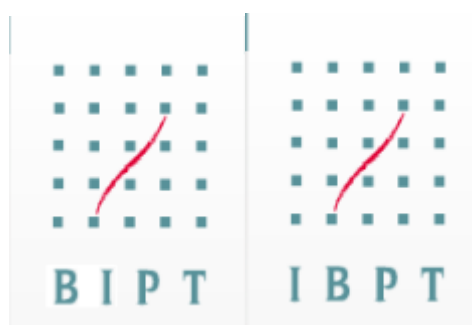


Vergelijkende studie betreffende het prijsniveau van telecomproducten voor zakelijke gebruikers in België, Nederland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk



Uitgevoerd in juni 2015 voor het BIPT door

STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

Strategy Analytics
Teligen Tariff & Benchmarking Service

Josie Sephton, jsephton@strategyanalytics.com

Halvor Sannaes, hsannaes@strategyanalytics.com

Strategy Analytics Ltd.
Bank House
171 Midsummer Boulevard
Milton Keynes MK9 1EB
United Kingdom

Juni 2015

Disclaimer: Deze vergelijkende prijzenstudie biedt een globaal overzicht van telecommunicatiekosten voor zakelijke gebruikers in verschillende landen, op basis van een korvenmethode zoals uiteengezet in dit rapport. Ze heeft enkele betrekking op de kosten van telecommunicatiediensten en houdt geen rekening met aspecten gerelateerd aan de kwaliteit van de dienst, bijkomende opties en voorwaardelijke kortingen.

Inhoudsopgave

1.	EXECUTIVE SUMMARY	1
2	ACHTERGROND BIJ DE STUDIE	5
3	OVERZICHT VAN DE BENCHMARKMETHODOLOGIE	6
3.1	HET CONCEPT 'BEDRIJFSTYPE'	6
3.2	DE KORVEN	7
3.3	DE RATIONELE GEBRUIKER	8
3.4	GEOGRAFISCHE REIKWIJDTE VAN DE STUDIE	8
3.5	KEUZE VAN OPERATOREN	8
3.6	TARIEFDATA	9
3.7	BASIS EN BEPERKINGEN VAN DE STUDIE	9
3.8	ENKELVOUDIGE EN MULTIPLAYDIENSTEN	9
4	RESULTATEN PER BEDRIJFSTYPE	11
4.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	13
4.1.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	13
4.1.2	LANDENRANGSCHIKKING	15
4.1.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	15
4.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	16
4.2.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	17
4.2.2	LANDENRANGSCHIKKING	18
4.2.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	18
4.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	19
4.3.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	20
4.3.2	LANDENRANGSCHIKKING	21
4.3.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	22
4.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	22
4.4.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	23
4.4.2	LANDENRANGSCHIKKING	24
4.4.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	25
4.5	KLEINHANDELSZAAK	26
4.5.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	26
4.5.2	LANDENRANGSCHIKKING	28
4.5.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	28
4.6	GROOTHANDELSZAAK	29
4.6.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	30

4.6.2	LANDENRANGSCHIKKING	31
4.6.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	31
4.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	32
4.7.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	32
4.7.2	LANDENRANGSCHIKKING	33
4.7.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	34
4.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	35
4.8.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	35
4.8.2	LANDENRANGSCHIKKING	37
4.8.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	37
5	<u>PRIJSEVOLUTIE SINDS 2014</u>	39
5.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	40
5.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	41
5.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	42
5.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	43
5.5	KLEINHANDELSZAAK	44
5.6	GROOTHANDELSZAAK	45
5.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	46
5.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	47
5.9	EVOLUTIE TELECOMMUNICATIEKOSTEN VOOR BELGISCHE BEDRIJVEN SINDS 2014	48
6	<u>PRIJZEN VAN 'ZUIVERE BUNDELS'</u>	49
6.1	ZUIVERE BUNDELS 'VASTE BREEDBAND EN VASTE TELEFONIE'	50
6.2	ZUIVERE BUNDELS 'VAST BREEDBAND, VASTE TELEFONIE EN MOBIELE TELEFONIE'	51
7	<u>NIET-PRIJSGERELATEERDE ELEMENTEN</u>	52
7.1	INLEIDING	52
7.2	OVERZICHT VAN NIET-PRIJSGERELATEERDE ELEMENTEN	53
8	<u>BESLUIT</u>	56
A	<u>METHODOLOGIE</u>	60
A1	OVERZICHT	60
A2	HET CONCEPT 'BEDRIJFSTYPE'	60
A3	PROFIELEN PER DIENST	62
A4	DE BELGISCHE KORVEN	64
A5	KEUZE VAN DE OPERATOREN	66

