



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 3 oktober 2023
betreffende de resultaten van de vergelijking van de
tarieven voor mobiele-telecommunicatiediensten in
België
[tarieven toegepast in Q3 2023]**

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding.....	3
2. Samenvatting	6
2.1. Werkwijze	6
2.2. Voornaamste resultaten in Q3 van 2023.....	6
2.3. Conclusies	11
3. Een overzicht van de resultaten per consumentenprofiel	14
3.1. Voorafgaande opmerkingen	14
3.2. Resultaten tussen Q3 2022 en Q3 2023: focus op de vijf mobiele profielen	17
<i>Liesbeth, basis mobiel</i>	17
<i>Mila, gematigd mobiel</i>	19
<i>Mayssa, zwaar mobiel</i>	22
<i>Bloeme, intensief mobiel</i>	24
<i>Frank, zeer intensief mobiel</i>	27
Bijlage 1. Werkwijze	29
1.1. Introductie van het concept van “gebruikersprofielen”	29
1.2. Specificiteiten van de nationale studie	29
Bijlage 2. De 5 profielen gericht op „mobiel”	31

1. Inleiding

1. Afhankelijk van de gekozen operator en het gekozen tariefplan kan de Belgische consument € 6 tot meer dan € 40 uitgeven voor een maandelijks mobiel abonnement. Hoewel de Belgische markt een groot aantal spelers telt, zijn het vooral de historische operatoren die bij de meeste gebruikers bekend zijn. Nochtans zijn er talrijke aanbiedingen beschikbaar op de particuliere markt, maar om te genieten van de beste tarieven, is het essentieel om de operatoren en de beschikbare opties te kennen, en om de aanbiedingen die het best aan de behoeften voldoen, te vergelijken.
2. Om de consument te helpen een keuze te maken, publiceert het BIPT sinds 2012 regelmatig een studie die de prijzen vergelijkt van vaste en mobiele diensten die aan particuliere klanten worden aangeboden.
3. Voor het eerst splitst het BIPT zijn nationale tariefvergelijkingsstudie op in twee: (i) een eerste studie die specifiek gericht is op zichzelf staande ("standalone") mobiele diensten¹, waarover deze studie gaat, en (ii) een tweede studie over vaste diensten en mobiele diensten wanneer deze in bundels zijn opgenomen, die afzonderlijk zal worden gepubliceerd.
4. Deze aanpak is bedoeld om de nationale studie waarin de goedkoopste oplossingen worden vergeleken die door elke operator worden geboden, toegankelijker te maken, door rekening te houden met verschillende consumentenprofielen, waarbij sommigen de voorkeur geven aan mobiele diensten, anderen aan vaste diensten en/of convergerende bundels². Volgens de laatste statistieken van het BIPT kiest 66% van de residentiële klanten voor een standalone mobiele, terwijl 34% deze in een bundel opneemt.
5. De resultaten van deze studie zijn gebaseerd op de prijzen die toegepast zijn in het derde kwartaal van 2023, rekening houdende met de tariefplannen van de operatoren die gelden op 1 oktober 2023. Die aanpak heeft tot doel rekening te houden met de recentste openbare aankondigingen wat de tarieven betreft op het ogenblik van de publicatie van de studie.
6. De site van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be, die sinds het afgelopen jaar **352.056 keer bezocht is** (waarvan meer dan 37% voor mobiel gebruik)³, maakt het mogelijk om de aanbiedingen te kennen die beschikbaar zijn op de markt en die het best aansluiten op uw behoeften en te profiteren van de beste tarieven op de markt. Hoewel deze studie focust op de mobiele particuliere markt, moet worden opgemerkt dat zelfstandigen en micro-ondernemingen sinds 1 december 2022 ook gebruik kunnen maken van deze tool om toegang te krijgen tot een telecommunicatietarief dat op hun werkelijke behoeften is afgestemd⁴.
7. Er zijn twee manieren om die vergelijker te gebruiken. De eerste bestaat uit het handmatig invoeren van uw verbruiskriteria (met name het datavolume, het aantal belminuten en sms'en), terwijl de tweede dit automatisch doet met behulp van het recente verbruikspatroon dat gehaald wordt van uw klantenpagina bij uw huidige operator. In het laatste geval klikt de consument gewoon via zijn klantenpagina op de knop die verwijst naar de prijsvergelijker: zijn

¹ Dit betekent dat de factuur alleen betrekking heeft op de mobiele dienst en niet op andere diensten.

² Dat wil zeggen, een bundel met ten minste een mobiel abonnement.

³ Het gerapporteerde aantal bezoeken heeft betrekking op de periode van 31 augustus 2022 tot 31 augustus 2023.

⁴ Zie ook het persbericht: [Het BIPT breidt zijn tariefvergelijker uit voor de micro-ondernemingen en zelfstandigen | BIPT](#)

of haar werkelijke verbruiksgegevens worden gebruikt om de bestaande tariefplannen op de markt te vergelijken en te rangschikken. In slechts een paar klikken en ongeacht de gekozen manier, vindt de consument dus het tariefplan dat het beste bij hem of haar past⁵.

8. Om de prijzen van mobiele diensten te vergelijken, baseert het BIPT zich sinds 2021 op vier consumentenprofielen⁶ waarvan de behoeften op voldoende gevarieerde wijze zijn vastgesteld om een breed scala aan mogelijke en realistische situaties te bestrijken.
9. In 2023 bestaat een opmerkelijke ontwikkeling op de markt erin dat de hoeveelheid in het forfait inbegrepen mobiele data bij de operatoren aanzienlijk stijgt, zonder dat dit leidt tot een significante toename van de kosten voor de consument. Daarom wordt ook een nieuw profiel voorgesteld: het profiel "zeer intensief mobiel".
10. Hieronder volgt een kort overzicht van die vijf consumentenprofielen die in deze studie worden gebruikt⁷:

<p style="text-align: center;">Liesbeth – Basis mobiel</p>		<p>Liesbeth gebruikt haar mobiele telefoon weinig en is op zoek naar een abonnement waarmee ze aan haar maandelijkse basisbehoeften (60 belminuten en 0,5 GB data) kan voldoen.</p>
<p style="text-align: center;">Mila – Gematigd mobiel</p>		<p>Mila wil een mobiel abonnement waarmee ze alles in beperkte mate kan doen zonder zich zorgen te maken. Ze heeft minimaal 120 belminuten en 5 GB data nodig.</p>
<p style="text-align: center;">Mayssa – Zwaar mobiel</p>		<p>Mayssa gebruikt haar smartphone om alles te doen en heeft 10 GB aan data en 300 belminuten per maand nodig.</p>

⁵ Raadpleeg voor meer informatie de pagina [De aanbiedingen vergelijken met een tool | BIPT](#)

⁶ Zie ook de in augustus 2021 door het BIPT gelanceerde [raadpleging](#) over de gezinsprofielen in verband met de nationale en internationale vergelijking.

⁷ De volledige karakteristieken van elk bestudeerd profiel vindt u in bijlage 2 bij dit verslag.

<p>Bloeme - Intensief mobiel</p>		<p>Bloeme is een influencer, haar smartphone is haar werkmiddel. Ze heeft minstens 20 GB data en een onbeperkt aantal belminuten nodig⁸.</p>
<p>Frank - Zeer intensief mobiel</p>		<p>Frank heeft een onstilbare honger naar mobiele data en eist voor het mobiele abonnement een minimum van 50 GB aan data om zijn behoeften te dekken⁹.</p>

⁸ In abonnementen moet de term "onbeperkt" zo worden geïnterpreteerd dat een redelijk gebruik mogelijk is. Om misbruik te voorkomen, nemen de operatoren in de algemene voorwaarden van het contract van elke abonnee meestal een clause op met de naam "FUP" of "Fair Use Policy". Deze clause, die van operator tot operator verschilt, bepaalt dat de operator zich na een bepaald (meestal groot) volume het recht voorbehoudt om de in die clause gespecificeerde passende maatregelen te nemen (uitnodiging om het gebruik aan te passen, extra kosten in rekening brengen, de dienst tijdelijk blokkeren of vertragen, enz.).

⁹ Het aantal belminuten maakt niet uit. In principe zal een aanbod waarvan het inbegrepen datavolume hoog is, ook onbeperkt bellen aanbieden.

2. Samenvatting

2.1. Werkwijze

11. De methode die het BIPT gehanteerd heeft om de nationale prijsvergelijkingsstudie uit te voeren, gaat uit van de vraag, dat wil zeggen de behoeften waaraan de verschillende types gebruikers van zelfstandige mobiele diensten wensen te voldoen.
12. Concreet heeft het BIPT in 2021 een reeks consumentenprofielen opgesteld die gedefinieerd zijn op basis van te vervullen mobiele behoeften¹⁰. Die behoeften worden telkens beschouwd als een minimum waaraan moet worden voldaan, dat wil zeggen dat elk aanbod dat minstens aan die behoeften voldoet (ook wanneer het meer volume inhoudt dan nodig), geïdentificeerd wordt als aanvaardbaar voor de consument. De consument zal in deze studie vervolgens uit alle mogelijkheden kiezen voor het aanbod met de laagste prijs. Wij verwijzen naar bijlage 1 bij dit verslag voor meer details over de gehanteerde werkwijze.
13. Zoals hierboven aangegeven wordt ook een vijfde profiel voorgesteld: zeer intensief mobiel.

2.2. Voornaamste resultaten in Q3 van 2023

14. Alvorens de voornaamste resultaten van de vergelijking van de goedkoopste mobiele aanbiedingen in Q3 2023 te presenteren, kunnen de merken die mobiele-telecomdiensten aanbieden, worden onderverdeeld in drie categorieën:
 - a. De "historische" merken van de historische operatoren : Proximus, Orange en BASE/Telenet. In de toekomst wordt een sterkere concurrentie verwacht op de mobiele markt met de komst van een vierde operator (MNO): DIGI, een onderneming die voortvloeit uit een samenwerking tussen Citymesh en Digi, die in 2022 voldoende spectrum heeft verworven; in afwachting van het openstellen van zijn volledige netwerk is met Proximus een handelsakkoord gesloten met betrekking tot de mobiele wholesalediensten en mobiele infrastructuur¹¹. Deze nieuwe operator zal vanaf 2024 op de markt verschijnen.
 - b. De "lowcostmerken" (laaggeprijsd) van de historische operatoren: Mobile Vikings¹² en Scarlet bij Proximus, hey! bij Orange.

