

**Verslag
over
het toezicht op netneutraliteit
in België
(periode 1 mei 2024 – 30 april 2025)**

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen	3
1.1. Inleidende opmerkingen	3
1.2. Wettelijk kader	3
1.2.1. <i>Open-internettoegang</i>	3
1.2.2. <i>Toezicht en handhaving</i>	6
2. Uitwerking van de Verordening	8
3. Toezicht op de Verordening door het BIPT	10
3.1. Toezicht op het invoeren van de uitzondering die toelaat verkeer te blokkeren wegens virusaanvallen.....	10
3.2. Besprekingen betreffende het blokkeren van websites van het Russische regime die vallen onder sancties aangenomen door de EU	10
3.3. Controle van de informatieverschaffing over de kwaliteit van de dienstverlening van mobiele diensten	11
3.4. Klachten betreffende de naleving van Verordening 2015/2120	12
3.4.1. <i>Klachten over de eigen modem</i>	12
3.4.2. <i>Klachten over gebrekkige internetconnectiviteit</i>	13
3.4.3. <i>Klacht over niet-discriminerende internettoegang</i>	13
3.4.4. <i>Klacht over onbereikbare webdomeinen</i>	13
3.4.5. <i>Klacht over 'onbeperkt' internet</i>	14
4. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.....	15
5. Conclusie.....	16

1. Algemeen

1.1. Inleidende opmerkingen

1. Sinds 2017 publiceert het BIPT jaarlijks een verslag over het toezicht dat het in het voorgaande jaar heeft uitgeoefend op de naleving van Verordening (EU) 2015/2120 van 25 november 2015 tot vaststelling van maatregelen betreffende toegang tot een open internet en eindgebruikersprijzen voor communicatie binnen de Europese Unie en tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG en Verordening (EU) nr. 531/2012 (hierna "Verordening 2015/2120", "de open-internetverordening" of "de verordening" genoemd).
2. Dit verslag heeft betrekking op het toezicht dat is uitgeoefend in de periode van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025. Het wordt uiterlijk op 30 juni 2025 toegezonden aan de Europese Commissie en het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie ("BEREC").
3. Op 23 mei 2025 heeft het BIPT zijn ontwerpjaarverslag over het toezicht op netneutraliteit in België voorgelegd aan de CSA, de VRM en de Medienrat. Aangezien netneutraliteit ook betrekking heeft op inhoudelijke kwesties, oefent het BIPT zijn toezichthoudende taak uit in samenwerking met de audiovisuele mediatoezichthouders.
4. De CSA, de VRM en de Medienrat werden meer bepaald verzocht het ontwerp te wijzigen en/of aan te vullen met het oog op de publicatie ervan en de voorlegging aan de Europese Commissie en het BEREC. In dit verslag is rekening gehouden met deze bijdragen.

1.2. Wettelijk kader

1.2.1. Open-internettoegang

5. Het hoofddoel van Verordening 2015/2120 is de gelijke en niet-discriminerende behandeling van verkeer in het kader van de levering van internettoegangsdiensten en de daarmee verband houdende rechten van eindgebruikers te waarborgen. Dus zij « *beoogt de eindgebruikers te beschermen en tevens de ononderbroken werking van het internet-ecosysteem als motor van innovatie te waarborgen*»¹.
6. Met het oog hierop bepaalt artikel 3 van deze verordening het volgende:

"Artikel 3

Waarborgen van open-internettoegang

1. Eindgebruikers hebben het recht om toegang te krijgen tot informatie en inhoud en deze te delen, toepassingen en diensten te gebruiken en aan te bieden, en gebruik te maken van de eindapparatuur van hun keuze, ongeacht de locatie van de eindgebruiker

¹ Règlement 2015/2120, considérant (1).

of de aanbieder, en ongeacht de locatie, herkomst of bestemming van de informatie, inhoud, toepassing of dienst, via hun internettoegangsdienst.

Dit lid laat onverlet het Unierecht of het nationale recht dat in overeenstemming is met het Unierecht, met betrekking tot de rechtmatigheid van de inhoud, toepassingen of diensten.

2. Overeenkomsten tussen aanbieders van internettoegangsdiensten en eindgebruikers over commerciële en technische voorwaarden en de kenmerken van internettoegangsdiensten zoals prijs, datavolumes of snelheid, en alle commerciële praktijken van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen de uitoefening van de in lid 1 bedoelde rechten van eindgebruikers niet beperken.

3. Aanbieders van internettoegangsdiensten behandelen bij het aanbieden van internettoegangsdiensten alle verkeer op gelijke wijze, zonder discriminatie, beperking of interferentie, en ongeacht de verzender en de ontvanger, de inhoud waartoe toegang wordt verleend of die wordt verspreid, de gebruikte of aangeboden toepassingen of diensten, of de gebruikte eindapparatuur.