A6	VERDERE METHODOLOGISCHE BESCHOUWINGEN	68
A6.1	OPNAME VAN RESIDENTIËLE TARIEVEN	68
A6.2	SIM-ONLYPRIJZEN VS. GESUBSIDIEERDE AANBIEDINGEN	68
A6.3	KORTINGEN EN PROMOTIES	69
A6.4	HARDWARE	69
A6.5	INSTALLATIEKOSTEN	69
A6.6	BUNDELS MET TELEVISIE	69
A6.7	INTERNATIONALE OPROEPEN	69
A6.8	REGIONALE AANBIEDINGEN	70
A6.9	VERSCHILLEN IN PIEKUREN/DALUREN TUSSEN OPERATOREN	70
A6.10	TARIEFPLANOPTIES	70
A6.11	AFSCHRIJVING EN LOOPTIJD CONTRACT	70
A6.12	LIJNHUUR	70
B:	ADDITIONELE RESULTATEN	72

1. Executive summary

Deze benchmarkstudie vergelijkt de prijzen van telecommunicatiediensten in België met deze in onze buurlanden, met name Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. De prijzen van volgende zakelijke en - indien relevant voor zakelijk gebruik - particuliere diensten worden in dit verband met elkaar vergeleken: vaste en mobiele telefonie, alsook vast en mobiel internet. Voor deze studie werden, op basis van informatie verstrekt door Belgische operatoren, een aantal gebruikersprofielen ontwikkeld die typerend zijn voor het Belgisch zakelijk telecommunicatiegebruik.

De studie maakt gebruik van een korvenmethode¹ om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes, waarvoor het gebruiksniveau van verschillende telecommunicatiediensten werd bepaald, met elkaar te vergelijken. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van zulke diensten .

- Bedrijfstypes 1 tot 4 betreffen bedrijven met één gebruiker ('eenmanszaken');
- Bedrijfstypes 5 tot 8 betreffen bedrijven met meerdere gebruikers, variërend van 5 tot 50 gebruikers ('KMO's').

De resultaten zijn gebaseerd op informatie vergaard van websites van telecomoperatoren, zoals die beschikbaar was op het moment van de data-inzameling in februari/maart 2015. Deze studie analyseert niet de werkelijke uitgave van bedrijven aan telecomdiensten, maar wel de aanbodzijde van de telecommarkt op een gegeven tijdstip.

Wat de resultaten van deze studie betreft, zijn de telecommunicatiekosten waarmee de Belgische bedrijven worden geconfronteerd, gemiddeld in vergelijking met de andere studielanden, hoewel de relatieve kosten en posities enigszins variëren volgens het bedrijfstype en naargelang we het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator bekijken of het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.²

Belgische bedrijven die in het algemeen weinig of gematigd gebruik maken van telecommunicatiediensten, zoals de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), behoren doorgaans tot de middenmoot van de studielanden. Voor deze twee bedrijfstypes komt multiplay in een aantal van de

¹ Een 'korf' is een gebruikersprofiel dat beschrijft hoe een theoretische gebruiker een dienst of een combinatie van diensten gebruikt. De basiswerkwijze die hierachter schuilgaat werd over de jaren uitgewerkt door de Teligen-afdeling van Strategy Analytics om prijzen te vergelijken in opdracht van de OESO.

² Wanneer in dit verslag wordt verwezen naar het goedkoopste aanbod (bedrijfstypes 1-4), is dat gebaseerd op berekeningen voor zowel enkelvoudige diensten als multiplay. Voor bedrijfstypes 5-8 is het goedkoopste aanbod louter gebaseerd op berekeningen voor enkelvoudige diensten, aangezien multiplay niet relevant is voor zulke organisaties.

studielanden vaak naar voren als een aantrekkelijker aanbod in vergelijking met enkelvoudige diensten; meer bepaald in Frankrijk en het VK. In België is dit minder het geval. In deze studie wordt abstractie gemaakt van bepaalde niet-prijzgerelateerde voordelen die gepaard gaan met de aankoop van meerdere producten bij eenzelfde operator (zoals enkelvoudige facturering of één enkel contact voor accountbeheer).

