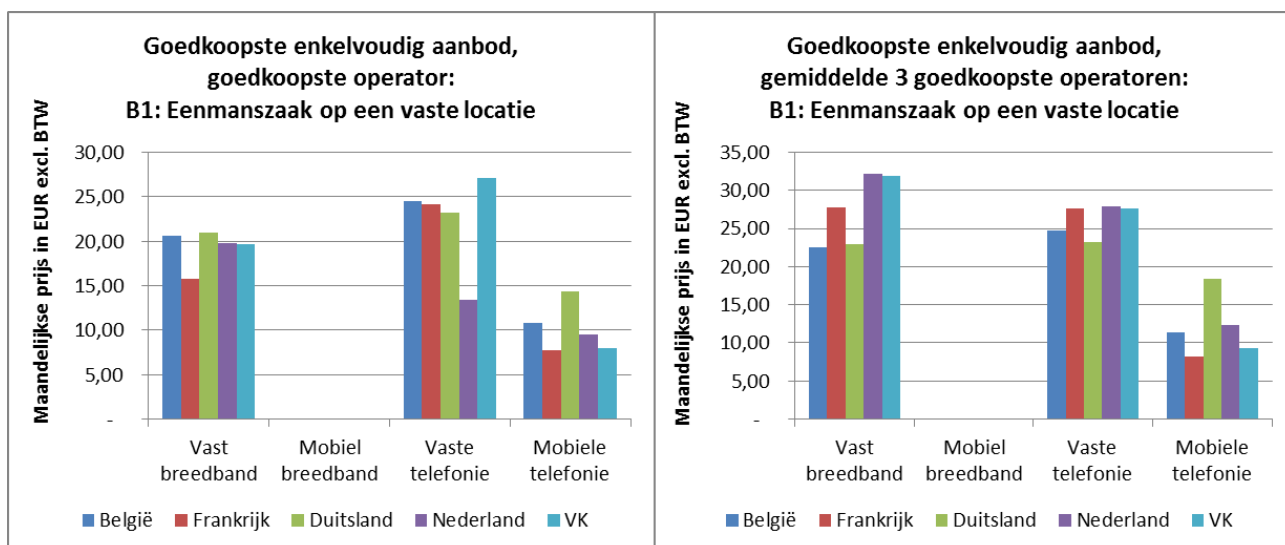
Het goedkoopste aanbod is de meest nuttige rangschikking om te beschouwen aangezien dit de goedkoopste manier bekijkt voor een bedrijf om diensten te kopen, los van of ze afzonderlijk of als een bundel worden gekocht. Voor de eenmanszaak op een vaste locatie komt België op een algemene derde plaats, en op een vijfde plaats (duurste) voor het gemiddelde van de drie goedkoopste aanbiedingen. In het algemeen is Frankrijk het goedkoopste land, terwijl België en Duitsland de duurste zijn, afhankelijk van het resultaatstype.

4.1.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de eenmanszaak op een vaste locatie voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 5: Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst volgens dienst, eenmanszaak op een vaste locatie



De kosten voor de eenmanszaak op een vaste locatie worden gedomineerd door vast breedband en vaste telefonie, die goed zijn voor 90% van de globale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Hoewel dit bedrijfstype een relatief laag gebruik kent in het licht van de vereiste communicatiediensten, houden de twee dominante diensten relatief hoge terugkerende kosten in. De kosten voor België zijn doorgaans gunstig voor deze twee diensten op dit gebruiksniveau, wanneer het resultaat voor de goedkoopste operatoren wordt beschouwd, leidt dit tot een positief resultaat voor België (op basis van enkelvoudige diensten).

4.2 Thuiswerkende professional

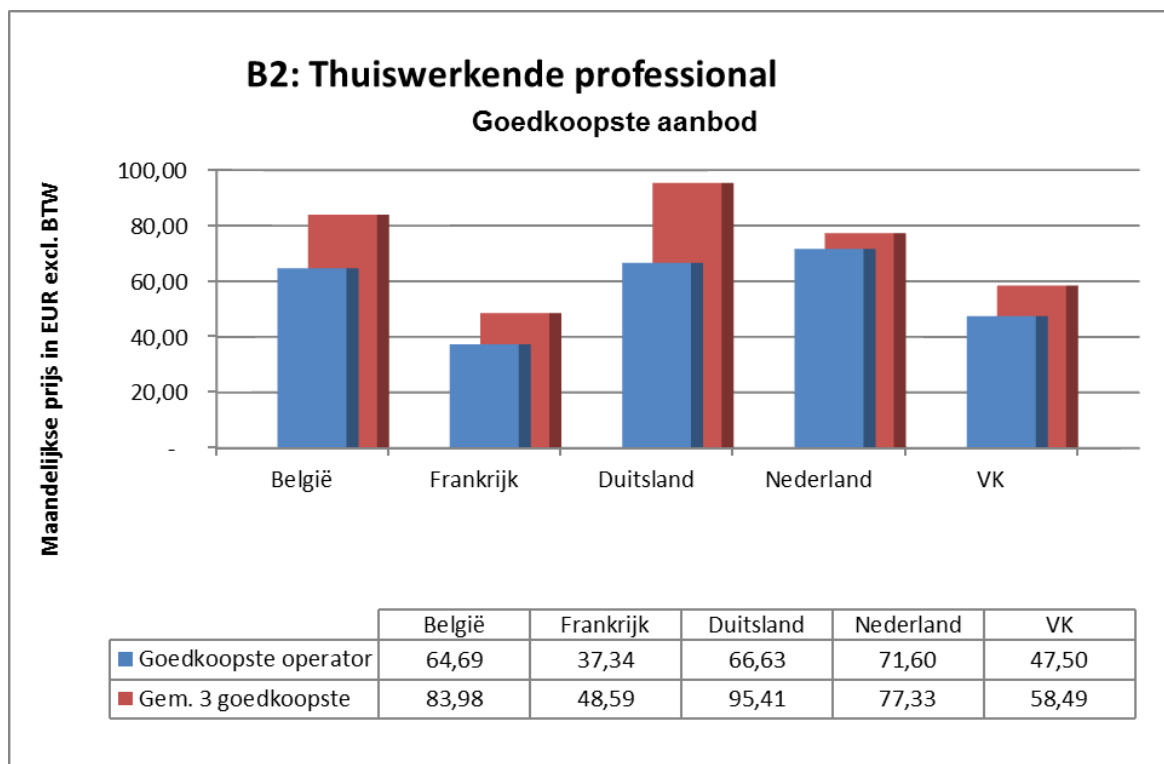
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk van thuis uit werkt, bv. een consultant. De thuiswerkende professional gebruikt veel meer communicatiediensten dan de eenmanszaak op een vaste locatie. Een groot deel van zijn/haar tijd wordt gespendeerd aan uitgaande en inkomende communicatie. Dit resulteert in een relatief hoog verbruik van alle diensten, met de uitzondering van mobiele telefonie, ingevolge de eerder statische aard van dit bedrijfstype. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 2: Thuiswerkende professional		# communicatiegebruikers:		1		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimumsnelheid	15	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,6	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Medium nat	109	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Medium	11	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	0,8	GB/maand			

4.2.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 6: Goedkoopste aanbod, thuiswerkende professional



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplay, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 7: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, thuiswerkende professional

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Single	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	64,69	65,12	64,69	83,98	92,22	83,98
Frankrijk	72,34	37,34	37,34	97,33	48,59	48,59
Duitsland	97,89	66,63	66,63	107,57	95,41	95,41
Nederland	72,11	71,60	71,60	100,83	77,33	77,33
VK	68,49	47,50	47,50	92,13	58,49	58,49

Voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, heeft Frankrijk, veruit, de meest concurrerende prijzen. Het VK, dat het tweede goedkoopste is, is meer dan € 10 duurder terwijl dit voor de resterende landen schommelt tussen € 27 en € 34. Deze gebruiker spaart met multiplay doorgaans aanzienlijke kosten uit - tot bijna 50% afhankelijk van het land, met uitzondering van België, waar de berekening voor multiplay minder dan € 1 duurder is dan de berekening voor de enkelvoudige diensten en Nederland waar multiplay € 1 goedkoper is.

Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren nemen, zijn de voordelen van multiplay minder uitgesproken. Frankrijk heeft bijzonder aantrekkelijke multiplayaanbiedingen wat dit land het goedkoopste maakt voor dit resultaatstype. Verscheidene Franse operatoren hebben sterk concurrerende aanbiedingen met gelijkaardige prijzen en de drie goedkoopste hebben doorgaans gelijkaardige prijzen. Voor de andere landen, waaronder België, is er echter vaak een groot verschil in kosten tussen de aanbiedingen.

4.2.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 8: Landenrangschikking per resultaatstype, thuiswerkende professional

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	1	3	3	1	4	4
Frankrijk	4	1	1	3	1	1
Duitsland	5	4	4	5	5	5
Nederland	3	5	5	4	3	3
VK	2	2	2	2	2	2

België situeert zich op de derde en vierde plaats voor het goedkoopste aanbod van respectievelijk de goedkoopste operatoren en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.

De rangschikkingen voor België voor dit bedrijfstype zijn beter wanneer enkelvoudige diensten worden beschouwd, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren en België is het goedkoopste land van de studielanden voor beide resultaatstypes.

Wanneer we echter naar de multiplayaanbiedingen kijken, belandt België op de derde of vierde plaats, afhankelijk van het resultaatstype. De lagere rangschikking van België voor multiplay op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren komt hoofdzakelijk door een relatief duur multiplayaanbod dat vast breedband omvat. Net zoals in 2015 omvat het goedkoopste multiplayresultaat geen vast breedband. Vast breedband wordt eerder als een standalone dienst toegevoegd.

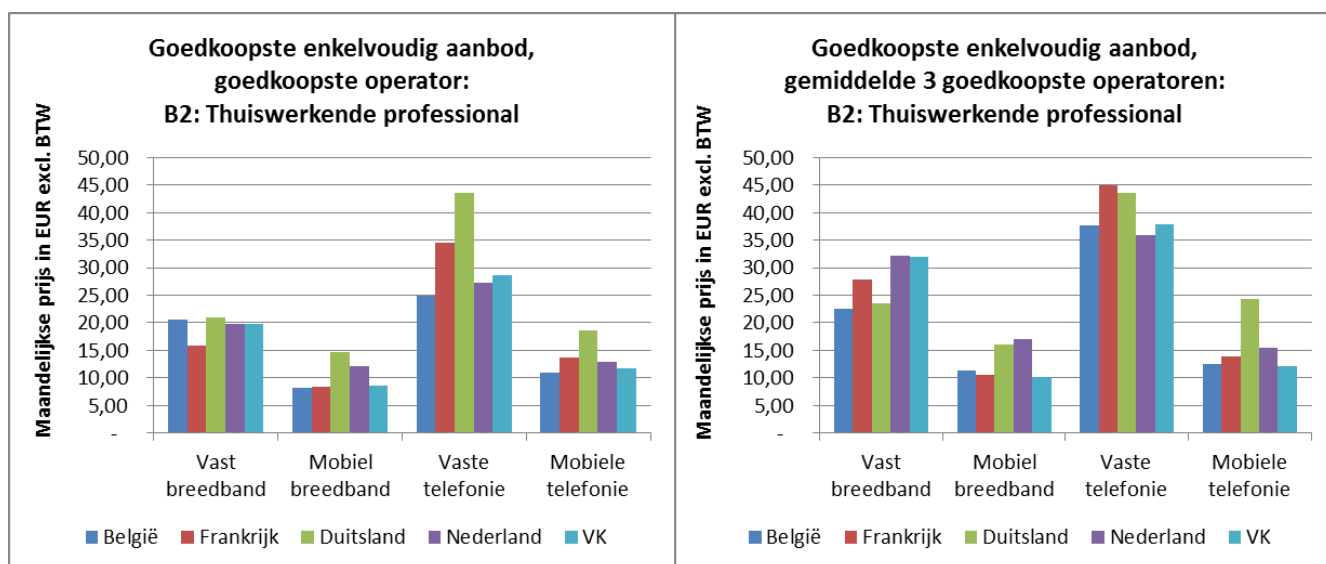
Zowel Frankrijk als het VK geïnteresseren in goedkope multiplayaanbiedingen op basis van vast breedband. Het opnemen van mobiele telefonie in de multiplayaanbiedingen voor sommige van de Franse operatoren is bijzonder gunstig voor een thuiswerkende professional gevestigd in Frankrijk.

4.2.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de thuiswerkende professional voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 9: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, thuiswerkende professional



Voor de thuiswerkende professional vormt vaste telefonie een beduidend deel van de kosten. Vaste telefonie voor dit bedrijfstype is meestal gericht op lokale/nationale oproepen, die goed zijn voor twee derden van de algemene oproepen, terwijl oproepen naar mobiele toestellen goed zijn voor bijna een vierde van de oproepen. Voor het goedkoopste enkelvoudige aanbod, zijn de kosten voor vaste telefonie, mobiele telefonie en mobiel breedband in België het laagst van alle studielanden, terwijl vast breedband binnen € 1 van drie van de andere landen ligt (Frankrijk, het goedkoopste, is net iets minder dan € 5 goedkoper dan België). Voor alle diensten hebben verscheidene landen goedkoopste aanbiedingen die grotendeels op één lijn zitten.

Wanneer we kijken naar het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België ofwel het goedkoopste of ligt het op enkele euro van de goedkoopste, voor elk van de vier diensten, wat van België het algemeen goedkoopste land maakt op basis van de totale kosten.

4.3 Mobiele professional type 1

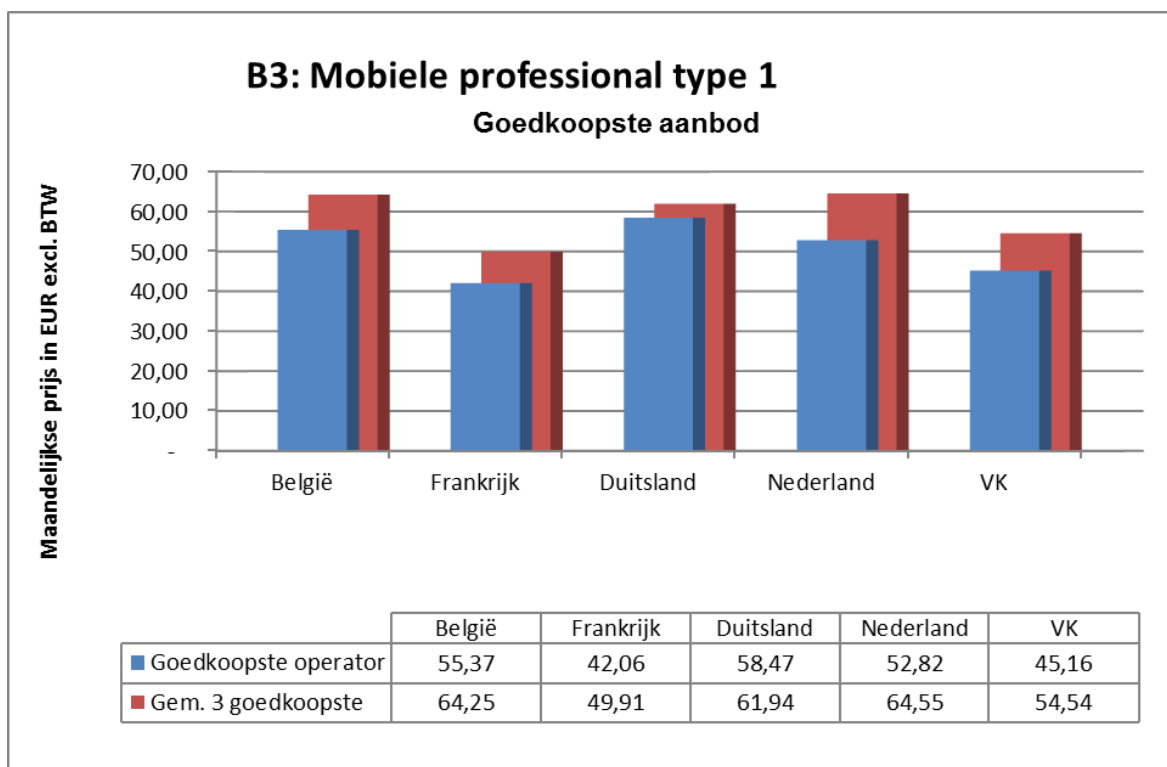
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een loodgieter of een aannemer. De communicatiebehoeften voor dit bedrijfstype zijn meer gericht op mobiele diensten, wat de nood aan 'on-the-move' communicatie weerspiegelt. Al bij al blijft het gebruik van mobiele communicatiediensten relatief bescheiden. De gebruiker zal bijvoorbeeld oproepen ontvangen wanneer hij onderweg is maar kan ook klanten opbellen om hen te laten weten dat er een verandering is in de planning. Mobiel breedband wordt gebruikt om activiteiten te ondersteunen zoals het zoeken naar oplossingen en het bestellen van goederen, ter plaatse bij de klant. Er is geen nood aan vaste telefonie voor dit bedrijfstype. Een laag gebruik van vast breedband is echter wel vereist, voor opzoekingen op het web en voor het onderhouden van een eigen website. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 3: Mobiele professional type 1		# communicatiegebruikers:		1		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiel breedband	Hoog	4	GB/maand	Minimumsnelheid	6	Mbps
Vaste telefonie, nationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	98	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	0,8	GB/maand			

4.3.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korberekening voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 10: Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 1



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplay, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 11: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, mobiele professional type 1

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	55,37	73,46	55,37	64,25	91,97	64,25
Frankrijk	44,97	42,06	42,06	59,72	49,91	49,91
Duitsland	61,94	58,47	58,47	72,54	61,94	61,94
Nederland	52,82	58,28	52,82	73,46	64,55	64,55
VK	45,16	48,35	45,16	59,33	54,54	54,54

Interessant om op te merken is dat voor de mobiele professional type 1 (anders dan in 2015) multiplay wel degelijk enige kostenvoordelen inhoudt tegenover de aankoop van enkelvoudige diensten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. De enige uitzondering hierop is België, waar multiplay steeds de duurdere optie is, ongeacht het resultaatstype, en in niet geringe mate.

Waar enkelvoudige aanbiedingen de goedkopere optie zijn in de andere studielanden, is multiplay overigens niet veel duurder. Op het eerste gezicht lijken deze resultaten contra intuïtief aangezien bundels doorgaans niet worden geoptimaliseerd voor mobiel gebruik maar eerder focussen op vaste diensten (typisch vast breedband en vaste telefonie (en, voor consumenten, televisiediensten). Er vindt echter een verschuiving plaats waarbij mobiel steeds vaker deel uitmaakt van bundels, om klanten een meer volledige set van diensten te bieden.

De mobiele professional type 1 betaalt op basis van het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren ongeveer € 13 per maand meer in België dan in het goedkoopste land, Frankrijk, en bijna € 3 minder dan in het duurste land, Duitsland.

Rekening houdend met het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is de kloof tussen België en het goedkoopste land, alweer Frankrijk, gelijkaardig - iets meer dan € 14, hoewel België minder dan € 1 goedkoper is dan het duurste land, Nederland.

4.3.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 12: Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 1

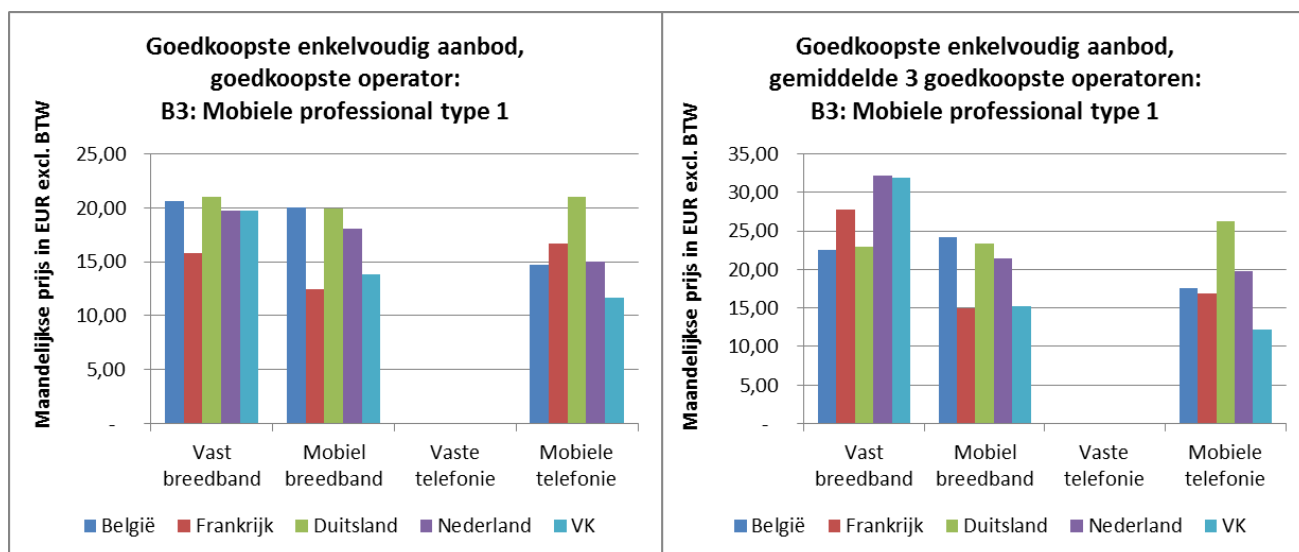
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	5	4	3	5	4
Frankrijk	1	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	5	4	3	3
Nederland	3	3	3	5	4	5
VK	2	2	2	1	2	2

De rangschikking van België voor beide resultaatstypes - goedkoopste en gemiddelde van de drie goedkoopste - is laag door zowel minder concurrerende enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen.

4.3.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafiek hieronder toont de resultaten voor de mobiele professional type 1 voor zowel het goedkoopste enkelvoudige aanbieding als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige aanbiedingen. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten vergelijken over de studielanden. Door de manier waarop de prijzen worden gezet voor multiplayaanbiedingen kan deze analyse alleen worden gegeven voor enkelvoudige aanbiedingen en kan het dat de algemene resultaten niet rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het Goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 13: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 1



Hoewel dit bedrijfstype voornamelijk mobiel gebruikt, gaat er een relatief groot aandeel van de kosten naar vast breedband - tussen een derde en de helft afhankelijk van het land en of wordt gekeken naar het goedkoopste of het gemiddelde van de 3 goedkoopste. Mobiele telefonie is goed voor tussen 20 à 37% en mobiel breedband tussen 26 à 38%. Het toegenomen gebruik van mobiel breedband en data via de mobiele telefoon in 2016 heeft geleid tot een veel gelijkmatigere spreiding van de kosten over de drie diensten die door dit bedrijfstype worden gebruikt.

Voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding, liggen de kosten voor vast breedband in België binnen € 1 van drie van de andere landen (Frankrijk, het goedkoopste, is net iets minder dan € 5 goedkoper dan België). Hoewel kosten voor mobiel breedband in België duurder zijn dan elders, liggen ze binnen € 2 van het derde goedkoopste land voor mobiel breedband, Nederland. Mobiele telefonie in België is het tweede goedkoopste, na het VK, en iets meer dan € 3 duurder.

Wat betreft het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren verbeteren de kosten voor vaste breedband in België ten opzichte van de andere landen, met België als het goedkoopste land, wat duidt op een meer concurrerende aanbiedingen van verschillende operatoren; de kosten voor mobiele telefonie voor België in vergelijking met de andere landen behoren dan weer tot de middenklasse. Mobiel breedband is het duurste; dat ligt echter op dezelfde lijn met Nederland en Duitsland (derde en vierde goedkoopste).

4.4 Mobiele professional type 2

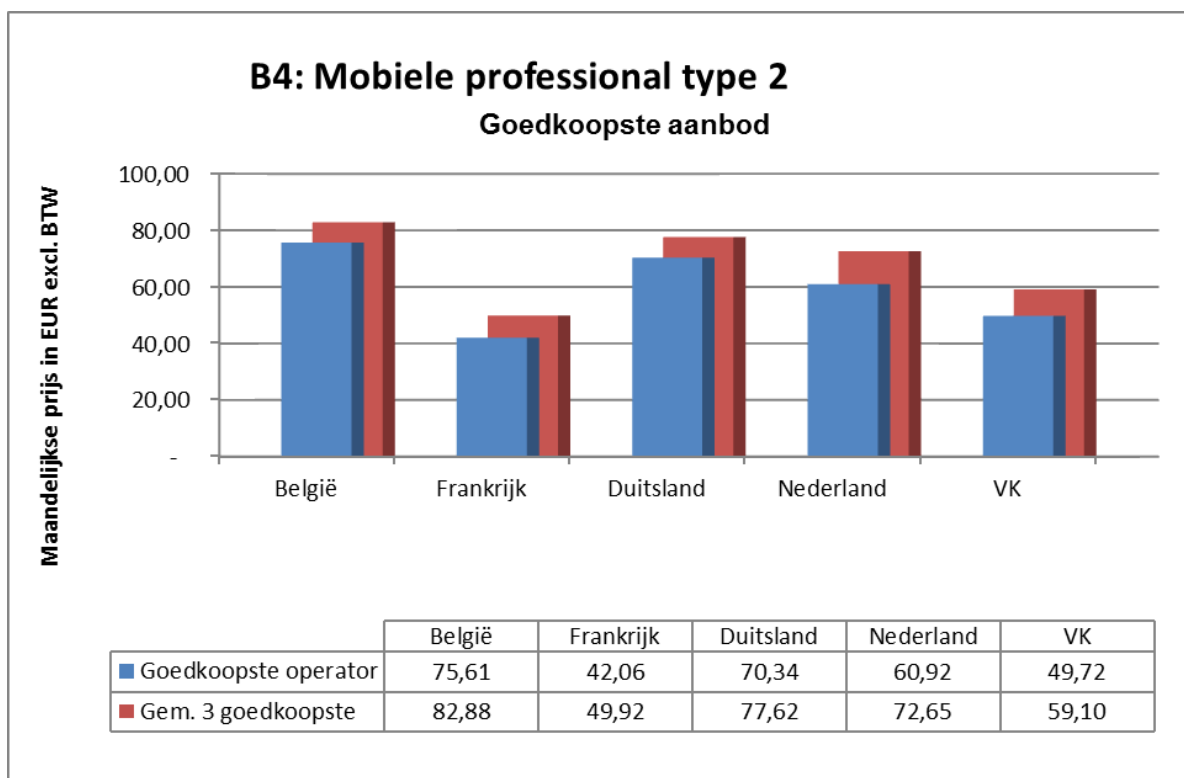
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een vertegenwoordiger. De communicatiebehoefte voor dit bedrijfstype zijn behoorlijk intensief, aangezien een vertegenwoordiger vaak moet communiceren met de klanten en het hoofdkantoor. De behoeften aan mobiel breedband zijn hoog en er is ook een laag gebruik van vast breedband, om e-mail communicatie en algemene webactiviteiten te ondersteunen wanneer de mobiele professional niet onderweg is. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 4: Mobiele professional type 2		# communicatiegebruikers:			1	
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiel breedband	Hoog	4	GB/maand	Minimumsnelheid	6	Mbps
Vaste telefonie, nationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Hoog	245	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	2,5	GB/maand			

4.4.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de mobiele professional van het type 2, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 14: Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 2



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplay, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 15: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, mobiele professional type 2

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	75,61	80,85	75,61	82,88	112,22	82,88
Frankrijk	44,97	42,06	42,06	59,99	49,92	49,92
Duitsland	70,34	74,54	70,34	87,34	77,62	77,62
Nederland	60,92	66,39	60,92	82,47	72,65	72,65
VK	49,72	52,90	49,72	66,64	59,10	59,10

Voor het goedkoopste aanbod zijn afzonderlijke diensten doorgaans het goedkoopst (los van Frankrijk waar multiplay net iets minder dan € 3 goedkoper is dan afzonderlijke diensten). Waar enkelvoudige diensten de goedkoopste zijn, schommelen de besparingen tussen € 3 en € 5,5 (m.a.w. een besparing tot 9%).