¹⁰ Zie ook de in augustus 2021 door het BIPT gelanceerde [raadpleging](#) over de gezinsprofielen in verband met de nationale en internationale vergelijking.

¹¹ Zie ook het [persbericht](#) van Proximus van 28 augustus 2023.

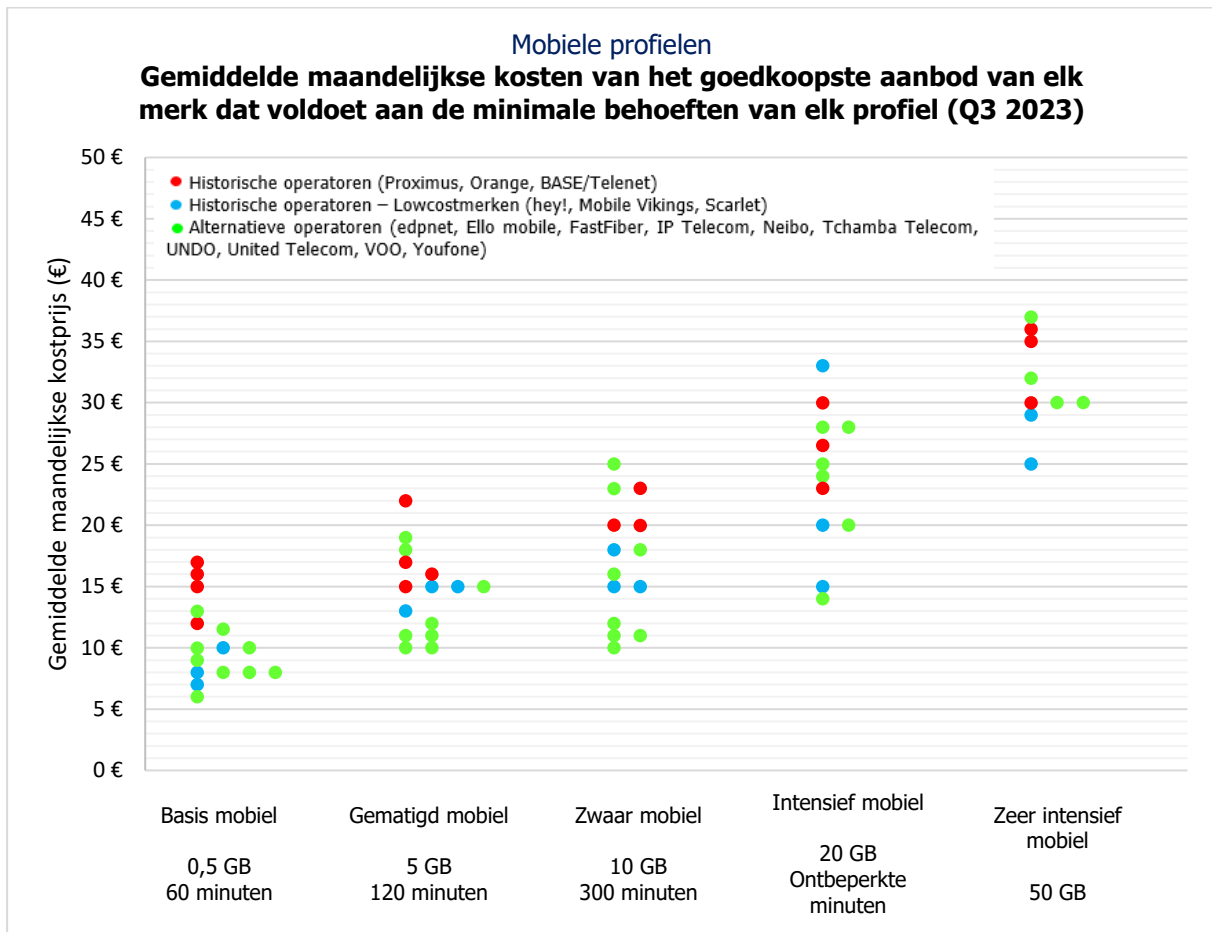
¹² Mobile Vikings maakt sinds 2021 deel uit van de Proximus-groep (zie ook het persbericht van Proximus van 1 juni 2021 [Groen licht van de Belgische Mededingingsautoriteit voor de overname van Mobile Vikings | Proximus Group](#)).

- c. De alternatieve operatoren: edpnet¹³, FASTfiber, IP Telecom, Neibo, Tchamba Telecom, UNDO, United Telecom, VOO¹⁴ en Youfone.
15. Op basis van de marktaandelen in termen van het aantal actieve simkaarten (exclusief M2M)¹⁵ delen de drie merken Proximus (inclusief Scarlet en Mobile Vikings), Orange en BASE/Telenet 92% van de mobiele klanten van het land onder elkaar, terwijl de alternatieve operatoren slechts 8% bezitten.
16. Wat de kosten betreft, blijkt uit de analyse van de mobiele markt dat er aanzienlijk bespaard kan worden door alle beschikbare aanbiedingen te vergelijken – met name in termen van aangeboden datavolumes – en door de concurrentie meer te laten spelen. Zoals uit figuur 1 hieronder immers blijkt, behoren de historische operatoren (rode punten) vaak – maar niet systematisch – tot de duurste van de markt, soms is er zelfs een duidelijk verschil in vergelijking met de alternatieve operatoren en de lowcostmerken van de historische operatoren. Het is daarom van essentieel belang om de aanbiedingen die op de telecommunicatiemarkt beschikbaar zijn, met name de mobiele markt, waar het aanbod over het algemeen vaker wordt aangepast, regelmatig te vergelijken.

¹³ In een [persbericht](#) (21 maart 2023) kondigde Proximus aan dat zijn bod om edpnet over te nemen, dat in een proces van gerechtelijke reorganisatie zat, was goedgekeurd door de ondernemingsrechtbank van Dendermonde. Door de overname van EDPnet is de Belgische mededingingsautoriteit echter van mening dat Proximus misbruik maakt van zijn dominante positie op de Proximus-groothandelsmarkt en legt zij voorlopige maatregelen op (zie [ABC-2023-RPR-17 PUB.pdf \(bma-abc.be\)](#)).

¹⁴ De voorgenomen overname van VOO door Orange werd op 20 maart door de Europese Commissie goedgekeurd, maar dit gebeurde onder bepaalde voorwaarden (voor meer details: [Mergers: Commission clears the acquisition of VOO and Brut el  by Orange, subject to conditions](#))

¹⁵ [De status van de elektronische communicatie- en TV markt \(2022\) | BIPT \(bipt.be\)](#), hierna "statistisch verslag van het BIPT" genoemd.

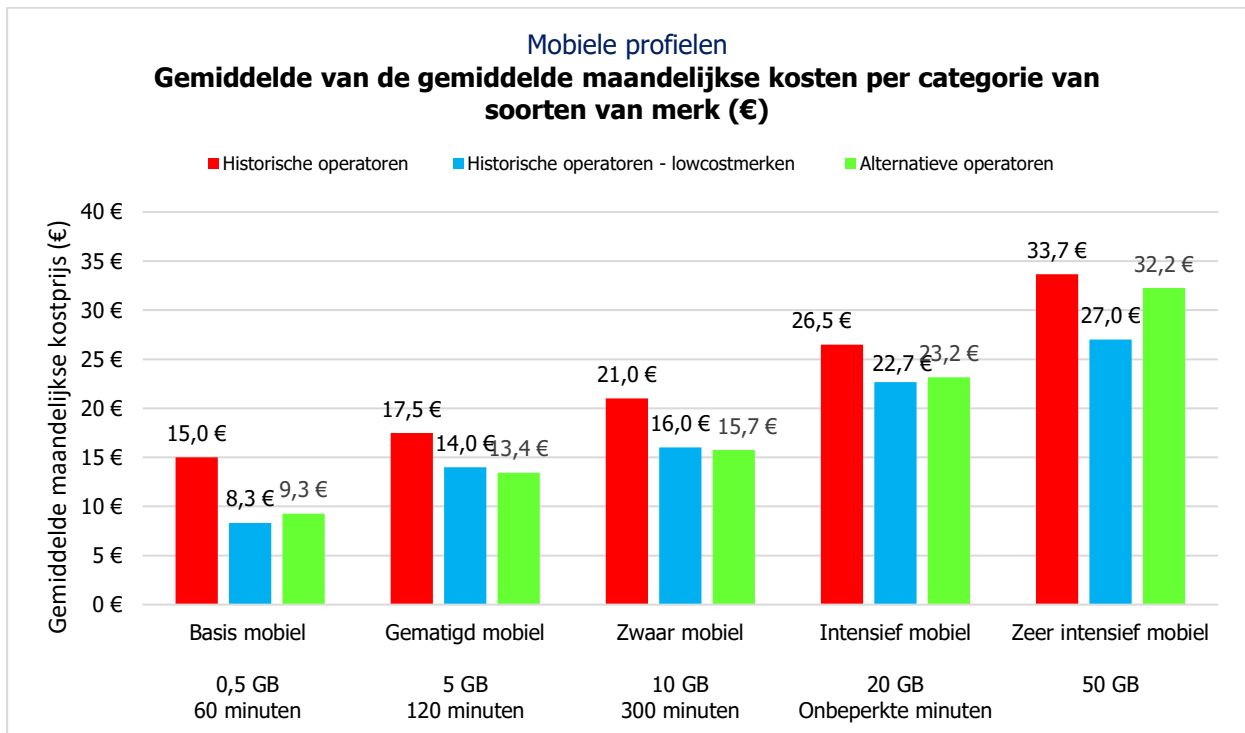


Figuur 1. Gemiddelde maandelijkse kostprijs van het goedkoopste aanbod van elk merk dat beantwoordt aan de beschouwde profielen (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)

17. De evolutie ten opzichte van Q3 2022 toont aan dat de aanbiedingen aantrekkelijker zijn voor de consument, zowel qua keuze als qua prijs, en dit ondanks de inflatie. Die evolutie wordt uitvoeriger besproken in deel 3 van deze studie.
18. Uit de resultaten blijkt dat voor een consument van wie de behoeften inzake mobiele data zeer hoog liggen (ten minste 50 GB) de gemiddelde maandelijkse kosten van de goedkoopste aanbiedingen niet boven € 36,99 gaan. Zulke aanbiedingen beantwoorden evenwel niet aan de werkelijke behoeften van de gemiddelde Belgische consument (6,4 GB)¹⁶ en we mogen hem niet aanmoedigen om daarop in te tekenen. Er bestaan aanbiedingen die budgetvriendelijker zijn en bestetarief.be is een tool die dit duidelijk kan maken.
19. Figuur 2 toont per categorie van merken (historische operatoren; lowcostmerken van de historische operatoren; en alternatieve operatoren) het gemiddelde van de gemiddelde maandelijkse kosten van de goedkoopste aanbiedingen van elk merk. Voor het profiel "basis mobiel" werd bijvoorbeeld voor de historische operatoren € 15,0 verkregen als het gemiddelde van de goedkoopste aanbieding die voor elke historische operator in aanmerking is genomen, namelijk: [€ 12,00 (Orange) + € 15,00 (BASE) + € 16,00 (Telenet) + € 16,99 (Proximus)]/4.