De eerste alinea belet aanbieders van internettoegangsdiensten niet redelijke verkeersbeheersmaatregelen te treffen. Om als redelijk te worden beschouwd, moeten die maatregelen transparant, niet-discriminerend en evenredig zijn, en mogen zij niet berusten op commerciële overwegingen, maar op objectief verschillende technische kwaliteitsvereisten van specifieke categorieën verkeer berusten. Zulke maatregelen mogen niet inhouden de specifieke inhoud gevolgd, en zij worden niet langer dan nodig aangehouden.

Aanbieders van internettoegangsdiensten treffen geen verkeersbeheersmaatregelen die verder gaan dan de in de tweede alinea bedoelde maatregelen, en gaan met name niet over tot het blokkeren, vertragen, wijzigen, beperken of degraderen van, interfereren met of discrimineren tussen specifieke inhoud, toepassingen of diensten, of specifieke categorieën daarvan, behalve indien — en slechts zolang — dit nodig is om:

a) te voldoen aan de wetgevingshandelingen van de Unie of de nationale wetgeving die in overeenstemming is met het Unierecht, waar de aanbieder van de internettoegangsdiensten onder valt, of aan de met het Unierecht in overeenstemming zijnde maatregelen ter uitvoering van dergelijke wetgevingshandelingen van de Unie of dergelijke nationale wetgeving, met inbegrip van beslissingen van rechters of overheidsinstanties die ter zake bevoegd zijn;

b) de integriteit en de veiligheid van het netwerk, van de diensten die via dit netwerk worden aangeboden en van de eindapparatuur van de eindgebruikers te beschermen;

c) nakende netwerkcongestie te voorkomen en de effecten van uitzonderlijke of tijdelijke netwerkcongestie te beperken, op voorwaarde dat gelijkwaardige soorten verkeer gelijk worden behandeld.

4. Verkeersbeheersmaatregelen mogen slechts verwerking van persoonsgegevens met zich brengen indien dergelijke verwerking noodzakelijk en evenredig is om de doelstellingen van lid 3 te verwezenlijken. Deze verwerking geschiedt overeenkomstig

Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad. Verkeersbeheersmaatregelen voldoen tevens aan Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad.

5. Het staat aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, en aanbieders van inhoud, toepassingen en diensten vrij om naast internettoegangsdiensten andere diensten aan te bieden die geoptimaliseerd zijn voor specifieke inhoud, toepassingen of diensten of een combinatie daarvan, indien de optimalisatie nodig is om te voldoen aan kwaliteitsvereisten voor inhoud, toepassingen of diensten voor een specifiek kwaliteitsniveau.

Aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen deze diensten uitsluitend aanbieden of faciliteren indien de netwerkcapaciteit groot genoeg is om de diensten aan te bieden ter aanvulling op verleende internettoegangsdiensten. Deze diensten mogen niet worden gebruikt of aangeboden ter vervanging van internettoegangsdiensten, en mogen geen nadelige invloed hebben op de beschikbaarheid of de algemene kwaliteit van internettoegangsdiensten voor eindgebruikers.

7. Om de toegang tot een open internet te waarborgen, bepaalt artikel 4 van de verordening overigens het volgende :

"1. Aanbieders van internettoegangsdiensten zorgen ervoor dat in contracten die internettoegangsdiensten omvatten ten minste het volgende wordt opgenomen:

a) informatie over de wijze waarop de door de betrokken aanbieder getroffen verkeersbeheersmaatregelen de kwaliteit van internettoegangsdiensten, de privacy van de eindgebruikers en de bescherming van hun persoonsgegevens kunnen beïnvloeden;

b) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop iedere vorm van beperking in volume, snelheid en andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk internettoegangsdiensten, en met name op het gebruik van inhoud, toepassingen en diensten kunnen beïnvloeden;

c) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop de in artikel 3, lid 5, bedoelde diensten waarop de eindgebruiker zich abonneert in de praktijk de internettoegangsdiensten die aan die eindgebruiker worden aangeboden, kunnen beïnvloeden;

d) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de minimale, de normaliter beschikbare, de maximale en de geadverteerde download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten in geval van vaste netwerken, dan wel de geraamde maximale en geadverteerde download- en uploadsnelheid van internettoegangsdiensten in geval van mobiele netwerken, en over de wijze waarop aanzienlijke afwijkingen van de respectieve geadverteerde download- en uploadsnelheden de in artikel 3, lid 1, vastgelegde rechten van de eindgebruikers kunnen beïnvloeden;

e) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de rechtsmiddelen die de consument overeenkomstig het nationale recht ter beschikking staan in geval van een voortdurende of regelmatig voorkomende discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit

van de dienstverlening en de overeenkomstig de punten a) tot en met d) aangegeven prestaties.

