

Openbare raadpleging over het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de nadere regels ter uitvoering van het meest gunstige tariefplan (de artikelen 109 en 110/1 van de WEC)

Hoe kunt u reageren op dit document?

Tot 1 september 2025
Enkel via e-mail naar consultation.sg@ibpt.be
Met referentie "Consult-2025-B2"

Aanspreekpunt: Sarah Bierlier, adviseur (+32 2 226 89 76)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Voeg dit [formulier als eerste blad](#) bij uw antwoord a.u.b.

Uw opmerkingen zouden moeten verwijzen naar de paragrafen en/of tekstgedeelten waarop ze betrekking hebben en duidelijk aangeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Wettelijk kader	4
2.1.	Europees niveau: Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018	4
2.2.	Belgisch niveau: WEC	4
2.2.1.	<i>Artikel 109: jaarlijkse melding van het meest gunstige tariefplan</i>	4
2.2.2.	<i>Artikel 110/1: mededeling van het gunstigste tariefplan op verzoek van de abonnee</i>	5
2.2.3.	<i>De artikelen 109 en 110/1: samenvatting</i>	6
3.	Geconsolideerde vragenlijst gericht aan de operatoren	7
3.1.	Context	7
3.2.	Samenvatting van de antwoorden van de operatoren	7
3.3.	Reacties van het BIPT op de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst	10
4.	Openbare raadpleging	12
5.	Besluit: nadere regels voor de uitvoering van de artikelen 109 en 110/1	13
5.1.	Periode bepaald door het BIPT	13
5.2.	Duurzame gegevensdrager	13
5.3.	Duidelijke en gestandaardiseerde communicatie	14
5.4.	Termijn om aan de verplichtingen te voldoen	16
6.	Beroepsmogelijkheden	17
Annexe 1.	Deel II van de geconsolideerde vragenlijst	18

1. Inleiding

1. Dit besluit heeft tot doel de nadere regels ter uitvoering van de verplichtingen vastgesteld in de artikelen 109 en 110/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "WEC") te bepalen. Die verplichtingen hebben betrekking op het meest gunstige tariefplan, waarvan de details in de rest van het document worden gepreciseerd.
2. Tijdens een op 26 april 2024 door het BIPT georganiseerde workshop over controles, en zoals aangegeven in het werkplan 2025 van het BIPT, werd de sector geïnformeerd over het plan van het BIPT om deze nadere regels vast te stellen.
3. Enkele maanden na deze workshop werd een geconsolideerde vragenlijst toegezonden aan de elektronische-communicatieoperatoren die actief zijn op de particuliere en niet-particuliere markt. De antwoorden op deze vragenlijst dragen onder meer bij tot de vaststelling van de toepasselijke nadere regels voor de uitvoering van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC.
4. De geconsolideerde vragenlijst bestond uit vier afzonderlijke delen. Deel II van deze vragenlijst, dat specifiek betrekking heeft op de artikelen 109 en 110/1, is opgenomen in bijlage 1.
5. Zodra het BIPT zijn besluit betreffende de nadere regels heeft vastgesteld en gepubliceerd, hebben de operatoren ten minste zes maanden tijd om aan de verplichtingen te voldoen. In dit document zal met name de precieze termijn worden vastgesteld.

2. Wettelijk kader

6. In dit hoofdstuk wordt het wetgevingskader op Europees en Belgisch niveau voor het meest gunstige tariefplan voorgesteld.

2.1. Europees niveau: Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018

7. De verplichting om jaarlijks het voordeligste tariefplan mee te delen, wordt ingevoerd bij artikel 105, § 3, van het Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018 (hierna "Wetboek" genoemd), dat bepaalt:
8. *"Indien een contract of het nationaal recht voorziet in automatische verlenging van een vaste looptijd voor andere elektronische communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten, zorgen de lidstaten ervoor dat eindgebruikers na een dergelijke verlenging het contract op elk willekeurig moment mogen opzeggen met een opzeggingstermijn van maximaal één maand, zoals bepaald door de lidstaten en zonder andere kosten dan de vergoeding voor de ontvangst van de dienstverlening tijdens de opzeggingstermijn. Voordat het contract automatisch wordt verlengd, informeren de aanbieders de eindgebruikers tijdig, op een in het oog springende wijze en op een duurzame drager¹ over het einde van de contractuele verbintenis en over de middelen om het contract te beëindigen. Tegelijk geeft de aanbieder de eindgebruikers ook advies over de voordeligste tarieven met betrekking tot zijn diensten. De aanbieders geven de eindgebruikers ten minste jaarlijks informatie over de voordeligste tarieven."* (wij onderlijnen)

2.2. Belgisch niveau: WEC

2.2.1. Artikel 109: jaarlijkse melding van het meest gunstige tariefplan

9. Artikel 109 van de WEC schrijft voor dat de operatoren van elektronische-communicatiediensten de abonnees ten minste een keer per jaar op een duurzame gegevensdrager het tariefplan meedelen dat voor hen het meest gunstig is volgens hun gebruikspatroon. Dit gunstige tariefplan moet worden berekend op basis van een gebruikspatroon waarvan de periode/duur door het Instituut wordt bepaald. Wanneer het meest gunstige tariefplan aan de abonnee met een tariefplan bestemd voor consumenten wordt gemeld, moet de operator tevens op een duurzame gegevensdrager volgens de nadere regels vastgesteld door het Instituut de gegevens van het daartoe gebruikte gebruiksprofiel verstrekken. Artikel 109 verplicht het BIPT om minstens in een termijn van zes maanden na

¹ Artikel I.1, 15°, van het Wetboek van economisch recht definieert duurzame gegevensdrager als "elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming." (zie ook [FOD Economie](#)).

de publicatie van de voormelde nadere regels te voorzien voor de implementatie van de betreffende verplichtingen.