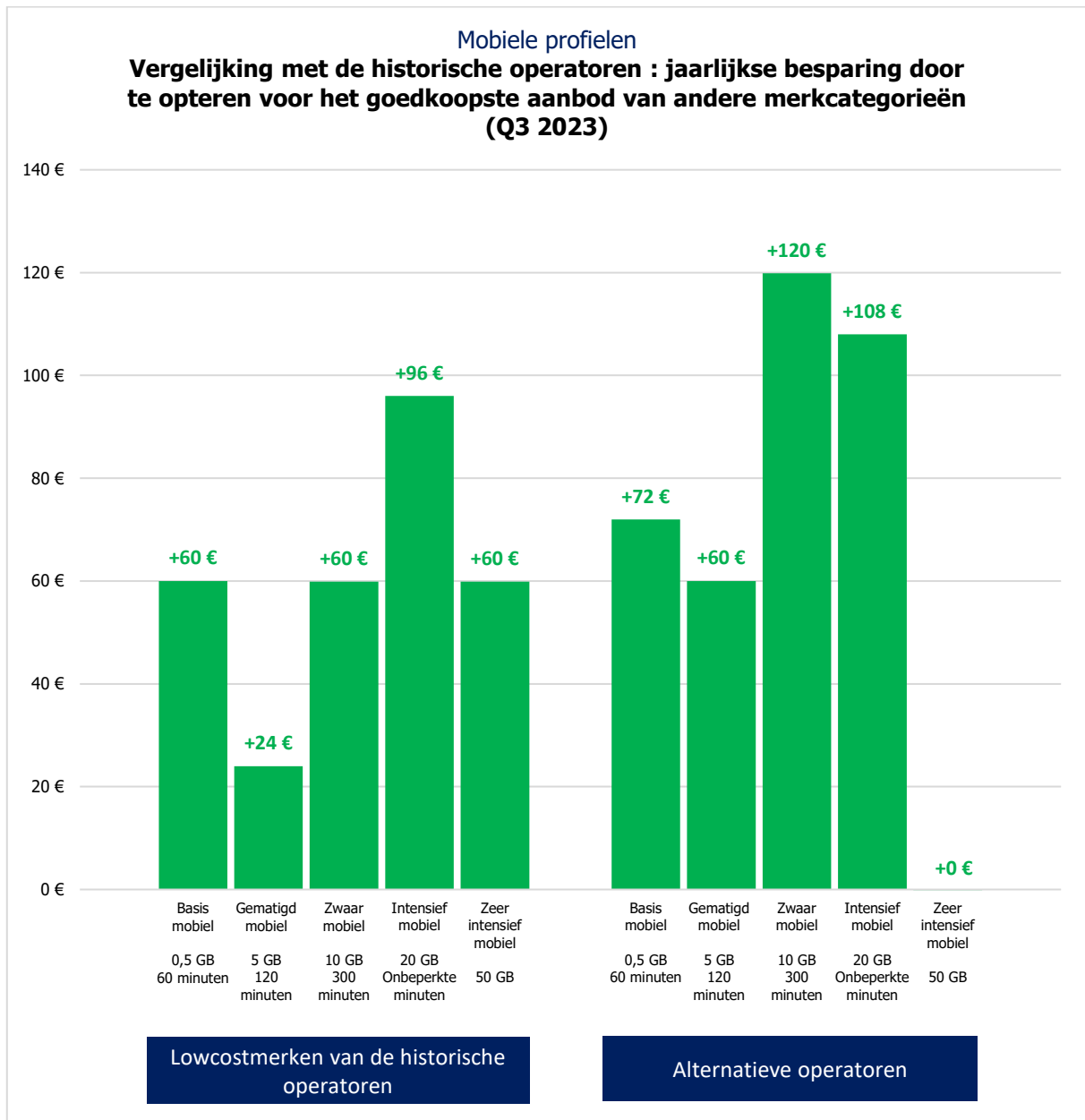
¹⁶ Zie ook de op de website van het BIPT gepubliceerde databank over de situatie in de elektronische-communicatiesector in 2022: [opendata 2022 fr.xlsx](https://opendata.2022.fr.xlsx) (live.com)

20. Uit de resultaten blijkt aldus dat het, afhankelijk van het beschouwde profiel, gemiddeld financieel aantrekkelijker is om te kiezen voor het aanbod van een specifieke categorie van merken. Een voorbeeld: als de behoeften waaraan moet worden voldaan vergelijkbaar zijn met die van het profiel "gematigd mobiel" (5 GB en 120 belminuten), is een mobiel abonnement gemiddeld goedkoper bij een alternatieve operator (€ 13,4) dan bij een historische operator (€ 17,5) of een lowcostmerk van een historische operator (€ 14,0).



Figuur 2. Gemiddelde van de gemiddelde maandelijkse kostprijs van de goedkoopste aanbiedingen van elke categorie van merken dat beantwoordt aan de beschouwde profielen (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)

21. Ter aanvulling van figuur 2 beschouwt de onderstaande figuur voor elke merkcategory het eerste (goedkoopste) aanbod dat aan de behoeften van elk profiel voldoet en geeft aldus de mogelijke maximale jaarlijkse besparing weer ten opzichte van wat minimaal bij een historische operator zou worden betaald. Hierdoor kan de jaarlijkse mobiele factuur tot **€ 120** lager uitvallen.



Figuur 3. Jaarlijkse besparingen door te opteren voor het goedkoopste aanbod van elke merkcategory en volgens het profiel in Q3 2023 (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)

Lezing van de figuur:

- (1) Voor het profiel "0,5 GB en 60 belminuten – Basis mobiel", kan kiezen voor het goedkoopste aanbod van de lowcostmerken van de historische operatoren een besparing van maximaal € 60/jaar betekenen ten opzichte van het goedkoopste aanbod van de historische operatoren;
- (2) Voor het profiel "5 GB en 120 belminuten – Gematigd mobiel", kan kiezen voor het goedkoopste aanbod van de alternatieve operatoren een besparing van maximaal € 60/jaar betekenen ten opzichte van het goedkoopste aanbod van de historische operatoren.

22. Er dient ook aan te worden herinnerd dat de gepresenteerde resultaten alleen betrekking hebben op de operatoren die voldoen aan de in bijlage 1 beschreven uitsluitingswaarde en die op 1 oktober 2023 in de databank van de prijsvergelijker zijn opgenomen.

2.3. Conclusies

23. Zoals blijkt uit het voorgaande deel kunnen consumenten veel besparen door de verschillende aanbiedingen te vergelijken.
24. Uit de resultaten blijkt dat de mobiele markt particuliere consumenten een breed scala aan opties biedt, zowel wat betreft betaalbaarheid als wat betreft de keuze van de operator¹⁷. Daarom herinnert het BIPT de consumenten aan het belang om de verschillende aanbiedingen van de operatoren te durven vergelijken via de prijsvergelijker die met name door het BIPT beschikbaar wordt gesteld.
25. De nieuwigheid van sommige aanbiedingen en de komst van een nieuwe operator op de markt. Ter illustratie noemen we de veranderingen die zich sinds Q3 2022 hebben voorgedaan (besproken in deel 3):
 - Talrijke mobiele operatoren hebben de data in hun aanbiedingen gewijzigd: (i) zonder hun tarief te wijzigen: BASE, edpnet, FastFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo en Scarlet, (ii) met een verlaging van hun tarief: IP Telecom en Youfone en (iii) met een lichte verhoging van hun tarief: Orange en VOO;
 - Het verschijnen van nieuwe aanbiedingen in de resultaten die in deze analyse worden gepresenteerd: die van Ello Mobile, Proximus, Tchamba Telecom en Telenet;
 - Een operator is recent tot de mobiele markt toegetreden: UNDO;
 - De geleidelijke uitrol van het 5G-netwerk;
 - enz.
26. In de praktijk zijn de Belgische consumenten echter voornamelijk klanten van de merken Proximus, BASE/Telenet en Orange voor mobiele diensten. Om deze situatie te verklaren kunnen verschillende factoren naar voren worden geschoven:
 - a. de inertie van de consumenten: Belgische consumenten hebben immers de neiging om heel weinig van telecomprovider te veranderen. Uit de consumentenenquête van het BIPT van 2023 (hierna "consumentenenquête") blijkt dat 91% van de respondenten in de afgelopen 12 maanden niet van mobiele operator is veranderd, ondanks het feit dat zowel de vaste als de mobiele markt de afgelopen vijf jaar aanzienlijke veranderingen hebben ondergaan, zoals blijkt uit de recente studie over de positieve impact van de regulering op de telecommarkt¹⁸ en zoals blijkt uit deze studie. Bovendien blijkt uit de consumentenenquête dat de reden die 12% van de respondenten vermelden is dat ze het moeilijk vinden om van operator te veranderen en dat het te lang kan duren. De stappen om van mobiele operator te veranderen en tegelijkertijd zijn of haar telefoonnummer te behouden, zijn nochtans steeds minder complex. Volgens het laatste statistische rapport van BIPT zijn meer dan een miljoen nummers geporteerd in het kader van een verandering van operator. Tegenwoordig hoeft de consument alleen maar met de nieuwe operator contact op te nemen via diens website of per telefoon en hem de informatie te verstrekken waarmee hij deze wijziging kan doorvoeren (met name het nummer van de huidige simkaart en het huidige telefoonnummer). De nieuwe

¹⁷ Zie ook de analyse van 2021 van het BIPT in de context van de sociale tarieven met betrekking tot de keuze, beschikbaarheid en betaalbaarheid van mobiele abonnementen op de markt: [Dossier sociale tarieven in het kader van de universele dienstverlening \(mobiel luik\) | BIPT](#)

¹⁸ <https://www.bipt.be/operatoren/publicatie/het-bipt-stelt-een-positieve-impact-vast-van-de-regulering-op-de-markt>

operator zorgt voor de opzeg bij de oude operator en de intekening op het nieuwe abonnement. Indien de nummeroverdracht ten opzichte van de vastgestelde datum meer dan één werkdag vertraging oploopt, heeft de consument bovendien recht op een vergoeding voor elke dag vertraging¹⁹.