Aanbieders van internettoegangsdiensten publiceren de in de eerste alinea bedoelde informatie.

2. Aanbieders van internettoegangsdiensten voeren transparante, eenvoudige en efficiënte procedures in om klachten van eindgebruikers in verband met de rechten en verplichtingen neergelegd in artikel 3 en in lid 1 van dit artikel te behandelen

3. De voorschriften in de leden 1 en 2 vormen een aanvulling op de voorschriften in Richtlijn 2002/22/EG en beletten de lidstaten niet aanvullende toezicht-, informatie- en transparantievoorschriften, onder meer betreffende de inhoud, de vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, te behouden of in te voeren. Die voorschriften stroken met deze verordening en met de betreffende bepalingen van Richtlijnen 2002/21/EG en 2002/22/EG.

4. Elke voortdurende of regelmatig voorkomende significante discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties die de aanbieder van internettoegangsdiensten overeenkomstig lid 1, onder a) tot en met d), heeft aangegeven, wordt, indien de betreffende feiten zijn vastgesteld door een door de nationale regelgevende instantie gecertificeerd toezichtsmechanisme, als tekortkoming in de nakoming beschouwd met het oog op het activeren van de rechtsmiddelen waarover de consument overeenkomstig het nationale recht beschikt.

Dit lid is slechts van toepassing op contracten die gesloten of hernieuwd zijn vanaf 29 november 2015."

1.2.2. Toezicht en handhaving

8. Overeenkomstig artikel 5, eerste lid, eerste alinea, van de Open Internet Verordening hebben de nationale regelgevende instanties (hierna ook "de NRI's") als taak:
 - nauwlettend toezicht te houden op en te zorgen voor de naleving van de artikelen 3 en 4 van Verordening 2015/2120, en
 - de voortdurende beschikbaarheid te bevorderen van niet-discriminerende internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.
9. Daartoe kunnen NRIs "*voorschriften inzake technische kenmerken, minimale vereisten inzake de kwaliteit van de dienstverlening en andere passende en noodzakelijke maatregelen opleggen aan een of meer aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten.*"²

² Règlement 2015/2120, art. 5, §1^{er}, al. 1^{er}, 2^{ème} phrase.

10. In overeenstemming met artikel 5, eerste lid, tweede alinea, van de Open Internet Verordening moeten NRI's "publiceren jaarlijks verslagen over hun toezicht en hun bevindingen, en doen deze verslagen toekomen aan de Commissie en BEREC".
11. Dit verslag is het verslag dat onder deze bepaling valt.
12. Overeenkomstig de [BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation](#)³ (hierna ook: "de Berec-richtsnoeren" of kortweg: "de richtsnoeren") zal dit verslag de periode beslaan van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025 en opgeleverd worden tegen 30 juni 2025.
13. Met betrekking tot de jaarlijkse rapportering van NRI's bevelen de richtlijnen bovendien ook het volgende aan :

"183. De verslagen moeten niet alleen worden gepubliceerd maar ook bezorgd worden aan de Commissie en aan Berec. Opdat de Commissie en Berec de verslagen makkelijker kunnen vergelijken beveelt Berec aan dat de NRI's ten minste de volgende hoofdstukken in hun jaarlijkse verslag opnemen:

- *algemene beschrijving van de nationale situatie inzake naleving van de verordening;*
- *beschrijving van de controleactiviteiten door de NRI;*
- *het aantal en de soort van klachten of inbreuken m.b.t. de verordening;*
- *de voornaamste resultaten van enquêtes die zijn gehouden over het toezicht op en de handhaving van de verordening;*
- *de voornaamste resultaten en waarden die de technische metingen en evaluaties hebben opgeleverd die verricht zijn met betrekking tot het toezicht op en de handhaving van de verordening;*
- *een beoordeling van de constante beschikbaarheid van niet-discriminerende internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die vorderingen in de technologie weerspiegelen;*
- *maatregelen aangenomen/toegepast door de NRI's krachtens artikel 5, lid 1.*"⁴

³ Zie nr. 182 van deze richtsnoeren, gepubliceerd op <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>

⁴ Originele Engelse tekst:

"183. As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:

- *overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;*
- *description of the monitoring activities carried out by the NRA;*
- *the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;*
- *main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;*
- *measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1)."*