Belgische bedrijven met een hoger verbruik van mobiele diensten behoren doorgaans tot de duurste van de studielanden. Dit is gedeeltelijk te wijten aan de hogere mobiele kosten die in België met een dergelijk intensief gebruik gepaard gaan, terwijl we in andere landen te maken hebben met erg competitieve mobiele tarieven, die de neiging hebben verder te dalen ingevolge de hevige concurrentie. Dit wordt gestaafd door de rangschikking van de mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4) waar België een vierde of vijfde positie bekleedt, naargelang de resultaten gebaseerd zijn op het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator of op het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. Wat betreft de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3), wiens mobiele gebruik veel gematigder is in vergelijking met de mobiele professional type 2, staat België op de 3e plaats voor zowel het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Belgische bedrijven met een grote focus op internationaal spraakverkeer, zullen het doorgaans minder goed doen ingevolge de hogere kosten voor internationale oproepen die in België worden aangerekend. Dat is het geval voor de groothandelszaak en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstypes 6 en 8) waar België ofwel het op één na duurste of het duurste land is, afhankelijk van het bedrijfs- en resultaatstype.

Belgische bedrijven met een groot aandeel van lokaal en nationaal vast spraakverkeer, genieten van meer competitieve tarieven en bijgevolg van lagere algemene kosten in vergelijking met de andere studielanden. Dat blijkt uit de rangschikkingen en absolute resultaten voor de kleinhandelszaak en het lokaal productiebedrijf (bedrijfstypes 5 en 7). De Belgische kleinhandelszaken hebben de laagste kosten van de studielanden, ongeacht of de goedkoopste operator of het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren wordt beschouwd. In de rangschikking voor de lokale productiebedrijven staat België op de tweede plaats op basis het aanbod van de goedkoopste operator, en op de derde op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Wat de andere studielanden betreft, behoren Frankrijk en het VK vaak, hoewel dit niet altijd het geval is, tot de goedkoopste voor de eenmanszaken, terwijl Nederland prijsgunstiger is voor KMO's en Duitsland vaak tot de duurste behoort voor alle bedrijfstypes.

Wat België betreft zijn de absolute kosten voor de acht bedrijfstypes sinds 2014 zowel gestegen als gedaald, afhankelijk van het bedrijfstype. Deze wijzigingen zijn voor de meeste bedrijfstypes al bij al matig en binnen de grenzen van wat typisch mag verwacht worden (tot 5% in elke richting). Het is belangrijk om hierbij in gedachten te houden dat een verandering in de resultaten van een bepaald bedrijfstype t.o.v. de vorige editie van deze studie, het samengestelde resultaat is van veranderingen van aparte diensten.

Die kunnen op dezelfde manier wijzigen; ze kunnen bijvoorbeeld allemaal stijgen of allemaal dalen. Of prijstijgingen voor bepaalde diensten kunnen worden gecompenseerd door prijsdalingen van andere.

De prijswijzigingen die werden geobserveerd voor de bedrijfstypes 3 en 4, die gekenmerkt worden door een gemiddeld tot zwaar gebruik van mobiele diensten, waren groter dan voor andere bedrijfstypes; voor bedrijfstype 3 daalden prijzen tot 8%, naargelang de goedkoopste operator of het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren werd beschouwd. Voor bedrijfstype 4 steeg de prijs op basis van de goedkoopste operator met net iets meer dan 8% terwijl de berekening van het gemiddelde op basis van de 3 goedkoopste operatoren een kleine daling aan het licht bracht. Dergelijke bewegingen worden gestuurd door veranderingen in de kosten van bundels en belkosten voor bepaalde mobiele tarieven, maar kunnen ook het gevolg zijn van het verdwijnen van bepaalde tariefplannen uit het commerciële aanbod. Dergelijke prijsbewegingen zijn kenmerkend voor het mobiele aanbod, waar prijzen aan sterke concurrentie onderhevig zijn en voortdurend veranderen.