- b. De risicoaversie van de consumenten: consumenten kiezen hun mobiele abonnement voordat ze de dienst effectief gebruiken en zijn onzeker over hun toekomstige gebruik en bijgevolg over het uiteindelijke bedrag van hun rekening aan het einde van de maand. Daarom kiezen zij meestal voor een mobiel aanbod met meer inhoud (meer sms'en, belminuten en/of mobiele data) dan hun werkelijke behoeften om onvoorziene kosten te voorkomen in geval van een verandering in hun gebruiksgewoonten. Zelfs als het duurder is, betalen ze liever een vast en bekend bedrag per maand in plaats van te worden geconfronteerd met onverwachte kosten²⁰. Om consumenten te helpen bij het beslissen, is uw operator echter verplicht om u eenmaal per jaar proactief te informeren over het tariefplan van de plannen die hij aanbiedt, die het voordeligst voor u zou zijn²¹. Bovendien hebt u het recht om hem te allen tijde te vragen welk tariefplan het beste zou aansluiten bij uw behoeften onder de plannen die hij aanbiedt. In het laatste geval heeft uw operator maximaal twee weken de tijd om u te antwoorden.
- c. De naamsbekendheid van de "grote merken", die tegelijkertijd, soms een lange geschiedenis op de markt hebben, maar ook over grote marketingbudgetten beschikken in vergelijking met kleine of middelgrote operatoren, waardoor zij herhaaldelijk grootschalige reclamecampagnes op lange termijn kunnen voeren. Aan de andere kant blijven sommige "kleine" operatoren onbekend bij het grote publiek door, onder andere, het gebrek aan "exposition marketing". Deze bevinding wordt ook bevestigd door de statistische rapporten en consumenten-enquêtes van het BIPT, waaruit blijkt dat consumenten hun abonnement(en) over het algemeen bij de historische operatoren kopen.
- d. De dekking van de mobiele netwerken: consumenten kunnen zich bij hun keuze laten leiden door factoren die aan andere telecomparameters verbonden zijn. Zo kunnen consumenten bijvoorbeeld de één of de andere telecomoperator voortrekken wegens de kwaliteit van de netwerkdekking van deze operator in het gebied waar ze gedomicilieerd zijn²².
- e. De beschikbaarheid van de klantendienst: Consumenten kunnen bij hun keuze ook rekening houden met andere elementen, zoals de technische of administratieve ondersteuning die zal worden geboden bij problemen, of de ervaring met soortgelijke gevallen die zich in het verleden bij één of andere operator hebben voorgedaan, en of de afhandeling van die situaties positief of negatief verlopen is²³.
- f. Het marketingmodel: in de laatste jaren zijn er zogenaamde "digitale" en webdealaanbiedingen verschenen. Het gaat om aanbiedingen en promoties die

¹⁹ Voor verdere inlichtingen verwijzen wij naar onze specifieke FAQ over dit onderwerp: [Hoe lang duurt het om van gsm-operator te veranderen? | BIPT](#)

²⁰ Zie ook de studie die op 21 juli 2023 door de CEPR is gepubliceerd: [Loss aversion and consumer inertia: New evidence from phone subscriptions | CEPR](#)

²¹ Artikel 109 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

²² Dit type informatie is beschikbaar in het door het BIPT ontwikkelde dataportaal "Atlas mobiel": <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/mobile>

²³ Zie de enquête van het BIPT over de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt (2023)

uitsluitend via het internet worden verkocht, hetgeen voor sommige consumenten een welgekomen gemak kan zijn, anderen hebben er dan weer geen mening over, terwijl het voor nog anderen daarentegen een onoverkomelijk obstakel is. We merken ook een tendens van sommige operatoren om de trouw van hun bestaande klanten te belonen door de geleverde data te verhogen indien zij gedurende een bepaalde tijd trouw blijven ("hey! boost" bij hey! of "data jump" bij BASE).

- g. Niet-telecomfactoren: sedert enkele jaren hebben de "grote" merken de neiging om naast hun telecommunicatiediensten ook voordelen te bieden, waardoor consumenten worden aangemoedigd zich op deze merken te abonneren. De operatoren kunnen bijvoorbeeld samenwerken met commerciële bedrijven zodat hun klanten kunnen profiteren van goede deals en/of kortingen.


















27. Alles bij elkaar moeten consumenten dus zelf verschillende parameters overwegen. Maar wat de redenen ook mogen zijn die hun keuze zullen leiden, zal het toch altijd aangeraden zijn om de volgende methode toe te passen: duidelijk de behoeften en wensen definiëren, informatie inwinnen en regelmatig vergelijken. En om de beste prijzen te kennen, surfen naar www.bestetarief.be.

3. Een overzicht van de resultaten per consumentenprofiel

3.1. Voorafgaande opmerkingen

28. In de volgende pagina's wordt in een tabel het goedkoopste commerciële plan van elke mobiele operator voorgesteld. In bijlage 1 en 2 bij dit verslag wordt de volledige methodologie die gebruikt is om deze studie uit te voeren, beschreven.
29. Bovendien zal een grafiek de resultaten van de jongste nationale vergelijking die vastgesteld zijn in Q3 2022 vergelijken met de huidige resultaten (Q3 2023) om de recente ontwikkeling van de markt te tonen wat de meest toegankelijke oplossingen van elke operator betreft.
30. Die voorgestelde plannen kunnen meer volumes bevatten dan strikt noodzakelijk is om te beantwoorden aan het bestudeerde profiel. Wegens de nieuwigheid van het zeer intensief profiel wordt de vergelijking met Q3 2022 niet besproken voor dit profiel.
31. Als een operator niet in de tabel van een bepaald profiel staat, dan kan dat twee redenen hebben:
 - a. hij heeft geen plan dat beantwoordt aan de minimale behoeften van het profiel waaraan moet worden voldaan;
 - b. de prijs van het plan dat de operator in kwestie aanbiedt, zit boven een uitsluitingswaarde die is vastgesteld in verhouding tot de 3 goedkoopste plannen van alle plannen die beantwoorden aan het betrokken profiel. De reden waarom dergelijke plannen niet in de lijst met mogelijke oplossingen opgenomen worden, is dat een rationele consument voor dit specifieke verbruikspatroon hierop niet zou intekenen aangezien de prijs te hoog is in vergelijking met de andere mogelijkheden op de markt.
32. De operatoren op de Belgische particuliere markt voor mobiele telefonie die in deze analyse worden vergeleken, zijn die welke op zichzelf staande postpaid mobiele aanbiedingen hebben en die in de prijsvergelijker zijn opgenomen www.bestetarief.be, overeenkomstig de wettelijke verplichting²⁴ van operatoren die in België actief zijn. Die operatoren zijn in alfabetische volgorde:

²⁴ Zie artikel 111, § 2, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Logo	Naam van de operator	Categorie	Gebruikt mobiel netwerk
	BASE	Historische operator	BASE/Telenet
	edpnet	Alternatieve operator	Orange
	Ello Mobile ²⁵	Alternatieve operator	BASE/Telenet
	FASTfiber	Alternatieve operator	BASE/Telenet
	hey!	Lowcost merk- Historische operator	Orange
	IP Telecom	Alternatieve operator	Proximus
	Mobile Vikings	Lowcost merk- Historische operator	Proximus
	Neibo	Alternatieve operator	Orange
	Orange	Historische operator	Orange
	Proximus	Historische operator	Proximus
	Scarlet	Lowcost merk- Historische operator	Proximus
	Tchamba Telecom	Alternatieve operator	Proximus
	Telenet	Historische operator	BASE/Telenet
	UNDO	Alternatieve operator	Orange
	United Telecom	Alternatieve operator	BASE/Telenet
	VOO	Alternatieve operator	Orange ²⁶
	Youfone	Alternatieve operator	Proximus

Tabel 1. Lijst van de vergeleken mobiele operatoren in de nationale vergelijking van het BIPT van Q3 2023

33. In de bovenstaande tabel wordt ook het mobiele netwerk vermeld dat door elk van de operatoren wordt gebruikt. Als u niet tevreden bent met de kwaliteit van het netwerk dat door uw huidige operator wordt geleverd en voor een nieuwe operator kiest, terwijl deze hetzelfde mobiele netwerk gebruikt, zult u immers hetzelfde dekkingprobleem ondervinden. Daarom wordt de consument geadviseerd de kwaliteit van de dekking te beoordelen op de geprefereerde plaats van aansluiting (bijvoorbeeld thuis, op het werk of op de spoorlijn die dagelijks wordt

²⁵ Ello maakt sedert januari 2020 integraal deel uit van United Telecom NV: [Over Ello](#) Er zij op gewezen dat deze operator geen verkooppunten heeft en zijn diensten alleen beschikbaar zijn op het internet.

²⁶ VOO migreert momenteel zijn klanten naar het mobiele netwerk van Orange. Aangezien deze migratiefase nog niet is afgerond op het moment van schrijven van deze studie, is het mogelijk dat sommigen van hen nog steeds op het BASE/Telenet-netwerk zitten. Ter vereenvoudiging voor de lezer merken we hier echter op dat het netwerk verbonden met VOO dat van Orange is.

genomen), door zich met name te baseren op de door het BIPT gepubliceerde [kaart van de mobiele dekking](#).

34. Er dient op gewezen dat de operatoren Ello Mobile en Tchamba Telecom en hun aanbiedingen, die nu in de prijsvergelijker van het BIPT zijn opgenomen, reeds op de markt bestonden. Deze laatste waren in de [vorige prijsvergelijkingsanalyse](#) niet in aanmerking genomen omdat de betrokken operatoren hun aanbiedingen pas onlangs in de vergelijker hebben ingevoerd. Op 1 juli 2023 heeft Tchamba Telecom de hoeveelheid mobiele gegevens die wordt aangeboden in hun bundels verhoogd zonder hun prijzen te wijzigen.

3.2. Resultaten tussen Q3 2022 en Q3 2023: focus op de vijf mobiele profielen

Liesbeth, basis mobiel

35. Liesbeth heeft lage telecombehoefte. Ze wil, waar ze ook is, bereikbaar zijn, sms'en kunnen versturen en enkele foto's kunnen sturen naar haar kleinkind Alice. 60 belminuten en 0,5 GB data per maand volstaan.
36. Op basis van deze criteria zijn dit de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan haar behoeften voldoen. Aan haar om te kiezen.

Basis mobiel (0,5 GB en 60 minuten)							
							
Q3 2023	Operator	Plan	GMK	GB	min.	sms'en	Mobiel netwerk
①	Youfone	200 min./sms'en + 2 GB	€ 6,00	2	200 flexibele eenheden ²⁷		Proximus
②	Hey!	2 GB	€ 7,00	2	60	500	Orange
③	edpnet mobiel	400 min./sms'en + 2 GB aan data	€ 8,00	2	400 flexibele eenheden		Orange
	FASTfiber	400 min./sms'en + 2 GB data	€ 8,00	2	400 flexibele eenheden		BASE/Telenet
	Neibo	Neibo Mix Budget	€ 8,00	3	250	∞	Orange
	Scarlet	Mobile Red	€ 8,00	1	300	∞	Proximus
④	Ello Mobile	Ello Data 9	€ 9,00	0,5	100	200	BASE/Telenet
⑤	IP Telecom	Unlimited min./sms'en + 2 GB	€ 9,99	2	2400	1000	Proximus
⑥	Mobile Vikings	Abonnement € 10 (2 GB + 150 min.)	€ 10,00	2	150	∞	Proximus
	UNDO	Undo S	€ 10,00	20	500	100	Orange
⑦	United Telecom	U Start	€ 11,53	0,49	100	100	BASE/Telenet
⑧	Orange	Go Light	€ 12,00	4	150	∞	Orange

²⁷ Met andere woorden, Liesbeth kan ervoor kiezen om die 200 eenheden te gebruiken en te verdelen naargelang het haar past tussen belminuten en sms'en/mms'en. Bijvoorbeeld, hetzij op basis van haar minimale behoeften (60 belminuten en 140 sms'en/mms'en), of gelijk (100 belminuten en 100 sms'en/mms'en), of nog een andere combinatie waarbij tot 200 eenheden kan worden gebruikt.

39. Sinds de laatste nationale vergelijking (Q3 2022) zijn er veranderingen vastgesteld bij de basisaanbiedingen.
40. In Q3 2023 is een nieuwe operator op de markt gekomen: UNDO (groen, Orange-netwerk).
41. Uit de meest recente door het BIPT gepubliceerde statistieken²⁹ blijkt dat de vraag naar mobiele data bij de consument blijft toenemen, en dat dit een realiteit is die door de operatoren goed wordt begrepen. BASE, edpnet, FASTFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO en Youfone hebben hun mobiele aanbod gewijzigd sinds Q3 2022, waarbij de mobiele data in het forfait worden verhoogd: sommige met een prijsverhoging (Orange); andere zonder (BASE, edpnet, FASTFiber, hey!, Mobile Vikings, Neibo, Scarlet en Youfone).
42. Wat VOO betreft, werd zijn aanbiedingen "Solo Mobile 10GB" uitgesloten van de lijst van de weergegeven resultaten omdat de gemiddelde maandelijkse kosten ervan hoger zijn dan de uitsluitingswaarde voor dit profiel³⁰. Deze waarde is lager dan die van in Q3 2022 door het aantrekkelijker aanbod van Youfone.
43. Sinds Q3 2022 zien we ook nieuwe aanbiedingen in de prijsvergelijker verschijnen zoals "Ello Data 9" (Ello Mobile), "Mobile Essential" (Proximus), "MINI" (Tchamba Telecom), "Telenet Mobile 5GB" (Telenet), en "Undo S" (UNDO).
44. Zoals hierboven vermeld, werden de aanbiedingen van Ello Mobile en Tchamba Telecom onlangs door laatstgenoemden in de vergelijker ingevoerd en vormen ze derhalve niet noodzakelijk nieuwe aanbiedingen op de markt.

Mila, gematigd mobiel

45. Mila wil een mobiel abonnement waarmee ze alles kan doen zonder zich te moeten afvragen of ze wel voldoende mobiele data heeft. Haar mobiele verbruik is redelijk maar toch al stevig. 120 belminuten en 5 GB data per maand volstaan.
46. Op basis van deze criteria zijn dit de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan haar behoeften voldoen. Aan haar om te kiezen.

Gematigd mobiel (5 GB en 120 minuten)

²⁹ [De status van de elektronische communicatie- en TV markt \(2022\) | BIPT \(bipt.be\)](#), hierna "statistisch verslag van het BIPT".

³⁰ Gelijk aan €17,50 en op de volgende manier verkregen: $((6,00 + 7,00 + 8,00)/3)*2,5$



Q3 2023	Operator	Plan	GMK	GB	min.	sms'en	Mobiel netwerk
①	UNDO	Undo S	€ 10,00	20	500	100	Orange
	Youfone	200 min./sms'en + 10 GB aan data	€ 10,00	10	200 flexibele eenheden		Proximus
②	edpnet mobiel	400 min./sms'en + 10 GB aan data	€ 11,00	10	400 flexibele eenheden		Orange
	FASTfiber	400 min./sms'en + 10 GB aan data	€ 11,00	10	400 flexibele eenheden		BASE/Telenet
③	Neibo	Neibo Mix Zen	€ 12,00	6	500	∞	Orange
④	Scarlet	Mobile Cherry	€ 13,00	6	600	∞	Proximus
⑤	BASE	BASE 15	€ 15,00	6	∞	∞	BASE/Telenet
	hey!	20 GB	€ 15,00	20	∞	∞	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement € 15 (10 GB + onbeperkte min.)	€ 15,00	10	∞	∞	Proximus
	IP Telecom	Connect 7 (Unlimited min./sms'en + 7 GB)	€ 15,00	7	2400	1000	Proximus
⑥	Telenet	Telenet Mobile 5 GB	€ 16,00	5	∞	∞	BASE/Telenet
⑦	Proximus	Mobile Essential	€ 16,99	5	150	∞	Proximus
⑧	VOO	Mobile solo 10 GB ³¹	€ 18,00	10	∞	∞	Orange ³²
⑨	Tchamba Telecom	SMALL	€ 18,99	5 (+ 2 gratis)	2400	950	Proximus
⑩	Orange	Go Light	€ 22,00	4 (inbegrepen) + 10 (addon)	150	∞	Orange

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten

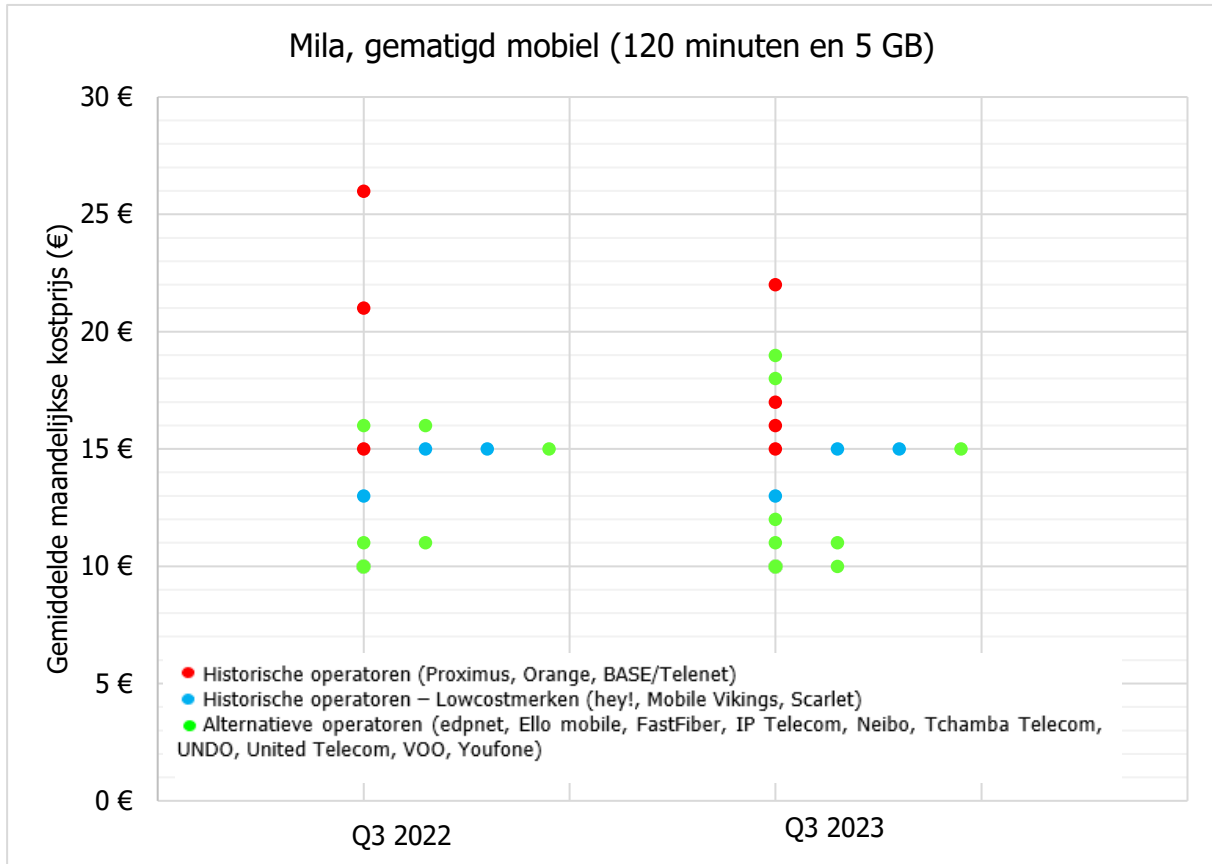
47. **In Q3 2023 zijn de financieel interessantste mobiele aanbiedingen voor Mila de digitale aanbiedingen³³ van UNDO "Undo S" en van Youfone "200 minuten en/of sms'en + 10 GB" (netwerk van Proximus), met een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 10,00.** De eerste aanbieding geeft op maandelijks tot 20 GB, 500 belminuten en 100 sms'en en de tweede aanbieding 10 GB en 200 belminuten en/of sms'en verdeeld over 120 belminuten en 80 sms'en.