2. Uitwerking van de Verordening

14. Op 20 juni 2008 werd een Europese richtlijn aangenomen die specifiek gericht was op het verbeteren van de mededinging op de markt van telecommunicatie-eindapparatuur. Deze richtlijn benadrukte het belang van een transparante communicatie van de pertinente specificaties van interfaces opdat er concurrentie op de telecommunicatie-eindapparatuur zou kunnen bestaan.
15. De meer recente Open Internet Verordening bevestigt dit principe: *"Eindgebruikers hebben het recht om toegang te krijgen tot informatie en inhoud en deze te delen, toepassingen en diensten te gebruiken en aan te bieden, en gebruik te maken van de eindapparatuur van hun keuze, ongeacht de locatie van de eindgebruiker of de aanbieder, en ongeacht de locatie, herkomst of bestemming van de informatie, inhoud, toepassing of dienst, via hun internettoegangsdienst"*.⁵
16. In het geval van een internettoegangsdienst hebben eindgebruikers dus het recht om het eindapparaat van hun keuze te gebruiken. Dit is de apparatuur die (direct of indirect) is aangesloten op het netwerkaansluitpunt, overeenkomstig de definitie van de term 'eindapparatuur' in Richtlijn 2008/63/EG⁶. Het is verder aan de nationale regelgevende instanties om toe te zien op de correcte naleving van artikel 3 van de Open Internet Verordening. Zij kunnen hierbij voorschriften inzake technische kenmerken en andere passende en noodzakelijke maatregelen opleggen.⁷
17. In maart 2020, publiceerde Berec zijn richtsnoeren⁸ ter identificatie van de netwerkaansluitpunten voor de verschillende types netwerken.
18. Het BIPT heeft zich gebaseerd op deze richtlijnen om de netwerkaansluitpunten vast te leggen op de koper-, glasvezel- en coaxnetwerken voor breedbanddiensten in een [besluit](#)⁹ van 26 september 2023 betreffende identificering van het netwerkaansluitpunt. Het besluit legt op dat een vrije keuze van de modem/router/CPE¹⁰ mogelijk moet zijn. In die zin is het besluit een uitwerking van de Open Internet Verordening in de Belgische nationale context.
19. Dit stelt eindklanten in staat om gemakkelijker te veranderen van operator op dezelfde netwerkinfrastructuur aangezien ze hun eigen modem/router/CPE kunnen hergebruiken bij een andere operator. Daarenboven kunnen klanten die hun eigen modem/router/CPE

⁵ Zie artikel 3(1) Open Internet Verordening

⁶ Zie artikel 1, lid 1 van Richtlijn 2008/63/EG: *"In deze richtlijn wordt verstaan onder: „eindapparatuur”: a) de apparaten die voor overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie direct of indirect op de interface van een openbaar telecommunicatienet zijn aangesloten; in beide gevallen, direct of indirect, kan de aansluiting geschieden per draad, per optische vezel of via elektromagnetische golven; een aansluiting is indirect wanneer een apparaat geplaatst is tussen het eindapparaat en de interface van het net; b) satellietgrondstationapparatuur."*

⁷ Zie artikel 5(1) Open Internet Verordening.

⁸ Zie BEREC Guidelines BoR(20)46 van 5 maart 2020 inzake gemeenschappelijke benaderingen betreffende het bepalen van het netwerkaansluitpunt in verschillende netwerktopologieën

⁹ <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/besluit-van-26-september-2023-betreffende-de-identificering-van-het-netwerkaansluitpunt-voor-de-breedbanddiensten>

¹⁰ CPE = de afkorting van "Customer Premises Equipment". Deze generieke term omvat alle mogelijke eindgebruikersapparatuur zoals modem en/of routers, maar dat kunnen bv ook wifi-signaal versterkers of -repeaters zijn.

gebruiken, lagere tarieven genieten of kunnen ze bewust kiezen voor een ander (bv. meer duurzaam) toestel. Ten slotte stelt de vrije keuze technisch onderlegde eindklanten in staat om hun thuisnetwerk te beheren zoals zij het zelf willen en zo bijvoorbeeld vanop afstand gebruik te maken van connected devices en personal/private clouds.

20. Op 7 december 2023 diende Orange Belgium een beroep in tegen het besluit van het BIPT betreffende de identificering van het netwerkaansluitpunt voor de breedbanddiensten. Met een arrest 22 mei 2024 verwierp het Marktenhof dit beroep van Orange Belgium.
21. Sinds 1 november 2024 zijn eindklanten in staat zijn om hun eigen modem aan te sluiten. De nodige specificaties voor het gebruik van een eigen modem werden door de operatoren op hun websites gepubliceerd.

3. Toezicht op de Verordening door het BIPT

3.1. Toezicht op het invoeren van de uitzondering die toelaat verkeer te blokkeren wegens virusaanvallen

22. In 2021 werd België voor het eerst geteisterd door sms-berichten gestuurd door malware op de mobiele telefoon van de gebruiker. Er werden toen ad-hoc maatregelen (zoals het tijdelijk blokkeren van de klant en het verzenden van instructies om de malware te verwijderen) opgezet en goedgekeurd om dit tegen te gaan.
23. Inmiddels werd het wettelijk kader aangepast om operatoren toe te laten om de inhoud van berichten te scannen met het oog op het blokkeren van schadelijke of frauduleuze inhoud. De ad-hoc-maatregelen van 2021 zijn dus niet meer nodig.
24. Gebruikers die vermoedelijk geïnfecteerd zijn met sms-verstuurde malware worden nog steeds geblokkeerd. De gebruiker kan deze blokkering zelf ongedaan maken wanneer de klant heeft aangegeven dat de malware is verwijderd. Indien er opnieuw verdacht sms-verkeer wordt vastgesteld, wordt de klant opnieuw tijdelijk geblokkeerd.

