

## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

### PERSBERICHT

# Het BIPT publiceert de resultaten van zijn jaarlijkse enquête over de perceptie van de elektronische-communicatiemarkt door de consument

**Brussel, 22 september 2020 – Internettelefonie overstijgt voor het eerste vaste telefonie.**

**Voor het eerst sedert het begin van de BIPT-enquêtes in 2012 wordt meer gebruikgemaakt van internettelefonie dan van vaste telefonie. De algemene tevredenheid over de tarieven en de kwaliteit van de telecomproducten blijft stabiel en goed. Te veel consumenten zijn echter nog onvoldoende op de hoogte van hun rechten. Om die kennis te proberen verbeteren zal het BIPT een voorlichtingscampagne lanceren.**

Sedert 2012 onderzoekt het BIPT elk jaar de werking van de elektronische-communicatiemarkt in België vanuit het standpunt van de consument. In 2020 zijn opnieuw meer dan 5000 vragenlijsten verzonden om te peilen naar het gedrag van de consumenten op de markt. Aan de hand daarvan kan het BIPT de activiteiten inzake voorlichting van de consumenten beter bijsturen.

In vergelijking met de voorgaande jaren zetten een aantal trends zich door. Het gebruik van internettelefonie (57%), van internettelevisie (35%) en van televisie/video op aanvraag (32%) blijft aldus toenemen. Voor de eerste keer wordt vaste telefonie (53%) overvleugeld door internettelefonie (57%) en het gebruik van sociale media.

De markt voor telefoniediensten of berichtendiensten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (94%) en Facebook Messenger (77%).

Terwijl een consument traditioneel voor een bepaalde operator koos wegens de interessante prijs van de bundel (47%), het gewoon zijn aan die operator (34%) of de interessante inhoud van de bundel (29%), komen nu nieuwe keuzecriteria naar voren. Voor het eerst zien we een stijging van de volgende criteria: de reputatie van de operator (21% in 2019 naar 25% in 2020), de kwaliteit van de dienst (18% in 2019 naar 22% in 2020) en de verbindingssnelheid (16% in 2019 naar 19% in 2020).

De tevredenheid over de aangeboden tarieven is de jongste jaren stabiel gebleven, evenals de gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende producten (gemiddelde tussen respectievelijk 3 en 3,5 op 5).

65% van de consumenten geven aan in het afgelopen jaar geen problemen ondervonden te hebben met hun operator(en). Dat is een verbetering met 4% ten opzichte van de vorige editie van de enquête.

De problemen die voor de resterende 35% werden gemeld, betreffen hoofdzakelijk de dienstkwaliteit van het internet thuis (vast of via wifi) (69%).

Dertig procent van de consumenten opteren voor 4-playbundels. Het veranderen van operator blijft stabiel.

De grote meerderheid (76% tot 92%) van de consumenten heeft laten weten niet op de hoogte te zijn van de vergelijkingstools die door het BIPT zijn ingesteld ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), atlas met dekkingkaarten en barometer van de dienstkwaliteit). Wie deze tools wel kent vindt evenwel dat ze makkelijk te gebruiken zijn (score:  $\geq 4$  op 5).

Tot slot lijkt de consument nog ruimschoots niet op de hoogte te zijn van zijn rechten, namelijk over het behoud van het e-mailadres gedurende 18 maanden na het einde van hun contract, de vermelding van de werkelijke snelheid van de verbinding, hoe hij zijn gemiddelde gebruikspatroon kan kennen, hoe zijn contract op te zeggen of hoe zijn werkelijke gebruik te bepalen.

Het BIPT is van plan om in zijn volgende communicatiecampagnes de rechten van de consumenten aan te kaarten.

Voor verdere inlichtingen:



**Jimmy Smedts** | Woordvoerder

**Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie**

Ellipse Building C | Koning Albert II-laan 35 | 1030 Brussel

**T** +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **[www.bipt.be](http://www.bipt.be)**