³¹ Geldig vanaf 1 oktober 2023

³² Zoals hierboven aangegeven en na de overname van VOO door Orange is de migratie van het mobiele netwerk naar Orange aan de gang.

³³ We merken op dat het gaat om een digitaal aanbod, namelijk een dat enkel online kan worden aangekocht.

48. De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van de beste oplossingen per operator tussen Q3 2022 en Q3 2023:



Figuur 5. Gemiddelde maandelijkse kostprijs van het goedkoopste aanbod van elk merk dat beantwoordt aan het profiel gematigd mobiel (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)

49. In vergelijking met Q3 2022 en zoals in de bovenstaande figuur wordt geïllustreerd, hebben consumenten met vergelijkbare behoeften als Mila voortaan de mogelijkheid om te kiezen uit een breder scala aan mobiele plannen wanneer ze zich baseren op de BIPT-prijsvergelijker.
50. Net als in de jongste mobiele analyse zien we een toename van de in de reeds bestaande plannen van de operatoren inbegrepen data: dat is zo bij BASE, edpnet, FASTFiber, hey!, IP Telecom en Scarlet. Dat zonder verhoging van hun prijzen en ondanks de impact van de inflatie.
51. Er zijn voor dat profiel ook aanbiedingen verschenen in de resultaten van de prijsvergelijker. In oplopende volgorde van gemiddelde maandelijkse kosten: "Undo S" (UNDO), "Neibo Mix Zen" (Neibo), "Telenet Mobile 5GB" (Telenet), "Mobile Essential" (Proximus), "SMALL" (Tchamba Telecom), "Mobile Solo 10 GB" (VOO) en "Go Light" (Orange).
52. De Youfone- en UNDO- aanbiedingen, die tot de 3 goedkoopste geanalyseerde abonnementen behoren, worden beide voor € 10,00 aangeboden. Hierdoor daalt de uitsluitingswaarde.

53. Visueel (zie figuur 5) vertaalt de toegenomen concurrentie zich in een overvloed aan beschikbare aanbiedingen die lijken te convergeren naar de gunstigste prijzen voor de consumenten in Q3 2024 voor het gematigde profiel, dat overeenstemt met een maandelijks verbruik van 120 belminuten en 5 GB aan gegevens.

Mayssa, zwaar mobiel

54. Mayssa is een kotstudiante en gebruikt haar smartphone voor alles (bellen, surfen, foto's nemen, films bekijken, ...). Ze heeft 10 GB aan data en 300 belminuten per maand nodig.
55. Op basis van die criteria zijn dit de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan haar behoeften voldoen. Aan haar om te kiezen.

Zwaar mobiel (10 GB en 300 minuten)



Q3 2023	Operator	Plan	GMK	GB	min.	sms'en	Mobiel netwerk
1	UNDO	Undo S	€ 10,00	20	500	100	Orange
2	edpnet mobiel	400 min./sms'en + 10 GB aan data	€ 11,00	10	400 flexibele eenheden		Orange
	FASTFiber	400 min./sms'en + 10 GB aan data	€ 11,00	10	400 flexibele eenheden		BASE/Telenet
3	Youfone	Onbeperkte min./sms'en + 10 GB	€ 12,00	10	∞	∞	Proximus
4	hey!	20 GB	€ 15,00	20	∞	∞	Orange
	Mobile Vikings	Abonnement € 15 (10 GB + onbeperkt bellen)	€ 15,00	10	∞	∞	Proximus
5	Neibo	Neibo Mix Comfort	€ 16,00	12	∞	∞	Orange
6	Scarlet	Mobile Hot	€ 18,00	10	∞	∞	Proximus
	VOO	Solo Mobile 10GB ³⁴	€ 18,00	10	∞	∞	Orange ³⁵
7	Proximus	Mobile Easy	€ 19,99	10	∞	∞	Proximus
8	BASE	BASE 20	€ 20,00	15	∞	∞	BASE/Telenet

³⁴ Geldig vanaf 1 oktober 2023

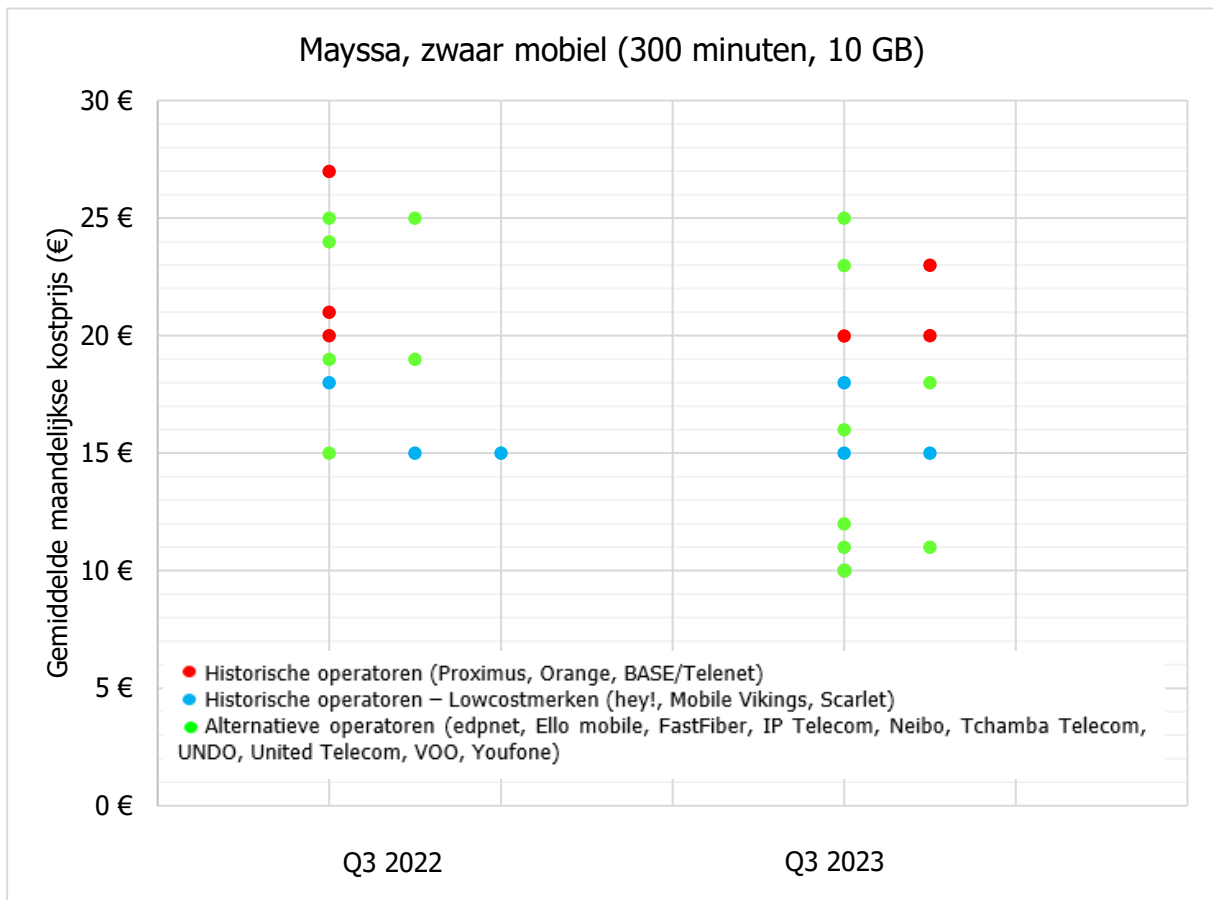
³⁵ Zoals hierboven aangegeven en na de overname van VOO door Orange is de migratie van het mobiele netwerk naar Orange aan de gang.

9	Tchamba Telecom	MINI	€ 22,98	2 (inbegrepen) + 10 (add on)	2400	950	Proximus
10	Orange	Go Plus	€ 23,00	20	∞	∞	Orange
11	IP Telecom	Connect 20 (Unlimited min./sms'en + 20 GB)	€ 25,00	20	2400	1000	Proximus

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten

56. **In Q3 2023 is voor het zware profiel, het financieel interessantste digitale aanbod, met gemiddelde maandelijkse kosten van € 10,00, dat van UNDO met zijn aanbod "Undo S" (Orange-netwerk), dat maandelijks toegang geeft tot 20 GB data, alsook 500 belminuten en 100 sms'en.** Het zou niet verwonderlijk zijn als andere merken hetzelfde voorbeeld zouden volgen door soortgelijke aanbiedingen als dat van UNDO te doen.

57. De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van de beste oplossingen per operator tussen Q3 2022 en Q3 2023:




Figuur 6. Gemiddelde maandelijkse kostprijs van het goedkoopste aanbod van elk merk dat beantwoordt aan het profiel zwaar mobiel (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)

58. Op het eerste gezicht is voor dit profiel de mobiele markt qua concurrentie verbeterd.
59. Ten eerste hebben consumenten met vergelijkbare behoeften als Mayssa meer keuze. Terwijl consumenten in het derde kwartaal van 2022 de mogelijkheid hadden om uit 12 goedkoopste aanbiedingen te kiezen, is dit aantal gestegen naar 14 aanbiedingen³⁶.
60. Ten tweede is het gemiddelde van de gemiddelde maandelijkse kosten van de goedkoopste mobiele aanbiedingen lager dan dat van Q3 2022, wat kan worden verklaard door:
- enerzijds de prijsdaling van de abonnementen van edpnet, FASTFiber, VOO en Youfone (in groen) voor dezelfde hoeveelheid data en belminuten die in hun plannen inbegrepen zijn;
 - en anderzijds het verschijnen van aantrekkelijke aanbiedingen in de voorgestelde resultaten voor dit profiel bij IP Telecom (groen), Neibo (groen), Proximus (rood), Tchamba Telecom, en UNDO (groen).
61. We zien ook een toename van de inbegrepen data bij BASE (in rood) en bij hey! (in blauw) zonder enige wijziging aan hun tarieven, evenals bij Orange (in rood) maar met een prijsverhoging.