3.2. Besprekingen betreffende het blokkeren van websites van het Russische regime die vallen onder sancties aangenomen door de EU

25. De zogenaamd "mediasancties" aangenomen door de EU tegen het Russische regime werden ook in de huidige verslaggevingsperiode aangevuld. De mediasancties omvatten¹¹ de schorsing van omroepactiviteiten van aangeduide entiteiten. Het is de operatoren ook verboden inhoud afkomstig van deze Russische media-entiteiten uit te zenden, "onder andere door transmissie of distributie, ongeacht het middel, bijvoorbeeld via kabel, satelliet, IP-TV, internetproviders, internetplatforms of applicaties voor het delen van video's, ongeacht of deze nieuw of voor-geïnstalleerd zijn"¹².
26. In de periode waarop dit verslag betrekking heeft, hebben de Europese Verordeningen nr. 2024/1428 en 2025/395 de entiteiten Voice of Europe, RIA Novosti, Izvestija, Rossijskaja Gazeta, EADaily / Eurasia Daily, Fondsk, Lenta, NewsFront, RuBaltic, SouthFront, Strategic Culture Foundation en Krasnaya Zvezda / Tvzvezda toegevoegd. De Belgische regelgevers hebben rekening gehouden met de evolutie van de Europese maatregelen die - als sanctie tegen Rusland - het uitzenden van en het verlenen van toegang tot bepaalde Russische media verbieden. Als gevolg hiervan en boven op de

¹¹ De beperkende maatregelen gehanteerd voor de Russische media kaderen respectievelijk in Verordening (EU) nr. 883/2014 van 31 juli 2014 van de Raad betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, Officieel Publicatieblad, 31 juli 2014, nr. L 229, en het Besluit 2014/512/GBVB van 31 juli 2014 van de Raad betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, Officieel Publicatieblad, 31 juli 2014, nr. L 229, blz. 13, die meermaals werden gewijzigd sinds maart 2022. In een van die gewijzigde versies werd het eveneens verboden om reclame te maken voor producten of diensten in inhoud geproduceerd of verspreid door de bedoelde Russische media.

¹² Europese Verordening nr. 833/2014, art. 2*septies*, § 1. Zie ook Besluit 2014/512/GBVB, art. 4*octies*, § 1. Later reclame maken voor producten of diensten in inhoud geproduceerd of verspreid door de bedoelde Russische media is eveneens verboden.

relaties met de ISPs en in het kader van een samenwerking tussen de Belgische regulatoren, hebben de CSA en de VRM de voornaamste operatoren van Belgische netwerken geïnformeerd en de Medienrat heeft een videoplatform dat onder zijn bevoegdheid valt geïnformeerd.

27. Het BIPT is van oordeel dat de ISP's deze blokkering kunnen implementeren via DNS Blocking. Deze techniek stelt de ISP in staat ervoor te zorgen dat de eindgebruikers van de internettoegangsdienst en daaraan verbonden DNS-dienst de betrokken websites niet meer kunnen bereiken via de gebruikelijke domeinnamen voor deze websites.
28. De rol van het BIPT in dit dossier is van technische en coördinerende aard, in het bijzonder inzake ISPs. Ter ondersteuning van de ISPs deelt het BIPT een niet limitatieve lijst van te blokkeren domeinnamen met de voornaamste ISPs.

3.3. Controle van de informatieverschaffing over de kwaliteit van de dienstverlening van mobiele diensten

29. Overeenkomstig zijn Strategisch Plan 2024-2026 worden de prioriteiten van de controles van het BIPT van de wettelijke bepalingen tot bescherming van de belangen van de gebruikers vastgesteld in dialoog met, in het bijzonder, de Ombudsdienst voor telecommunicatie.¹³
30. In deze verslagperiode heeft het BIPT in het jaarverslag van de Ombudsdienst voor telecommunicatie van 2024, uitgebracht op 20 maart 2025 het 'toenemend aantal bemiddelingsaanvragen met betrekking tot slechte gsm-dekking en -bereik' (in de eveneens in het verslag geduide markt- en technologische context) genoteerd. De Ombudsdienst roept daarbij onder meer op om 'reeds in de precontractuele fase de gebruiker duidelijk en waarheidsgetrouw te informeren over het kwaliteitsniveau van het mobiele netwerk' en om deze inlichtingen systematisch te bevestigen in de eigenlijke overeenkomst.¹⁴
31. Met name op grond van deze oproep heeft het BIPT een controle opgestart bij de vier mobiele netwerkoperatoren in België over de manier waarop zij consumenten inlichten over het kwaliteitsniveau van de dienstverlening, waaronder de verlening van een internettoegangsdienst, op mobiele netwerken. De controle werd opgestart door middel van een vragenlijst, die de mobiele netwerkoperatoren dienden te beantwoorden per merk dat hij op de Belgische residentiële markt uitbaat.¹⁵
32. Het BIPT zal de antwoorden op deze vragenlijst in de volgende verslagperiode analyseren.