Wat wijzigingen in de rangschikkingen op basis van de goedkoopste operator betreft, handhaaft België zijn positie voor 4 van de 8 bedrijfstypes, namelijk de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3), de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5) en het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7). Voor de overige bedrijfstypes is België met één plaats gezakt in de rangschikking.

Wanneer we de wijziging in de rangschikking ten opzichte van 2014 beschouwen voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, zien we geen verandering voor twee van de acht Belgische bedrijfstypes; namelijk de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3) en de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). Drie van de acht bedrijfstypes - de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2) en de mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4), zijn een plaats naar voren opgeschoven in de rangschikking terwijl de groothandelszaak (bedrijfstype 6), het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7) en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstype 8) allemaal een plaats zijn achteruitgegaan ten opzichte van hun positie in 2014. Het is belangrijk om op te merken dat veranderingen in de landenrangschikkingen niet alleen worden ingegeven door prijsevoluties in België maar ook worden beïnvloed door de marktdynamiek in de buurlanden.

Hoewel het moeilijk is om duidelijke conclusies te trekken op basis van niet-prijsgerelateerde productkenmerken, is het belangrijk om deze bevindingen naast de benchmarkresultaten te leggen. Tal van eenmanszaken tekenen in op particuliere diensten die vaak goedkoper zijn en flexibeler wat betreft de looptijd van het contract (kosteloos opzegbaar na een periode van zes maanden in België), maar die beperkingen kunnen hebben, zoals lagere snelheden en/of dienstkwaliteit. Dit is een overweging die zakelijke gebruikers zullen moeten maken.

De analyse van de niet-prijsgerelateerde elementen is eerder kwantitatief van aard, terwijl er ook rekening zou moeten worden gehouden met sommige kwalitatieve elementen. Met betrekking tot het element 'snelheid aangeboden door vaste netwerken' bijvoorbeeld, is

het belangrijk om op te merken dat breedbanddiensten met hogere snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in alle studielanden. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) bijvoorbeeld wijdverspreid, maar dat is niet altijd het geval in de andere landen. Een dergelijke diepgaande analyse behoort echter niet tot de scope van deze studie.

2 Achtergrond bij de studie

In 2014 heeft het Belgische Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) een vergelijkende studie uitgevoerd naar de prijsniveaus van telecommunicatiediensten voor zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen in België en in vier van zijn buurlanden - Nederland, Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk.

Na de publicatie van dit rapport heeft het BIPT besloten deze studie te herhalen, om de prijsniveaus van zakelijke telecommunicatiediensten in België in 2015 te vergelijken met die in dezelfde landen als in 2014 en om na te gaan in hoeverre de prijzen zijn geëvolueerd sinds 2014. Deze studie werd, net zoals in 2014, uitgevoerd door de Teligen-afdeling van Strategy Analytics Ltd. (VK).

De studie maakt gebruik van een korvenmethode om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes - waarvoor het gebruiksniveau van verschillende telecommunicatiediensten werd bepaald - met elkaar te vergelijken. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van telecommunicatiediensten in het bedrijf.

- Bedrijfstypes 1 tot 4 betreffen 'eenmanszaken' en meer bepaald de eenmanszaak op een vaste locatie, de thuiswerkende professional en twee types van mobiele professionals;
- Bedrijfstypes 5 tot 8 betreffen bedrijfstypes met 5 tot 50 gebruikers ('KMO's'), inclusief kleinhandelszaken, groothandelszaken, lokale productiebedrijven en lokale dienstverlenende bedrijven.

De volgende zakelijke telecommunicatiediensten zijn het voorwerp van de studie:

- Vaste telefonie VT (PSTN, managed VoIP)
- Mobiele telefonie MT (inclusief sms en dataverbruik telefoon)
- Vast breedband VBB (via DSL, kabel, glasvezel)
- Mobiel breedband MBB (laptop/tablet/dongelmodem)
- Alle bundels/combinaties van deze diensten

Voor sommige telecommunicatiediensten is het ook relevant om rekening te houden met aanbiedingen voor particulieren, aangezien zakelijke gebruikers ook kunnen opteren voor residentieel vast internet en/of mobiele telefonie en/of mobiel breedband eerder dan voor een professioneel product, omdat de kwalitatieve specificaties van het residentiële aanbod in veel gevallen beantwoorden aan de behoeften van (voornamelijk kleine) professionele gebruikers.