Bloeme, intensief mobiel

62. Bloeme is een influencer. Haar smartphone is haar werkmiddel. Ze wil zeker niet te weinig mobiele gegevens hebben en ze moet absoluut in contact kunnen blijven met haar volgers via de sociale netwerken. Ze opteert voor een XL-abonnement met minimaal 20 GB en onbeperkte minuten.
63. Op basis van die criteria zijn dit de goedkoopste aanbiedingen van elke operator die aan haar behoeften voldoen. Aan haar om te kiezen.

Intensief mobiel (20 GB en onbeperkte minuten)							
Q3 2023	Operator	Plan	GMK	GB	min.	sms'en	Mobiel netwerk
							

³⁶ Er zij op gewezen dat alleen de aanbiedingen in aanmerking worden genomen die voldoen aan de uitsluitingsregel en die in de resultaten van deze analyse zijn opgenomen.

①	Youfone	Onbeperkte min./sms'en + 15GB + gratis 5GB EXTRA	€ 14,00	15 (+ 5 gratis)	∞	∞	Proximus
②	hey!	20 GB	€ 15,00	20	∞	∞	Orange
③	Mobile Vikings	Abonnement € 20 (20 GB + onbeperkte minuten)	€ 20,00	20	∞	∞	Proximus
	UNDO	Undo M	€ 20,00	40	∞	100	Orange
④	Orange	Go Plus	€ 23,00	20	∞	∞	Orange
⑤	Neibo	Neibo Mix Relax	€ 24,00	36	∞	∞	Orange
⑥	IP Telecom	Connect 20 (Unlimited min/sms + 20 GB)	€ 25,00	20	2400 ³⁷	1000	Proximus
⑦	BASE	BASE 20	€ 26,50	15 (inbegrepen) + 5 (buiten forfait)	∞	∞	BASE/Telenet
⑧	Tchamba Telecom	MEDIUM	€ 27,99	15 (+ 5 gratis)	2400 ³⁸	950	Proximus
⑨	VOO	Solo Mobile 30GB ³⁹	€ 28,00	30	∞	∞	Orange ⁴⁰
⑩	Proximus	Mobile Maxi	€ 29,99	50	∞	∞	Proximus
⑪	Scarlet	Mobile Hot	€ 33,00	10	∞	∞	Proximus

GMK = gemiddelde maandelijkse kosten

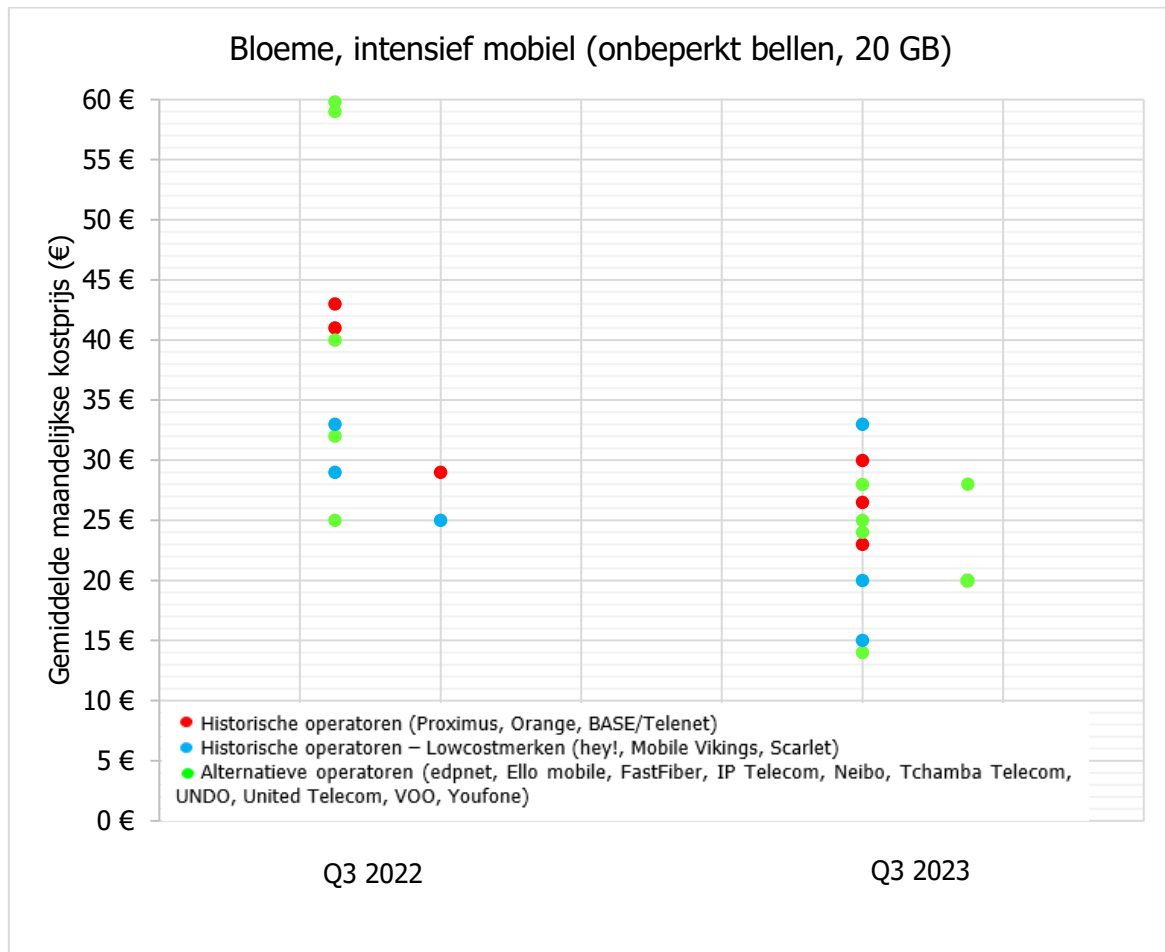
64. **Voor het intensieve profiel is het mobiele aanbod "Onbeperkte min./sms'en + 15GB + gratis 5GB EXTRA" van het merk Youfone financieel het voordeligste, met gemiddelde maandelijkse kosten van € 14,00.** In vergelijking met de andere aanbiedingen beginnen de gemiddelde maandelijkse kosten bij € 15,00 en dan € 20,00.
65. De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van de beste oplossingen per operator tussen Q3 2022 en Q3 2023:

³⁷ Het belvolume komt overeen met de "FUP" van IP Telecom

³⁸ Het belvolume komt overeen met de "FUP" van Tchamba Telecom

³⁹ Geldig vanaf 1 oktober 2023

⁴⁰ Zoals hierboven aangegeven en na de overname van VOO door Orange is de migratie van het mobiele netwerk naar Orange aan de gang.



Figuur 7. Gemiddelde maandelijkse kostprijs van het goedkoopste aanbod van elk merk dat beantwoordt aan het profiel intensief mobiel (Bron: bestetarief.be en websites van de operatoren)


66. Consumenten, van wie de behoeften dicht bij die van Bloeme liggen, kunnen blij zijn te zien dat de prijzen en aanbiedingen voordeliger zijn dan in Q3 2022. In het algemeen laat de mobiele markt, en dit ongeacht het profiel, een aanzienlijke verbetering in prijs optekenen.
67. De meeste merken bieden aantrekkelijker plannen voor de consument. Sommige hebben hun tarieven verlaagd, zonder hun reeds bestaande plan te wijzigen (BASE, FASTFiber, Proximus en VOO), en andere met een verhoging van het inbegrepen volume mobiele data (hey!, Neibo, Orange en Youfone).
68. Tevens zijn voor dat profiel nieuwe aanbiedingen verschenen bij IP Telecom, Mobile Vikings, Neibo en UNDO.
69. We merken ook op dat na het verschijnen van aantrekkelijker plannen bij hey!, Mobile Vikings ex aequo met UNDO en Youfone " (hetzij de drie goedkoopste aanbiedingen), de uitsluitingswaarde van € 65,83 naar € 40,83 is gegaan. Deze positieve ontwikkeling van de mobiele markt maakt de markt concurrerender dan in het derde kwartaal van 2022.

70. Voor dit profiel zijn de aanbiedingen van de historische operatoren niet noodzakelijk de duurste op de markt. 'Historische operatoren (in rood) bevinden zich meer in een „gemiddelde” en „hoge” prijsklasse, terwijl de lowcostmerken waarover de 'historische operatoren (in blauw) en de 'alternatieve operatoren (in groen) beschikken, meer gevarieerde aanbiedingen hebben, die alle prijsklassen (laag, gemiddeld, hoog) bestrijken.

Frank, zeer intensief mobiel

71. Frank heeft een onstilbare honger naar mobiele data en eist voor het mobiele abonnement een minimum van 50 GB om de behoeften te dekken, terwijl qua aantal belminuten geen eisen worden gesteld.
72. De goedkoopste aanbiedingen die aan de criteria van dat profiel voldoen, worden weergegeven in de onderstaande tabel en figuur.

Zeer intensief mobiel (50 GB)



Q3 2023	Operator	Plan	GMK	GB	min.	sms'en	Mobiel netwerk
1	hey!	80 GB	€ 25,00	80	∞	∞	Orange
2	Mobile Vikings	Abonnement € 29 (70 GB + onbeperkte min.)	€ 29,00	70	∞	∞	Proximus
3	Proximus	Mobile Maxi	€ 29,99	50	∞	∞	Proximus
4	UNDO	Undo XL	€ 30,00	200	∞	∞	Orange
	IP Telecom	Connect 50 (Unlimited min/sms + 50 GB)	€ 30,00	50	2400	1000	Proximus
5	Neibo	Neibo Mix Max	€ 32,00	72	∞	∞	Proximus
6	Orange	Go Intense	€ 35,00	70	∞	∞	Orange
7	BASE	Base 29 (Abonnement € 29 + buiten forfait € 7)	€ 36,00	40 (inbegrepen) + 10 (buiten forfait)	∞	∞	BASE/Telenet
8	Tchamba Telecom	BIG	€ 36,99	30 (+ 20 gratis)	2400	950	Proximus

73. **Het goedkoopste aanbod dat aan het zeer intensieve profiel beantwoordt, is dat van hey! met 80 GB en een onbeperkt volume belminuten en sms'en voor een gemiddelde maandelijkse kostprijs van € 25,00.** In vergelijking daarmee stellen de