10. Reeds bij de totstandkoming van de WEC had de wetgever voorzien in de verplichting om de consument eenmaal per jaar te informeren over de beste prijs voor zijn profiel. Artikel 110, § 4, van 2005 bepaalde immers: "*Art. 110. § 4. "Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon".* (wij onderlijnen)
11. Dit artikel 110, § 4 is vervolgens talrijke keren gewijzigd om te leiden tot het huidige artikel 109, dat, zoals wij herhalen, bepaalt dat het meest gunstige tariefplan door de operator op een duurzame drager en niet specifiek op een factuur aan de abonnee moet worden meegedeeld.
12. Het onderscheid tussen "factuur" en "duurzame drager" heeft een aanzienlijke invloed op de wijze waarop het BIPT zal moeten controleren. De verplichting om de informatie te verstrekken op een "duurzame drager" verruimt immers de communicatiemogelijkheden in vergelijking met de factuur, die een strikte verplichting was. Dit betekent dat de operatoren nu andere communicatiemiddelen kunnen kiezen, mits zij voldoen aan de definitie van duurzame drager, om hun abonnees te informeren over het meest gunstige tariefplan.
13. Bovendien wordt in artikel 105, § 3, van het Wetboek bepaald welke periodiciteit de operator in acht moet nemen door de jaarlijkse vermelding in te voeren, waardoor deze periodiciteit verplicht wordt gesteld.

2.2.2. Artikel 110/1: mededeling van het gunstigste tariefplan op verzoek van de abonnee

14. Artikel 110/1 van de WEC bepaalt dat, onverminderd artikel 109, iedere abonnee het recht heeft van zijn operator van voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten kosteloos informatie te verlangen over gunstiger alternatieve tariefplannen. Dit verzoek van de abonnee moet op een eenvoudige wijze kunnen worden ingediend en de operator moet binnen maximaal twee weken antwoorden.
15. Op 10 juli 2012 werd artikel 110/1 in de WEC ingevoegd². De versie uit 2012 luidde als volgt: "*Onverminderd de toepassing van artikel 110, § 4, kan de abonnee steeds van zijn operator verlangen dat deze hem, op zijn verzoek, kosteloos informeert over alternatieve gunstigere tariefplannen van de operator rekening houdende met het gebruikspatroon van de abonnee. De aanvraag van de abonnee moet op een eenvoudige wijze ingediend kunnen worden en de operator antwoordt hierop binnen een termijn van maximaal twee weken*".
16. Het werd vervolgens gewijzigd bij de [wet van 27 maart 2014](#), bij de [wet van 31 juli 2017](#) en bij de [wet van 21 december 2021](#) om de huidige versie te verkrijgen.
17. Bij zijn antwoord moet de operator ten minste rekening houden met het gebruikspatroon van de abonnee, dat is vastgesteld volgens de nadere regels die het Instituut overeenkomstig

² [Wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie](#)

artikel 111, § 2³, heeft vastgesteld, alsmede met de internetsnelheid en televisieopties die de abonnee wenst. Deze bepalingen zijn bedoeld om de transparantie te vergroten en abonnees toegang te bieden tot informatie over tariefplannen die beter op hun behoeften zijn afgestemd.

2.2.3. De artikelen 109 en 110/1: samenvatting

18. Er is een belangrijk verschil tussen deze twee artikelen:

Artikel 109 (Standaardisering en proactieve mededeling)	Artikel 110/1 (Personalisatie en mededeling op verzoek)
<p>De operator moet al zijn abonnees eenmaal per jaar proactief informeren over een gunstiger tariefplan op basis van hun voorafgaand gebruikspatroon (berekend over een door het BIPT bepaalde periode).</p> <p>Per slot van rekening is het aanbod van artikel 109 uitsluitend gebaseerd op de verbruiksgeschiedenis.</p>	<p>Onverminderd artikel 109 kan de abonnee te allen tijde verzoeken in kennis te worden gesteld van gunstigere alternatieve tariefplannen. De operator moet dan antwoorden en daarbij ten minste rekening houden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zijn gebruikspatroon (art. 111, § 2) - en zijn voorkeuren (internetsnelheid en opties inzake televisie). <p>Per slot van rekening is het aanbod van artikel 110/1, onverminderd artikel 109, gebaseerd op het huidige verbruik en de huidige voorkeuren van de abonnee.</p>

19. Uiteindelijk moet het BIPT in het Belgische wetgevingskader betreffende het gunstigste tariefplan op basis van de artikelen 109 en 110/1 verschillende nadere regels vaststellen.

20. Meer in het bijzonder moet het BIPT bepalen:

- 20.1. de wijze waarop de operator deze informatie moet presenteren en er tegelijkertijd voor moet zorgen dat deze duidelijk en toegankelijk is op een duurzame drager;
- 20.2. de periode gedurende welke het gebruikspatroon van de abonnee wordt berekend;
- 20.3. de precieze termijn waarover de operatoren beschikken om zich naar deze nadere regels te schikken.

³ Deze nadere regels zijn vastgelegd in het [besluit van de Raad van het BIPT van 16 augustus 2016 betreffende de informatie die operatoren aan consumenten bezorgen over hun gebruiksprofiel](#).