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste, zijn multiplayaanbiedingen doorgaans goedkoper dan enkelvoudige diensten, en leveren ze besparingen op tussen 11-17%. De uitzondering is België waar multiplay bijna € 32 (of 38%) duurder is dan enkelvoudige diensten.

België is het duurste land voor dit bedrijfstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de drie goedkoopste, wat te wijten is aan de relatief hoge kosten voor mobiele diensten, die nu zwaar doorwegen. Voor het goedkoopste aanbod is het bijna € 33 duurder dan het goedkoopste land, Frankrijk, voor vergelijkbare diensten. Op diezelfde manier is het € 33 duurder dan Frankrijk wanneer we kijken naar het gemiddelde van de 3 goedkoopste.

4.4.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 16: Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 2

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	5	5	5	4	5	5
Frankrijk	1	1	1	1	1	1
Duitsland	4	4	4	5	4	4
Nederland	3	3	3	3	3	3
VK	2	2	2	2	2	2

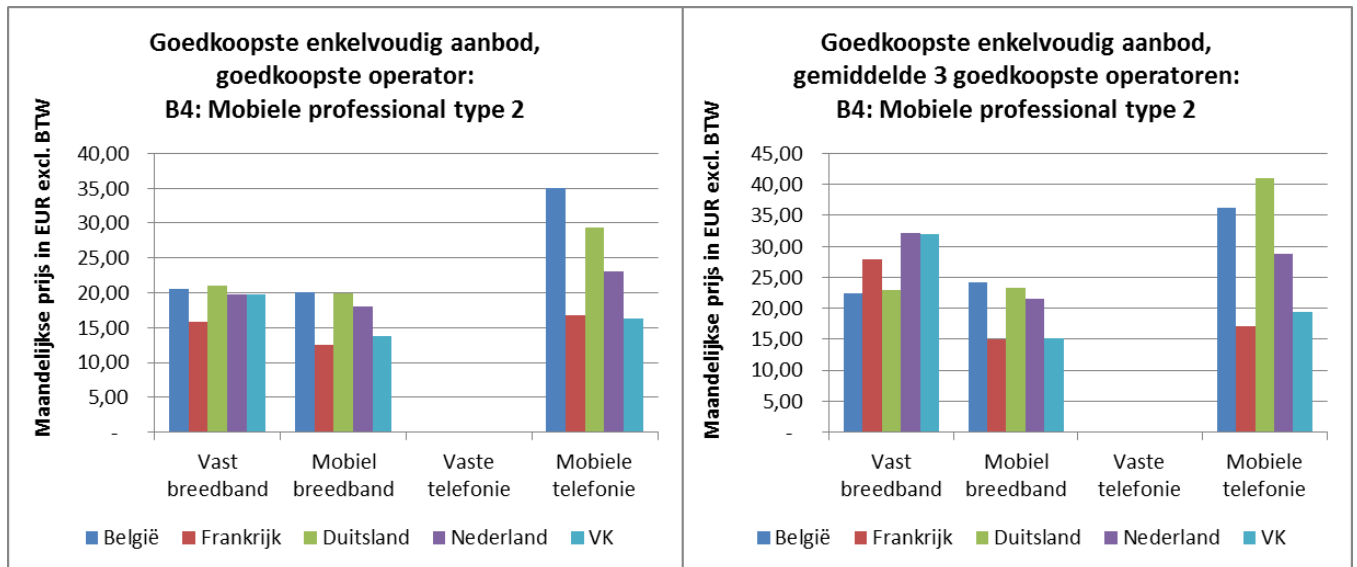
België komt op de 5e plaats voor de verscheidene resultaatstypes, behalve voor het gemiddelde van de drie goedkoopste op basis van uitsluitend enkelvoudige diensten, waarvoor het de 4e plaats bekleedt (en waarvoor Duitsland het duurste is). De goedkoopste landen zijn Frankrijk en het VK, die beiden sterk concurrerende markten hebben voor mobiele diensten, die de afgelopen jaren neerwaartse druk hebben uitgeoefend op de prijzen in deze landen.

4.4.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de mobiele professional van het type 2 voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 17: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 2



Voor dit bedrijfstype, dat gekenmerkt wordt door een meer intensief mobiel gebruik, zijn de kosten voor mobiele diensten doorgaans dominant, waarbij mobiele telefonie goed is voor tussen een derde en de helft van de totale kosten. Aangezien Belgische gebruikers te maken hebben met relatief hogere lasten voor zowel mobiele telefonie als mobiel breedband, is het resultaat, voor dit soort van gebruik, dat België tot de duurste landen behoort van de studielanden. Vast breedband staat op gelijke voet met de meeste van de andere landen voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding en België is het goedkoopste land voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste berekeningen. Deze meer concurrerende positie draagt echter niet voldoende bij tot de totale kosten om een tegenwicht te vormen voor de dure mobiele telefonie en mobiel breedband.

Het bedrijfstype mobiele professional type 2 geniet in Frankrijk en het VK van relatief lage mobiele-telefonie- en mobiele-breedbandkosten en, voornamelijk in het geval van Frankrijk, lagere kosten voor vast breedband. Gebruikers in Duitsland en Nederland daarentegen krijgen, net zoals in België, te maken met relatief hoge kosten voor de drie dienstentypes vereist door dit bedrijfstype.

4.5 Kleinhandelszaak

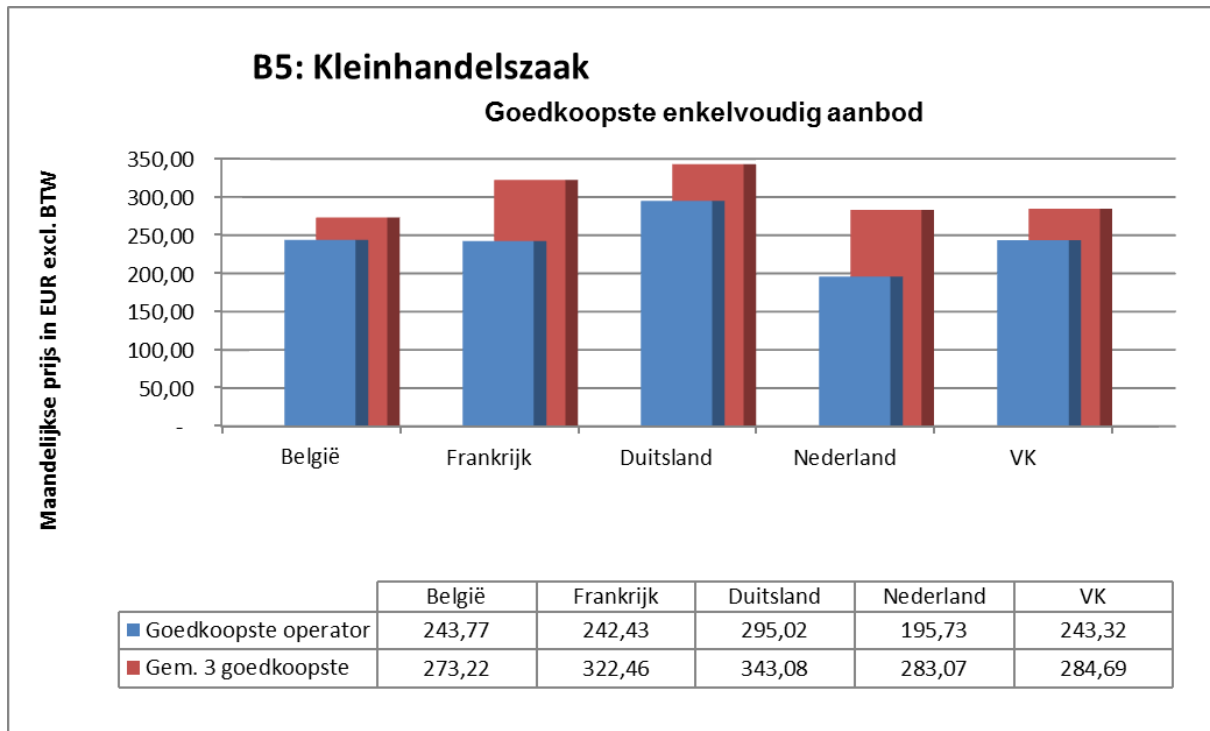
Dit bedrijfstype betreft een kleinhandelszaak met 5 gebruikers, zoals bv. een doe-het-zelf-zaak of een meubelzaak, met communicatiebehoeften op het vlak van zowel vaste als mobiele communicatie. Merk op dat dit bedrijfstype (net zoals de volgende drie bedrijfstypes) meer werknemers kan tellen dan het aantal communicatiegebruikers. Het gebruikspatroon voor spraakoproepen focust op lokale gesprekken. De aard van de activiteiten brengt met zich mee dat het gebruik van vast breedband relatief hoog is, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten en bestellingen via het internet, en het onderhouden van een eigen website. De behoefte aan vaste telefonie is eveneens relatief groot, voornamelijk voor lokale oproepen naar andere bedrijven (bijvoorbeeld om bestellingen te plaatsen) en om (lokale) klanten te bellen. De mobiele behoeften zijn bescheiden - ze weerspiegelen het feit dat werknemers niet noodzakelijk gebonden zijn aan een bureau en zich zowel 'on-site' als 'off-site' zullen verplaatsen. De lokale aard van het bedrijfstype houdt in dat de internationale communicatie erg laag is. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 5: Kleinhandelszaak		# communicatiegebruikers:		5		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,6	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Medium lok	85	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Laag	0,2	GB/maand			

4.5.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korberekening voor de kleinhandelszaak op basis van het goedkoopste aanbod worden weergegeven in de grafiek hieronder. Voor dit bedrijfstype (en voor alle volgende) worden enkel de resultaten voor enkelvoudige diensten weergegeven aangezien multiplayaanbiedingen voor bedrijfstypes met meerdere gebruikers uitgesloten worden.

Figuur 18: Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, kleinhandelszaak



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 19: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, kleinhandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	243,77	273,22
Frankrijk	242,43	322,46
Duitsland	295,02	343,08
Nederland	195,73	283,07
VK	243,32	284,69

Voor het goedkoopste operator is de kleinhandelszaak in België bijna even duur als Frankrijk en het VK, met minder dan € 2 verschil tussen de drie landen. Dat is ongeveer 25% (of € 48) meer dan Nederland (dat opmerkelijk goedkoper is dan de andere landen, als gevolg van een bijzonder goedkope VoIP-dienst voor vaste telefonie), en is 18% goedkoper dan het duurste land, Duitsland (of ongeveer € 70).

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is België het goedkoopste land. Nederland en het VK zijn respectievelijk het tweede en derde goedkoopste en zijn € 10-€ 12 duurder dan België. Duitsland, het duurste land, is bijna € 70 duurder.

De waaier van prijzen tussen de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is het grootst in Frankrijk en Nederland, wat erop wijst dat de prijzen minder op elkaar zijn afgestemd zijn dan in de andere landen.

4.5.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 20: Landenrangschikking per resultaatstype, kleinhandelszaak

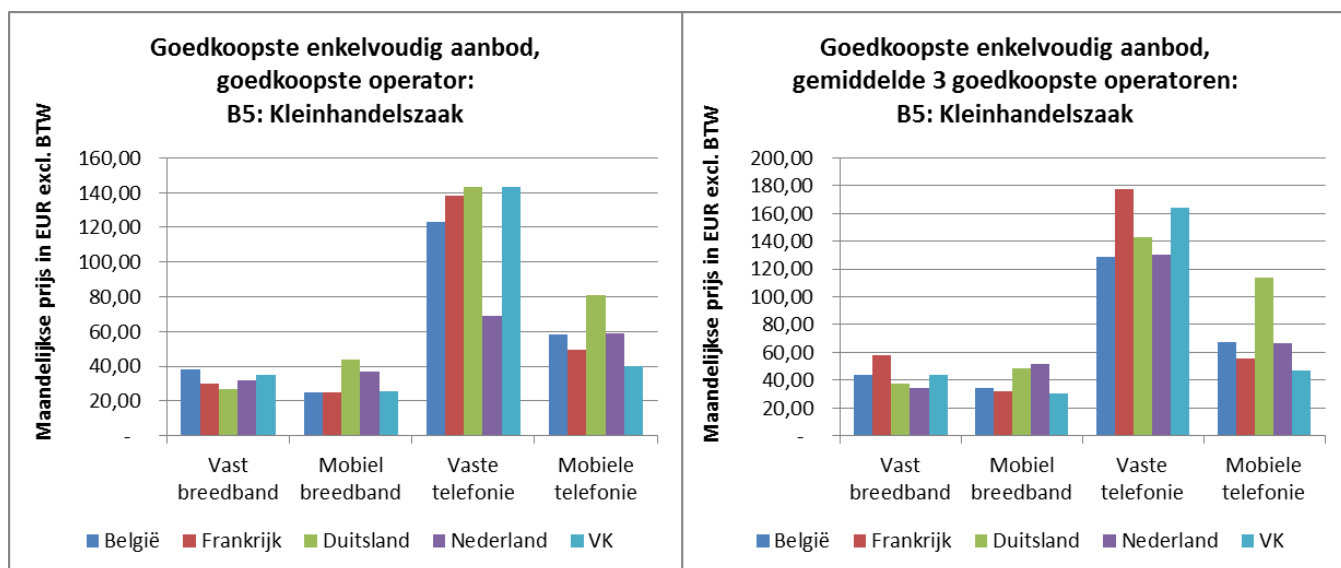
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	4	1
Frankrijk	2	4
Duitsland	5	5
Nederland	1	2
VK	3	3

België bekleedt de vierde plaats voor de goedkoopste operator en is het goedkoopste land voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. Hoewel de rangschikking van België voor het de goedkoopste operator op het eerste gezicht zwak lijkt, is het belangrijk om op te merken dat de kosten in Nederland laag zijn als gevolg van een bijzonder concurrerende VoIP-dienst, terwijl de kosten voor België, Frankrijk en het VK binnen de € 2 liggen van elkaar.

4.5.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de kleinhandelszaak voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 21: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, kleinhandelszaak



Kosten voor vaste telefonie vormen het grootste deel van de totale communicatiekosten voor dit bedrijfstype, tot 60% van de globale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Het is belangrijk om op te merken dat hoewel de gebruiksvereisten matig zijn voor de verscheidene diensten, de gecombineerde vaste en variabele kosten in verband met vaste telefonie leiden tot veel hogere kosten in vergelijking met de andere diensten.

Belgische operatoren hebben concurrerende aanbiedingen voor businessgebruikers voor de meeste diensten. Voor vaste telefonie, de dienst die het zwaarst doorweegt in de kosten voor dit bedrijfstype, is België het tweede goedkoopste na Nederland wanneer de goedkoopste operatoren worden beschouwd, en het goedkoopste land voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste. Mobiele-breedbandkosten, die tot 20% van de totale kosten uitmaken, zijn eveneens competitief geprijsd in België, dat het goedkoopste land is voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding, en minder dan € 4 duurder dan het goedkoopste land, het VK, wanneer wordt gekeken naar het gemiddelde van de 3 goedkoopste. Mobiele telefonie is eerder gemiddeld in termen van kosten, net zoals vast breedband. Het proportioneel lagere gebruik van deze diensten betekent echter dat de algemene impact op de totale kosten beperkt is.

De prijszetting van vast breedband in Frankrijk dient te worden opgemerkt. Frankrijk geniet van een bijzonder concurrerende prijszetting voor vast breedband, dat kan worden gebruikt door bedrijfstypes 1-4. Voor bedrijfstypes met meerdere gebruikers zijn echter vaste-breedbanddiensten vereist die zijn afgestemd op businessgebruik en deze zijn doorgaans erg duur gebleken in Frankrijk. In 2016 heeft één operator een goedkope breedbanddienst geïntroduceerd voor businessgebruikers wat de totale kosten voor vast breedband in Frankrijk heeft verminderd, hoewel de meeste beschikbare diensten nog steeds relatief duur zijn. Dit is een trend die wordt vastgesteld voor de bedrijfstypes 5-8.

4.6 Groothandelszaak

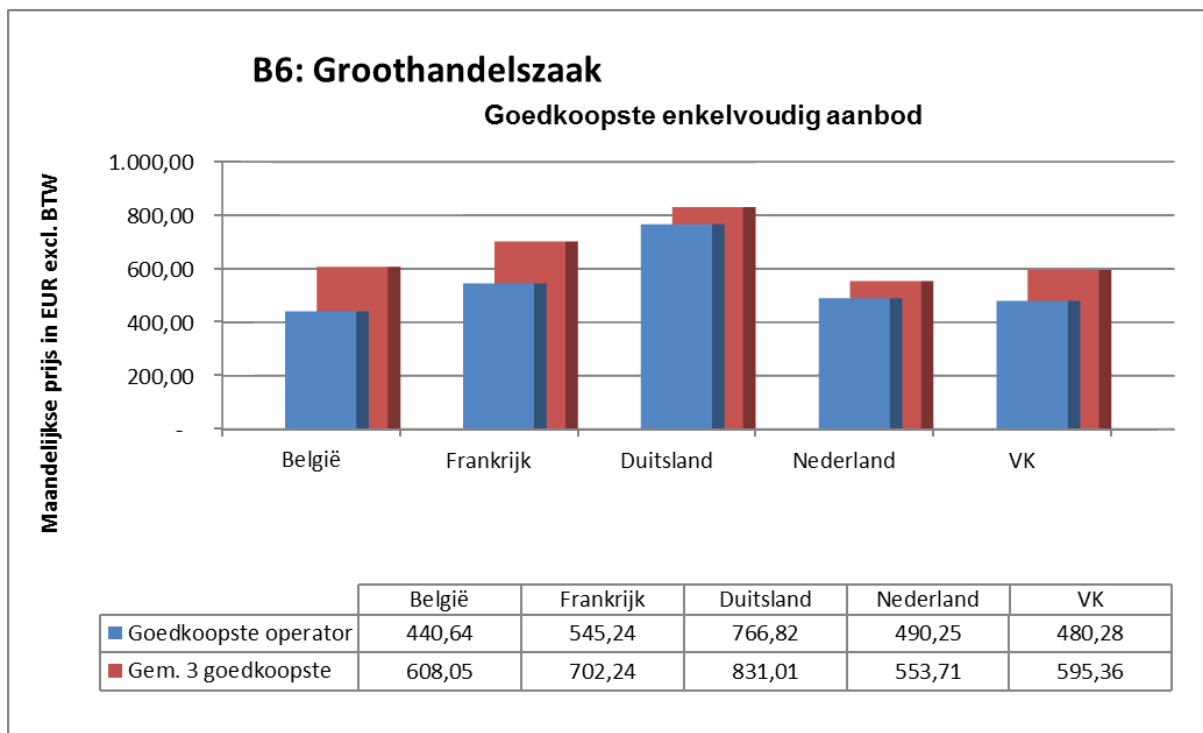
Dit bedrijfstype betreft een onderneming met 10 gebruikers - bv. een importeur/exporteur of een logistiek bedrijf - die voornamelijk communiceren vanaf een vaste locatie, met tal van nationale en internationale contacten. Voor dit type is het gebruik van vast breedband relatief hoog, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten via het internet, uitwisseling van informatie en een aanwezigheid op het internet. Het gebruik van vaste telefonie, zowel nationaal als internationaal, is erg hoog aangezien gebruikers meer gebonden zijn aan hun bureau. Om diezelfde reden zijn de mobiele behoeften daarentegen bescheiden. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 6: Groothandelszaak		# communicatiegebruikers:		10		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,6	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog nat	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	29	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	0,8	GB/maand			

4.6.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor de groothandelszaak op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 22: Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, groothandelszaak



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 23: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, groothandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	440,64	608,05
Frankrijk	545,24	702,24
Duitsland	766,82	831,01
Nederland	490,25	553,71
VK	480,28	595,36

Wanneer we naar de goedkoopste operator kijken, is België het goedkoopste van de studielanden, terwijl voor het gemiddelde van de drie goedkoopste België de derde plaats bekleedt, na Nederland en het VK; hoewel het in termen van kosten relatief dicht bij het VK aanleunt. Duitsland is het duurste land, ongeacht het resultaatstype.

Voor de groothandelszaak kent België het grootste verschil tussen de aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, nl. - € 168. Een groot deel van dat verschil is te wijten aan de dienst vaste telefonie, waarvoor er een zeer concurrerend aanbod beschikbaar is. Het verschil in kosten voor mobiel breedband is eveneens relatief groot, hoewel de impact minder doorslaggevend is aangezien mobiel breedband een relatief klein aandeel heeft in het totaal.

Het verschil tussen het goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste is ook relatief groot in Frankrijk en in mindere mate in het VK. Voor Duitsland en Nederland ligt het verschil in kosten tussen de twee berekeningen net onder de € 65 in elk land, wat erop wijst dat de prijzen van de verschillende operatoren veel dichter bij elkaar aanleunen.

4.6.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 24: Landenrangschikking per resultaatstype, groothandelszaak

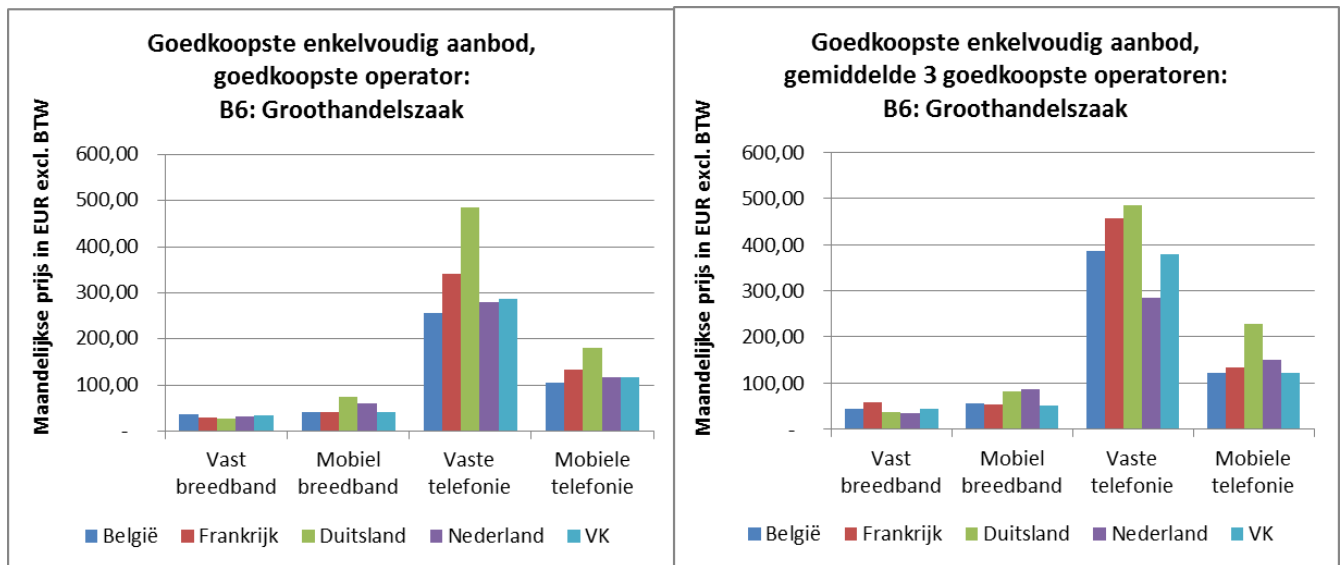
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	1	3
Frankrijk	4	4
Duitsland	5	5
Nederland	3	1
VK	2	2

Zoals reeds werd opgemerkt komt België op de eerste plaats voor de goedkoopste operator en op de derde plaats voor het gemiddelde van de drie goedkoopste. Nederland is het goedkoopste land wanneer het gemiddelde van de drie goedkoopste wordt beschouwd. Duitsland is algemeen het duurste voor dit bedrijfstype met meerdere gebruikers.

4.6.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de groothandelszaak voor de goedkoopste operatoren en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 25: Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst volgens dienst, groothandelszaak



Zoals blijkt uit de grafieken hierboven is vaste telefonie verantwoordelijk voor het grootste deel van de kosten van de groothandelszaak en is goed voor twee derden van de totale kosten. In tegenstelling tot de kleinhandelszaak, is er een grotere focus op internationale oproepen, naast veel nationale oproepen, om de behoeften van dit bedrijfstype te ondersteunen. De beschikbaarheid van goedkope telefonie in België voor zowel nationale als internationale gesprekken leidt ertoe dat België de goedkoopste aanbiedingen voor vaste telefonie heeft (op basis van de goedkoopste enkelvoudige aanbieding). In combinatie met zijn concurrerende positie voor de andere diensten gebruikt door dit bedrijfstype leidt dit tot algemeen lage kosten voor België voor dit resultaatstype. Wanneer we de resultaten van het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren in beschouwing nemen, liggen de kosten voor vaste telefonie in België hoger bij vergelijking en is zijn globale concurrentiepositie beperkt.

4.7 Lokaal productiebedrijf

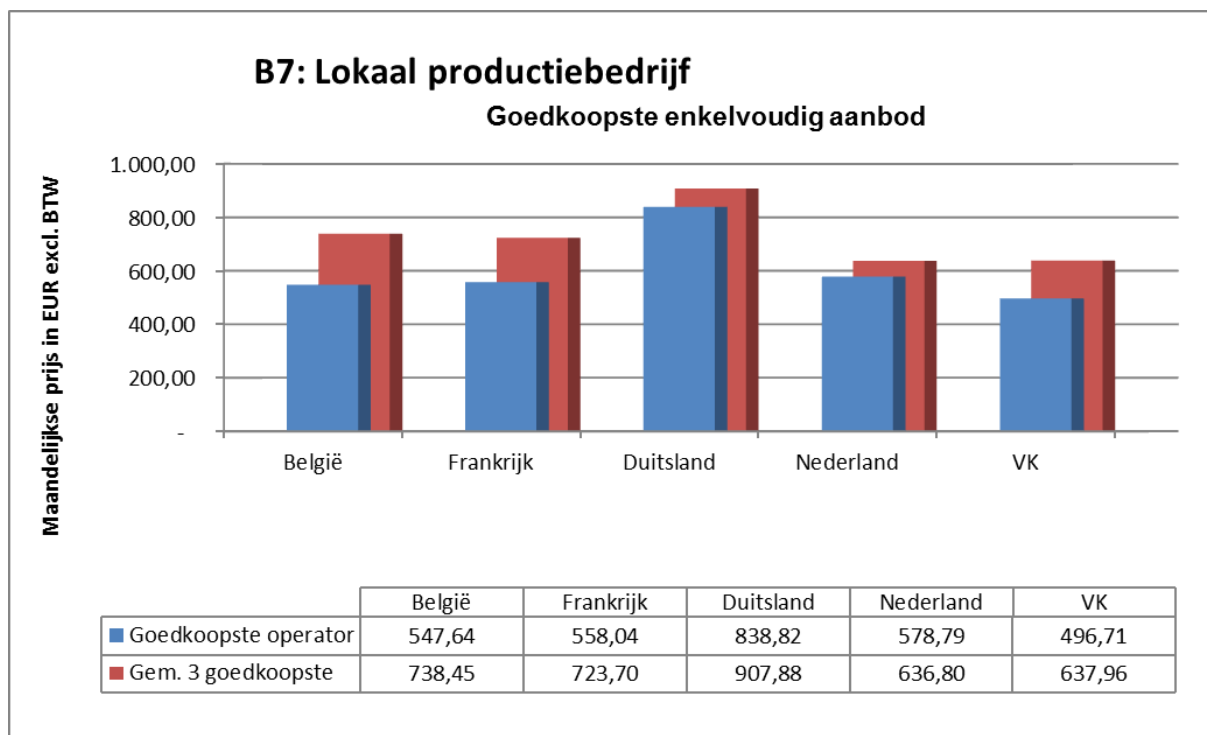
Dit bedrijfstype betreft een productiebedrijf met 10 gebruikers met voornamelijk lokale communicatiebehoeften. De aard van dit bedrijfstype houdt in dat er een hoog gebruik is van vaste (lokale) telefonie, alsook een redelijk intensief gebruik van vast breedband, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten via het internet, en een aanwezigheid op het internet. Er wordt door de medewerkers doorgaans weinig beroep gedaan op mobiele communicatie noch nationaal, noch internationaal. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 7: Lokaal productiebedrijf		# communicatiegebruikers:		10		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Laag	0,3	GB/maand	Minimumsnelheid	1	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog lok	171	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Laag	9	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	2,5	GB/maand			

4.7.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor het lokaal productiebedrijf op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder

Figuur 26: Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, lokaal productiebedrijf



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 27: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	547,64	738,45
Frankrijk	558,04	723,70
Duitsland	838,82	907,88
Nederland	578,79	636,80
VK	496,71	637,96

Wanneer de aanbiedingen van de goedkoopste operatoren worden beschouwd, komen de kosten voor een lokaal productiebedrijf in België goed uit de vergelijking met de andere studielanden, met kosten van iets meer dan € 50/maand of net geen 10% duurder dan het goedkoopste land, het VK. Het duurste land, Duitsland, is € 291/maand duurder dan België.

Wanneer we het gemiddelde van de drie goedkoopste beschouwen, worden de kosten voor België relatief hoger, ongeveer 16% duurder dan Nederland (het goedkoopste). Duitsland, alweer het duurste, is € 169, of 23%, duurder dan België.

4.7.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 28: Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	2	4
Frankrijk	3	3
Duitsland	5	5
Nederland	4	1
VK	1	2

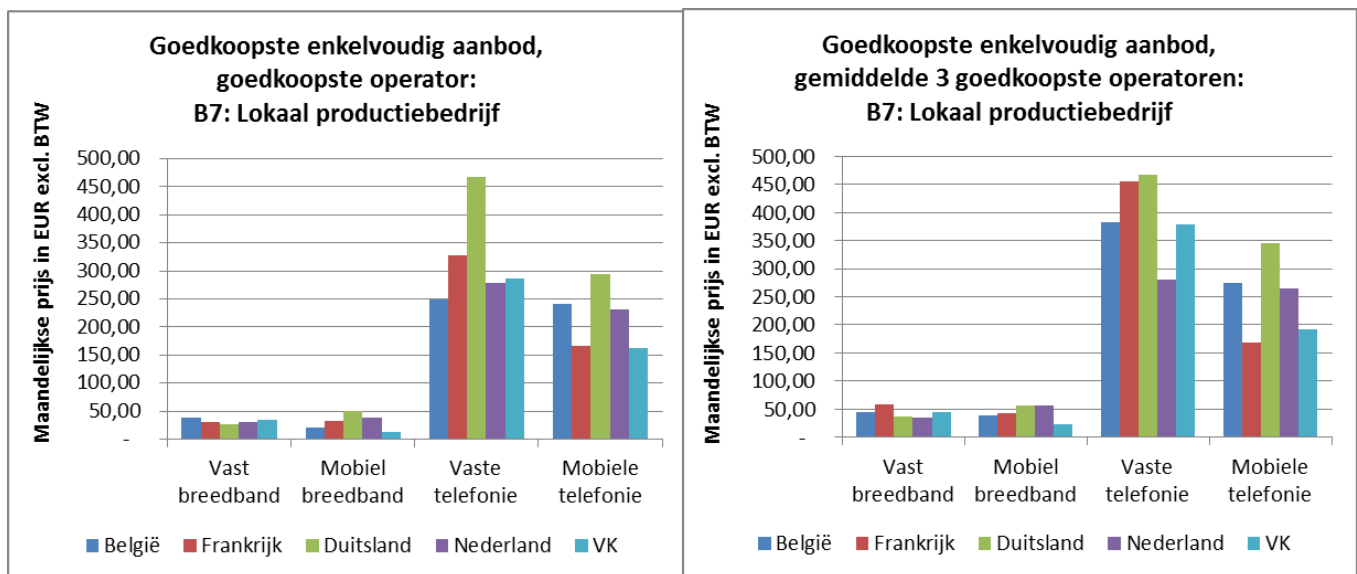
België komt op de tweede plaats, na het VK, voor het goedkoopste aanbod, en op de vierde plaats voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. Nederland, dat vaak een van de duurste landen is voor bedrijfstypes met één gebruiker (bedrijfstypes 1-4) is, net zoals de groothandelszaak, het goedkoopste land voor het gemiddelde van de drie goedkoopste, terwijl het VK het Goedkoopste aanbod heeft. Zoals het geval is voor tal van bedrijfstypes, is Duitsland het duurste.

Net zoals bij de lokale handelszaak, kent België het grootste verschil tussen het goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste. Een groot deel van dit verschil is ook in dit geval te wijten aan de brede spreiding van prijzen voor vaste telefonie over de operatoren. Het verschil in kosten voor mobiel breedband is veel groter dan dat voor vaste telefonie, in procentuele termen. Ten aanzien van de totale telecommunicatiekosten is dit verschil echter minder significant.

4.7.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor het lokaal productiebedrijf voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven

Figuur 29: Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst volgens dienst, lokaal productiebedrijf



Vaste telefonie en, in een mindere mate, mobiele telefonie, zijn de dominante diensten in termen van kosten voor dit bedrijfstype, goed voor ongeveer 90% van de totale kosten. Net zoals voor andere bedrijfstypes met meerdere gebruikers is vaste telefonie verantwoordelijk voor het grootste deel van de kosten. Voor de goedkoopste enkelvoudige dienst heeft België de laagste kosten voor vaste telefonie terwijl het tot de middenklasse behoort voor het gemiddelde van de drie goedkoopste. Kosten voor mobiele telefonie voor beide resultaatstypes behoren tot de middenklasse of hoogste klasse in vergelijking met de andere landen.

4.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

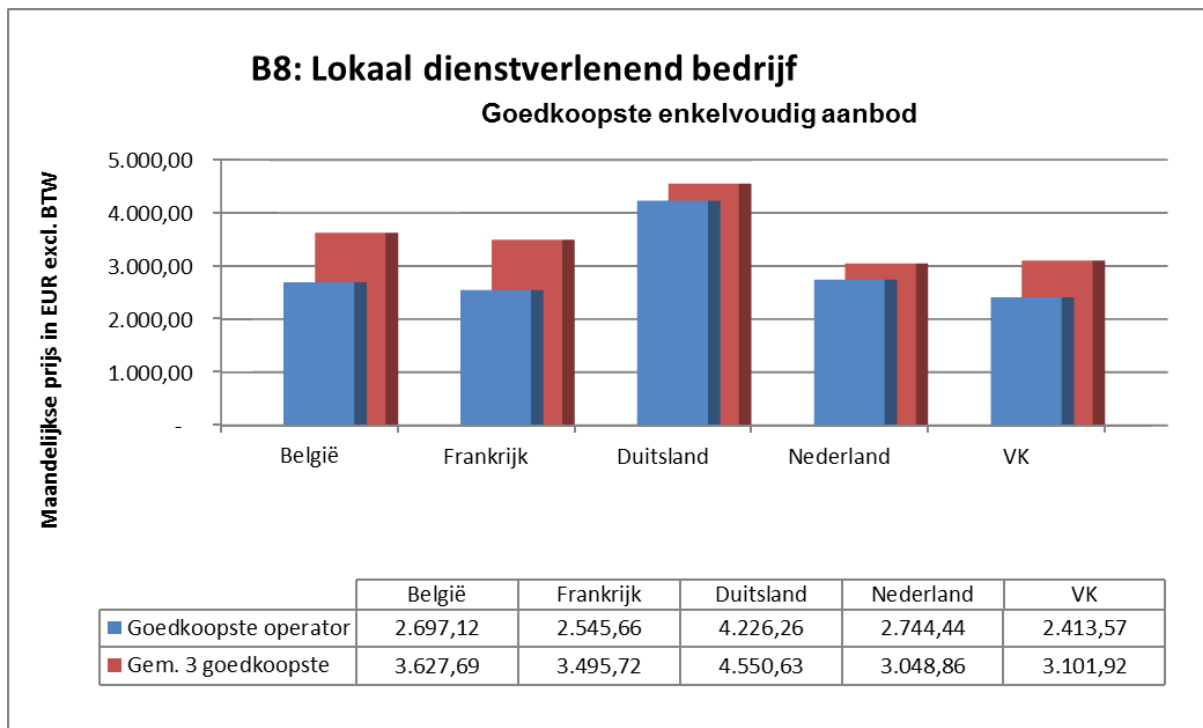
Dit bedrijfstype betreft een lokaal dienstverlenend bedrijf met 50 gebruikers die zowel op verplaatsing als op kantoor werken. Voor dit bedrijfstype zijn, door de mix van verschillende types van werknemers, zowel vaste als mobiele communicatie belangrijk. Het hoge aantal gebruikers in het bedrijf vereist meerdere breedbandaansluitingen om typische dagelijkse activiteiten te ondersteunen zoals e-mail communicatie, informatie opzoeken en uitwisselen, en een aanwezigheid op het internet. Aangezien sommige gebruikers meer gebonden zijn aan het bureau en andere meer mobiel zijn, is er een relatief hoge behoefte aan zowel vaste als mobiele telefonie. De lokale aard van het bedrijf heeft tot gevolg dat er veel nadruk wordt gelegd op vast lokale telefonie, hoewel er ook een hoog gebruik is van internationale oproepen om internationale handelsactiviteiten te ondersteunen. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 8: Lokaal dienstverlenend bedrijf		# communicatiegebruikers:		50		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Medium x3	100	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Laag	0,3	GB/maand	Minimumsnelheid	1	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog lok	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	2,5	GB/maand			

4.8.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korberekening voor het lokaal dienstverlenend bedrijf op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 30: Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, lokaal dienstverlenend bedrijf



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 31: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	2.697,12	3.627,69
Frankrijk	2.545,66	3.495,72
Duitsland	4.226,26	4.550,63
Nederland	2.744,44	3.048,86
VK	2.413,57	3.101,92

Een lokaal dienstverlenend bedrijf zal in België ongeveer € 280 per maand - of 12% - meer betalen dan een gelijkaardig bedrijf in het VK (het goedkoopste land), op basis van het goedkoopste beschikbare aanbod in elk van de landen, en zal € 1.530 per maand - of 36% - minder betalen dan een bedrijf in Duitsland (het duurste).

Wanneer we het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren nemen, dan is dit voor België 35% duurder dan het goedkoopste aanbod, wat duidt op een aanzienlijk verschil in kosten tussen Belgische operatoren. De variatie voor Frankrijk en het VK is gelijkaardig, respectievelijk 37% en 29%. Voor Duitsland en Nederland is dit veel lager, ongeveer 8% en 11% respectievelijk, wat doet vermoeden dat de prijzen op deze markten voor dit bedrijfstype veel dichter bij elkaar liggen.

4.8.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren.

De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 32: Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

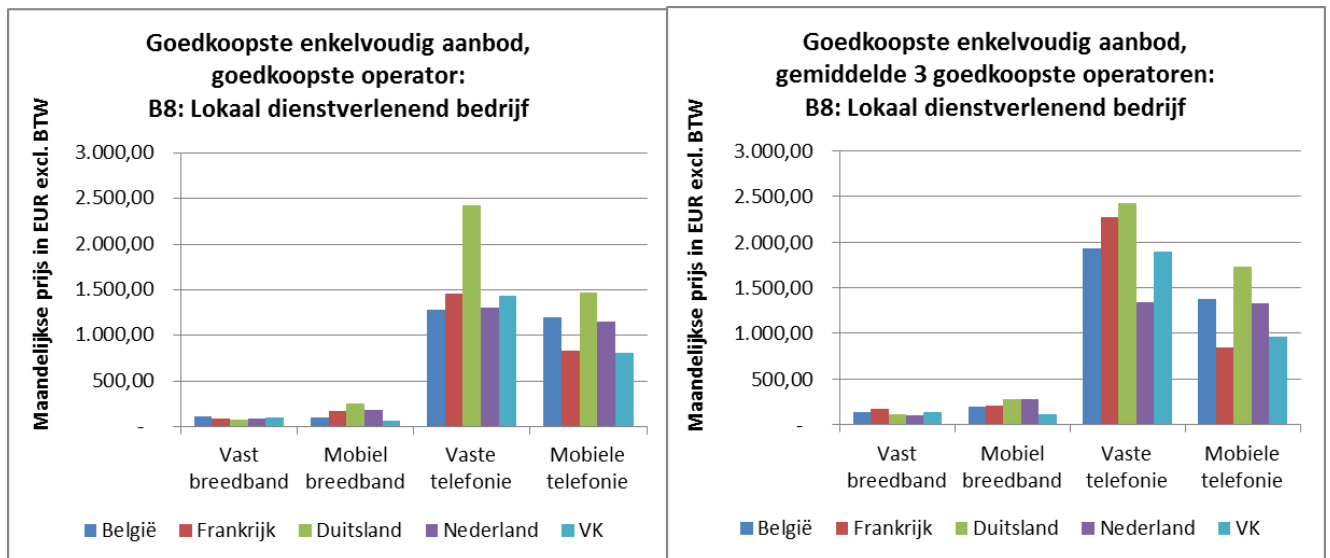
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	3	4
Frankrijk	2	3
Duitsland	5	5
Nederland	4	1
VK	1	2

België is het derde of vierde goedkoopste voor het lokaal dienstverlenend bedrijf. Voor de goedkoopste operator komt het VK op de eerste plaats, terwijl dat Nederland is voor het gemiddelde van de drie goedkoopste. Duitsland is het duurste land, ongeacht het resultaatstype.

4.8.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de eenmanszaak op een vaste locatie voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 33: Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst volgens dienst, lokaal dienstverlenend bedrijf



De kosten voor vaste en mobiele telefonie domineren voor dit bedrijfstype, gedreven door de hoge vereistengebruiksniveaus. Terwijl het vast breedbandgebruik hoog is (dit bedrijfstype vereist 3 vaste-breedbandlijnen), zijn de kosten hiervoor met betrekking tot de telefoniediensten erg laag. Vaste telefonie is goed voor tot 65% van de totale kosten voor dit bedrijfstype, afhankelijk van het land en het resultaatstype, terwijl mobiele telefonie goed is voor bijna 45% van de totale kosten.

Net zoals voor de groothandelszaak (bedrijfstype 6) zijn de kosten voor vaste telefonie opmerkelijk concurrerend voor het goedkoopste aanbod ook al wordt er veel internationale vaste telefonie gebruikt, door de beschikbaarheid van een goedkope optie voor internationale telefonie. Wanneer we het gemiddelde van de drie goedkoopste bekijken, behoort België tot de middenklasse. Kosten voor andere diensten in België behoren eveneens tot de middenklasse voor dit bedrijfstype.

5 Prijs-evolutie sinds 2015

In dit deel wordt onderzocht hoe de telecommunicatiekosten voor elk bedrijfstype zijn veranderd in elk van de studielanden sinds 2015 op basis van de aanbiedingen op de telecommarkt.

Voor de meeste studielanden werden de tariefdata vergaard in een gemeenschappelijke munteenheid dus dient er geen rekening te worden gehouden met schommelingen in de wisselkoers. Aangezien de resultaten voor het VK werden omgezet van pond in euro om te garanderen dat de resultaten volledig coherent zijn en dat veranderingen uitsluitend te maken hebben met prijswijzigingen, werd de wisselkoers die in de studie van 2016 werd gebruikt, ook met terugwerkende kracht toegepast op de resultaten van 2015⁷.

Bijkomend werden de wijzigingen in het gebruik van mobiele data via telefoon en mobiel breedband die worden beschreven in deel 3.1.1 ook met terugwerkende kracht toegepast op de korven van 2015 zodat de vergelijking van jaar op jaar betrekking heeft op identieke korven.

De grafieken hieronder geven, per bedrijfstype, de evolutie van de prijzen van 2015 tot 2016 weer.

Voor de bedrijfstypes 1 tot 4 toont de eerste grafiek de evolutie die is gebaseerd op het goedkoopste aanbod, ongeacht of dit enkelvoudige diensten of multiplay betreft, voor de aanbiedingen van de goedkoopste operator, terwijl de tweede grafiek het goedkoopste aanbod op basis van het gewogen gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren beschouwt voor ofwel enkelvoudige diensten als multiplay.

Voor de bedrijfstypes 5-8 worden de aanbiedingen van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren op basis van de enkelvoudige diensten weergegeven.

Elke grafiek geeft aan hoe de rangschikking van België is veranderd tussen 2015 en 2016. Het is nuttig om in gedachten te houden dat de positie van België in de rangschikking niet alleen wordt beïnvloed door prijswijzigingen in België maar ook de prijs-evolutie in andere landen. Verder wijst de rangschikking niet op verschillen in absolute kosten, en dat is belangrijk om te onthouden. Een klein verschil tussen het goedkoopste en het duurste land wijst erop dat de landen grotendeels gelijkwaardig zijn in termen van absolute kosten, hoewel dit feit zou verhuld zijn door de rangschikkingen.

Bijkomend is het belangrijk om te onthouden dat wijzigingen in kosten kunnen worden veroorzaakt door de invoering van nieuwe tarieven of door het schrappen van bestaande, zowel als door wijzigingen in elementen of kenmerken van een tarief. Het schrappen van een tarief uit een tariefportfolio kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een eerder duur

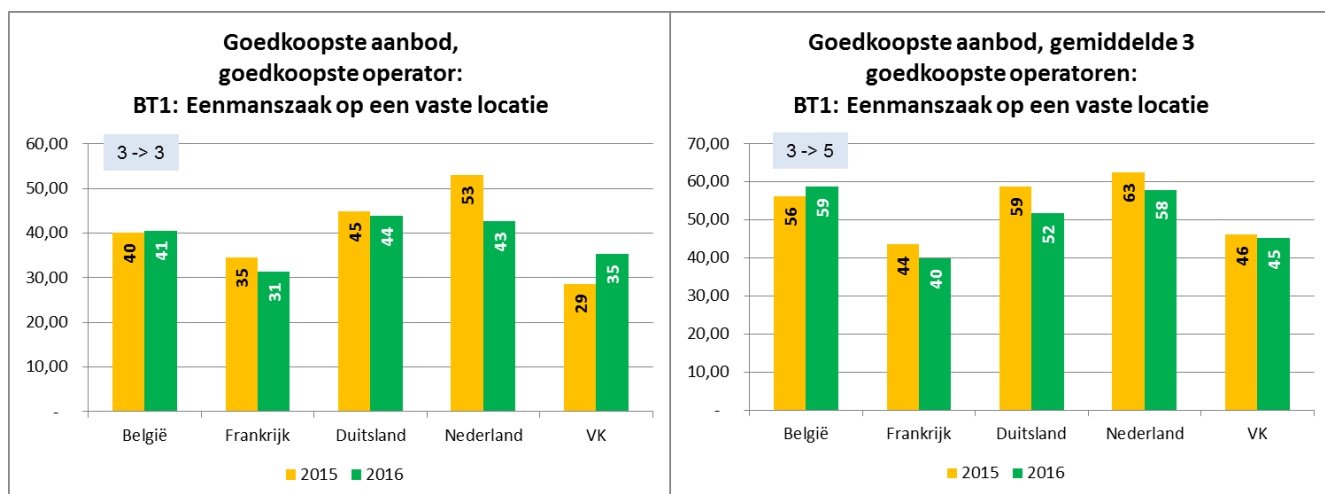
⁷ Sinds de laatste studie is de wisselkoers euro-GBP veranderd (van 1,38 naar 1,27). Hoewel dat geen invloed heeft op de tijdreeksen in dit verslag (aangezien de wisselkoers voor 2016 ook werd toegepast in 2015) zal het lijken alsof de resultaten voor het VK ongeveer 9% zijn gedaald door de verandering in wisselkoers wanneer we het 2016-verslag vergelijken met dat van 2015 (boven op wijzigingen in de huidige kosten).

aanbod, ofwel van dezelfde of van een verschillende operator, het goedkoopste aanbod wordt. Op dezelfde wijze kan een wijziging in downloadsnelheid (in dit geval van vast breedband) zonder een overeenkomstige wijziging in prijzen ertoe leiden dat het snellere aanbod nu beantwoordt aan de vereisten van een bedrijfstype terwijl het dat voordien niet deed; en mogelijk tot lagere kosten dan de vorige keuze.

5.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van prijzen voor het Goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het Goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren voor de eenmanszaak op een vaste locatie.

Figuur 34: Prijsevolutie, eenmanszaak op een vaste locatie



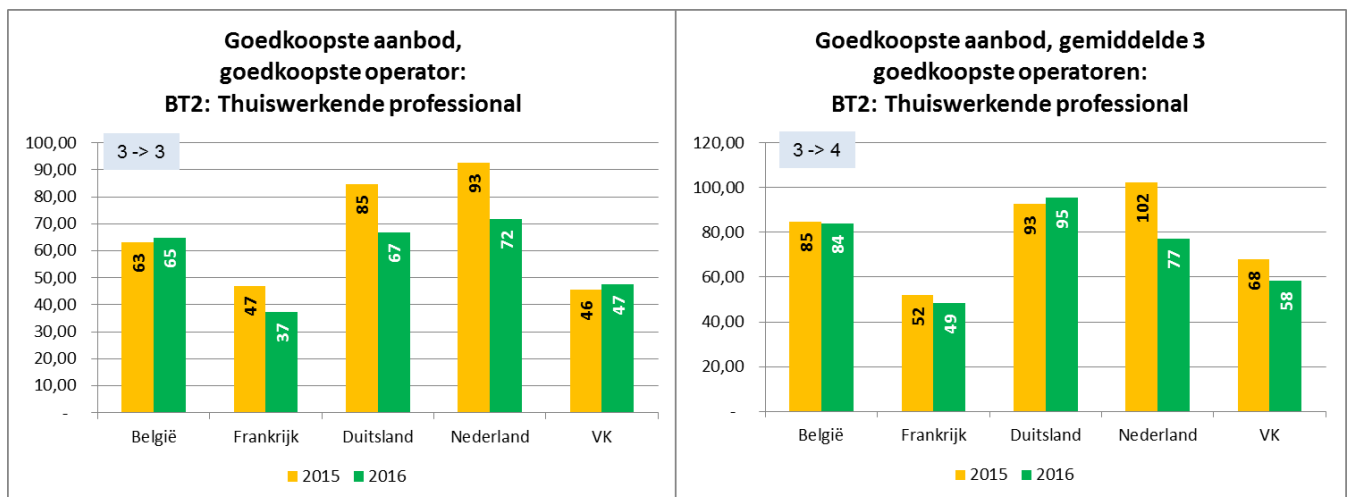
Voor het Goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator zijn de kosten voor het bedrijf op een vaste locatie slechts heel licht gestegen sinds 2015 in België en zijn ze grotendeels in lijn met deze van vorig jaar. Met uitzondering van het VK (waar de kosten ook zijn gestegen), zijn de kosten in andere landen gedaald. Deze kleine veranderingen zijn niet voldoende om de rangschikking van derde goedkoopste te wijzigen echter.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste zijn de kosten, opnieuw, licht gestegen. Voor de andere landen werd de grootste daling opgetekend in Duitsland, waar een onderliggende wijziging in de aangeboden bundels een invloed heeft gehad op de kosten voor Duitsland. Samen met relatief kleine wijzigingen in de andere landen is dit voldoende om een impact te hebben op de globale rangschikking. België komt nu op de vijfde plaats. Het verschil tussen België en Nederland, de vierde in de rangschikking, is beduidend.

5.2 Thuiswerkende professional

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van prijzen voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren voor de thuiswerkende professional.

Figuur 35: Prijevolutie, thuiswerkende professional



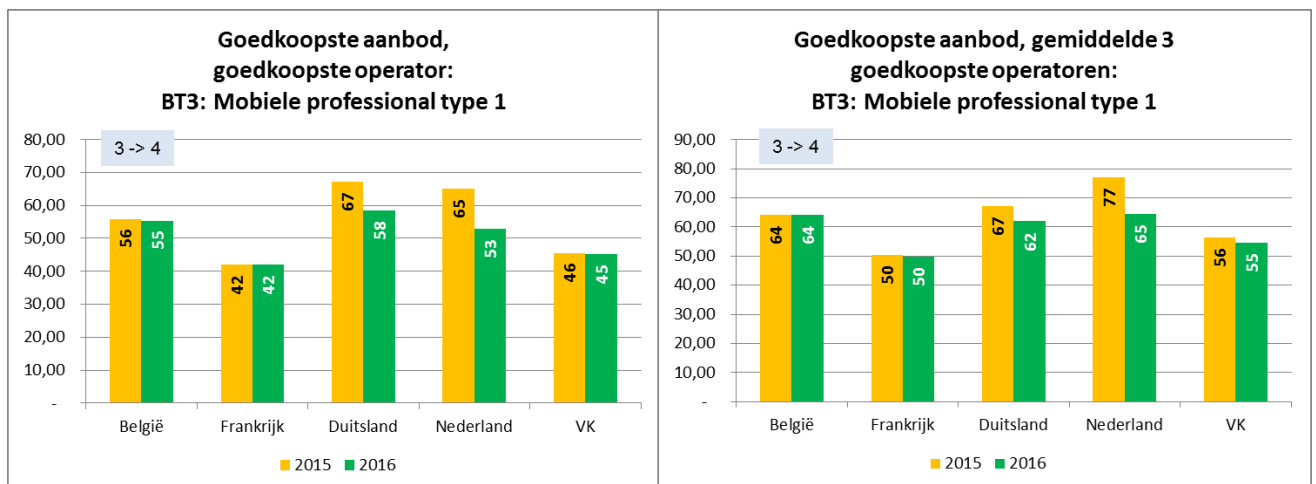
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator zijn de kosten voor de thuiswerkende professional in België bijna gelijk gebleven sinds 2015 (met slechts enkele kleine stijgingen) hoewel er veranderingen hebben plaatsgevonden in multiplayaanbiedingen, die ertoe hebben geleid dat enkelvoudige diensten iets goedkoper zijn geworden dan multiplay. Terwijl de rangschikking van België onveranderd blijft, behelzen meer dramatische wijzigingen in andere landen dat zijn kostenpositie in vergelijking met de andere studielanden dat niet blijft. Kosten voor Frankrijk, Duitsland en Nederland zijn het sterkst gedaald, wat het gecombineerde resultaat is van zowel toenames als dalingen voor de verscheidene diensten. In Duitsland zijn bijvoorbeeld zowel de kosten voor vast breedband als mobiele telefonie gedaald terwijl de kosten voor de overeenstemmende aanbiedingen op het vlak van mobiel breedband en vaste telefonie zijn gestegen. In Nederland werden dalingen opgetekend voor alle diensten.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, heeft België 1 plaats verloren in de rangschikking, van 3 naar 4. Deze wijziging vloeit voort uit een verlaging van de kosten in Nederland, hoofdzakelijk als resultaat van veranderingen in breedbandaanbiedingen (multiplay), waarbij gediscoteerde prijzen de standaardprijzen zijn geworden. Nederland heeft ook een consolidatie van operatoren gezien, wat heeft geleid tot een herschikking van vaste aanbiedingen.

5.3 Mobiele professional type 1

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van prijzen voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren voor de mobiele professional type 1.

Figuur 36: Prijsolutie, mobiele professional type 1



Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator, is de rangschikking voor de mobiele professional type 1 gedaald van 3 naar 4. De kosten voor België zijn licht gedaald als een gevolg van prijsverlagingen voor mobiele telefonie (op basis van enkelvoudige aanbiedingen). Het is echter de grotere verlaging in Nederland, waarbij de drie diensten die worden gebruikt door dit bedrijfstype daalden - het meest opmerkelijk voor mobiel breedband en mobiele telefonie - die de rangschikking heeft doen veranderen.

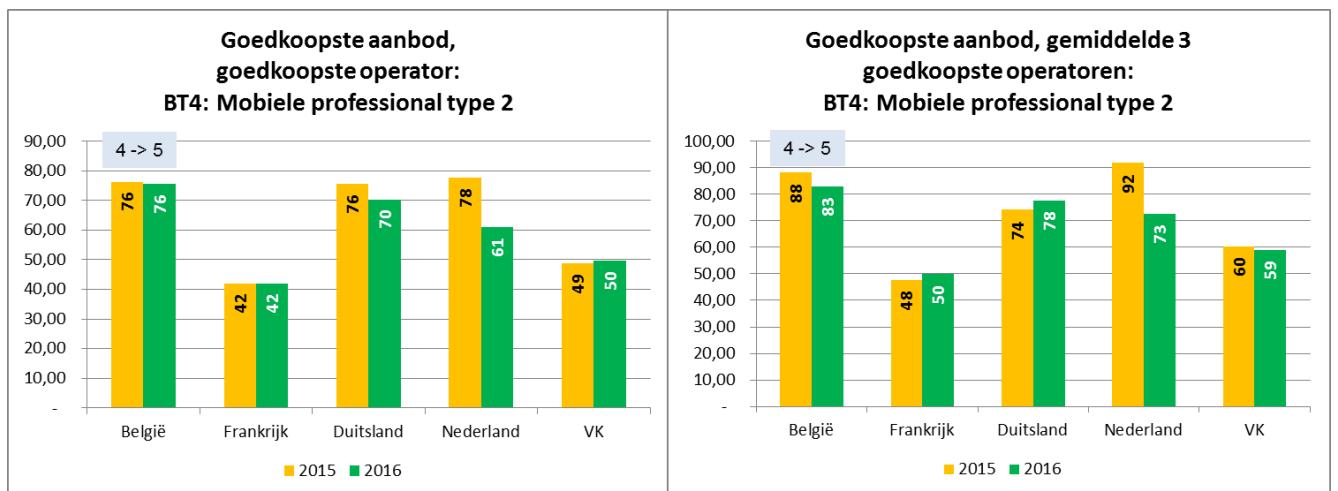
Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operators werden de grootste dalingen vastgesteld in Duitsland en in Nederland, en hier is het de verlaging in Duitsland die heeft geleid tot de lage rangschikking van België, hoewel België, Duitsland en Nederland slechts op enkele euro van elkaar liggen in termen van kosten.

Voor beide resultaatstypes zijn de kosten in de vijf studielanden veel meer op elkaar afgestemd dan in 2015.

5.4 Mobiele professional type 2

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van prijzen voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de drie goedkoopste operators voor de mobiele professional type 2.

Figuur 37: Prijsrevolutie, mobiele professional type 2



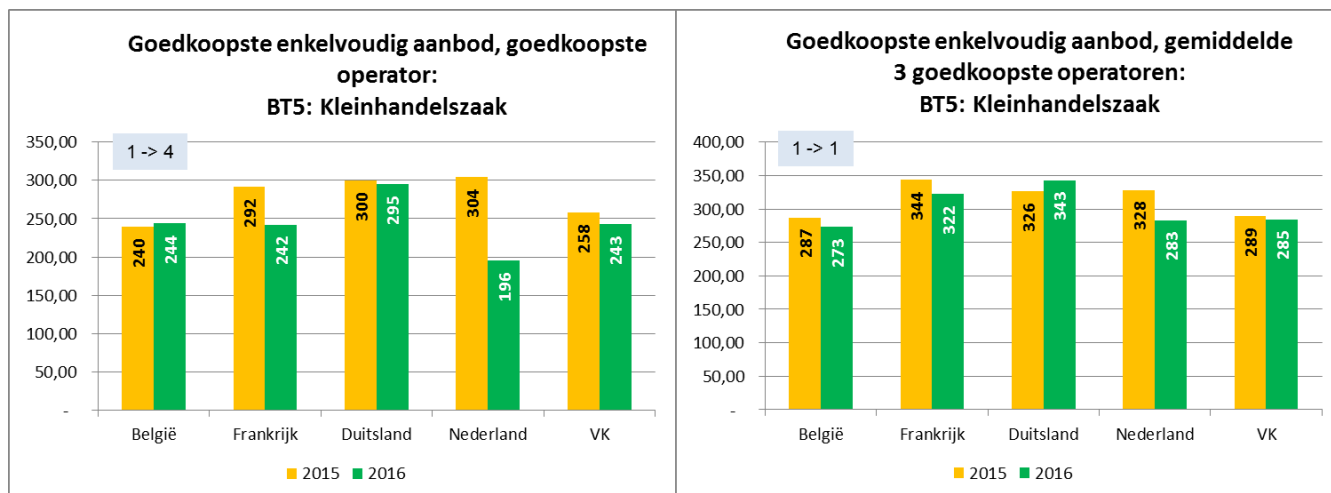
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator is de relatieve positie van België slechter geworden hoewel de kosten voor België grotendeels onveranderd zijn. Net als voor de mobiele professional type 1 vloeit deze verandering voort uit een daling van de kosten in de andere landen, die vooral opmerkelijk is voor mobiele diensten. Kosten voor mobiele data in België zijn altijd al hoog geweest en deze kosten zijn geenszins gedaald, in tegenstelling tot in andere landen.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, zijn de absolute kosten voor België licht gedaald ten gevolge van een relatief sterke daling van de mobiele kosten van één operator. Ondanks deze daling verliest België echter nog een plaats, van vier naar vijf, door een veel grotere vermindering van de kosten in Nederland, ingegeven door de consolidatie van operatoren en de overeenstemmende wijzigingen in portfolio's en prijzen. De kosten in Frankrijk, Duitsland en het VK zijn licht gestegen hoewel ze nog steeds onder de kosten van België liggen.

5.5 Kleinhandelszaak

De twee grafieken hieronder tonen de prijsrevolutie voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren op basis van enkelvoudige diensten, voor de kleinhandelszaak.

Figuur 38: Prijsolutie, kleinhandelszaak



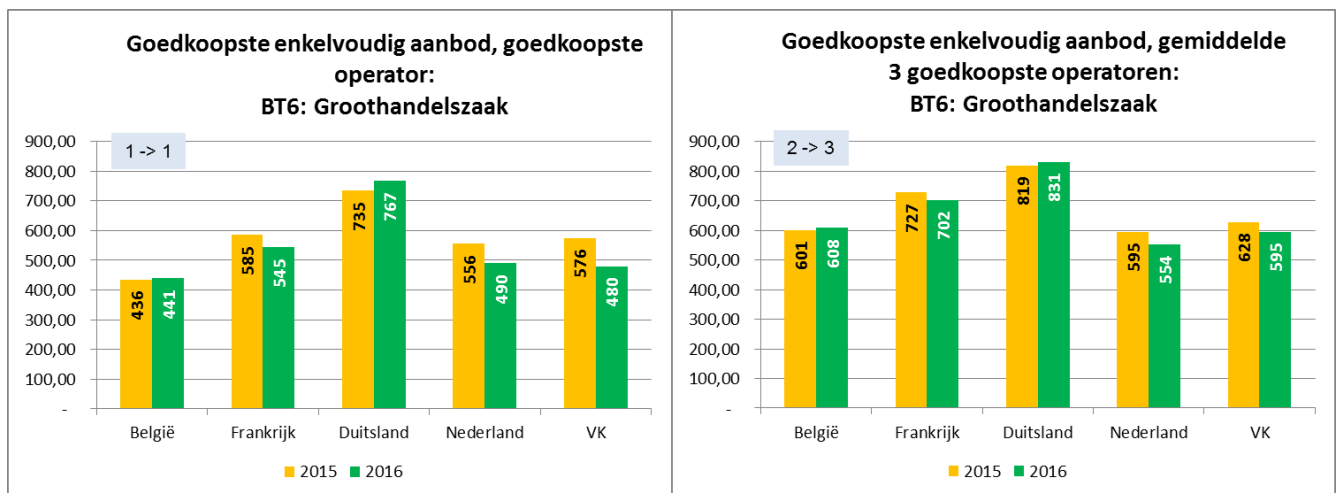
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator is België enkele plaatsen achteruit gegaan van 1 (goedkoopste) naar 4 (tweede duurste). Hoewel dit een dramatische wijziging kan lijken, is het belangrijk om naar het grotere plaatje te kijken. Er zijn dalingen geweest in alle landen en de meest opmerkelijke vonden plaats in Frankrijk en Nederland. In Nederland vloeit deze daling hoofdzakelijk voort uit de invoering van een goedkoop VoIP-aanbod voor business, terwijl de daling in Frankrijk te wijten is aan de invoering van een veel goedkopere breedbanddienst voor business dan eerder beschikbaar was. Hoewel de rangschikking voor België ongunstig lijkt, is er eigenlijk slechts iets meer dan € 1 verschil tussen het VK dat het tweede goedkoopste is, en België.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren heeft België zijn positie van algemeen goedkoopste studieland behouden. In de andere landen vonden de grootste veranderingen opnieuw plaats in Frankrijk en Nederland. Deze veranderingen zijn tot stand gekomen door de inclusie van goedkope breedband aanbiedingen in Frankrijk en van de business VoIP-dienst in Nederland zoals reeds vermeld. Aangezien de resultaten rekening houden met tot drie operatoren, waren de verlagingen in deze landen voor dit resultaatstype echter veel minder dramatisch dan deze van de algemeen goedkoopste.

5.6 Groothandelszaak

De twee grafieken hieronder tonen de prijsolutie voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren op basis van enkelvoudige diensten, voor de groothandelszaak.

Figuur 39: Prijsolutie, groothandelszaak



Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator heeft België zijn positie in de rangschikking van goedkoopste land behouden. De kosten van alle diensten zijn grotendeels onveranderd gebleven sinds vorig jaar. Zoals in Frankrijk zijn de kosten van de meeste diensten niet veranderd, behalve de kosten voor vast breedband die sterk gedaald zijn. In Duitsland en Nederland zijn de kosten zowel gestegen als gedaald, afhankelijk van de dienst, terwijl kosten in het VK allemaal gedaald zijn, met uitzondering van deze voor mobiele telefonie die onveranderd gebleven zijn. Terwijl België over het algemeen het goedkoopste land is gebleven voor dit bedrijfstype betekenen de kortingen in andere landen, voornamelijk in het VK, dat de resultaten veel dichterbij elkaar aanleunen dan vorig jaar.

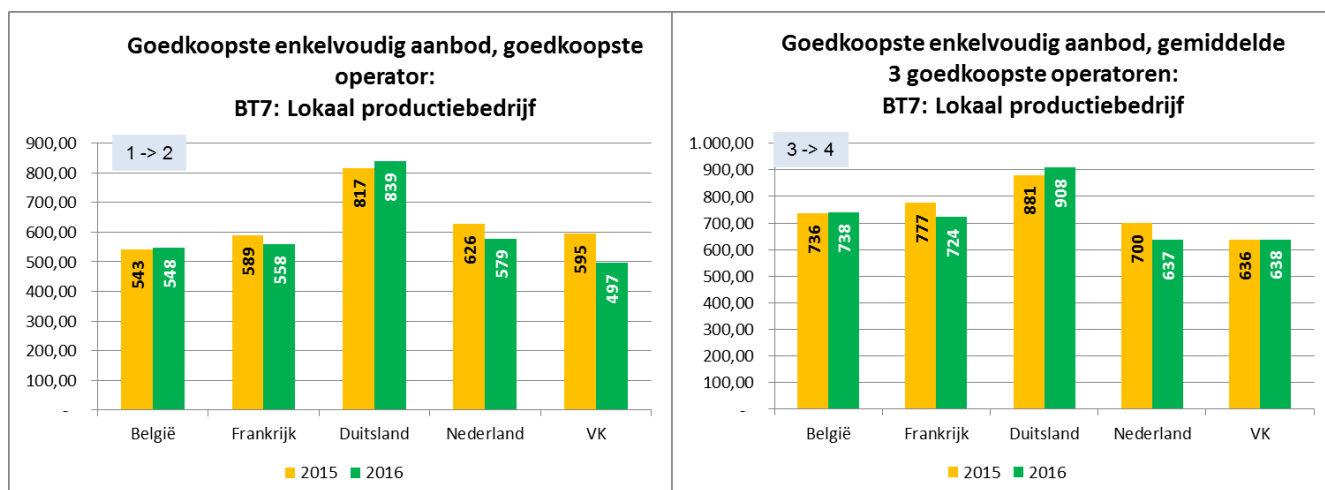
Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België van de tweede naar de derde plaats gedaald. Deze verandering in de rangschikking is een resultaat van de grotere dalingen die werden vastgesteld in het VK. Het is echter belangrijk om op te merken dat het verschil in kosten tussen het VK en België redelijk bescheiden is, nl. € 13.

De resultaten voor de groothandelszaak werden aangepast voor 2015 om de beschikbaarheid van een optie voor internationale gesprekken te weerspiegelen die niet was meegenomen in de 2015-berekeningen. Dat is nu met terugwerkende kracht toegepast om een meer accuraat beeld te geven voor de tijdreeksen. Het resultaat voor deze aanpassing is dat het relatieve resultaat voor België in 2015 is verbeterd, zowel in termen van kosten als rangschikking. Dit doet niet noodzakelijk iets af van het feit dat, naast deze optie, internationale vaste oproepen vanuit België doorgaans duur zijn.

5.7 Lokaal productiebedrijf

De twee grafieken hieronder tonen de prijsolutie voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren op basis van enkelvoudige diensten, voor het lokale productiebedrijf.

Figuur 40: Prijsrevolutie, lokaal productiebedrijf



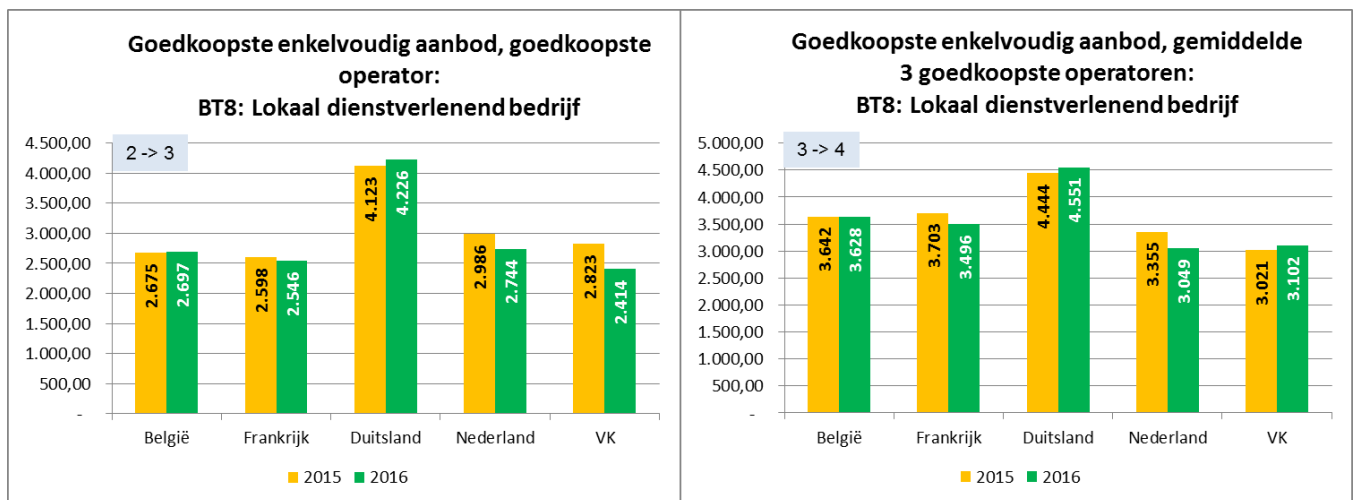
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator voor het lokaal productiebedrijf is België gezakt van de goedkoopste plaats naar de tweede goedkoopste plaats. De kosten voor België zijn over het algemeen statisch gebleven maar er was een behoorlijke daling in kosten in het VK voor dit bedrijfstype voor de meeste diensten. Op een gelijkaardige manier zijn de kosten in Frankrijk en Nederland gedaald hetgeen resulteerde in een veel betere afstemming met België in termen van absolute kosten. Het verschil tussen België (tweede goedkoopste) en Nederland (vierde goedkoopste) is relatief beperkt, nl. € 31.

Wat betreft het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is de relatieve positie van België gedaald van derde goedkoopste in 2015 naar vierde goedkoopste in 2016. Kosten voor België zijn over het algemeen slechts licht gestegen voor dit bedrijfstype, met minder dan 1%, maar door dalingen van bijna 7% in Frankrijk is België van positie veranderd in de rangschikking. Belangrijk om op te merken in deze reeks van resultaten is dat er slechts € 1 verschil is tussen Nederland en het VK (respectievelijk posities 1 en 2) en € 14 tussen België en Frankrijk (respectievelijk posities 4 en 3).

5.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

De twee grafieken hieronder tonen de prijsrevolutie voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren op basis van enkelvoudige diensten, voor het lokaal dienstverlenend bedrijf.

Figuur 41: Prijsolutie, lokaal dienstverlenend bedrijf



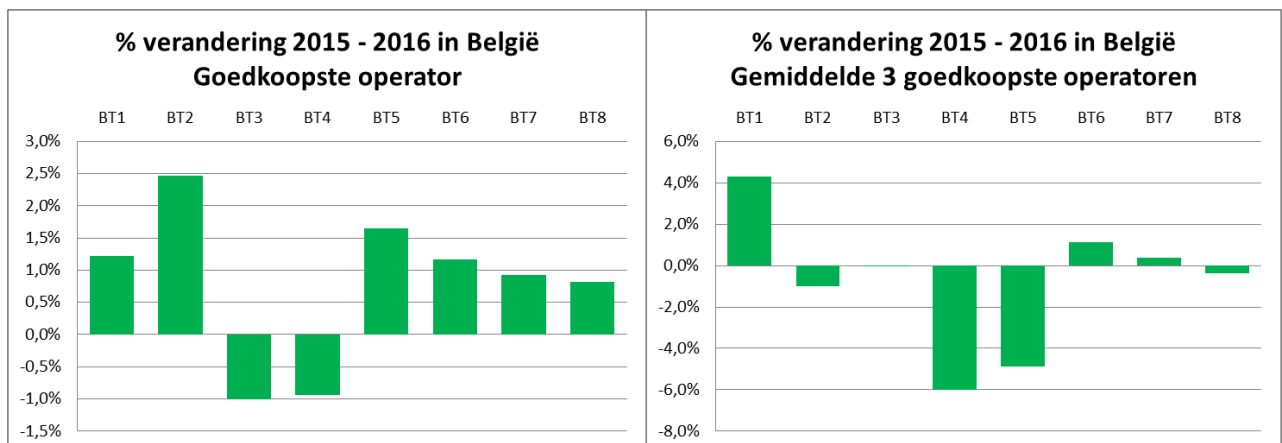
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator is België van de tweede naar de derde goedkoopste plaats gedaald. De absolute kosten voor België zijn grotendeels onveranderd gebleven (met enkele kleine stijgingen voor vaste diensten). De grootste veranderingen vonden plaats in Nederland en het VK waar absolute kosten zijn gedaald - door dalingen in de meeste diensten.

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste is de positie van België veranderd van 3 naar 4. De absolute kosten voor België zijn gedaald met minder dan 1% van 2015 op 2016. Ondanks dit is zijn positie in de rangschikking gewijzigd van 3 naar 4 als gevolg van sterkere kostendalingen van bijna 6% in Frankrijk waardoor het op de derde plaats komt.

5.9 Samenvatting van veranderingen in de totale telecommunicatiekosten voor Belgische bedrijven sinds 2015

Dit deel geeft een samenvatting van de algemene veranderingen in prijzen voor telecomdiensten in België, over de acht bedrijfstypes, rekening houdend met het goedkoopste aanbod voor de goedkoopste operator enerzijds en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren anderzijds.