Bijlage 1. Werkwijze

1.1. Introductie van het concept van “gebruikersprofielen”

76. De methode die gebruikt is om rekening te houden met de diversiteit aan gebruiken en voorkeuren, gaat uit van de **behoefte van de consumenten** die zullen worden geïllustreerd aan de hand van vijf types van gebruikersprofiel die voldoende onderscheiden zijn om een breed en gevarieerd beeld te schetsen van de markt.
77. Deze werkwijze biedt als voordeel dat ze “de taal van de consument spreekt”. De logica erachter kijkt dus naar **de minimale uitgaven die een goed geïnformeerde consument moet dragen om te voorzien in zijn telecombehoeften waarbij de verschillende soorten van oplossingen worden voorgesteld die de Belgische particuliere markt aanbiedt.**
78. Om deze diversiteit aan gebruiken en voorkeuren te weerspiegelen, heeft het BIPT 5 gebruikersprofielen gedefinieerd waarbij het de mobiele behoeften (basisbehoefte tot zeer intensieve behoefte) heeft ingedeeld.
79. **Voor elk van de profielen wordt het goedkoopste aanbod van elke operator voorgesteld.** Alle plannen die op het einde van Q3 2023 in de prijsvergelijker opgenomen zijn, worden in aanmerking genomen - zonder het effect van promoties - om daaraan te voldoen met, soms, activering van optie(s) en/of verbruik buiten het forfait. De recentste aankondigingen van de operatoren in verband met de ontwikkelingen van hun plannen (tot 1 oktober 2023) worden eveneens in aanmerking genomen om te garanderen dat de plannen up-to-date zijn op het ogenblik van de publicatie van de analyse.
80. **Voor elk profiel werd een uitsluitingswaarde berekend.**
81. Indien een operator een gemiddelde maandelijkse kostprijs heeft die hoger is dan deze waarde, wordt met dat plan geen rekening gehouden voor de plannen die u worden voorgesteld omdat een rationele consument niet zou intekenen op dat plan voor dit specifieke gebruikspatroon. Dat plan is met andere woorden niet aangepast want het beoogt een consumptiepatroon dat hoger is of omdat de activering van optie(s) en/of verbruik buiten het forfait de kostprijs ervan aanzienlijk vergroot.
82. **Deze uitsluitingswaarde wordt door het BIPT berekend als het gemiddelde van de 3 goedkoopste formules die beantwoorden aan het profiel in kwestie. De verkregen waarde wordt vervolgens vermenigvuldigd met een coëfficiënt 2,5.**

1.2. Specificiteiten van de nationale studie

83. De in aanmerking genomen plannen en de resultaten die in deze studie worden voorgesteld, zijn de tariefplannen die de operatoren actief op de Belgische particuliere markt hadden ingevoerd in de database van www.bestetarief.be, op het ogenblik van de studie, conform de wettelijke verplichting die bepaald is in artikel 111, § 2, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De voorgestelde resultaten hebben enkel

betrekking op de plannen die vandaag te koop worden aangeboden op de Belgische particuliere markt⁴¹, zonder de promoties.

84. Het BIPT heeft deze logica gekozen om de Belgische consumenten ertoe aan te zetten de **aanbiedingen die aan hun behoeften kunnen voldoen, vaker te vergelijken** en eventueel van plan en/of operator te veranderen als ze dat gepast vinden, met name dankzij onze onlinetool www.bestetarief.be.
85. Zoals hierboven vermeld, bevat de vergelijkingstool BIPT www.bestetarief.be een handmatige en een geautomatiseerde functie. Ongeacht de gekozen methode, kunnen consumenten met deze methoden in een paar klikken alle telecommunicatieaanbiedingen kennen die voldoen aan hun verbruikspatroon, rekening houdend met hun respectieve postcodes⁴².
86. De verschillende doelstellingen van onze benadering zijn de volgende:
 - zichtbaarheid geven aan alle operatoren die actief zijn op de Belgische particuliere markt;
 - de mogelijke alternatieven voor de huidige oplossingen van de consument tonen in termen van aanbiedingen maar ook in termen van mogelijke oplossingen;
 - de kostprijs tonen van de tariefplannen die momenteel te koop worden aangeboden op de Belgische particuliere markt;
 - concurrentie stimuleren tussen operatoren die actief zijn op de Belgische particuliere markt.
87. De gemiddelde maandelijkse kosten die worden vergeleken in de nationale mobiele studie weerspiegelen niet alleen de maandelijkse abonnementskosten maar ook de eventuele kosten die niet binnen het forfait vallen en/of opties die werden geactiveerd om te beantwoorden aan de bestudeerde profielen.
88. Er wordt geen rekening gehouden met promoties.

⁴¹ Deze vergelijking betreft dus enkel die mobiele producten die bestemd zijn voor de particuliere consumenten en loopt geenszins vooruit op de situatie voor zakelijke gebruikers en ondernemingen, aan wie de operatoren andere specifieke producten aanbieden.

⁴² [De aanbiedingen vergelijken met een tool | BIPT](#)

Bijlage 2. De 5 profielen gericht op „mobiel”

89. Het BIPT heeft vijf mobiele zelfstandige profielen ontwikkeld aan de hand waarvan verschillende soorten mobiele oplossingen gepresenteerd kunnen worden.
90. Uit jaarlijks door het BIPT verzamelde statistieken in de sector⁴³ blijkt dat in 2022 het gemiddelde maandelijkse verbruik van mobiele data op de Belgische particuliere markt 6,4 GB bedroeg (6,1 GB in 2021) en het gemiddelde maandelijkse spraakvolume 147 minuten (143 minuten in 2021). Dit komt overeen met een groei van respectievelijk +4,9% en +2,8% tussen 2021 en 2022. Het gematigde profiel blijft het profiel dat het dichtst aansluit bij de gemiddelde Belgische consument.
91. In de onderstaande tabel zijn de minimale vereiste karakteristieken opgenomen voor de 5 mobiele profielen in termen van spraak (# minuten per maand) en mobiele data (# GB per maand).

Profiel	Minimale maandelijkse behoeften	
	Spraak (min.)	Data (GB)
Liesbeth, basis mobiel	60	0.5
Mila, gematigd mobiel	120	5
Mayssa, zwaar mobiel	300	10
Bloeme, intensief mobiel	Onbeperkt	20
Frank, zeer intensief mobiel	Geen eisen	50

92. Om het [mobiele aanbod](#) te kiezen dat overeenstemt met hun behoeften moeten de consumenten met name het volgende bekijken:
- het aantal maandelijks gevoerde gesprekken;
 - het aantal maandelijks verzonden sms'en;
 - de hoeveelheid data die elke maand wordt gedownload;
 - het beschikbare budget;
 - het mobiele netwerk dat door de operator wordt gebruikt en dat de beste dekking biedt voor de plaats van de aansluiting (thuis, op de werkplek of dagelijkse genomen spoorlijn).
93. Hun recente verbruikspatroom is beschikbaar op hun klantenpagina op de website van hun huidige operator. Die is op elk moment raadpleegbaar. Deze informatie kan automatisch worden gebruikt door op de knop „bestetarief.be” te klikken. Hierdoor verschijnt er een lijst van plannen die momenteel te koop zijn en die beantwoorden aan hun recente telecommunicatieverbruik.
94. Voor elk in deze studie beschouwd mobiel profiel worden de verschillende goedkoopste oplossingen van elke operator voorgesteld in de vorm van een tabel waarin de operatoren en bijbehorende plannen worden opgesomd in stijgende volgorde van gemiddelde maandelijkse kostprijs.

⁴³ Zie ook de op de website van het BIPT gepubliceerde databank over de situatie in de elektronische-communicatiesector: [opendata 2022 fr.xlsx \(live.com\)](#)

95. In geval van een ex aequo in termen van gemiddelde maandelijkse kosten (GMK), worden de verschillende mobiele plannen in alfabetische volgorde weergegeven volgens de handelsnaam van de operatoren, ongeacht de waarden van de andere parameters.
96. Een informatieve kolom beschrijft ook het netwerk van de mobiele operator, of het een eigen of een virtueel netwerk is.⁴⁴ Vóór een contract aan te gaan, raden wij u aan om de kwaliteit van het mobiele netwerk na te gaan, in het bijzonder op uw woonplaats. U kan de informatie met betrekking tot de dekking van de verschillende mobiele netwerken bekijken via ons dataportaal.⁴⁵
97. Na de opsomming van de verschillende goedkoopste plannen van elke operator, wordt de goedkoopste oplossing voor elk van de bestudeerde gezinsprofielen gedetailleerd.
98. We vestigen de aandacht op het feit dat hoewel we onze rangschikking enkel richten op de gemiddelde maandelijkse kostprijs, er natuurlijk ook andere parameters zijn⁴⁶ – met name kwalitatieve – waarmee rekening dient te worden gehouden om het aanbod dat bij hen past volledig te analyseren. We nodigen hen uit om naar de websites van de verschillende operatoren te surfen voor meer inlichtingen.
99. Er dient ook op gewezen dat, voordat van aanbieder wordt gewisseld en hoewel de meeste mobiele abonnementen niet bindend zijn, consumenten na de aankoop van een smartphone in combinatie met een mobiel abonnement aan hun huidige operator gebonden kunnen zijn. Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst lopen deze consumenten het risico een aanzienlijk restbedrag te moeten betalen.
100. U wilt van mobiele operator veranderen om te besparen? Neem contact op met de nieuwe operator en als u hetzelfde nummer wilt behouden, geef hem dan de benodigde informatie om de overdracht van uw nummer mogelijk te maken.
101. Ga net als de 350.000 bezoekers in het afgelopen jaar, naar "bestetarief.be" om alternatieve opties te ontdekken voor uw huidige plan. Elke gebruiker vindt daar een lijst met de te koop aangeboden plannen die aan zijn of haar behoeften voldoen. Nu is het uw beurt...

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

⁴⁴ Een virtuele mobiel-netwerkoperator (MVNO) heeft geen eigen mobiel netwerk, hij huurt toegang bij een van de drie bestaande mobiele netwerken in België: BASE/Telenet, Orange of Proximus.

⁴⁵ Het BIPT heeft een dataportaal ontwikkeld aan de hand waarvan het Belgische telecommedialandschap kan worden verkend vanuit verschillende oogpunten, met name de mobiele dekking ("mobiele atlas"): [BIPT | Dataportaal - Dataportaal van het BIPT \(bipt-data.be\)](https://bipt.be/dataportaal)

⁴⁶ Die overige criteria zijn opgesomd in punt 26 van deel 2.4.