3. Geconsolideerde vragenlijst gericht aan de operatoren

3.1. Context

21. In het kader van zijn taak om toezicht te houden op de WEC, zorgt het BIPT ervoor dat de operatoren van elektronische-communicatiediensten de wettelijke bepalingen naleven. In dit verband heeft het BIPT in de loop van 2024 een geconsolideerde vragenlijst aan de operatoren toegezonden over verschillende artikelen van de WEC, waaronder de artikelen 109 en 110/1, die in dit document worden besproken.
22. De antwoorden op deze vragenlijst zijn bedoeld om het BIPT in staat te stellen:
 - 22.1. de vervulling van deze verplichtingen te verifiëren en, in voorkomend geval, te begrijpen hoe de beoogde bepalingen in de praktijk worden toegepast;
 - 22.2. sommige van zijn vragen te beantwoorden;
 - 22.3. een beter inzicht te krijgen in de procedures die momenteel door de operatoren zijn ingevoerd of die door hen kunnen worden ingevoerd.
23. Ter herinnering:
 - 23.1. Artikel 109 schrijft voor dat de operatoren de abonnees ten minste een keer per jaar het tariefplan meedelen dat voor hen het meest gunstig is volgens hun gebruikspatroon.
 - 23.2. En artikel 110/1 bepaalt dat alle abonnees het recht hebben om hun operator gratis informatie te vragen over gunstigere alternatieve tariefplannen. De operatoren moeten binnen maximaal twee weken op deze verzoeken antwoorden.
24. De elektronische-communicatieoperatoren voor wie deze vragenlijst is bedoeld, zijn actief op de particuliere en/of niet-particuliere markt. Wat deel II van de vragenlijst betreft, hebben ongeveer 30 operatoren hun bijdrage ingediend. Van deze respondenten is ongeveer 60% actief op de particuliere markt en 80% op de niet-particuliere markt.

3.2. Samenvatting van de antwoorden van de operatoren

25. In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de resultaten van onze enquête onder de telecomoperatoren over de implementatie van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC.
26. Doel van de geconsolideerde vragenlijst is de huidige stand van zaken bij de toepassing van deze wettelijke bepalingen door de actoren in de sector te beoordelen. Zoals hierboven vermeld, bestond de verplichting om het gunstigste tariefplan te melden reeds vóór de toepassing van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC. Voor de adequate toepassing van deze artikelen moeten echter uitvoeringsbepalingen worden vastgesteld.
27. Uit de antwoorden in deel II van de vragenlijst zijn verschillende interessante elementen naar voren gekomen.

28. In de eerste plaats is er sprake van opmerkelijke verwarring bij verschillende operatoren die deze wettelijke verplichtingen verward hebben met die betreffende de prijsvergelijker (bestetarief.be), hetgeen een foutief begrip van de artikelen 109 en 110/1 aantoont.
29. Sommige operatoren bekennen dat ze deze artikelen niet toepassen wegens "tijdsgebrek" of omdat zij een zeer beperkt aantal klanten hebben en van plan zijn zich van de Belgische markt terug te trekken. Nog anderen wachten tot het BIPT uitvoeringsbepalingen aanneemt.
30. Bij het opstellen van de uitvoeringsbepalingen moet rekening worden gehouden met een belangrijk element, dat wordt benadrukt door kleine operatoren en zij die op maat gesneden aanbiedingen doen, met name in de B2B-sector. Deze ondernemingen bieden namelijk vaak slechts één standaardaanbod of gepersonaliseerde diensten aan, waardoor het de facto onmogelijk is de verschillende opties te vergelijken, zoals vereist in de artikelen 109 en 110/1. Bovendien gaven de operatoren die satellietinternetdiensten aanbieden aan dat zij enkel een gestandaardiseerd tariefplan aanbieden⁴. Dit betekent dat zij hun abonnees derhalve geen alternatief tariefplan kunnen aanbieden.
31. Wat de evaluatie van het verbruik van de klant betreft, hebben verscheidene operatoren aangegeven dat zij een referentieperiode van drie maanden voorafgaand aan de evaluatie gebruiken.
32. Een ander punt dat benadrukt moet worden, is het gebrek aan mechanismen om de wijziging van tariefplan te vergemakkelijken zodra een beter aanbod is vastgesteld. Klanten moeten meestal contact opnemen met de klantendienst of de applicatie van de operator gebruiken en een opzoeking doen om een wijziging door te voeren, wat de optimalisatie van hun abonnement kan belemmeren. Er is geen procedure om de klant in staat te stellen makkelijk van tariefplan te veranderen in een paar klikken na ervan op de hoogte te zijn gesteld dat een ander plan beter geschikt zou kunnen zijn. De operatoren leggen uit dat zij de klant liever begeleiden zodat deze geen last ondervindt, omdat het volgens hen kan gebeuren dat het resultaat dat een beter aanbod aangeeft, niet geschikt is voor een klant omdat het moeilijk is om rekening te houden met alle elementen die deze nodig heeft.
33. Wat vast internet betreft, hebben verschillende operatoren erop gewezen dat het moeilijk is om het voordeligste plan voor de klant te bepalen, aangezien doorgaans alleen de snelheid varieert tussen de verschillende aanbiedingen. Dit roept vragen op over de toepasselijkheid van de artikelen 109 en 110/1 in deze specifieke context.
34. Een ander punt betreft de operatoren die meerdere handelsmerken hebben. Zij betrekken deze producten niet in de vergelijking van de aanbiedingen in het kader van artikel 109, met als argument dat de overgang van het ene merk naar het andere complex is vanwege verschillen tussen de systemen, klantenpagina's en applicaties.
35. Wat data betreft, beschikken de meeste operatoren niet over informatie over:
 - 35.1. het aantal abonnees die werden ingelicht over het meest gunstige tariefplan;

⁴ Een tariefplan met gestandaardiseerde en vooraf gedefinieerde voorwaarden, tarieven en kenmerken voor telecommunicatiediensten (internet, telefonie en/of televisie, indien opgenomen in een bundel).