Figuur 42: Verandering in Belgische telecomkosten per bedrijfstype sinds 2015



** Voor de bedrijfstypes 5-8 zijn de veranderingen uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige aanbiedingen*

De prijswijzigingen die werden vastgesteld voor de acht bedrijfstypes in België t.o.v. 2015, betreffen zowel prijsstijgingen als -dalingen en zijn, voor de meeste bedrijfstypes, matig en binnen de grenzen van wat typisch mag worden verwacht - t.t.z. tot 6% in elke richting (en vaak minder). Voor het goedkoopste aanbod, met uitzondering van bedrijfstypes 3 en 4, de twee mobiele professionals, zijn de kosten toegenomen sinds 2015. Deze verhogingen waren weliswaar bescheiden; de grootste toename noteren we voor de thuiswerkende professional, die een kostenstijging kende van 2,5% t.o.v. 2015. Voor de mobiele professionals type 1 en 2 daalden de prijzen ongeveer met 1%. Voor het gemiddelde van de 3 operatoren namen de kosten voor de eenmanszaken op een vaste locatie met iets meer dan 4% toe, terwijl de kosten voor de mobiele professional type 2 en de kleinhandelszaak respectievelijk met 6% en 5% daalden. De andere bedrijfstypes kenden veel kleinere veranderingen - de kosten voor zowel de groothandelszaak en het lokaal productiebedrijf stegen licht (tot 1%) terwijl de kosten voor de resterende bedrijfstypes licht daalden (opnieuw tot 1%).

6 Prijzen van “pure bundels”

Deze analyse verschilt van de multiplayanalyse gegeven in deel 4 van het verslag in die zin dat ze enkel de kosten van pure bundels beschouwt, zonder bijkomende enkelvoudige diensten maar wel inclusief gebruikslasten.

Bundels veroveren steeds meer terrein en kunnen voordelen bieden zowel in termen van prijs (afhankelijk van het gebruikspatroon) als van niet-prijsgerelateerde aspecten, zoals afzonderlijke of geconsolideerde facturering, en één enkel contact voor accountbeheer.

De tabel hieronder geeft de voornaamste verschillen weer tussen de prijzen voor pure bundels die hier worden beschouwd en de analyse in deel 4.

	Multiplay	Pure bundel
Houdt rekening met gebruiksvereisten (totale prijs kan bijkomende kosten op basis van het effectieve gebruik bevatten)	Ja	Ja
Kan aanbiedingen van meerdere operatoren bevatten	Ja	Nee
Het totaalpakket kan bestaan uit combinaties van bundels en/of afzonderlijke diensten, in verschillende combinaties.	Ja	Nee
Houdt rekening met gebruiksvereisten (totale prijs kan bijkomende kosten op basis van het effectieve gebruik bevatten)	Ja	Ja

Gelet op de hierboven vermelde verschillen, dienen we de resultaten met de nodige omzichtigheid te interpreteren. Desondanks geeft de analyse van de pure bundels toch een nuttig beeld van hoe de kosten van pure bundels in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. In deze analyse worden enkel bedrijven met één gebruiker beschouwd, t.t.z. bedrijfstypes 1-4.

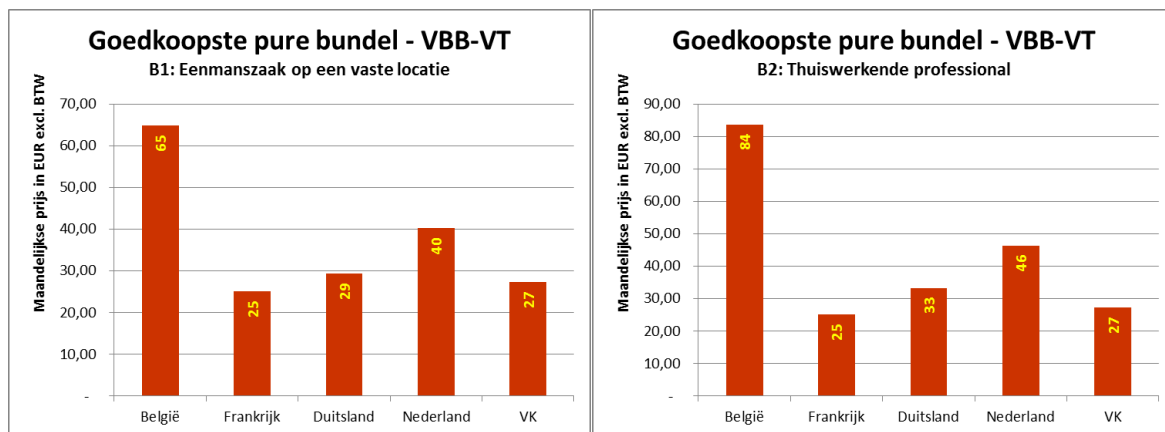
Hoewel er een grote variatie in bundels bestaat, worden enkel die bundels in beschouwing genomen welke in ten minste drie van de studielanden, inclusief België, aangeboden worden. Slechts twee types van bundels voldoen aan deze vereiste :

- vast breedband en vaste telefonie;
- vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie.

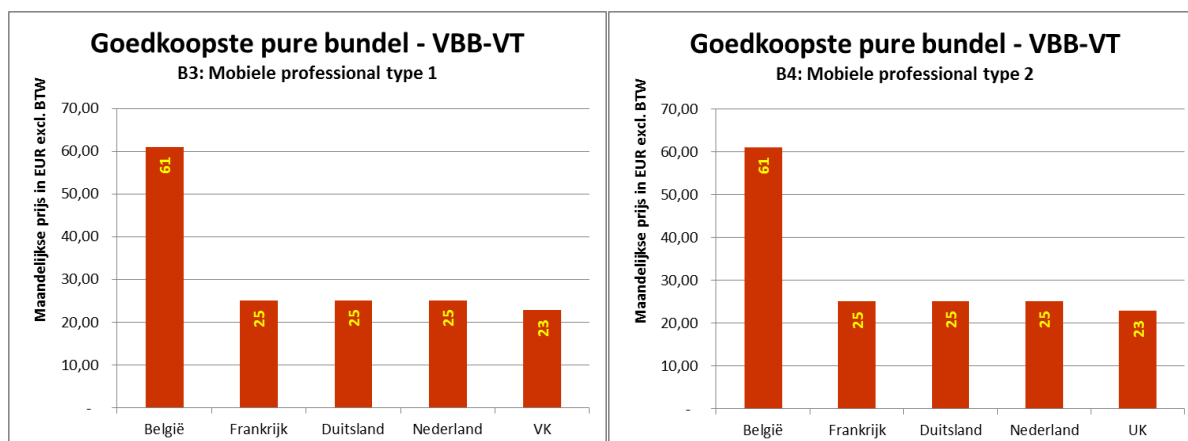
6.1 Pure bundels van vast breedband en vaste telefonie

De grafieken hieronder geven de prijzen in de verschillende studielanden weer van de goedkoopste pure bundel ‘vast breedband en vaste telefonie’, voor de bedrijfstypes 1 tot 4.

Figuur 43: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband en vaste telefonie, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 44: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband en vaste telefonie, bedrijfstypes 3 en 4



Voor elk van de vier bedrijfstypes heeft België steeds de hoogste kosten voor bundels van vast breedband en vaste telefonie en dit levert een gelijkaardig beeld als gezien in 2015 op. Voor de bedrijfstypes 1 en 2 is er een veel groter verschil in kosten over de studielanden (hoewel België nog steeds het duurste is), terwijl voor bedrijfstypes 3 en 4 de kosten veel dichterbij elkaar liggen, met ook hier België als uitzondering.

Het dient te worden opgemerkt dat, voor deze specifieke bundelcombinatie, de resultaten voor bedrijfstypes 3 en 4 identiek zijn. Dat komt doordat we vast breedband en vaste telefonie beschouwen en dat deze twee types geen gebruik maken van vaste telefonie. In dit geval zullen ze de kosten van een bundel betalen, die vast is maar geen gebruikslasten voor vaste telefonie aantrekken. Bijkomend zijn er geen gebruikslasten bij vast breedband.

Wijzigingen sinds 2015

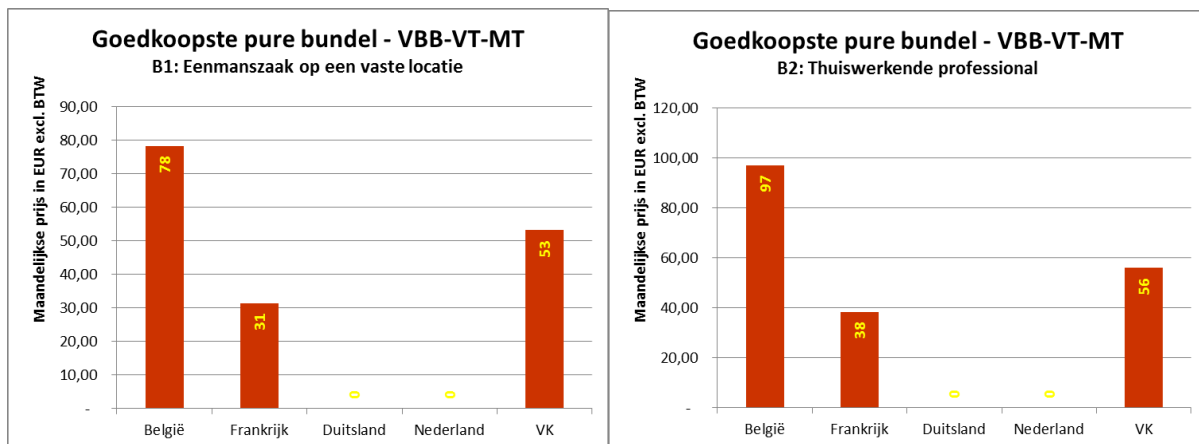
Terwijl er enkele prijsverschuivingen hebben plaatsgevonden sinds vorig jaar is het algemene beeld grotendeels gelijk gebleven, nl. dat België voor de vier bedrijfstypes het duurste land blijft voor de bundel van vast breedband en vaste telefonie terwijl de andere landen veel dichterbij elkaar aanleunen in termen van kosten dan in 2015. De thuiswerkende professional, die het meest gebruik maakt van zowel vast breedband als vaste telefonie, heeft de voornaamste wijzigingen ondervonden. Voor dit bedrijfstype zijn zowel Duitsland als Nederland gedaald.

6.2 Pure bundels van vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie

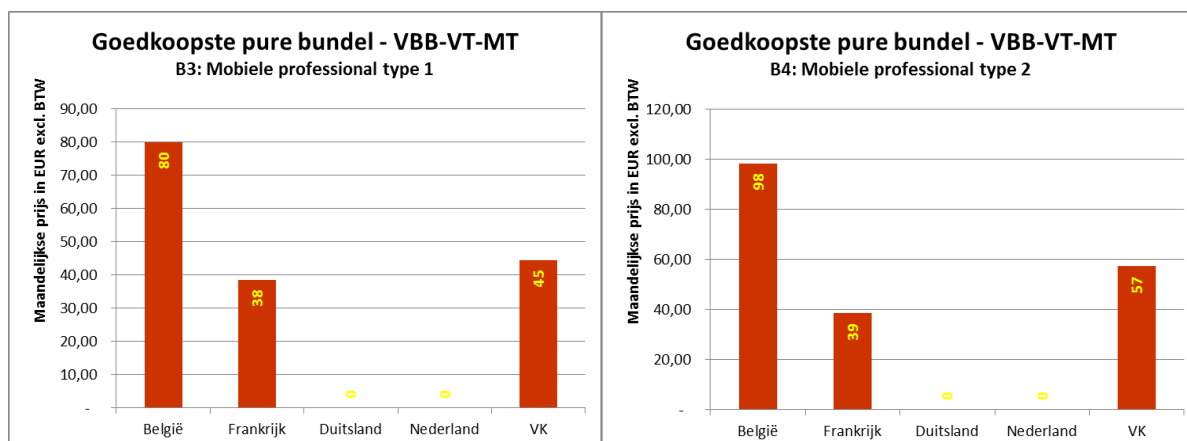
De grafieken hieronder geven de prijzen in de verschillende studielanden weer voor de goedkoopste pure bundel ‘vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie’, voor de bedrijfstypes 1 tot 4. Gelieve op te merken dat er geen resultaat getoond wordt voor Duitsland, aangezien geen enkele van de opgenomen Duitse operatoren een bundel aanbiedt die vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie omvat.

Opmerking: er wordt noch voor Duitsland noch voor Nederland een resultaat getoond aangezien geen van de beschouwde operatoren van deze twee landen een gepaste triple play bundel hebben die vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie omvat.

Figuur 45: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 46: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie, bedrijfstypes 3 en 4



Belgische operatoren zijn opnieuw duurder dan in andere landen waar dit type van aanbod beschikbaar is, en veruit. Triple play aanbiedingen met mobiele telefonie vinden steeds meer ingang aangezien vaste operatoren met mobiele afdelingen een meer complete dienst willen bieden aan de eindgebruikers.

Wijzigingen sinds 2015

Voor de bundel met vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie werden enkele opmerkelijke veranderingen opgetekend sinds 2015. De eerste bestaat erin dat dit type van bundel niet langer wordt aangeboden in Nederland. Bijkomend zijn er enkele wijzigingen geweest in termen van kosten van de goedkoopste bundel. In België zijn de bundelkosten licht gestegen voor elk van de vier bedrijfstypes terwijl de kosten voor zowel Frankrijk als het VK zijn gedaald waarbij de meest opmerkelijke wijziging zich heeft voorgedaan in Frankrijk. In 2015 had Frankrijk veel minder businessbundels met vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie, uitsluitend bij één operator. Sindsdien biedt een aantal operatoren deze combinatie van diensten echter als een bundel, wat de prijs heeft gedrukt. Ook het VK heeft gebaat bij de introductie van meer concurrerende aanbiedingen, hoewel in mindere mate.

7 Niet-prijsgerelateerde elementen

7.1 Inleiding

In het kader van dit hoofdstuk analyseren we een aantal niet-prijsgerelateerde elementen. Het overzicht hieronder is niet opgezet als een diepgaande allesomvattende vergelijking van operatoren, maar is eerder indicatief - teneinde een algemeen beeld te schetsen van de (mate van) beschikbaarheid ervan voor zakelijke gebruikers.

In de prijsvergelijking zelf kan er om diverse redenen geen rekening worden gehouden met deze elementen, zoals hieronder uiteengezet:

- Veel van deze elementen brengen geen extra kosten met zich mee en kunnen bijgevolg niet worden gekwantificeerd;
- Elke veronderstelling over de waarde ervan is subjectief en het belang van niet-prijs-gerelateerde elementen is verschillend voor elke zakelijke gebruiker;
- Informatie betreffende deze elementen is mogelijk niet volledig en eenduidig beschikbaar voor alle operatoren in alle studielanden;
- Voor de meeste van deze elementen is het overzicht gebaseerd op het geheel van aanbiedingen van een operator en worden ze niet gelinkt aan een specifiek tariefplan.

7.2 Overzicht van niet-prijsgerelateerde elementen

De tabel hieronder geeft een samenvatting van geselecteerde niet-prijsgerelateerde elementen per operator en per land. De hieronder getoonde informatie is gebaseerd op zowel particuliere als zakelijke diensten, aangezien beide werden beschouwd in de prijzenstudie, met de uitzondering van gegarandeerde hersteltijden die enkel bij zakelijke diensten worden aangeboden. De informatie is gebaseerd op data vergaard in februari/maart 2016 en kan sindsdien gewijzigd zijn.

Figuur 47: Overzicht niet-prijsgerelateerde elementen, per operator en per land

	Minimum snelheid (VBB) ¹	Maximum snelheid (VBB) ¹	Gegarandeerde hersteltijden (VBB)	Gebruikslimiet (VBB) ²	Cloud inbegrepen (VBB)	Security inbegrepen (FBB)	Roaming inbegrepen (MT) ³	WiFi hotspots/homespots ⁴
België								
Proximus	50	100	5	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Optioneel	Gedeeltelijk	1.000.000
Telenet	30	240	8	Gedeeltelijk	Nee	Gedeeltelijk	Nee	1.250.000
SFR	50	200	24	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Gedeeltelijk	Nee
Orange	16	200	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	Nee*
Base							Gedeeltelijk	Nee*
Voo	50	100	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Nee	Nee	1.200.000
EDPNet	4	200	8	Nee	Nee	Ja		Nee
United Telecom	70	70	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Belcenter	0,256	100	4	Nee	Nee	Optioneel		Nee
Colt	1	40	Niet vermeld	Niet vermeld	Niet vermeld	Niet vermeld		Nee
Frankrijk								
Orange	15	1000	24	Nee	Gedeeltelijk	Nee	Gedeeltelijk	4.000.000
SFR	20	800	8	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	4.000.000
Bouygues	2	200	4	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
Free	15	1000	Niet vermeld	Nee	Nee	Optioneel	Gedeeltelijk	4.000.000
Numericable	100	800	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja		Ja
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	1	100	24	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	40.000
United Internet (1&1)	16	1000	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee
Unity Media	10	400	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee	Nee
Vodafone	3	1000	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Nee	Gedeeltelijk	1.000.000
O2	2,3	1000	8	Gedeeltelijk	Ja	Optioneel	Gedeeltelijk	3.000
Base							Nee	Nee*
Kabel Deutschland	10	200	5	Nee	Gedeeltelijk	Optioneel		1.000.000
Nederland								
KPN	20	500	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
Ziggo	6	500	4	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	2.000.000
Tele2	20	100	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee
Vodafone	20	500	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee*
T-Mobile							Gedeeltelijk	Nee*
VK								
BT	17	76	24	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Nee	5.000.000
TalkTalk	17	76	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
EE	17	76	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	5.000.000
O2							Gedeeltelijk	Ja
Vodafone	17	76	Niet vermeld				Gedeeltelijk	5.000.000
3 UK							Gedeeltelijk	Nee*
Virgin Media	50	300	24	Nee	Gedeeltelijk	Ja	Nee	22.000
Sky	17	38	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Ja		Ja

¹Verwijst naar geadverteerde downloadsnelheid

²Ongelimiteerd verbruik voor vast breedband kan onderhevig zijn aan een "fair use policy" en/of bepaalde beperkingen op het dataverkeer.

³Als roaming "gedeeltelijk" is inbegrepen, betekent dit dat sommige formules standaard roaming aanbieden i.p.v. als optie.

Het kan hier gaan om roaming voor spraak, sms- en/of dataverkeer. Andere beperkingen kunnen ook van toepassing zijn (bijv. enkel roaming binnen Europa).

⁴Het aantal hotspots/homespots is nationaal.

*Voor (zuivere) mobiele operatoren kan het aanbieden van uitgebreide wifidiensten niet opportuun/rendabel zijn.

NB: Wanneer een element als "gedeeltelijk" wordt weergegeven, duidt dit erop dat het niet in alle tariefplannen beschikbaar is.

Belangrijkste observaties

Bijna alle operatoren bieden hogesnelheidsdiensten aan die de voor deze studie gedefinieerde behoeften van de bedrijven volledig beantwoorden. Operatoren in Frankrijk en Duitsland bieden de diensten met de hoogste snelheden (to 1 Gbps).

Hoewel het nuttig kan zijn om de snelheid van verschillende operatoren in verschillende landen te vergelijken, is het belangrijk om op te merken dat diensten met hogere geadverteerde snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in een bepaald land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) bijvoorbeeld wijdverspreid in het land maar dat is echter niet altijd het geval in andere landen.⁸

Informatie over hersteltijden is vaak niet beschikbaar of niet duidelijk vermeld, wat een probleem kan zijn voor businessgebruikers. Aangezien vele bedrijven met één gebruiker vaak goedkopere particuliere diensten zullen gebruiken, kan het zijn dat zij over minder informatie beschikken over hoe lang het zal duren voor een dienst wordt hersteld in geval er zich een storing voordoet en dergelijke hersteltijden kunnen langer zijn. Het bedrijf met één gebruiker zal moeten overwegen om hierop in te boeten in ruil voor goedkopere diensten.

Gebruiksplafonds worden nog steeds behoorlijk wijdverspreid gebruikt hoewel geen enkele operator ze opneemt in zijn hele portfolio. En vaak hebben diensten met een plafond vrij veel marge waardoor de behoeften van een business doorgaans gedekt zijn. Hier vormen diensten met licht gebruik die maar kleine marges laten en zich richten op een zeer specifiek soort van gebruik de uitzondering. Diensten met een plafond komen meer voor in België en Duitsland.

Clouddiensten worden door de ene operator wel opgenomen en door de andere niet, er is geen coherente aanpak binnen de landen. Voor sommige operatoren is het een optimale add-on terwijl het voor andere deel uitmaakt van het standaardpakket van een of meer aanbiedingen.

Beveiliging is vaak inbegrepen in de totale kosten als deel van vaste-breedbandaanbiedingen hoewel een aantal operatoren beveiligingssoftware (zoals Norton of McAfee) zullen aanbieden tegen een bijkomende maandelijkse vergoeding (doorgaans een paar euro per pc bijvoorbeeld). Beveiligingssoftware omvat antivirussoftware en spyware en biedt bescherming voor de pc wanneer gesurft wordt op internet.

Afhankelijk van de operator wordt roaming opgenomen in een aanbod. Roaming hier dekt telefonie, data en/of sms. Veel operatoren hebben steeds vaker aanbiedingen in hun portfolio dat een element van roaming bevat. Dit zijn doorgaans duurdere plannen maar ze worden steeds meer beschikbaar voor zowel particuliere als professionele gebruikers. Roaming in Europa wordt vaker aangeboden dan andere bestemmingen, zoals kan verwacht worden.

⁸ Bijkomende informatie over dekking kan worden verkregen van de reguleringsinstanties in de landen afzonderlijk, maar dit kan leiden tot verschillen in details zoals informatie per type van technologie of bij een minimale snelheid vastgelegd voor NGA.

Operatoren gebruiken nog steeds roamingpakketten als opties of rekenen roamingkosten op basis van gebruik aan. Opmerkelijk is dat drie operatoren in het VK al hun contractuele klanten roaming toestaan binnen hun voetafdruk, op basis van hun contractuele marges.

Toegang tot hotspots en homespots vindt steeds meer ingang waarbij veel van de grotere en dominantere operatoren toegang bieden tot hotspotdiensten zoals FON of de cloud, ofwel gratis ofwel tegen een vaste vergoeding.

Een bijkomende factor die belangrijk kan zijn om te beschouwen, en die niet wordt weergegeven in de tabel, is die van de contractduur en deze zal variëren per studieland. Om het goedkoopste aanbod te krijgen moet een businessgebruiker vaak een contract tekenen voor verschillende jaren en een dergelijk contract kan al dan niet flexibel zijn, bijvoorbeeld om te upgraden of om het contract op korte termijn op te zeggen. In België kunnen tal van contracten met onmiddellijke ingang worden opgezegd.

Wijzigingen sinds 2015

De niet-prijsgerelateerde factoren die het meest ingrijpend zijn gewijzigd sinds 2015 zijn:

- beloofde downloadsnelheden voor vast breedband: tal van operatoren hebben deze opgetrokken. 1 Gbps-diensten zijn nu beschikbaar in zowel Frankrijk als Duitsland, bij verschillende operatoren. Voor sommige operatoren zijn de snelheden in België toegenomen, met een maximale downloadsnelheid van 240 Mbps (op het moment dat de gegevens werden verzameld),
- Inclusie van roaming voor mobiele telefonie: er is een toenemend aantal aanbiedingen dat een element van internationale roaming heeft in vergelijking met vorig jaar. Enkele roamingelementen, ofwel telefonieoproepen, sms'en of data (of alle drie) zullen vaak inbegrepen zitten in duurdere aanbiedingen. Er zullen vaak beperkingen opgelegd worden, inclusief een beperking op plafonds, of geografische beperkingen - bijvoorbeeld enkel binnen de EU, of enkel naar het thuisland.

Andere niet-prijsgerelateerde factoren hebben veel meer beperkte veranderingen ondergaan in 2015.

8 Besluit

De telecommunicatiekosten waarmee de Belgische bedrijven worden geconfronteerd zijn - in vergelijking met de andere studielanden - het voorbije jaar geëvolueerd van gemiddeld naar eerder duur, voornamelijk als gevolg van prijsverminderingen in andere landen. Er dient te worden opgemerkt dat de landenrangschikking varieert naargelang van het bedrijfstype en of het de goedkoopste operator betreft of het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.⁹

De landenrangschikkingen voor beide resultaatstypes worden getoond in de twee onderstaande tabellen.

Figuur 48: Landenrangschikking voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod, goedkoopste operator

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8
België	3	3	4	5	4	1	2	3
Frankrijk	1	1	1	1	2	4	3	2
Duitsland	5	4	5	4	5	5	5	5
Nederland	4	5	3	3	1	3	4	4
VK	2	2	2	2	3	2	1	1

Figuur 49: Landenrangschikking voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod, gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8
België	5	4	4	5	1	3	4	4
Frankrijk	1	1	1	1	4	4	3	3
Duitsland	3	5	3	4	5	5	5	5
Nederland	4	3	5	3	2	1	1	1
VK	2	2	2	2	3	2	2	2

Landenrangschikkingen geven echter niet altijd het volledige plaatje weer en moeten samen met de relatieve kosten van de studielanden worden beschouwd. In sommige gevallen is er een klein onderling verschil in de totale telecommunicatiekosten in termen van absolute bedragen, hetgeen slechts een klein procentueel verschil vertegenwoordigt. Dit wordt hieronder geïllustreerd, wat het resultaatstype "gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren" betreft:

- Eenmanszaak op een vaste locatie (B1): Het verschil in kosten tussen Nederland (4e) en België (5e) bedraagt minder dan € 1, wat betekent dat België slechts 1,4% duurder is.
- Mobiele professional type 1 (B3): België staat op de 4e plaats. Het verschil in kosten tussen Duitsland (3e) en Nederland (5e) is echter minder dan € 3 op een totaal van communicatiekosten van ongeveer € 65.