¹³ [BIPT Strategisch Plan 2024-2026](#), p. 30.

¹⁴ Zie Hoofdstuk 4. "De kwaliteit van de mobiele netwerken: een blijvend aandachtspunt" van het jaarverslag 2024, gepubliceerd op <https://www.ombudsmantelecom.be/nl/de-ombudsdienst/jaarverslag/>

¹⁵ Hierdoor is de vragenlijst gericht aan de operatoren die de overgrote meerderheid van de Belgische residentiële mobiele markt bedienen.

3.4. Klachten betreffende de naleving van Verordening 2015/2120

33. Het BIPT is geen instantie die individuele klachten behandelt. Het BIPT behandelt klachten of vragen wel als signalen, waarop het (mee) zijn beslissingen baseert om op te treden om structureel tekortkomingen op de markt, ten aanzien van de wetgeving en de belangen die het BIPT dient na te streven, op te lossen.
34. In de voorbije periode werd het BIPT zestien keer gecontacteerd rond onderwerpen die verband hielden met de belangen die de Open Internet Verordening nastreeft.
35. Voor de opmaak van deze editie van zijn jaarlijks verslag, bevroeg het BIPT ook de Ombudsdienst voor de telecommunicatie.
36. Omdat de classificatie van het klachtenbeheerssysteem van de Ombudsdienst momenteel geen specifieke rubriek(en) over 'netneutraliteit' bevat, was het niet mogelijk om precieze cijfers van het aantal bemiddellingsaanvragen te bezorgen, maar in het algemeen is de Ombudsdienst van oordeel dat het aantal klachten, dat direct of indirect betrekking heeft op de belangen die de Open Internet Verordening beoogt te beschermen, eerder beperkt is.
37. De preciezere verslaggeving hieronder is thematisch samengesteld en bevat zowel informatie over de klachten behandeld door het BIPT als klachten behandeld door de Ombudsdienst voor de telecommunicatie. In essentie hadden deze betrekking op de eigen modem, de staat van de internetverbinding, de toegang tot bepaalde websites evenals het aanbod van "onbeperkte" internettoegang.

3.4.1. Klachten over de eigen modem

38. Het BIPT heeft zeven klachten ontvangen over het gebruik van de eigen modem sedert het inwerkingtreden van het recht op vrije modemkeuze op 1 november 2024 (zie Sectie 2). Het merendeel van de klachten had betrekking op problemen bij activatie van de eigen modem door het ontbreken van de juiste instellingen of configuratiegegevens, of onduidelijkheden in het activatieproces. Deze werden na tussenkomst van het BIPT, waarbij indien nodig ook de fabrikant van de modem gecontacteerd werd, opgelost.
39. Een andere klacht ging over het gebruik van een TV-box van een operator met een eigen modem, wat volgens de website van de operator niet mogelijk zou zijn. Na tussenkomst van het BIPT werd dit bericht op de website aangepast.
40. Daarnaast hadden ook twee klachten betrekking op het gebruik van een eigen modem bij zakelijke diensten. Deze lijnen waarbij een extra SLA voorzien is, zijn echter uitgesloten van het besluit van het BIPT van 26 september 2023 betreffende identificering van het netwerkaansluitpunt, waardoor het BIPT geen verder gevolg heeft gegeven aan deze klachten.
41. De Ombudsdienst voor telecommunicatie noteerde tijdens de referentieperiode van dit verslag een tiental beroepsklachten over de vrije modemkeuze, gericht tegen diverse operatoren/brands (Proximus, Telenet, Base, Orange, Scarlet, Mobile Vikings, Destiny, Fastfiber). De meeste klachten werden ingediend na de implementatie van het recht op

vrije modemkeuze op 1 november 2024. Veelal kaarten de klagers het feit aan dat zij hun eigen modem niet kunnen gebruiken, vooral omdat er zich problemen bij de activatie op het niveau van de operator voordeden of omdat de operator weigerde om de nodige configuratiegegevens te verstrekken of andere vormen van ondersteuning te bieden. In één specifiek dossier liet een ISP weten dat de modem van de klager niet compatibel was.