- 35.2. het aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen;
 - 35.3. en over het aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan hadden.
36. Voor de weinige verstrekte statistieken hebben de data voornamelijk betrekking op de standalone mobiele dienst en het aantal abonnees voor wie het voordeligste tariefplan op basis van artikel 109 aan hen is meegedeeld. De operatoren geven aan dat zij momenteel niet over de nodige middelen beschikken om dergelijke statistieken bij te houden, hetgeen volgens hen tot aanzienlijke kosten zou kunnen leiden.
37. Voor de niet-particuliere markt zijn sommige operatoren van mening dat deze verplichtingen onevenredig en duur zijn voor het professionele segment. Zij benadrukken ook dat deze markt zich vooral richt op prestaties, zoals snelheid, beschikbaarheid van internetdiensten, toegankelijkheid en efficiëntie van diensten, in plaats van op prijs. Bovendien neigen voor degenen voor wie scholen de belangrijkste klanten zijn, de behoeften eerder te stijgen dan af te nemen.
38. Ten slotte hebben de operatoren met betrekking tot de communicatiemiddelen die worden gebruikt of waarschijnlijk zullen worden gebruikt om informatie te verstrekken over het meest gunstige tariefplan (zie artikel 109) vermeld:
- 38.1. e-mail, geapprecieerd om zijn eenvoud en kosteloosheid;
 - 38.2. de papieren post;
 - 38.3. de maandelijkse factuur;
 - 38.4. de sms-en;
 - 38.5. de online-klantenpagina (web) of via een mobiele applicatie;
 - 38.6. het ticketingsysteem of een CRM-platform (specifiek voor de niet-particuliere markt).
39. En met betrekking tot de communicatiemiddelen die door de abonnees (zouden kunnen) worden gebruikt (zie artikel 110/1), hebben de operatoren het volgende vermeld:
- 39.1. e-mail;
 - 39.2. de klantendienst (bereikbaar per telefoon of via sociale media);
 - 39.3. het onlinecontactformulier.
40. Concluderend wijst deze samenvatting op verscheidene uitdagingen bij de toepassing van de artikelen 109 en 110/1. Ze benadrukt de noodzaak dat het Instituut duidelijke regels vaststelt voor de toepassing van deze artikelen, teneinde een uniforme en doeltreffende toepassing van de wet te waarborgen, rekening houdend met de uiteenlopende realiteiten van de actoren op de markt.

3.3. Reacties van het BIPT op de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst

41. In dit hoofdstuk worden de reacties van het BIPT weergegeven op de bijdragen in deel II van de geconsolideerde vragenlijst, zoals die zijn samengevat in hoofdstuk 3.2.
42. De verwarring tussen de tool bestetarief.be en de verplichting om het meest gunstige tariefplan mee te delen, zoals vastgelegd in de artikelen 109 en 110/1, wordt waarschijnlijk verklaard door het feit dat die tool, op basis van het verbruik in het verleden, een automatische berekening uitvoert waarmee de op de markt aangeboden tariefplannen kunnen worden vergeleken. In dit verband zou het passend zijn dat de operatoren zich laten inspireren door de functies van die tool om aan hun verplichtingen te voldoen:
 - 42.1. Artikel 109 (standaardisering en proactieve mededeling): de functie "automatisch berekenen" op basis van het werkelijke verbruik van elke abonnee;
 - 42.2. Artikel 110/1 (personalisatie en mededeling op verzoek): de functie "manueel berekenen" om in te spelen op specifieke situaties die niet automatisch kunnen worden behandeld.
43. Het BIPT erkent dat de context van de niet-particuliere markt bijzonder is. De operatoren die actief zijn op dit soort markten bieden over het algemeen geen gestandaardiseerd tariefplan aan, maar eerder aanbiedingen "à la carte". Wat internet via satelliet betreft, bieden de operatoren meestal niet meer dan één gestandaardiseerd tariefplan aan. Het BIPT zal dit punt duidelijk maken in zijn ontwerpbesluit. Uit de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst is immers gebleken dat er problemen zijn bij de toepassing van deze verplichtingen. De operatoren op de niet-particuliere markt, die over het algemeen aanbiedingen "à la carte" doen in plaats van gestandaardiseerde tariefplannen, alsook een satellietoperator, die er slechts één aanbiedt, hebben op de moeilijkheid gewezen om het voordeligste tariefplan te bepalen. Ter verduidelijking wil het BIPT erop wijzen dat deze verplichtingen van toepassing zijn op elke operator, zoals gedefinieerd in artikel 109, die zijn abonnees **meer dan één gestandaardiseerd tariefplan** aanbiedt, ongeacht de markt die wordt bediend, of het nu gaat om de particuliere of niet-particuliere markt. Dit betekent dat ze verschillende bundels moeten hebben, maar ook verschillende opties voor elk afzonderlijk onderdeel. Zonder deze diversiteit zou het vergelijken en aanbevelen van een voordeliger plan geen nut hebben.
44. Wat betreft de voor de berekening in aanmerking genomen periode, wordt in het algemeen uitgegaan van een periode van drie maanden. Het besluit van het BIPT van 16 augustus 2016 voorziet ook in een doorlopende referentieperiode van drie maanden om het werkelijke verbruik van de abonnee te beoordelen. Het schrijft voor: "de aanvangsdatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden in het verleden liggen ten opzichte van de datum van raadpleging van deze inlichtingen op de klantenpagina", teneinde de beoordeling aan te passen aan de jaarlijkse schommelingen in het verbruik, met name tijdens vakanties. De operatoren moeten immers een referentieperiode in aanmerking nemen die voldoende representatief is voor het verbruik van de abonnee.
45. De operatoren wijzen erop dat er geen procedure bestaat die de abonnee in staat stelt om in een paar klikken makkelijk van tariefplan te veranderen nadat hij van een geschikter aanbod op de hoogte is gesteld. Er zij aan herinnerd dat de artikelen 109 en 110/1 betrekking hebben op de verplichting tot mededeling en niet op de vereenvoudiging van de verandering van

tariefplan. Artikel 111/4 van de WEC (niet behandeld in dit besluit) bepaalt echter dat de consument het recht heeft om de tariefformule ten minste eenmaal per jaar bij dezelfde operator te wijzigen, zonder enige kosten of schadevergoeding. Om dit recht daadwerkelijk te kunnen toepassen, moeten de operatoren een toegankelijke en eenvoudige wijze voor verandering ter beschikking stellen.