⁹ Wanneer in dit rapport wordt verwezen naar het goedkoopste aanbod (bedrijfstypes 1 tot 4), is dat gebaseerd op de goedkoopste operator binnen elk land, rekening houdend met berekeningen voor zowel enkelvoudige diensten als multiplay. Voor bedrijfstypes 5 tot 8 is het goedkoopste aanbod louter gebaseerd op berekeningen voor enkelvoudige diensten, aangezien multiplay geen relevant aanbod vormt voor dit soort van organisaties.

- Groothandelszaak (B6): België bekleedt de 3e plaats in de rangschikking, maar is slechts iets meer dan 2% duurder dan het VK dat op de 2e plaats staat.
- Lokaal productiebedrijf (B7): België staat op de 4e plaats, maar is nauwelijks meer dan 2% duurder dan Frankrijk dat op de 3e plaats staat.

Het verschil in kosten tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, weerspiegelt de mate van spreiding (in termen van kosten) van concurrerende aanbiedingen in een land. Voor België in het bijzonder, constateren we voor drie van de acht bedrijfstypes een verschil in de rangschikking van twee of meer plaatsen tussen deze resultaatstypes. Gelet hierop, kan gesteld worden dat het belangrijk is voor bedrijven om te vergelijken om zich ervan te vergewissen dat ze binnen het gamma van individuele concurrerende aanbiedingen het best mogelijke aanbod kiezen, hetgeen tot beduidende besparingen kan leiden.

- Voor de eenmanszaak op een vaste locatie is het goedkoopste aanbod gebaseerd op een multiplay combinatie dewelke besparingen kan opleveren van bijna 30% ten opzichte van de bedrijven die de diensten afzonderlijk kopen (voor het resultaatstype goedkoopste operator). Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren vormt de aankoop van enkelvoudige diensten een goedkoper alternatief, aangezien de multiplayaanbiedingen van andere providers veel minder competitief zijn. Voor dit bedrijfstype is de keuze van de operator essentieel om kostenbesparingen te verwezenlijken. Multiplay is een goede optie maar niet bij alle operatoren. Voor de aankoop van enkelvoudige diensten is het kostenverschil tussen de 3 goedkoopste providers niet beduidend.
- Voor de groothandelszaak kent België het grootste verschil tussen de aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, nl. - € 168. Een groot deel van dat verschil is te wijten aan de dienst vaste telefonie, waarvoor er een zeer concurrerend aanbod beschikbaar is. Het verschil in kosten voor mobiel breedband is eveneens relatief groot, hoewel de impact minder doorslaggevend is aangezien mobiel breedband een relatief klein aandeel heeft in het totaal.
- Het lokaal productiebedrijf bekleedt de 2e plaats voor het aanbod van de goedkoopste operator en de 4e plaats voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. Net zoals bij de groothandelszaak, kent België het grootste verschil tussen het goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste. Een groot deel van dit verschil is ook in dit geval te wijten aan de brede spreiding van prijzen voor vaste telefonie over de operatoren. Het verschil in kosten voor mobiel breedband is veel groter dan dat voor vaste telefonie, in procentuele termen. Ten aanzien van de totale telecommunicatiekosten is dit verschil echter minder significant.

Bedrijfstypes die meer gebruik maken van mobiele communicatie, bekleden doorgaans een lagere positie in de landenrangschikking, gelet op het feit dat in het bijzonder de Belgische prijzen voor mobiele data duur zijn in vergelijking met de andere studielanden. Dit komt het beste naar voren in de rangschikkingen voor de mobiele professionals type 1 en 2, voor zowel de goedkoopste als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, waarbij België ofwel het duurste of het tweede duurste land is als gevolg van de dominantie van mobiele communicatie voor deze bedrijfstypes en, bij uitstek het grote verbruik van mobiele data - zowel via mobiele telefoons als via tablet of PC. Net als in de andere studielanden neemt de vraag naar mobiele data toe in België. Wat het aanbod betreft, heeft het maximale downloadvolume in de buurlanden sinds vorig jaar een veel grotere toename gekend dan in België, terwijl dit niet gepaard ging met een evenredige toename van de prijs. Zowel de vraag, de downloadvolumes als de prijzen van de diensten zelf, zijn in België minder geëvolueerd.

Voor particuliere gebruikers wordt vaste telefonie vaak beschouwd als een minder kritische dienst (in vergelijking met mobiele telefonie en vast breedband) maar toch maakt het nog een belangrijk deel uit van het portfolio van tal van businessdiensten. België presteert relatief goed op het vlak van vaste telefonie met hogere gebruiksniveaus. De beschikbaarheid van aantrekkelijk geprijsde packs voor internationale gesprekken die sommige operatoren in België aanbieden, speelt in het voordeel van bedrijfstypes met een hoog gebruik van internationale gesprekken aangezien op die manier de tarieven per minuut, die anders worden aangerekend, kunnen omzeild worden.¹⁰

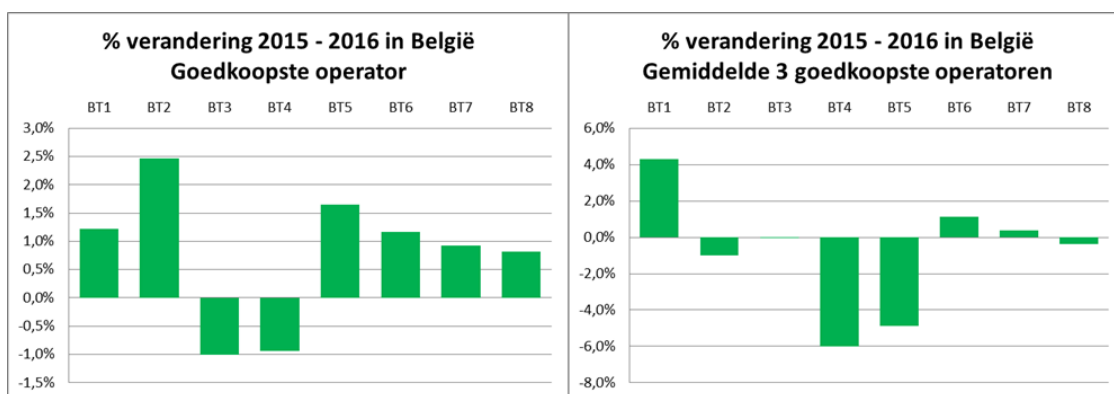
Wat vast breedband betreft, bekleedt België een erg gunstige positie wanneer we de bedrijfstypes 1 tot 4 (bedrijven met één gebruiker) en het resultaatstype “gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren” bekijken, met België als goedkoopste land (op basis van enkelvoudige aanbiedingen). Voor deze bedrijfstypes worden ook residentiële breedbanddiensten in beschouwing genomen, die vaak goedkoper zijn dan businessbreedbandaanbiedingen en die op zich competitief geprijsd zijn in België. Voor het aanbod van de goedkoopste operator bekleedt België een mindere positie in de landenrangschikking, maar het verschil in prijs met drie van de vier andere landen blijft doorgaans beperkt tot enkele euro. Frankrijk profileert zich als het goedkoopste land. Voor bedrijven met meerdere gebruikers (bedrijfstypes 5 tot 8) zijn de prijzen van vaste breedbanddiensten in België minder competitief dan in de andere studielanden. Wanneer we naar het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren kijken, bevindt België zich in de middenmoot, terwijl het voor het aanbod van de goedkoopste operator het duurste land is. Deze minder gunstige positie komt doordat voor dergelijke bedrijven enkel de businessbreedbanddiensten worden beschouwd, en deze zijn doorgaans duurder in België in vergelijking met de andere studielanden.

¹⁰ De resultaten van 2015 werden aangepast om de beschikbaarheid van een optie voor internationale oproepen te weerspiegelen die niet aan bod kwam in het verslag van vorig jaar. Dat heeft de relatieve positie van België voor die bedrijfstypes met een groot aandeel van internationale vaste telefonie verbeterd. Voor de bedrijfstypes in kwestie, t.t.z. type 6 en 8, komt België in de middenmoot voor vaste telefonie in 2016. Dit doet niks af aan de vaststelling dat belkosten per minuut voor internationaal vast verkeer vanuit België doorgaans aan de hoge kant zijn.

Het is interessant om op te merken dat multiplay voor de bedrijfstypes 1-4 niet de goedkoopste manier is om diensten af te nemen in België, ongeacht het resultaatstype, met uitzondering van de eenmanszaak op een vaste locatie (enkel voor de goedkoopste operator). In de andere studielanden zorgt multiplay vaak voor kostenbesparingen ten opzichte van de aankoop van enkelvoudige diensten en dit voor alle resultaatstypes¹¹. Deze studie brengt ook de kosten van twee pure bundeltypes¹², zonder bijkomende enkelvoudige diensten, in beeld. Wat dergelijke producten betreft, zijn Belgische operatoren duurder dan in andere landen waar dit type van aanbod beschikbaar is. In het kader van deze studie maken we abstractie van bepaalde niet-prijsgerelateerde voordelen zoals deze kunnen ervaren worden door klanten met betrekking tot het aankopen van gebundelde producten (bijv. het gemak van een single point of contact).

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie in telecommunicatiekosten voor de acht Belgische bedrijfstypes sinds 2015.

Figuur 50: Verandering in telecommunicatiekosten voor Belgische bedrijven sinds 2015



* Voor de bedrijfstypes 5-8 zijn de veranderingen uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige aanbiedingen

De prijswijzigingen die werden vastgesteld voor de acht bedrijfstypes in België t.o.v. 2015, betreffen zowel prijsstijgingen als -dalingen en zijn, voor de meeste bedrijfstypes, matig en binnen de grenzen van wat typisch mag worden verwacht - t.t.z. tot 6% in elke richting (en vaak minder). Voor het goedkoopste aanbod, met uitzondering van bedrijfstypes 3 en 4, de twee mobiele professionals, zijn de kosten toegenomen sinds 2015. Deze verhogingen waren weliswaar bescheiden; de grootste toename noteren we voor de thuiswerkende professional, die een kostenstijging kende van 2,5% t.o.v. 2015. Voor de mobiele professionals type 1 en 2 daalden de prijzen ongeveer met 1%. Voor het gemiddelde van de 3 operatoren namen de kosten voor de eenmanszaken op een vaste locatie met iets meer

¹¹ We verwijzen naar deel 3.8 voor meer achtergrond over het begrip multiplay, zoals gebruikt in deze studie. Multiplay omvat een combinatie van twee of meer communicatiediensten waaraan bijkomende enkelvoudige diensten kunnen worden toegevoegd in gevallen waar de bundel niet de volledige businessbehoefte dekt. Een multiplay resultaat kan aanbiedingen van verschillende operatoren omvatten - vb. een double play met vast breedband en vaste telefonie aangeboden door operator X, een afzonderlijke dienst voor mobiele telefonie verstrekt door operator Y en een afzonderlijke mobiele-breedbanddienst aangeboden door operator Z.

¹² Een double play aanbod met vast breedband en vaste telefonie enerzijds en een triple play aanbod (vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie) anderzijds.

dan 4% toe, terwijl de kosten voor de mobiele professional type 2 en de kleinhandelszaak respectievelijk met 6% en 5% daalden. De andere bedrijfstypes kenden veel kleinere veranderingen - de kosten voor zowel de groothandelszaak en het lokaal productiebedrijf stegen licht (tot 1%) terwijl de kosten voor de resterende bedrijfstypes licht daalden (opnieuw tot 1%). Het is van belang om hierbij in gedachten te houden dat een verandering in de resultaten van een bepaald bedrijfstype t.o.v. de vorige editie van deze studie, het samengestelde resultaat is van veranderingen van aparte diensten. Die kunnen op dezelfde manier wijzigen; ze kunnen bijvoorbeeld allemaal stijgen of allemaal dalen. In andere gevallen kunnen prijsstijgingen voor bepaalde diensten worden gecompenseerd door prijsdalingen van andere.

Wat de veranderingen in de landenrangschikkingen betreft, handhaaft België - op basis van de aanbiedingen van de goedkoopste operatoren - zijn positie voor 3 van de 8 bedrijfstypes, namelijk de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2) en de groothandelszaak (bedrijfstype 6). Voor de resterende bedrijfstypes gaat België er één plaats op achteruit, met uitzondering van de kleinhandelszaak, die drie plaatsen is achteruitgegaan. Deze meer uitgesproken wijziging voor dit bedrijfstype en dit resultaatstype in het bijzonder, verhult het feit dat de prijzen binnen de middengroep van landen, inclusief België, heel nauw bij elkaar aanleunen.

Wanneer we de wijziging in de rangschikking bekijken sinds 2015 voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, zien we geen verandering voor slechts één van de acht bedrijfstypes; namelijk de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). Alle andere bedrijfstypes daalden één plaats, met uitzondering van de eenmanszaak op een vaste locatie, die twee plaatsen daalde.

Op het vlak van niet-prijsgerelateerde elementen, zijn de twee voornaamste wijzigingen sinds vorig jaar in alle landen de toename in geafficheerde downloadsnelheden voor vaste-breedbanddiensten en de toegenomen opname van een roamingelement in mobiele-telefonieaanbiedingen.

Einde van het rapport

Bijlage A: Methodologie

A Methodologie

A1 Overzicht

De studie gebruikt een korvenmethode om de telecommunicatielasten betaald door acht soorten van businessentiteiten die zijn samengesteld om verschillende combinaties van diensten en gebruiksniveaus te vertegenwoordigen. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee brede groepen, afhankelijk van hoeveel actieve gebruikers van de dienst er zijn.

- Bedrijfstypes 1 tot 4 beschouwen de eenmanszaken ("SoHo-zaken" ofwel Single Office/Home Office), met inbegrip van de thuiswerkende professional en twee types van mobiele professionals.
- Bedrijfstypes 5 tot 8 beschouwen bedrijfstypes met veelvoudige gebruikers, van 5 tot 50 gebruikers ("kmo's"), inclusief kleinhandelszaken, lokale handelszaken, lokale productiebedrijven en lokale dienstverlenende bedrijven.

De analyse bekijkt de kosten voor elk bedrijfstype wanneer diensten afzonderlijk worden aangekocht om de communicatievereisten van het bedrijf te bepalen, alsook de kosten voor multiplayaanbiedingen (met enkelvoudige diensten indien het multipleplayaanbod niet alle zakelijke behoeften dekt). Een multiplayaanbod wordt gedefinieerd als een set van twee of meer communicatiediensten die samen worden verkocht (als een gebundeld aanbod) van een operator, doorgaans tegen een lagere prijs dan wanneer de diensten afzonderlijk worden gekocht bij dezelfde operator.

Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor bedrijven met meerdere gebruikers, wordt geen rekening gehouden met multiplayaanbiedingen in de berekening of de resultaten voor kmo's (bedrijfstypes 5-8).

A2 Het concept "bedrijfstype"

Een belangrijk deel van de studiemethode is het concept van "bedrijfstypes"¹³, waarbij alle telecommunicatiedienstenbehoeften van alle gebruikers en de bijbehorende kosten worden gedekt. Voor elk bedrijfstype werden korven van enkelvoudige diensten bepaald om te tonen hoe elke dienst wordt gebruikt binnen dat bedrijf.

De volgende telecommunicatiediensten ("diensten") worden gedekt binnen de studie:

- Vaste telefonie VT (PSTN, VoIP)
- Mobiele telefonie MT (inclusief sms en dataverbruik telefoon)
- Vast breedband VBB (via DSL, kabel, glasvezel)
- Mobiel breedband MBB (gebaseerd op gebruik van een laptop/tablet/dongelmodem)

¹³ Het concept was oorspronkelijk ontwikkeld voor "huishoudens", waarbij de door een huishouden gebruikte telecommunicatiediensten werden geanalyseerd, inclusief televisiediensten.

Wat betreft de aanbiedingen van telecommunicatiediensten kijkt de benchmarkingmethode afzonderlijk naar zowel de bovenstaande enkelvoudige diensten als bundels/combinatie van twee tot vier verschillende diensten. Met gebundelde diensten, om het plaatje af te maken, wordt bedoeld een multiplay- of een gebundelde aanbieding die niet beantwoordt aan alle behoeften van een bedrijf uitgebreid met de goedkoopst mogelijke enkelvoudige diensten op de markt, van welke operator dan ook.

De tabel hieronder beschrijft in brede termen de telecommunicatiebehoeften voor elk bedrijfstype dat werd gedefinieerd ten behoeve van deze studie, die de typische Belgische context weerspiegelen.

Figure 1: Vereisten van communicatiediensten voor de geïdentificeerde bedrijven

	VBB	MBB	VT nat	VT int	MT	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste locatie	Laag		Laag lok		Laag	Laag	Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog Nat	Hoog	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Medium	Hoog	50

Laag, medium en hoog duiden op de gebruiksniveaus per gebruiker
Voor vaste spraak: lok betekent hoofdzakelijk lokaal gebruik, nat betekent hoofdzakelijk nationaal (langeafstands)gebruik
Het aantal mobiel-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.
X3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen
2% van het mobiele spraakverkeer is toegewezen aan internationale gesprekken

Elk bedrijfstype stelt een of meer mensen tewerk die telecommunicatiegebruikers zijn. Merk op dat het aantal werknemers niet (noodzakelijk) gelijk is aan het aantal gebruikers zodat Bedrijfstype 7 bijvoorbeeld, het "lokale productiebedrijf" 50 werknemers heeft maar slechts 10 die actief telecommunicatie gebruiken.

Het gemiddelde Belgische gebruikersprofiel wordt geïdentificeerd als "medium" gebruik. Profielen voor lager en hoger gebruik worden gedefinieerd ten opzichte van dit medium profiel, met gebruikersniveaus die typisch 1/3 (voor "laag") en een drievoud (voor "hoog") zijn van het medium gebruik.

A3 Profielen per dienst

Voor elk van de vier diensten wordt een samenvatting gegeven van hoe elk bedrijfstype de dienst gebruikt. Alle gebruik wordt per maand gespecificeerd. Bedrijfstypes 1 tot 4 verwijzen naar een eenmanszaak, terwijl de types 5 tot 8 duiden op een KMO.

Figure 2: Vereisten voor vaste telefonie per bedrijfstype

	Vaste telefonie	Gebruikers	Profiel	Totaal oproepen	Lokaal %	Nationaal %	F2M %		Intn %			Duur F2F	Duur F2M	Duur int.
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	VT Laag lokaal / Geen int.	40	50%	25%	25%		0%			3,0	3,0	3,0
2	Thuiswerkende professional	1	VT Afz. Medium Nationaal / Medium	120	23%	45%	23%		9%			4,0	4,0	4,0
3	Mobiele professional type 1													
4	Mobiele professional type 2													
5	Kleinhandelszaak	5	VT Medium Lokaal / Laag int.	90	49%	23%	23%		5%			2,0	2,0	2,0
6	Groothandelszaak	10	VT Hoog Nationaal / Hoog int.	180	22%	49%	16%		13%			4,0	4,0	4,0
7	Lokaal productiebedrijf	10	VT Hoog Lokaal / Laag int.	180	54%	25%	16%		5%			4,0	4,0	4,0
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	50	VT Hoog Lokaal / Hoog int.	180	49%	22%	16%		13%			4,0	4,0	4,0

Figure 3: Vereisten voor mobiele telefonie per bedrijfstype

	Mobiele telefonie	Gebruikers	Profiel	Totaal oproepen	Vast %	On-net %	Off-net %	Voicemail	Int. %	Sms	Data GB	Duur M2F	Duur M2M	Duur Int.
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	MT Laag (per gebruiker)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,2	2,1	2,1	2,1
2	Thuiswerkende professional	1	MT Laag (per gebruiker)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,8	2,1	2,1	2,1
3	Mobiele professional type 1	1	MT Medium (per gebruiker)	100	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,8	2,3	2,3	2,3
4	Mobiele professional type 2	1	MT Hoog (per gebruiker)	250	17%	40%	39%	2%	2%	60	2,5	2,5	2,5	2,5
5	Kleinhandelszaak	5	MT Medium (5 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,2	2,1	2,1	2,1
6	Groothandelszaak	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	0,8	1,8	1,8	1,8
7	Lokaal productiebedrijf	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	2,5	1,8	1,8	1,8
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	50	MT Medium (50 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	60	2,5	2,3	2,3	2,3

Figure 4: Vereisten voor vast breedband per bedrijfstype

	Vast breedband	lijnen	Profiel	Minimumsnelheid Mbps	Data GB	Uren
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	VBB Laag (per lijn)	10	50	80
2	Thuiswerkende professional	1	VBB Medium (per lijn)	15	100	240
3	Mobiele professional type 1	1	VBB Laag (per lijn)	10	50	80
4	Mobiele professional type 2	1	VBB Laag (per lijn)	10	50	80
5	Kleinhandelszaak	1	VBB Medium (per lijn)	30	100	240
6	Groothandelszaak	1	VBB Medium (per lijn)	30	100	240
7	Lokaal productiebedrijf	1	VBB Medium (per lijn)	30	100	240
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	3	VBB Medium (per lijn)	30	100	240

Figure 5: Vereisten voor mobiel breedband per bedrijfstype

	Mobiel breedband	Gebruikers	Profiel	Minimumsnelheid Mbps	Data GB	Uren	Aantal dagen gebruik
1	Eenmanszaak op een vaste locatie						
2	Thuiswerkende professional	1	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,6	20	20
3	Mobiele professional type 1	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	4	20	20
4	Mobiele professional type 2	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	4	20	20
5	Kleinhandelszaak	3	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,6	20	20
6	Groothandelszaak	5	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,6	20	20
7	Lokaal productiebedrijf	5	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,3	5	10
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	25	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,3	5	10

A4 De Belgische korven

De voornaamste doelstelling van de studie bestaat erin om prijzen in België te beoordelen tegenover prijzen in andere landen. Voor dit soort van analyse is het aangewezen om typische Belgische gebruikspatronen te hanteren. Wanneer we internationale profielen zouden gebruiken (bv. OESO-korven), zouden de resultaten moeilijk herkenbaar zijn vanuit een Belgisch perspectief en niet voldoende relevant zijn voor de Belgische markt. Door gebruik te maken van Belgische korven weerspiegelen de resultaten in feite wat een Belgisch bedrijf zou betalen als het in een ander land actief zou zijn.

Een voorbehoud hierbij is dat de resultaten voor andere landen op basis van de Belgische patronen niet correct zullen zijn zoals gezien door de consumenten in die landen, maar dat is hier niet het doel. Indien de Belgische profielen worden toegepast op de tarieven in het VK, zal dit resultaten opleveren alsof een Belgische zaak zou verhuizen naar het VK en daar de diensten op dezelfde wijze zou gebruiken als in België. De effectieve kosten zullen dus vergelijkbaar zijn met deze in België maar niet noodzakelijk optimaal voor de Britse markt. Het is niet mogelijk om een compleet neutrale vergelijking te maken, aangezien gebruikspatronen en prijzen gerelateerd zijn in een bepaalde markt. Hier wordt echter wel rekening mee gehouden bij de herziening van de resultaten. Dit is de beste manier om prijenniveaus te tonen in andere landen vanuit het oogpunt van een gegeven specifiek land.

Gelieve op te merken dat resultaten van een nationale korf zullen wijzigen van studie tot studie. Dit betekent dat de resultaten van deze BIPT-studie die Belgische korven gebruikt, niet vergelijkbaar zijn met de resultaten van bv. een Ofcom-studie die Britse korven gebruikt, ook al is de werkwijze dezelfde. Dit komt doordat de typische gebruikspatronen doorgaans verschillen van markt tot markt. De Belgische korven werden ontwikkeld op basis van statistieken afkomstig van het BIPT en Belgische operatoren. Niet alle korven worden effectief gebruikt door de 8 bedrijfstypes, maar ze worden in de tabellen hieronder getoond om volledig te zijn. Er is ook bijkomende informatie te vinden over de spreiding van oproepen enz. in de onderstaande korf-definities. .

Zoals reeds eerder in deze bijlage vermeld, hebben bedrijfstypes 1 tot 4 betrekking op eenmanszaken, terwijl KMO's (kleine en middelgrote ondernemingen) worden vertegenwoordigd door bedrijfstypes 5 tot 8. Er zijn drie korven voor vaste telefonie voor laag, medium en hoog gebruik, elk gebaseerd op de voornaamste focus van de spraakoproepen. Alle weergegeven data worden uitgedrukt per gebruiker.

Figure 6: Belgische vaste-telefoniekorven

Type korf	Spraakoproepen EZ Totaal aantal oproepen/maand	Spraakoproepen KMO Totaal aantal oproepen/maand
Laag gebruik	40	30
Medium gebruik	120	90
Hoog gebruik	240	180

Er zijn drie korven voor mobiele telefonie gebaseerd op laag, medium en hoog gebruik van spraak, sms-berichten en data. Alle weergegeven data worden uitgedrukt per gebruiker

Figure 7: Belgische mobiele-telefoniekorven

Type korf	Spraakoproepen EZ Totaal aantal oproepen/maand	Spraakoproepen KMO Totaal aantal oproepen/maand	Sms'en/ maand	Data (GB)/ maand
Laag spraak, laag sms/data	40	30	25	0,2
Medium spraak, laag sms/data	100	80	25	0,2
Hoog spraak, laag sms/data	250	160	25	0,2
Laag spraak, medium sms/data	40	30	60	0,8
Medium spraak, medium sms/data	100	80	60	0,8
Hoog spraak, medium sms/data	250	160	60	0,8
Laag spraak, hoog sms/data	40	30	120	2,5
Medium spraak, hoog sms/data	100	80	120	2,5
Hoog spraak, hoog sms/data	250	160	120	2,5

Er zijn drie basiskorven voor vast breedband, voornamelijk gevarieerd volgens snelheidsvereisten.

Figure 8: Belgische vaste-breedbandkorven

Type korf	Data gebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/maand	Minimumsnelheid (Mbps)
Laag gebruik	50	80	10
Medium gebruik	100	240	15
Hoog gebruik	300	240	30

Er zijn drie basiskorven voor vast breedband, voornamelijk gevarieerd in functie van de snelheidsvereisten.

Figuur 51: Belgische mobiele-breedbandkorven

Type korf	Data gebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/maand	Aantal dagen gebruik/maand
Laag gebruik	0,4	5	10
Medium gebruik	1,6	20	20
Hoog gebruik	4	20	20

A5 Keuze van de operatoren

De operatoren werden gekozen op basis van hun marktaandeel. Als basisregel geldt dat (per telecommunicatiedienst) de operatoren samen ten minste over 80% van het marktaandeel moeten beschikken. De operatoren worden per markt gerangschikt van groot naar klein en meegenomen in de benchmark tot de 80%-drempel bereikt wordt. Aangezien er weinig publieke informatie omtrent aandelen in de zakelijke markt beschikbaar is en er bovendien is vanuit gegaan dat bepaalde bedrijfstypes ook gebruik maken van residentiële producten, werd ervoor geopteerd om totale marktaandelen te gebruiken voor alle diensten en voor alle landen. De marktaandelen zijn gebaseerd op het aantal abonnees. Informatie over marktaandelen is vertrouwelijk en wordt bijgevolg niet opgenomen in het rapport

Aangezien België het primaire studieland is, werden ook tariefplannen verzameld voor de volgende nichespelers in de zakelijke markt.

- EDPNet
- 3 Stars Net
- United Telecom
- Belcenter
- Colt

Gelieve op te merken dat de tariefplannen van de voormelde nichespelers niet noodzakelijk zijn opgenomen in de resultaten.

De operatoren waarvoor informatie inzake tariefplannen werd verzameld voor elke dienst wordt hieronder opgelijst. Met uitzondering van vaste telefonie, waar wordt aangenomen dat een specifieke zakelijke lijn zal vereist zijn en daardoor zakelijke tariefplannen, werden zowel zakelijke als residentiële prijzen beschouwd, waar deze beschikbaar en gepubliceerd waren.

Figure 9: Operator- en dienstenoverzicht

	Vaste telefonie		Mobiele telefonie		Vast breedband		Mobiel breedband	
	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel
België								
Proximus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telenet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Orange	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓			✓	✓
EDPNet	✓	✓			✓	✓		
3 Stars Net	✓	✓						
United Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Belcenter					✓			
Voo		✓		✓		✓		
Colt	✓							
Frankrijk								
Orange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bouygues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Free	✓	✓		✓		✓		
Numericable	✓	✓		✓		✓		
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Internet (1&1)	✓	✓		✓	✓	✓		
Unity Media	✓	✓			✓	✓		
Vodafone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Base			✓	✓			✓	✓
Kabel Deutschland	✓	✓			✓	✓		
Nederland								
KPN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ziggo	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tele2	✓	✓		✓		✓		
Vodafone		✓	✓	✓		✓	✓	✓
T-Mobile			✓	✓			✓	✓
VK								
BT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TalkTalk	✓	✓			✓	✓		
EE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2			✓	✓			✓	✓
Vodafone	✓		✓	✓	✓		✓	✓
3 UK			✓	✓			✓	✓
Virgin Media	✓			✓	✓	✓		✓
Sky		✓			✓	✓		

Opm.: Hoewel prijzen voor residentiële vaste telefonie in de regel niet de analyse worden opgenomen, is het mogelijk dat zij toch opgenomen worden als vaste telefonie deel uitmaakt van een bundel (bv. met residentieel breedband).

NB. Wanneer een cel in het grijs wordt gemarkeerd, betekent dit dat geen informatie werd verzameld, ofwel omdat het buiten de overeengekomen lijst van operatoren valt ofwel omdat er geen gepubliceerde data beschikbaar zijn of omdat de dienst niet wordt aangeboden door de operator.

Gelieve op te merken dat niet alle operatoren voorkomen in de resultaten aangezien de diensten die ze verstrekken niet altijd in overeenstemming zijn met de korfvereisten. Over het algemeen zullen de goedkoopste resultaten, of een gemiddelde van een selectie van goedkoopste resultaten, worden gepresenteerd.

A6 Verdere methodologische beschouwingen

A6.1 Opname van residentiële tarieven

Voor bedrijven met maar één gebruiker kunnen residentiële diensten ook als relevant worden beschouwd. De residentiële diensten die voor dergelijke bedrijfstypes in aanmerking komen omvatten vast breedband, mobiele telefonie en mobiel breedband. Residentiële vaste telefonie als standalone dienst zal niet worden opgenomen, maar mogelijk wel als ze deel uitmaakt van een bundel met vast breedband.

Vaste breedband: Hoewel er een duidelijke afbakening is tussen residentiële en zakelijke diensten is er een sterke aanwijzing dat residentieel vast breedband uitgebreid wordt gebruikt door de zakenwereld; residentiële diensten werden daarom in beschouwing genomen. Voor bedrijven met meer dan één gebruiker wordt het gebruik van residentieel vast breedband niet als geldig beschouwd en voor deze bedrijfstypes worden enkel zakelijke vaste breedbanddiensten in beschouwing genomen.

Mobiele telefonie: Residentiële en zakelijke mobiele spraakdiensten lopen steeds meer in elkaar over doordat tal van individuen één telefoontoestel en één tarief gebruiken voor zowel residentieel als zakelijk gebruik. Bedrijven staan hun werknemers steeds vaker toe om hun eigen telefoon en tarief te gebruiken op de werkplaats (BYOD - Bring Your Own Device) - voornamelijk bij kleine en middelgrote zaken. Om deze reden is het belangrijk om naast zakelijke aanbiedingen ook rekening te houden met residentiële producten. Er wordt aangenomen dat prepaidaangeboden niet relevant zijn voor zakelijk gebruik, en deze worden dus niet opgenomen.

Mobiel breedband: Net zoals bij mobiele telefonie is er vaak weinig verschil tussen residentiële en zakelijke diensten voor kleine en middelgrote zaken. Voorts specificeren veel operatoren niet of de tarieven bedoeld zijn voor zakelijke of residentiële gebruikers en dus werden alle gepubliceerde aanbiedingen voor mobiel breedband voor de gespecificeerde operatoren opgenomen. Zowel pre- als postpaidaangeboden werden ingezameld voor mobiel breedband, aangezien deze vaak op een verschillende manier als voor mobiele telefonie (waarvan wordt aangenomen dat het uitsluitend postpaid is) worden gebruikt.

Vaste telefonie: Voor vaste telefonie worden enkel zakelijke prijzen beschouwd aangezien een zaak typisch een specifieke lijn voor zakelijk gebruik vereist. Residentiële prijzen worden opgenomen voor sommige operatoren daar waar ze deel uitmaken van een bundel met vast breedband.

A6.2 Sim-onlyprijzen vs. gesubsidieerde aanbiedingen

Hoewel de vereiste erin bestaat sim-onlyaanbiedingen op te nemen, kan dit de analyse zwaar beperken, en kan dit ertoe leiden dat sommige operatoren helemaal buiten de analyse vallen. Om ervoor te zorgen dat alle relevante operatoren worden beschouwd, werden ook prijzen voor plannen die een gesubsidieerde mobiele telefoon omvatten, opgenomen. In principe zou dit geen negatieve invloed mogen hebben op gelijk welke output aangezien dergelijke plannen enkel zullen verschijnen indien er geen (doorgaans goedkoper) simalternatief beschikbaar is. Er werd geen rekening gehouden met afzonderlijke kosten voor het mobiele toestel in de tarieven.

A6.3 Kortingen en promoties

Informatie inzake promoties en kortingen werd vergaard voor de volledigheid, maar ze zijn niet inbegrepen in de resultaten, in lijn met wat was overeengekomen voor de studies van 2014 en 2015.

A6.4 Hardware

Sommige hardwarekosten worden opgenomen in de benchmark, vb. modems of routers voor vast breedband. Informatie over dergelijke hardwarematige kosten (huurkosten en/of aankoopkosten) worden afzonderlijk opgenomen wanneer ze niet inbegrepen zijn in het maandelijkse abonnement. Toestellen voor vaste en mobiele telefonie zijn niet inbegrepen.

A6.5 Installatiekosten

Informatie over installatiekosten werd vergaard maar werd niet noodzakelijk opgenomen in de resultaten.

A6.6 Bundels met televisie

Aangezien televisie niet zit inbegrepen in de zakelijke profielen, werd doorgaans geen rekening gehouden met bundels die televisie omvatten. Indien het echter voor sommige operatoren, meer in het bijzonder kabeloperatoren, niet mogelijk is om telecomdiensten te kopen tenzij in combinatie met televisie, zijn sommige tarieven wel opgenomen om er rekening mee te houden. Waar dit het geval is, werd voor de meest elementaire televisiedienst gekozen, zonder add-ons of zenderpakketten, om ervoor te zorgen dat deze operatoren zijn inbegrepen.

A6.7 Internationale oproepen

Om ervoor te zorgen dat de benchmarkinganalyse niet te ingewikkeld wordt, wordt ervan uitgegaan dat internationale oproepen naar vaste netwerken gebeuren. Verder worden voor de internationale bestemmingen de oproepen van een vast of een mobiel toestel gelijkgesteld. Er wordt geen rekening gehouden met roaming aangezien het niet waarschijnlijk is dat hier een beduidend verschillend resultaat wordt voor gehaald per land.

De internationale bestemmingen van oproepen worden in de tabel hieronder weergegeven en het verkeer wordt verondersteld te zijn verdeeld in wisselende verhoudingen over deze landen. Aangezien een deel van deze informatie inzake spreiding van verkeer vertrouwelijk werd verstrekt, zijn de eigenlijke verhoudingen gebruikt voor de studie niet gepubliceerd in dit verslag.

Figure 10: Internationale bestemmingen van oproepen

Van/Naar -->	België	Frankrijk	Nederland	Duitsland	Italië	Marokko	Spanje	VK	VS	Japan
België										
Frankrijk										
Duitsland										
Nederland										
United Kingdom										

A6.8 Regionale aanbiedingen

Sommige operatoren, doorgaans (maar niet uitsluitend) kabeloperatoren kunnen uitsluitend regionale aanbiedingen verstrekken op basis van hun voornaamste dekkingsgebied. In deze studie wordt geen rekening gehouden met dergelijke regionale beschikbaarheid in die zin dat alle tariefplannen worden beschouwd in een bepaald land, zelfs als die niet beschikbaar zijn in het hele land. Met andere woorden, er werd geen rekening gehouden met de locatie van de businessklant om tariefplannen uit te sluiten die niet beschikbaar zijn op die locatie. Rekening houden met dergelijke beperkingen zou het model onnodig complex maken.

A6.9 Verschillen in definities van piekuren/daluren tussen operatoren

Er is geen correctie gemaakt om verschillen in piekuren aan te pakken aangezien finetuning tot op dit niveau erg complex is en om geen vergaande inzichten te verstrekken.

A6.10 Tariefplanopties

Breedbandtariefplannen die optioneel hogere downloadsnelheden en/of hogere datatransfervolumes als optie aanbieden, worden geregistreerd als twee afzonderlijke tariefplannen, i.e. het originele standaardplan alsook de meer uitgebreide versie met de optie.

A6.11 Afschrijving en looptijd contract

De algemene afschrijvingsperiode van gelijk welke eenmalige kosten wordt gedefinieerd in elke korf, en wordt normaal ingesteld op 5 jaar voor vaste telefonie, 3 jaar voor vast breedband en mobiele telefonie en 1 jaar voor mobiel breedband. Dit is in overeenstemming met de OESO-korfdefinities.

Informatie over de looptijd van contractperiodes werd ingewonnen voor elke dienst. In de analyse staat de filter voor de looptijd van het contract op "gelijk welke", aangezien de voorkeur in de data uitgaat naar de langste contractduur. Dit zal normaal de laagste prijs geven.

A6.12 Lijnhuur

Voor vast breedband en vaste telefonie kan er een probleem zijn met dubbele telling van de lijnhuur bij gebundelde diensten. Daarom wordt lijnhuur doorgaans uitgesloten voor vaste-breedbandelementen van een bundel, en eerder opgenomen in de bundelprijs.

Bijlage B: Additionele resultaten

B: Additionele resultaten

Dit deel geeft voor elk bedrijfstype de gedetailleerde resultaten per resultaatstype weer, alsook gedetailleerde rangschikkingen.

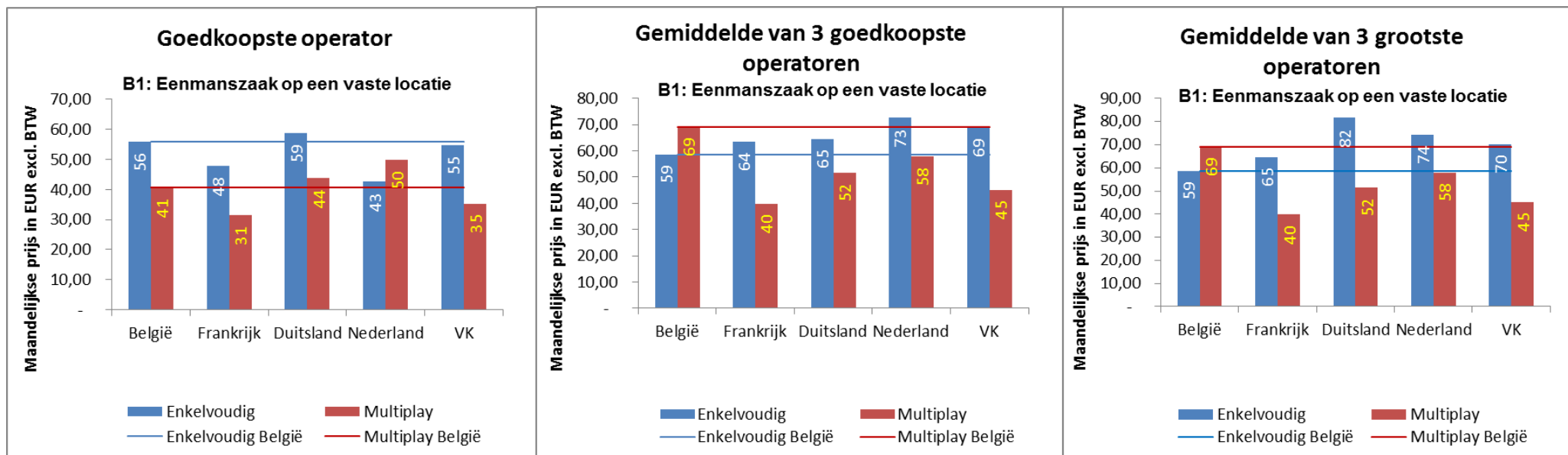
De eerste grafiek toont de resultaten voor de goedkoopste operator, het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren, met de resultaten afzonderlijk voor enkelvoudige diensten en multiplay waar van toepassing (bedrijfstypes 1-4; voor bedrijfstypes 5-8 worden enkel de resultaten voor enkelvoudige diensten gegeven).

De tweede grafiek toont de landenrangschikkingen voor elk van de hiervoor vermelde resultaatstypes en omvat eveneens de rangschikking voor het (algemeen) goedkoopste aanbod.

De derde grafiek toont de resultaten voor de uitgesplitste enkelvoudige diensten. Ook hier worden de resultaten weergegeven voor de 3 resultaatstypes: voor de goedkoopste operator, gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren.

B.1.1: Eenmanszaak op een vaste locatie

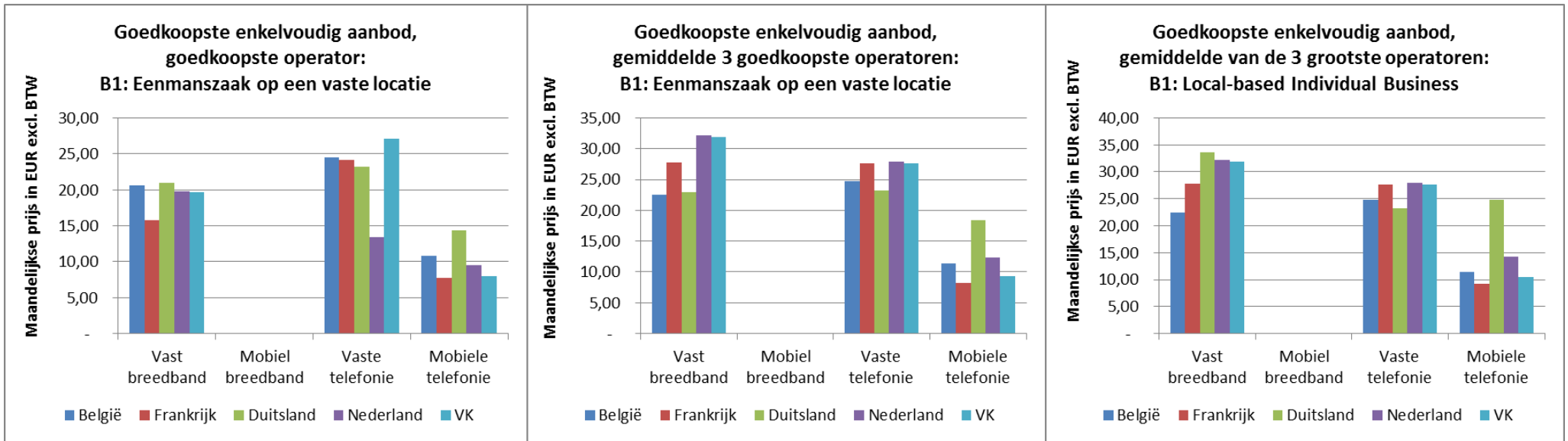
Figuur 52: Resultaten voor enkelvoudige en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie



Figuur 53: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie

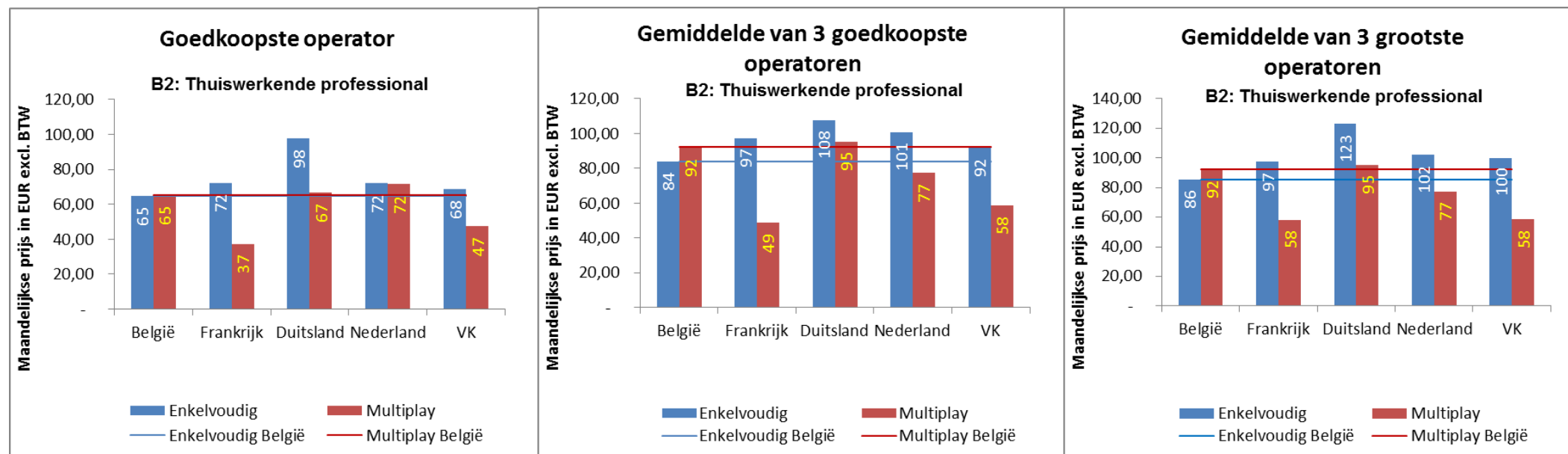
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 grootste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Single	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Single	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	3	3	1	5	5	1	5	5
Frankrijk	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	5	3	3	3	5	3	3
Nederland	1	5	4	5	4	4	4	4	4
VK	3	2	2	4	2	2	3	2	2

Figuur 54: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie



B.1.2: Thuiswerkende professional

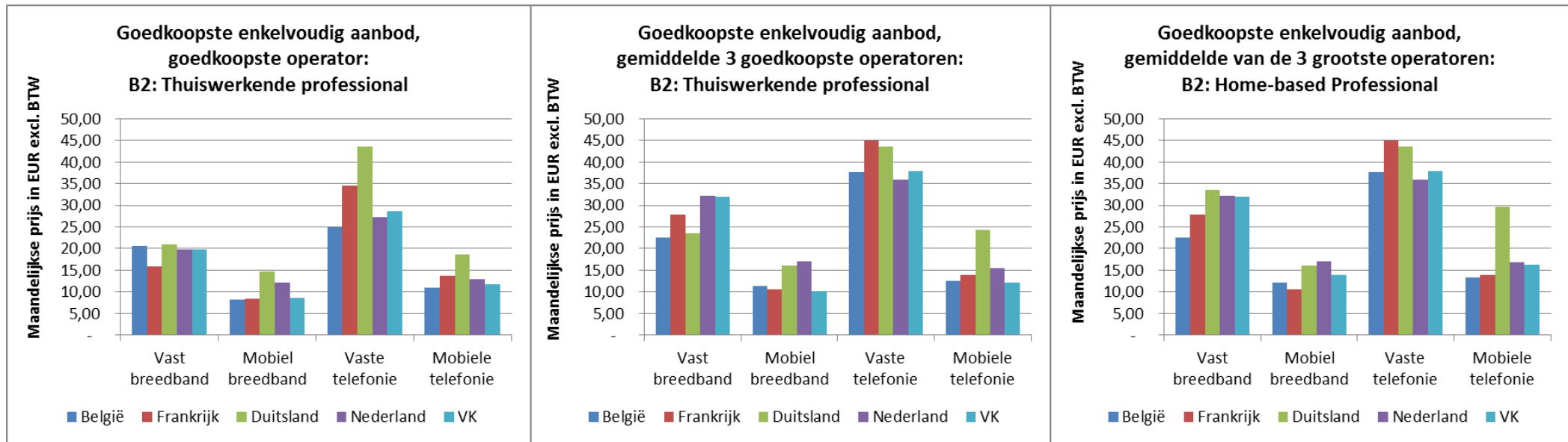
Figuur 55: Resultaten voor enkelvoudige en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



Figuur 56: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Thuiswerkende professional

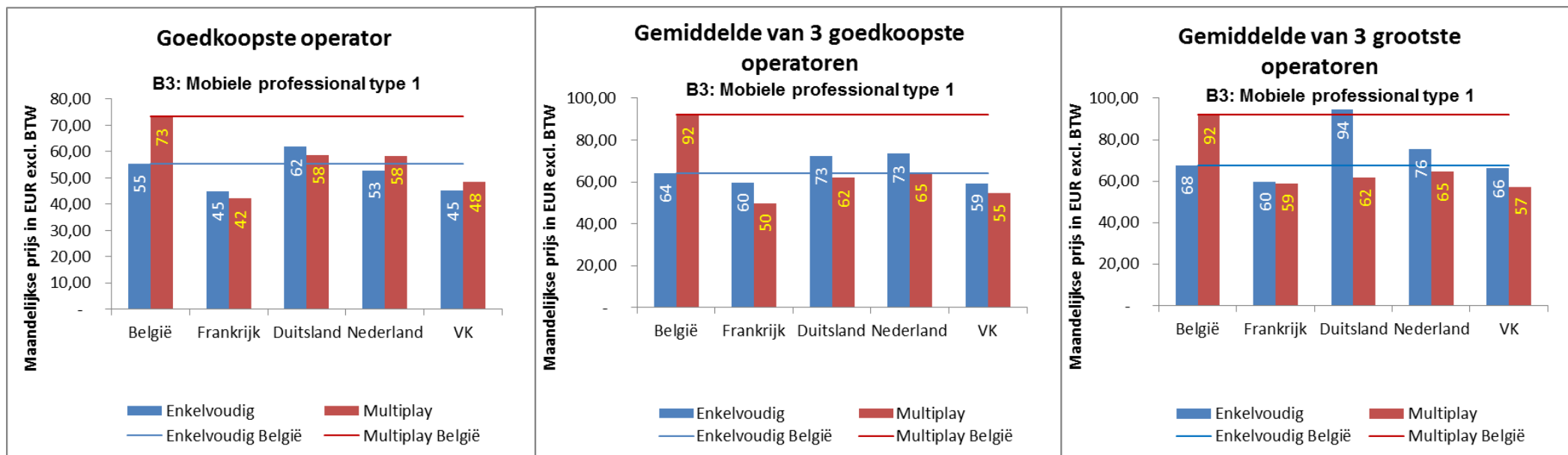
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	1	3	3	1	4	4	1	4	4
Frankrijk	4	1	1	3	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Nederland	3	5	5	4	3	3	4	3	3
VK	2	2	2	2	2	2	3	2	2

Figuur 57: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



B.1.3: Mobiele professional type 1

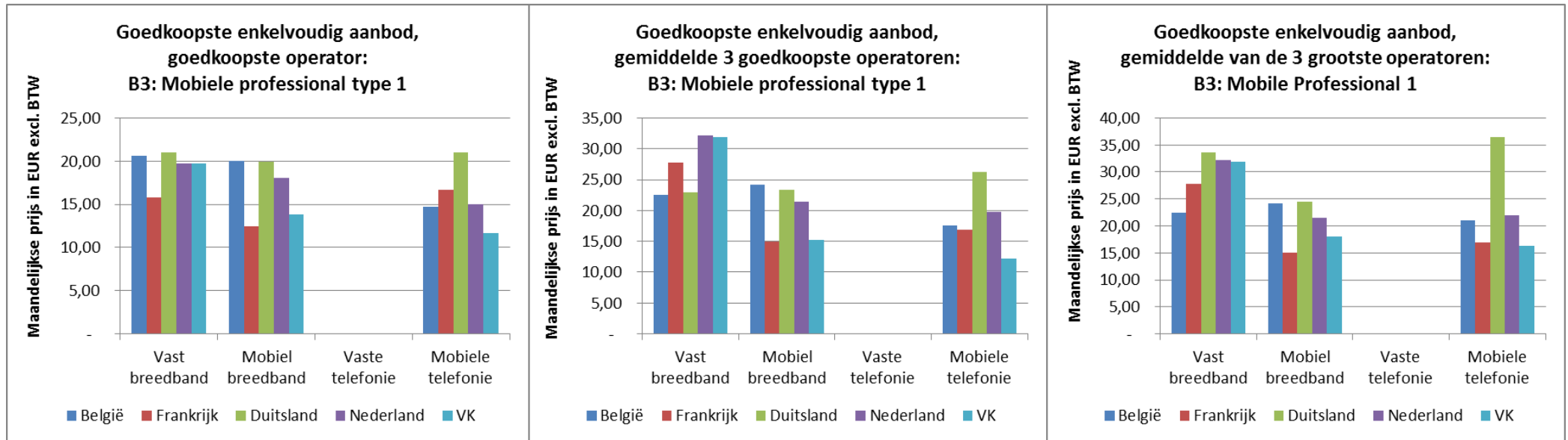
Figuur 58: Resultaten voor enkelvoudige en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobiele professional type 1



Figuur 59: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Mobiele professional type 1

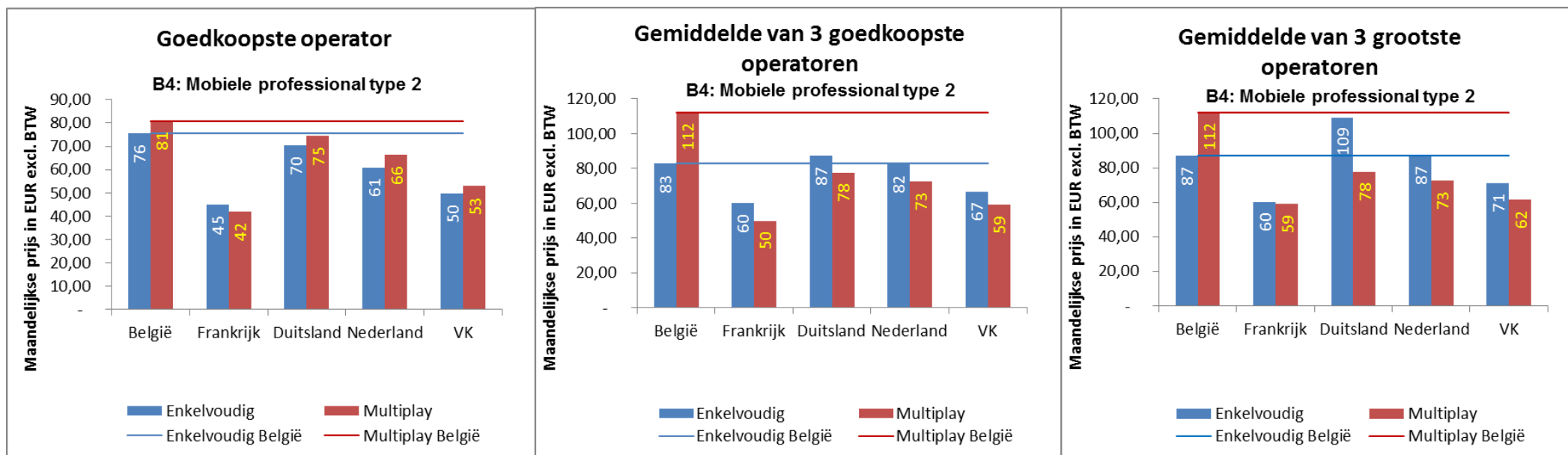
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste operatoren			Gemiddelde van 3 grootste operatoren		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	5	4	3	5	4	3	5	5
Frankrijk	1	1	1	2	1	1	1	2	2
Duitsland	5	4	5	4	3	3	5	3	3
Nederland	3	3	3	5	4	5	4	4	4
VK	2	2	2	1	2	2	2	1	1

Figuur 60: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional type 1



B.1.4: Mobiele professional type 2

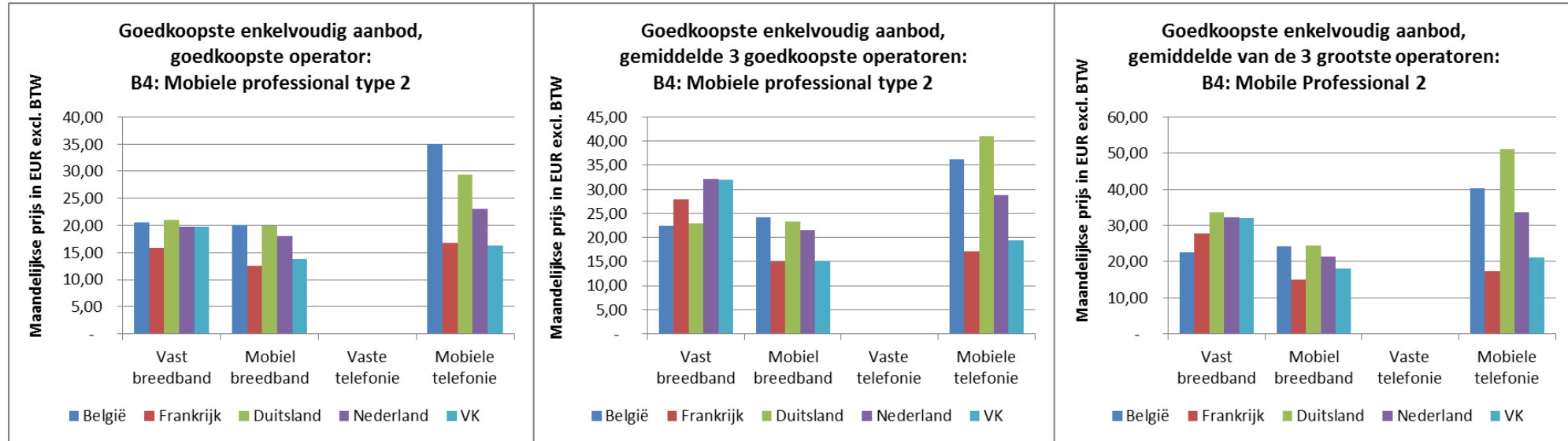
Figuur 61: Resultaten voor enkelvoudige en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobiele professional type 2



Figuur 62: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Mobiele professional type 2

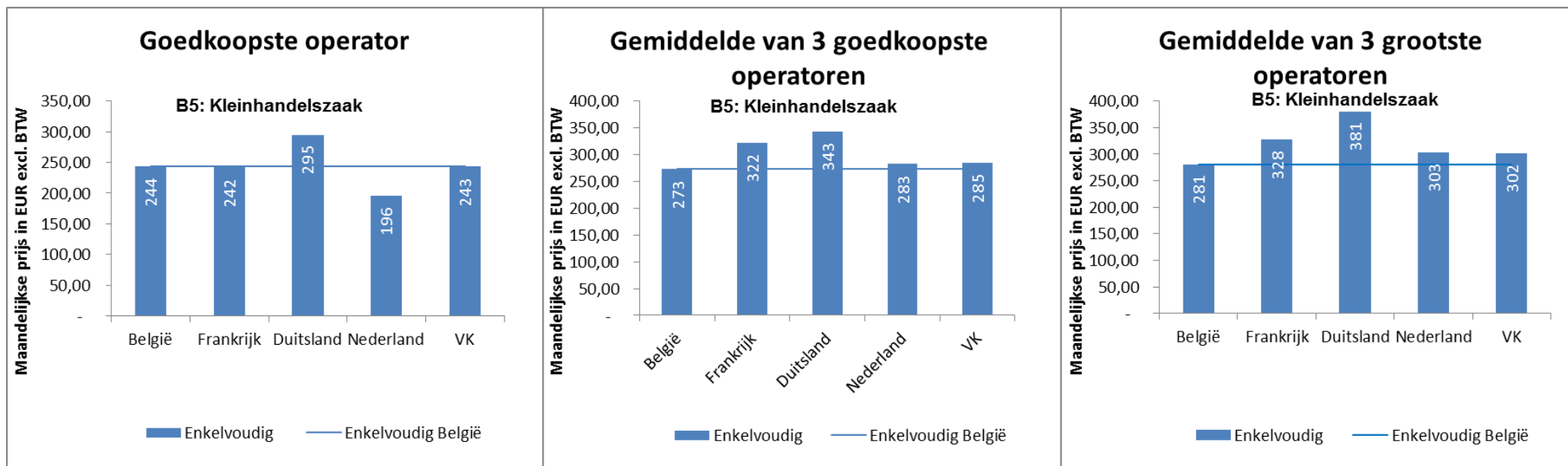
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	5	5	5	4	5	5	3	5	5
Frankrijk	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Duitsland	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Nederland	3	3	3	3	3	3	4	3	3
VK	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Figuur 63: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional type 2



B.1.5: Kleinhandelszaak

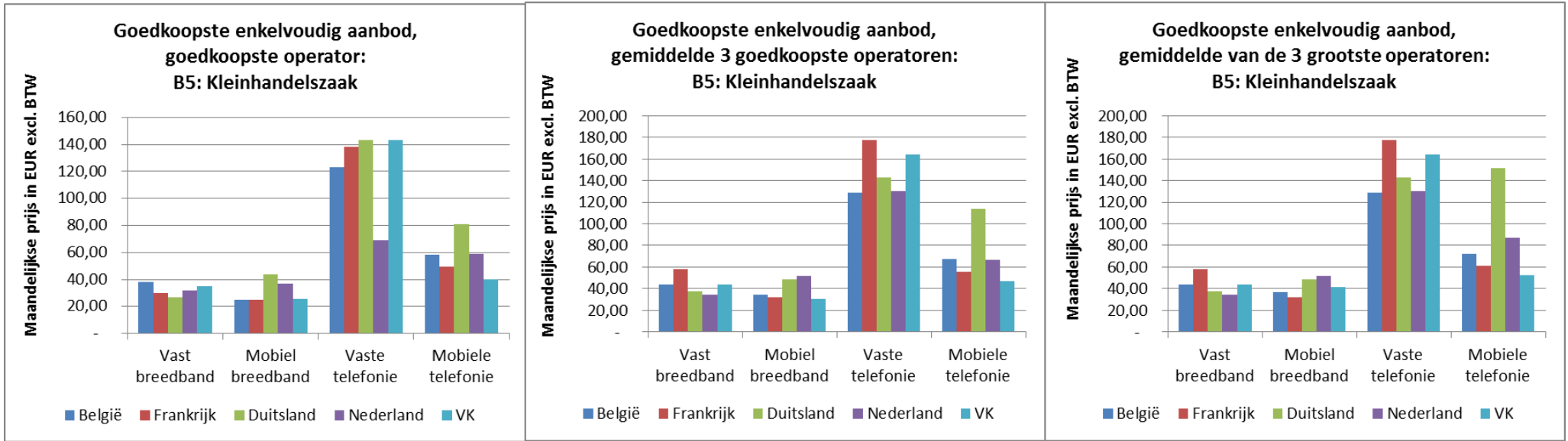
Figuur 64: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



Figuur 65: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Kleinhandelszaak

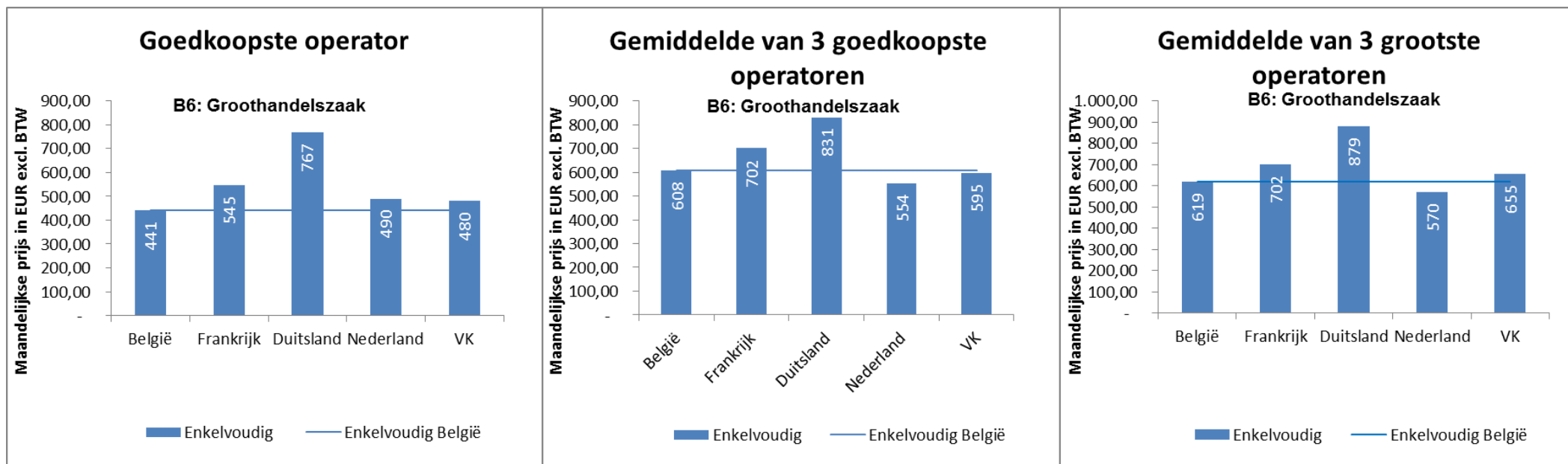
	Goedkoopste operator	Gemiddelde 3 goedkoopste	Gemiddelde 3 grootste
België	4	1	1
Frankrijk	2	4	4
Duitsland	5	5	5
Nederland	1	2	3
VK	3	3	2

Figuur 66: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



B.1.6: Groothandelszaak

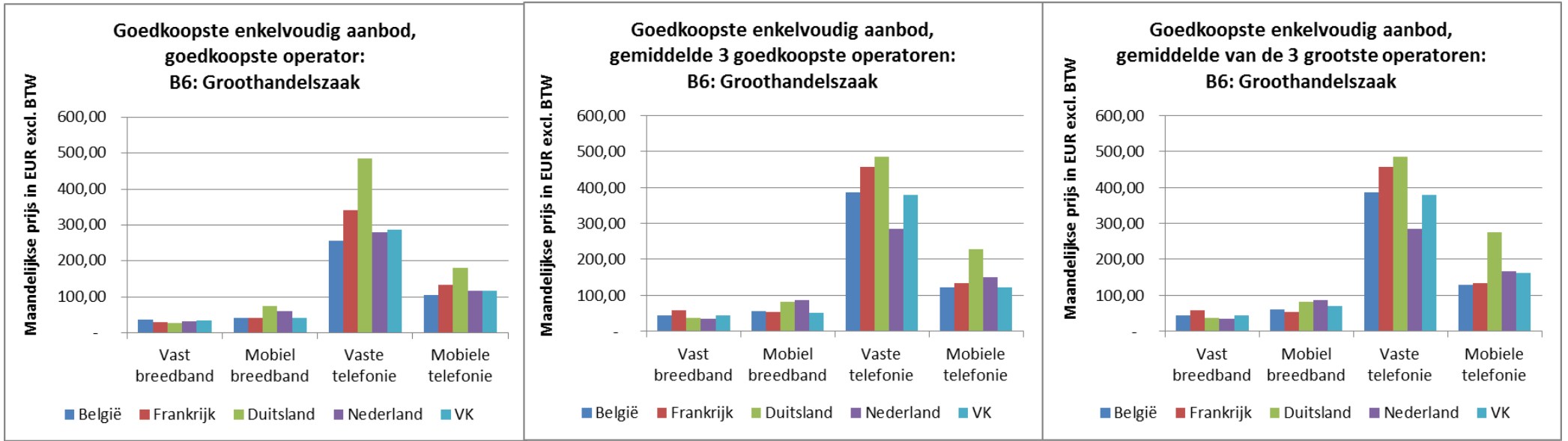
Figuur 67: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Groothandelszaak



Figuur 68: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Groothandelszaak

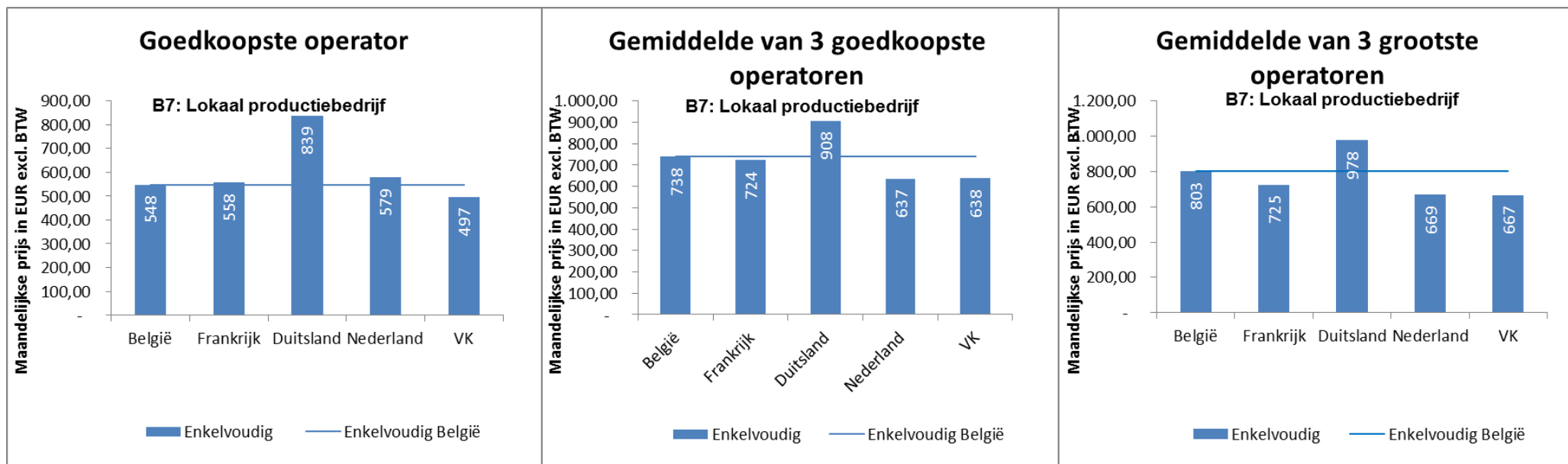
	Goedkoopste operator	Gemiddelde 3 goedkoopste	Gemiddelde 3 grootste
België	1	3	2
Frankrijk	4	4	4
Duitsland	5	5	5
Nederland	3	1	1
VK	2	2	3

Figuur 69: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Groothandelszaak



B.1.7: Lokaal productiebedrijf

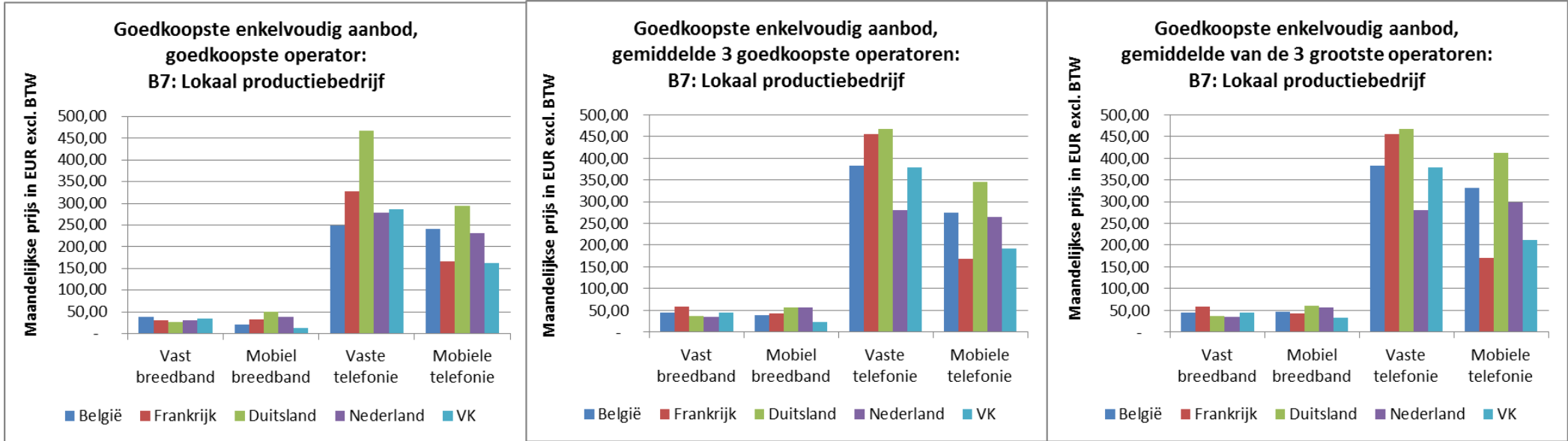
Figuur 70: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



Figuur 71: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf

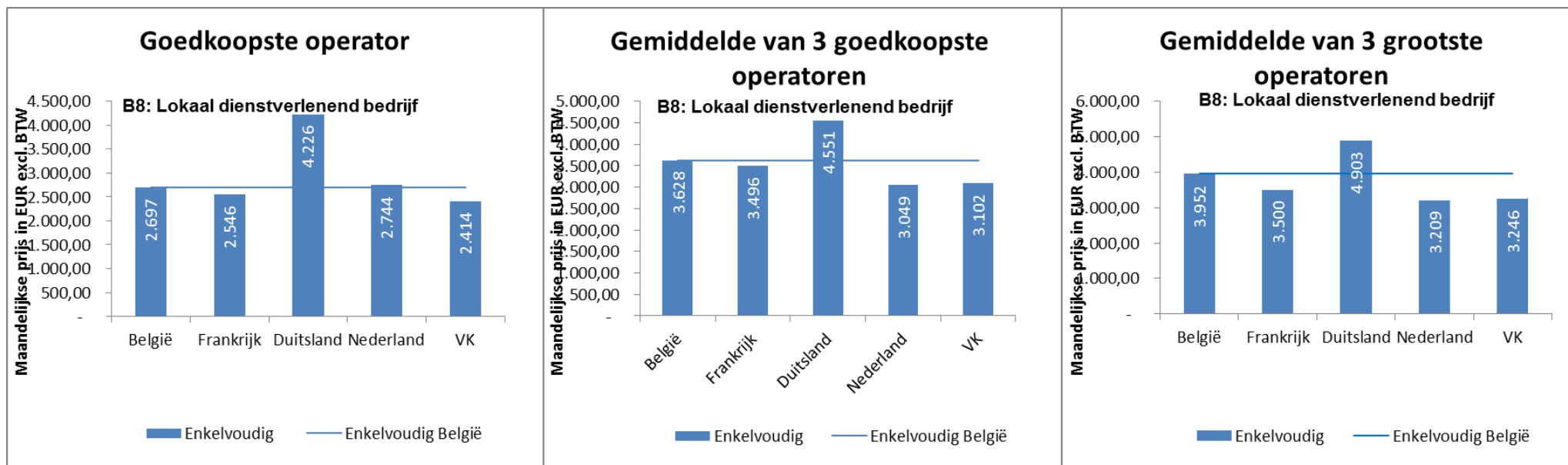
	Goedkoopste operator	Gemiddelde 3 goedkoopste	Gemiddelde 3 grootste
België	2	4	4
Frankrijk	3	3	3
Duitsland	5	5	5
Nederland	4	1	2
VK	1	2	1

Figuur 72: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



B.1.8: Lokaal dienstverlenend bedrijf

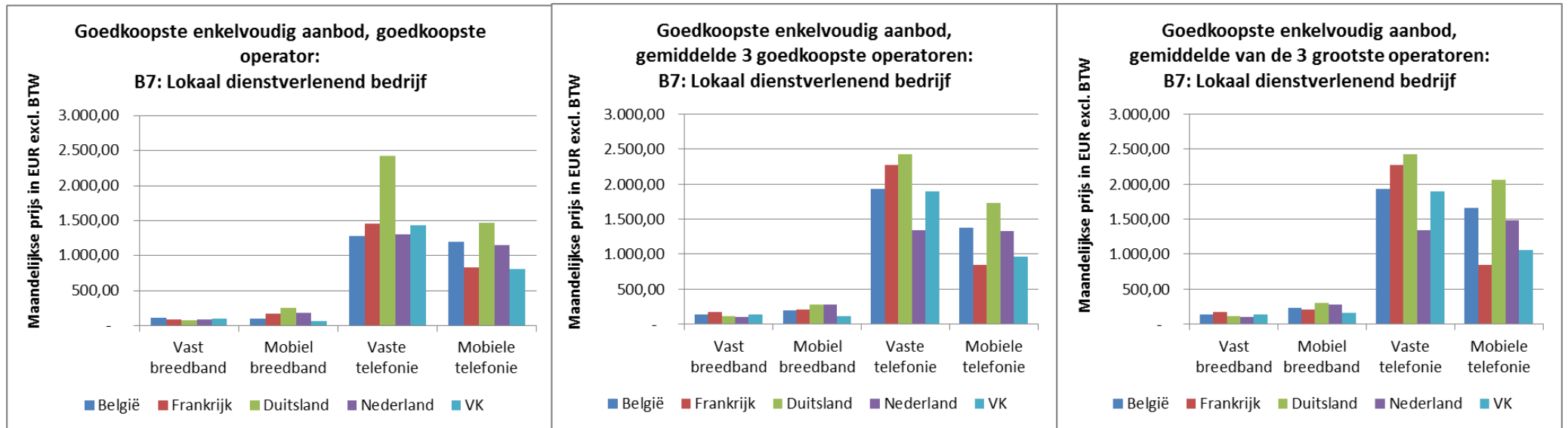
Figuur 73: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Figuur 74: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde 3 goedkoopste	Gemiddelde 3 grootste
België	3	4	4
Frankrijk	2	3	3
Duitsland	5	5	5
Nederland	4	1	1
VK	1	2	2

Figuur 75: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Einde van de bijlagen