3.4.2. Klachten over gebrekkige internetconnectiviteit

42. Het BIPT ontving enkele punctuele klachten of vragen om uitleg die het klasseert onder klachten over gebrekkige internetconnectiviteit. Eén klager vroeg zich af waarom eenzelfde operator eenzelfde vast internetproduct in een bepaald deel van het land aan een hogere maximale snelheid aanbiedt dan in een ander landsdeel. Een andere klager vroeg zich af waarom het internet in België niet zo stabiel zou zijn als in andere landen. Een derde klacht ging over wat gepercipieerd werd als een gebrek aan mobiele dekking of een storing op een specifieke plaats in een specifieke gemeente in een context van grote evenementen. Het BIPT beantwoordde deze klachten aan de hand van factuele informatie - waaronder ook diegene die hij beschikbaar stelt op zijn [dataportaal](#) - en maakte melding van stappen die de klagers kunnen nemen, zoals storingen melden aan de Dienst Storingen van het BIPT.
43. Een tweetal gebruikers deed een beroep op de Ombudsdienst omdat ze van mening waren dat hun operator het principe van netneutraliteit schond, doordat zij moeilijkheden ervoeren om online te kunnen gamen. In hun standpunt aan de Ombudsdienst legde de operator telkens uit dat de maximale snelheid van bepaald dataverkeer beperkt kan worden op plaatsen waar haar netwerk dreigt verzadigd te geraken. Volgens de operator betrof het hier een toepassing van 'traffic shaping', waarbij de regels rond netneutraliteit niet in het gedrang kwamen.

3.4.3. Klacht over niet-discriminerende internettoegang

44. Het BIPT ontving een klacht waarin de betrokken eindgebruiker beweerde dat Telenet de downloadsnelheid van Steam downloads beperkt tot 9.5 Mbps tijdens de piekuren. Deze klacht werd ook gepost op het gebruikersforum van Telenet¹⁶ zelf. De metingen van de eindgebruiker leken aan te tonen dat enkel Steam downloads beperkt worden wat in zou gaan tegen de non-discriminatie verplichting. Het BIPT vroeg meer uitleg aan Telenet. Telenet kon aantonen dat de waarnemingen verklaard kon worden door een combinatie van factoren zoals een coax-netwerk, congestie, de implementatie van het netwerkbeheer en node upgrades. Dit antwoord werd door de klager ook gepost op het eerder vermelde gebruikersforum.

3.4.4. Klacht over onbereikbare webdomeinen

45. Eén klacht ingediend bij het BIPT handelde over een reeks Poolse webdomeinen en email-cloudhostingdiensten die niet bereikbaar waren via de ISP die de klager op residentiële basis thuis gebruikte, terwijl die wel via andere providers (waaronder zijn professionele provider) bereikbaar waren. Het BIPT contacteerde de ISP in kwestie om meer uitleg en deze gaf een verklaring betreffende een tiental websites, die tijdelijk niet bereikbaar

¹⁶ <https://www.netwetters.be/t5/Instellingen-software-hardware/Steam-downloadsnelheid-maximum-1-2MB-s-bij-piekuren/m-p/197946#M37820>

waren, omdat de domeinen een nieuwe eigenaar hadden. De operator legde het probleem dus bij de domeineigenaar en stelde het probleem volledig uitgeklaard te hebben met de betrokken internationale partners.

3.4.5. Klacht over 'onbeperkt' internet

46. Eén burger stelde aan het BIPT de vraag waarom de 'datalimiet onbeperkt internet via vaste aansluiting versus simkaart' verschillend is. Het BIPT bevestigde dat deze volgens zijn [Richtsnoeren](#) redelijke, toelaatbare FUP bij vast internet inderdaad 3 TB per maand is en bij mobiel 300 GB en legde uit dat dit verschil voornamelijk gebaseerd is op overwegingen van netwerkbeheer en gebruik van gegevens, die verschillend zijn op de respectievelijke types van netwerken.

4. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek

47. Tijdens de rapporteringsperiode is het BIPT zich blijven inzetten voor de continue beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op een kwaliteitsniveau dat in overeenstemming is met de stand van de techniek.
48. Als coördinator van initiatieven op het gebied van netwerkkwaliteit heeft het BIPT in dit verband de atlas van de vaste en mobiele dekking beheerd en bijgewerkt. Het doel ervan is om de evolutie van de uitrol van de netwerken in België te volgen en de gebruiker transparantie te geven wat betreft de beschikbaarheid van netwerken. Beide atlassen worden gepubliceerd in het dataportaal van het BIPT: www.bipt-data.be/nl.
49. Aan de hand van de [vaste kaarten](#)¹⁷ kan het BIPT onder andere de zogenaamde witte zones identificeren, waarin huishoudens nog niet beschikken over een toegang tot een internetverbinding met een snelheid van 100 Mbps. Verder kunnen eindgebruikers hun adres ingeven op de tool om zo alle aanwezige netwerken, de technologieën, en maximale down- en uploadsnelheden op het adres te visualiseren.
50. De kaarten met betrekking tot de [mobiele dekking](#)¹⁸ geven de dekking weer die wordt voorspeld door de operatoren op het Belgische grondgebied. Het BIPT controleerde de betrouwbaarheid ervan via ad-hoc metingen op het terrein en de door de operatoren verzonden gegevens worden bij publicatie steeds gecorrigeerd door het BIPT aan de hand van de door het BIPT uitgevoerde controles.
51. Tijdens de periode waarop dit verslag slaat heeft het BIPT dekkingsmetingen laten uitvoeren op de Belgische treinlijnen die toegankelijk zijn voor passagiers. Het BIPT kijkt nu hoe deze gegevens toegevoegd kunnen worden aan het dataportaal ter uitbreiding van de atlas om op die manier de eindgebruikers bijkomend te informeren.
52. Om consumenten te helpen een geïnformeerde keuze te maken, stelt het BIPT hen naast de kaarten met de vaste en mobiele dekking twee informatieve lijsten ter beschikking: (i) een [lijst van mobiele operatoren](#) en (ii) een [lijst van vaste en convergente operatoren](#). Deze lijsten geven een overzicht van de operatoren die actief zijn op de Belgische residentiële markt en specificeren voor elk van hen de netwerken die ze gebruiken. Zodra een consument weet welk netwerk de beste vaste en/of mobiele dekking biedt op zijn adres, kan hij aan de hand van deze informatie gemakkelijk de operatoren identificeren die dat netwerk gebruiken.

¹⁷ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

¹⁸ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/mobile>

5. Conclusie

53. In dit negende jaarlijks verslag betreffende het toezicht op netneutraliteit, heeft het BIPT alle activiteiten beschreven die het in de periode van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025 heeft ondernomen in het kader van netneutraliteit.
54. Wat de tenuitvoerlegging van verordening 2015/2120 betreft, werd het beleid van het BIPT inzake de vrije keuze van eindapparatuur bevestigd door het Marktenhof, dat een beroep van Orange tegen de beslissing van het BIPT van 26 september 2023 betreffende de identificatie van het eindpunt van het netwerk heeft verworpen. Sinds 1 november 2024 kunnen eindgebruikers dus hun eigen modem aansluiten. De specificaties die nodig zijn voor het gebruik van een eigen modem zijn door de operatoren op hun websites gepubliceerd.
55. Inzake het feitelijk toezicht op de verordening, is terdege rekening gehouden met de toepassing van uitzonderingen op het beginsel van de gelijke behandeling van internetverkeer, zoals de uitzondering waarbij verkeer mag worden geblokkeerd in geval van virusaanvallen, net als met het overleg met de sector en BEREC om de tenuitvoerlegging te coördineren van de blokkering van websites van omroepdiensten uit het Russische regime die door de EU zijn gesanctioneerd.
56. Overeenkomstig zijn Strategisch Plan 2024-2026, werden de prioriteiten voor de inspecties door het BIPT van de wettelijke bepalingen ter bescherming van de belangen van gebruikers vastgelegd in overleg met in het bijzonder de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Op basis daarvan is het BIPT een controle gestart bij de vier operatoren van mobiele netwerken in België op de manier waarop zij consumenten informeren over het kwaliteitsniveau van hun diensten op mobiele netwerken, met inbegrip van internettoegangsdiensten. De resultaten zullen beschikbaar zijn in de volgende editie van dit jaarverslag.
57. Tijdens de rapporteringsperiode heeft het BIPT ongeveer zestien contacten geregistreerd die betrekking hadden op belangen die worden beschermd door de verordening inzake open internettoegang. De Ombudsdienst ontving een dozijn klachten. De behandelde thema's hadden betrekking op de eigen modem, de staat van de internetverbinding, de toegang tot bepaalde websites alsook het aanbod van "onbeperkte" internettoegang.
58. Tenslotte kan gemeld worden dat het BIPT verder gegaan is met de ontwikkeling van de atlas van de vaste en mobiele dekking en dat het de betrouwbaarheid ervan heeft gecontroleerd via ad-hoc metingen op het terrein. De vaste atlas stelt de eindgebruiker in staat om alle beschikbare netwerken op een adres te bekijken.
59. Globaal genomen meent het BIPT dat er tot nog toe geen grote redenen tot bezorgdheid zijn in België op het vlak van open-internettoegang:
 - Er zijn geen gevallen van ontoelaatbare blokkeringen van diensten of applicaties in het netwerk vastgesteld.
 - Sinds 1 november 2024, kunnen eindklanten hun eigen modem gebruiken.

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad