

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT legt de operatoren specifieke modaliteiten op voor de mededeling van het meest gunstige tariefplan

Brussel, 12 februari 2026 – Het BIPT heeft in een recent besluit bepalingen opgenomen om abonnees van telecommunicatiediensten beter te informeren over het meest gunstige tariefplan op basis van hun werkelijke verbruik. Het besluit bepaalt onder meer dat operatoren rekening moeten houden met al hun merken om het meest gunstige tariefplan te bepalen, en het beoogt ook een grotere uniformiteit in de communicatie hierover. Daarbij is het vooral de bedoeling om de transparantie te vergroten en iedereen de mogelijkheid te bieden om doordachte keuzes te maken.

Sinds 2005 verplicht de telecommunicatiewetgeving de operatoren ertoe om hun abonnees minstens één keer per jaar proactief te informeren over het meest gunstige tariefplan op basis van hun gebruikspatroon, zodat ze met kennis van zaken een keuze kunnen maken. Uit onderzoek naar de praktijken van de operatoren en uit de recentste studie van het BIPT naar de perceptie van de consument over de Belgische telecommarkt bleek echter dat de maatregel zonder verdere reglementaire omkadering zijn doel voorbijschiet. Meer dan de helft van de bevroegden gaf aan nooit dergelijke informatie gekregen te hebben en bij wie dat wel zo was, ging slechts een minderheid in op het aanbod. Het is mogelijk dat de informatie in bepaalde gevallen wel verstrekt is (bijvoorbeeld op een factuur), maar onopgemerkt is gebleven. De consumenten hebben ook onvoldoende vertrouwen in het aanbod: sommigen waren bang voor extra kosten of verborgen verplichtingen, terwijl anderen dachten dat het om verborgen reclame ging of vonden dat het aanbod niet overeenkwam met hun gebruikspatroon.

Een werkwijze die beter aansluit bij de realiteit op de markt

Het BIPT wil met zijn besluit tegemoetkomen aan de bezorgdheden van de gebruikers. De bestaande manier van communiceren was niet altijd duidelijk. Zo was het moeilijk om te begrijpen hoe het aanbevolen tariefplan werd bepaald en om het te vergelijken met het bestaande tariefplan doordat bepaalde essentiële informatie ontbrak (datavolume, belminuten, sms'en, internetsnelheid, tv-opties, maandprijzen enz.). Daarnaast was het door het gebruikte communicatiekanaal niet altijd evident om de informatie makkelijk bij te houden.

In het besluit wordt tevens rekening gehouden met de praktische beperkingen die de operatoren zelf naar voren schoven.

Na analyse van het BIPT is in het besluit ook opgenomen dat de informatie over het meest gunstige tariefplan het aanbod moet omvatten van alle merken die de operator als rechtspersoon commercialiseert, waardoor de mogelijkheden voor de abonnee verder toenemen. Het gaat daarbij niet om een nieuwe verplichting, maar om een verduidelijking van de elementen waarmee rekening moet worden gehouden. Op basis van de huidige situatie worden volgende merken gecommmercialiseerd door dezelfde rechtspersoon: Proximus en Scarlet (uitgebaat door Proximus NV van publiek recht); Telenet

en Tadaam (Telenet BV); Orange, Voo en hey! (Orange Belgium NV); en Mobile Vikings en Jim Mobile (Mobile Vikings NV).

Resultaat: duidelijke en transparante communicatie

De operatoren hebben vanaf de publicatie van het besluit negen maanden de tijd om hun praktijken aan te passen.

Na afloop van deze termijn moeten de operatoren duidelijk toelichten waarom de abonnee geïnformeerd wordt over het meest gunstige tariefplan. Voor hun aanbeveling moeten ze bovendien rekening houden met al hun merken, en het huidige tariefplan moet vergeleken worden met het meest gunstige plan. De informatie moet ook de belangrijkste kenmerken van beide tariefplannen en de maandprijs vermelden. Andere elementen die moeten worden vermeld zijn eventuele installatie- of activeringskosten voor het aanbevolen tariefplan en mogelijke nog verschuldigde kosten voor apparatuur (bijv. een smartphone) indien het huidige tariefplan een koppelverkoop betrof. Specifiek voor de consumenten moet de informatie ook duidelijk maken op basis van welke gebruiksgegevens de aanbeveling is opgesteld.

Om het nut van de informatie te verzekeren moet de mededeling tot slot duidelijk zichtbaar zijn en mag ze niet verdwijnen tussen andere commerciële of administratieve boodschappen.

Belangrijke aanvulling: vergelijken met de rest van de markt

Bij de mededeling van het meest gunstige tariefplan worden alleen de tariefplannen vergeleken van **de eigen operator (en de andere merken van die operator)**. Voor consumenten die een uitgebreidere vergelijking willen, is het met de prijsvergelijker van het BIPT, www.bestetarief.be, mogelijk om de tariefplannen te vergelijken **van alle operatoren die actief zijn op de markt**. Het BIPT raadt de consumenten dan ook altijd aan om de tool regelmatig te gebruiken en de beschikbare tariefplannen te vergelijken.

-

Voor verdere inlichtingen:



Jimmy Smedts | Wordvoerder

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Koning Albert II-laan 32 bus 10 | 1000 Brussel

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.bipt.be