46. Wat vast internet betreft, bepaalt artikel 109 dat de operatoren "de tariefplannen [...] waarmee het volume gedownload data dat uit het gebruikspatroon blijkt, kan worden verwerkt, eventueel met een lagere prijs, zelfs wanneer met die tariefplannen een lagere downloadsnelheid gepaard gaat" moeten vermelden. Indien de biedingen echter alleen worden onderscheiden door de snelheid en qua data onbeperkt zijn, is de eis van het artikel niet rechtstreeks van toepassing. Om de geest van het artikel te respecteren, zouden de operatoren evenwel het gebruikspatroon kunnen baseren op de snelheid en kwaliteit van de verbinding op het adres (latentie, stabiliteit). De operatoren zouden dan een goedkoper plan kunnen aanbevelen met een lagere snelheid, maar met een gelijkwaardige dienstkwaliteit, waarbij duidelijk gecommuniceerd wordt met de abonnees.
47. Het BIPT preciseert dat wanneer een operator zijn activiteiten onder verschillende merken en/of handelsnamen uitoefent, maar de contracten op naam van die operator worden gesloten, deze operator bij de vergelijking van de aanbiedingen overeenkomstig de artikelen 109 en 110/1 rekening moet houden met alle aanbiedingen die hij onder al zijn merken doet. De eventuele technische verschillen tussen merken ontslaan hem niet van deze verplichting. De logica van de wet is ervoor te zorgen dat de abonnees volledige en correcte informatie krijgen en te voorkomen dat segmentatiestrategieën (zoals de vermeerdering van submerken) worden gebruikt om deze verplichtingen te omzeilen.
48. Het BIPT stelt vast dat de meeste operatoren geen statistieken hebben over, ter herinnering: (i) het aantal abonnees die van het voordeligste tariefplan in kennis zijn gesteld, (ii) het aantal abonnees die binnen 12 maanden voor het voordeligste tariefplan hebben gekozen, en (iii) het aantal abonnees die reeds het voordeligste tariefplan hadden. De rechtvaardiging van de operatoren is dat zij niet zijn toegerust om een dergelijke follow-up te garanderen. Het BIPT herinnert er echter aan dat de operatoren in geval van een controle moeten kunnen aantonen dat zij hun abonnees van meer dan één jaar het meest gunstige tariefplan melden (artikel 109) en dat zij binnen twee weken antwoorden aan abonnees die informatie over alternatieve tariefplannen hebben gevraagd, en dat zij deze informatie wel degelijk hebben verstrekt (artikel 110/1). Daartoe moeten de operatoren in staat zijn om dergelijke cijfers (ten minste (i)), alsmede de datums van vraag en van mededeling te registreren. Met betrekking tot de follow-up van de redenen om van plan te veranderen, met name om te weten of de abonnees die van een voordeliger tariefplan op de hoogte zijn gebracht, daadwerkelijk van plan zijn veranderd, erkent het BIPT dat die follow-up moeilijk uitvoerbaar kan zijn. Tot op heden konden alleen gegevens met betrekking tot de standalone mobiele dienst worden verstrekt.
49. Het BIPT bevestigt dat de operatoren, om de artikelen 109 en 110/1 toe te passen, verschillende gestandaardiseerde tariefplannen moeten voorstellen om hun aanbiedingen te kunnen vergelijken.

4. Openbare raadpleging

50. Krachtens artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden.

51. De openbare raadpleging loopt van 1 juli 2025 tot 1 september 2025.

5. Besluit: nadere regels voor de uitvoering van de artikelen 109 en 110/1

5.1. Periode bepaald door het BIPT

52. Voor de berekening van het gebruikspatroon moet de analyse gebaseerd zijn op een doorlopende referentieperiode van **drie maanden**. De begindatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden teruggaan in de tijd ten opzichte van de datum van mededeling van het gunstigste tariefplan.

53. Deze referentieperiode moet duidelijk worden vermeld in de mededeling aan de abonnee.

5.2. Duurzame gegevensdrager

54. Wanneer de operatoren die aan deze verplichtingen onderworpen zijn, hun abonnees het voordeligste tariefplan meedelen, kunnen zij **vrij kiezen op welke duurzame drager** deze informatie wordt verstrekt. Dit op voorwaarde dat deze gegevensdrager de consument in staat stelt de informatie op een wijze op te slaan die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en dat de toegang tot deze informatie voor de abonnee gemakkelijk is, overeenkomstig artikel I.1, 15°, van het Wetboek van economisch recht.

55. Voorbeelden van duurzame gegevensdragers zijn brievenpost, e-mail, een beveiligde onlineruimte⁵ of een sms met een link naar de volledige informatie die beschikbaar is op een duurzame drager. Als het voordeligste tariefplan bijvoorbeeld per sms wordt doorgegeven, moet het bericht duidelijk zijn geformuleerd en een link bevatten naar een beveiligde onlineruimte waar de volledige informatie kan worden opgevraagd en opgeslagen.

56. Bovendien moet de gekozen duurzame drager de operatoren **in staat stellen de toepassing van deze verplichtingen te volgen**. Zij moeten immers op verzoek van het BIPT kunnen aantonen dat zij wel degelijk, hetzij proactief ten minste eenmaal per jaar (artikel 109), hetzij op verzoek, binnen een nageleefde termijn van maximaal twee weken (artikel 110/1) het meest gunstige tariefplan aan hun abonnees hebben meegedeeld.

57. Samengevat:

57.1. De informatie moet door de abonnee kunnen worden geraadpleegd EN opgeslagen, zonder risico van eenzijdige wijziging door de operator;

57.2. De loutere zichtbaarheid in een onlineruimte is niet voldoende als de abonnee de informatie niet op identieke wijze kan bewaren of reproduceren;

⁵ Wil een beveiligde onlineruimte voldoen aan de definitie van "duurzame gegevensdrager" in de zin van het Wetboek van economisch recht, dan is het niet voldoende dat de informatie gewoon online zichtbaar is. De abonnee moet de informatie niet alleen kunnen raadplegen, maar ook duurzaam kunnen bewaren. De mogelijkheid om een document te downloaden, bijvoorbeeld in PDF-formaat, of op te slaan op zijn eigen apparaat (computer, USB-stick, enz.) voldoet aan deze eis.

- 57.3. De mogelijkheid om een niet-bewerkbaar bestand te downloaden is dus vereist om te voldoen aan de wettelijke definitie van duurzame gegevensdrager. De keuze van het formaat wordt echter overgelaten aan de operator (bijvoorbeeld PDF of een ander formaat met dezelfde duurzaamheidskenmerken).

5.3. Duidelijke en gestandaardiseerde communicatie

58. De mededeling van het meest gunstige tariefplan aan de abonnees moet duidelijk, transparant en gestandaardiseerd zijn.
59. Hiertoe presenteert de operator het meest gunstige tariefplan in de vorm van een vergelijkende tabel waarin het huidige plan wordt vergeleken met het meest gunstige tariefplan. In deze gemakkelijk te lezen en goed gestructureerde tabel moeten de verschillende belangrijke elementen van de twee plannen, zoals verbindingssnelheid, inbegrepen diensten (oproepen, sms'en, data, enz.), abonnementskosten en maandelijkse besparingen, met elkaar worden vergeleken.
60. De operator moet transparant zijn over de gebruikte methode en de selectiecriteria om het voordeligste tariefplan te bepalen. Dit omvat ten minste het rekening houden met de verbruiksgeschiedenis van de klant (maandelijkse verbruiksgegevens over de drie maanden die als referentieperiode zijn gekozen), de vergelijking van de inhoud (data, minuten, aanvullende diensten, enz.) en de gemaakte berekeningen (gemiddelde, maandelijkse tarieven, kortingen, bonussen, enz.).
61. Om de stappen van de operatoren te vereenvoudigen en transparante informatie voor de abonnees te waarborgen, worden de operatoren sterk aangemoedigd zich te laten inspireren door de functies die zijn ingevoerd in de prijsvergelijker van het BIPT (bestetarief.be):
- 61.1. artikel 109 (standaardisering en proactieve mededeling): de functie "automatisch berekenen" op basis van het werkelijke verbruik van de abonnee;
- 61.2. artikel 110/1 (personalisatie en mededeling op verzoek): de functie "manueel berekenen" om de specifieke verzoeken te verwerken.
62. Ten slotte wordt in het kader van de raadpleging de volgende structuur van de tabel voorgelegd aan het oordeel van de operatoren, die worden verzocht alle relevante suggesties te doen om de duidelijkheid, relevantie en volledigheid ervan te maximaliseren.

	HUIDIG PLAN	GUNSTIGER PLAN
	[Naam van het huidige plan]	[Naam van het gunstigere plan]
Inhoud	[Standalone internet, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF	[Standalone internet, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF

	[Standalone mobiel, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF [Standalone vaste telefonie, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF [Bundel met X, Y, Z, indien van toepassing: de inhoud weergeven]	[Standalone mobiel, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF [Standalone vaste telefonie, indien van toepassing: de inhoud weergeven] EN/OF [Bundel met X, Y, Z, indien van toepassing: de inhoud weergeven]
Prijs/maand (totaal)	[€ xx,xx]	[€ xx,xx]
<i>(Eventuele details)</i>	[Bijv. internet: € xx,xx, mobiel: € xx,xx ...]	[Bijv. internet: € xx,xx, mobiel: € xx,xx ...]
Verschillen	/	[Verschillen in inhoud weergeven]
Maandelijks besparing	/	[€ xx,xx]

63. Wanneer de operatoren hun abonnees informeren over het meest gunstige tariefplan, moeten zij deze mededeling vergezeld doen gaan van de volgende toelichting:
- 63.1. Betreffende artikel 109: "**Waarom deze mededeling?** Eenmaal per jaar moeten we u het op basis van uw gebruik voordeligste plan voorstellen."
- 63.2. Betreffende artikel 110/1: "**Waarom deze mededeling?** Naar aanleiding van uw verzoek adviseren wij u het plan dat het best aansluit op uw behoeften."
64. Wanneer het huidige tariefplan van de abonnee reeds het meest gunstige is, laat de operator de abonnee dit weten en vult de bovenstaande toelichting aan met het feit dat de abonnee reeds over het gunstigste tariefplan beschikt.
65. Bovendien is het mogelijk dat de operator ertoe gebracht wordt een voordeliger tariefplan aan te bevelen onder een ander merk of een andere handelsnaam. Om zijn abonnee duidelijk te informeren, moet hij verduidelijken dat dit voordeligere tariefplan, hoewel het onder een ander merk of een andere handelsnaam wordt geïdentificeerd, door dezelfde operator wordt aangeboden en dat de overgang naar dit nieuwe plan, in voorkomend geval, een overdracht van nummer(s) en/of een Easy Switch-procedure inhoudt.

5.4. Termijn om aan de verplichtingen te voldoen

66. Artikel 109 van de WEC voorziet in een termijn van minstens zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de implementatie van de betreffende verplichtingen.
67. Aangezien deze communicatieverplichtingen reeds bestonden (zie Belgisch niveau: WEC), wordt de minimumperiode van zes maanden voldoende geacht voor de daadwerkelijke tenuitvoerlegging ervan.

6. Beroepsmogelijkheden

68. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift waarbij het aangevochten besluit is bijgevoegd en dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
69. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Annexe 1. Deel II van de geconsolideerde vragenlijst

Deel II van de vragenlijst betreffende de verplichtingen van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC

1. REGELGEVINGSKADER VAN DE ARTIKELEN 109 EN 110/1 (WEC)

In dit deel worden de artikelen 109 en 110/1 van de WEC geciteerd.

1.1. Artikel 109 (WEC)

Artikel 109 van de WEC schrijft voor: "*Ten minste één keer per jaar meldt de operator van andere elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten op een duurzame gegevensdrager aan de abonnee, welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon berekend over de periode bepaald door het Instituut. Wanneer de operator het meest gunstige tariefplan aan de abonnee met een tariefplan bestemd voor consumenten meldt, verstrekt hij tevens op een duurzame drager, volgens de nadere regels vastgesteld door het Instituut, de gegevens van het daartoe gebruikte gebruiksprofiel.*

Voor internettoegangsdiensten worden de tariefplannen vermeld waarmee het volume gedownload data dat uit het gebruikspatroon blijkt, kan worden verwerkt, eventueel met een lagere prijs, zelfs wanneer met die tariefplannen een lagere downloadsnelheid gepaard gaat. Tevens worden voor elk van de voormelde tariefplannen de downloadsnelheid, andere relevante kenmerken en de mogelijke gevolgen vermeld wanneer de abonnee een gecombineerd aanbod afneemt.

Indien een abonnee bij de operator ingetekend heeft op twee of meer tariefplannen die overeenstemmen met verschillende diensten, zoals vaste telefonie, mobiele diensten, breedbandinternettoegang en/of televisiediensten, wordt in voorkomend geval als tariefplan een gecombineerd aanbod vermeld waarin deze verschillende diensten in één enkel tariefplan geïntegreerd zijn, wanneer dat gecombineerde aanbod goedkoper uitvalt dan de som van de aparte tariefplannen waarop de abonnee ingetekend heeft.

Het Instituut kan, na een openbare raadpleging te hebben gevoerd, de nadere regels van de verplichtingen, bepaald in deze paragraaf vastleggen. Het Instituut voorziet minstens in een termijn van zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de implementatie van de betreffende verplichtingen."

1.2. ARTIKEL 110/1 (WEC)

Artikel 110/1 van de WEC schrijft voor: "*Onverminderd de toepassing van artikel 109, kan de abonnee steeds van zijn operator van voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten, met uitzondering van nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en van transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten, verlangen dat deze hem, op zijn verzoek, kosteloos informeert over alternatieve gunstigere tariefplannen van de operator. De aanvraag van de abonnee moet op een eenvoudige wijze ingediend kunnen worden en de operator antwoordt hierop binnen een termijn van maximaal twee weken. Bij het beantwoorden van dit verzoek houdt de operator op zijn minst rekening met :*

1° het gebruikspatroon van de abonnee, vastgesteld en ter beschikking gesteld overeenkomstig de nadere regels bepaald door het Instituut overeenkomstig artikel 111, § 2;

2° de door de abonnee gewenste internetsnelheid;

3° de door de abonnee gewenste opties inzake televisie.”

2. VRAGEN

2.1. ALGEMENE VRAGEN

V1. Biedt u telecommunicatiediensten aan niet-particuliere klanten aan?

- Ja. Om welke telecommunicatiedienst(en) gaat het?

Geen limiet voor het aantal tekens

- Nee.

Indien u “Ja” hebt geantwoord op vraag V1:

V1.a. Hoe bent u van plan deze verplichtingen voor uw niet-particuliere abonnees die rechtspersoon zijn, te implementeren? Gelieve in uw antwoord het onderscheid te maken tussen publiekrechtelijke en privaatrechtelijke rechtspersonen.

Geen limiet voor het aantal tekens

V1.b Vindt u dat deze verplichtingen (de artikelen 109 en 110/1) ook van toepassing zouden moeten zijn op de niet-particuliere markt? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V2. Welke vorm(en) van "duurzame gegevensdrager"⁶ gebruikt u of zou u overwegen in het kader van de in de artikelen 109 en 110/1 vastgelegde verplichtingen? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V3. Welke vorm(en) van "duurzame gegevensdrager" gebruikt u, naast de in de artikelen 109 en 110/1 vastgelegde vereisten bij de communicatie met uw abonnees? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.2. Artikel 109 (WEC)

V4. Voert u de in artikel 109 vastgelegde verplichtingen uit?

- Ja
- Ja, gedeeltelijk; gelieve te motiveren in V4.a.
- Nee

V4.a. Als u op vraag V4 "Ja" of "Ja, gedeeltelijk" hebt geantwoord, kunt u dat dan motiveren door ons verduidelijking te geven over de manier waarop u het meest gunstige plan opstelt

⁶ Het begrip "duurzame gegevensdrager" wordt gedefinieerd in artikel I.1 van het WER, 15°: "elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming;" (zie met name [Gebruik van de begrippen "elektronische handtekening" en andere "vertrouwensdiensten" alsook het begrip "duurzame gegevensdrager" - Gids voor de redacteurs van wettelijke en reglementaire teksten | FOD Economie \(fgov.be\)](#)).

per aangeboden dienst⁷, alsook bewijs bezorgen. Lever voor elk standalone product en eventueel voor elke bundel minstens één bewijs (aanvaarde formaten⁸: txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg en xls/xlsx). Als u geen bewijzen kunt leveren, leg dan de reden daarvoor uit.

Geen limiet voor het aantal tekens

V4.b. Als het antwoord op V4 "Neen" is, leg dan uit waarom deze verplichtingen op dit moment niet worden toegepast.

Geen limiet voor het aantal tekens

V5. Hoeveel abonnees hebt u geïnformeerd over het meest gunstige tariefplan in 2022 en 2023?

En hoeveel van hen hebben binnen de 12 maanden na die mededeling voor dat plan gekozen? Hoeveel van hen, indien van toepassing, genoten reeds het meest gunstige tariefplan? Gelieve voor elk in de onderstaande tabellen gerapporteerd cijfer tussen haakjes aan te geven of het slaat op de particuliere markt of op de niet-particuliere markt⁹. Als u daarentegen geen gegevens te melden hebt, gelieve dat dan gewoon in het veld "Eventuele motivering van de resultaten" aan te geven.

Voor het jaar 2022:

Soort product	Aantal abonnees dat werd ingelicht over het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			

⁷ Mobiel, vaste telefonie, internet en tv.

⁸ Als het bestandsformaat dat u gebruikt niet in de lijst staat, neem dan contact op met de in punt 1.2 vermelde contactpersoon.

⁹ Als de gegevens bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- **zowel de particuliere als de niet-particuliere markt**, vul dan "X (particulier) en X (niet-particulier)" in;
- **enkel de particuliere markt**, vul dan "X (particulier)" in;
- **enkel de niet-particuliere markt**, vul dan "X (niet-particulier)" in.

Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

Voor het jaar 2023:

Soort product	Aantal abonnees dat werd ingelicht over het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			

3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

V6. Als u ook telecommunicatiediensten aanbiedt onder een ander merk of onder een andere handelsnaam, neemt u dan hun plannen mee bij het communiceren van het meest gunstige tariefplan? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V7. Past u een procedure toe of welke procedure zou u toepassen om de verandering van tariefplan naar een gunstiger tariefplan te vergemakkelijken? (bijvoorbeeld een link op de duurzame gegevensdrager waarop kan worden geklikt om de wijziging door te voeren). Gelieve deze te beschrijven en te specificeren of deze procedure al wordt toegepast of wordt overwogen.

Geen limiet voor het aantal tekens

V8. Wat doet u of zou u doen als abonnees al beschikken over het voor hen meest gunstige tariefplan? Specificeer of dit een reeds toegepaste of een beoogde actie is.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.3. ARTIKEL 110/1 (WEC)

V9. Voert u de in artikel 110/1 genoemde verplichtingen uit?

- Ja
- Ja, gedeeltelijk; gelieve te verduidelijken in V9.a:
- Nee

V9.a. Als u op vraag V9 "Ja" of "Ja, gedeeltelijk" hebt geantwoord, kunt u dat dan motiveren door ons verduidelijking te geven over de manier waarop u het meest gunstige plan opstelt per aangeboden dienst¹⁰, alsook bewijs bezorgen. Lever voor elk standalone product en eventueel voor elke bundel minstens één bewijs (aanvaarde formaten¹¹: txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg en xls/xlsx). Als u geen bewijzen kunt leveren, leg dan de reden daarvoor uit.

Geen limiet voor het aantal tekens

V9.b. Als het antwoord op V9 "Nee" is, leg dan uit waarom deze verplichtingen op dit moment niet worden toegepast.

Geen limiet voor het aantal tekens

V10. Hoeveel van uw abonnees hebben in 2022 en in 2023 een vraag gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan?

En hoeveel van hen hebben binnen de 12 maanden gekozen voor het meest gunstige tariefplan dat werd voorgesteld? Hoeveel van hen, indien van toepassing, genoten reeds het meest gunstige tariefplan? Gelieve voor elk in de onderstaande tabellen gerapporteerd cijfer

¹⁰ Als u bij vraag V4.a. al de manier hebt verduidelijkt waarop u het meest gunstige plan opstelt per aangeboden dienst, gelieve dat dan in uw antwoord aan te geven.

¹¹ Als het bestandsformaat dat u gebruikt niet in de lijst staat, neem dan contact op met de in punt 1.2 vermelde contactpersoon.

tussen haakjes aan te geven of het slaat op de particuliere markt of op de niet-particuliere markt¹². Als u daarentegen geen gegevens te melden hebt, gelieve dat dan gewoon in het veld "Eventuele motivering van de resultaten" aan te geven.

Voor het jaar 2022:

Soort product	Aantal abonnees die een vraag hebben gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

Voor het jaar 2023:

¹² Als de gegevens bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- **zowel de particuliere als de niet-particuliere markt**, vul dan "X (particulier) en X (niet-particulier)" in;
- **enkel de particuliere markt**, vul dan "X (particulier)" in;
- **enkel de niet-particuliere markt**, vul dan "X (niet-particulier)" in.

Soort product	Aantal abonnees die een vraag hebben gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

V11. Als u ook telecommunicatiediensten aanbiedt onder een ander merk of onder een andere handelsnaam, neemt u dan hun plannen mee bij het communiceren van het meest gunstige tariefplan? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.4. ANDERE OPMERKINGEN (FACULTATIEF)

V12. Als u voor het BIPT opmerkingen, suggesties hebt of iets wil benadrukken in verband met deze verplichtingen, gelieve dan het onderstaande veld in te vullen.

Geen limiet voor het aantal tekens