Er wordt enkel rekening gehouden met tariefplannen die publiek beschikbaar zijn en vermeld staan op de websites van de operatoren. Over aanbiedingen/tarieven die worden aangeboden op de zakelijke markt kan in principe verder worden onderhandeld en bijkomende kortingen zijn mogelijk, maar met dat aspect kan om methodologische redenen geen rekening gehouden worden.

3 Overzicht van de benchmarkmethodologie

Dit hoofdstuk beschrijft beknopt de benchmarkmethodologie zoals ontwikkeld en toegepast door Strategy Analytics op basis van originele vereisten van Ofcom (VK). Een uitvoerige beschrijving van de methodologie is terug te vinden in bijlage.

3.1 Het concept ‘bedrijfstype’

Een belangrijk deel van de methodologie berust op het concept van het ‘bedrijfstype’³, waarbij voor ieder bedrijfstype een zogenaamde ‘korf’ wordt samengesteld, bestaande uit de verschillende diensten die de telecommunicatievereisten van het betreffende bedrijfstype dekken. Voor elke dienst wordt apart vastgesteld hoe deze wordt gebruikt (bv. een laag of hoog gebruik). Tenslotte worden de kosten van de verschillende diensten gecombineerd teneinde de totale kost per maand voor alle communicatiegebruik te berekenen voor het bedrijfstype in kwestie.

De benchmark beschouwt zowel enkelvoudige diensten als bundels/combinaties van twee tot vier verschillende enkelvoudige diensten (‘multiplay’). Een multiplayaanbieding die niet voldoet aan alle gebruiksbehoeften van een bepaald bedrijfstype kan desgevallend worden aangevuld met één of meerdere enkelvoudige diensten van eender welke operator. De tabel hieronder beschrijft in grote lijnen de telecommunicatiebehoeften van de acht bedrijfstypes die werden gedefinieerd in het kader van deze studie. Een meer gedetailleerde beschrijving van de bedrijfstypes wordt gegeven in de samenvatting van de resultaten.

Figuur 1. Communicatievereisten voor de 8 bedrijfstypes

	VBB	MBB	VT nat	VT int	MT	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste locatie	Laag		Laag lok		Laag	Laag	Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog Nat	Hoog	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Medium	Hoog	50

Laag, medium en hoog duiden op de gebruiksniveaus per gebruiker

Voor vaste spraak: lok betekent hoofdzakelijk lokaal gebruik, nat betekent hoofdzakelijk nationaal (langeafstands)gebruik

Het aantal mobiel-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.

X3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen

2% van het mobiele spraakverkeer is toegewezen aan internationale gesprekken

³ Het concept was oorspronkelijk ontwikkeld voor ‘huishoudens’, waarbij de door een huishouden gebruikte telecommunicatiediensten werden geanalyseerd, inclusief televisiediensten.

Het gemiddelde Belgische gebruikersprofiel wordt geïdentificeerd als 'medium'. Profielen met een lager en hoger gebruik worden gedefinieerd ten opzichte van dit medium profiel, met gebruikersniveaus die typisch 1/3 (voor 'laag') en een drievoud (voor 'hoog') zijn van het medium gebruik.

Deze studie houdt geen rekening met het gebruik van televisiediensten aangezien deze niet als relevant worden beschouwd voor de onderzochte bedrijfstypes. Sommige operatoren bieden echter vast breedband en vaste telefonie aan in combinatie met kabeltelevisie, ook voor zakelijke gebruikers. In zulke gevallen wordt het tariefplan toch opgenomen als een geldige mutliplayaanbieding voor vast breedband en vaste telefonie en wordt er abstractie gemaakt van de televisiecomponent. Extra kosten die te maken hebben met de televisiecomponent worden nooit in rekening gebracht (bv. kosten voor het bekijken van extra televisiekanalen).

Hoewel de basisstructuur van de acht bedrijfstypes sinds 2014 onveranderd is gebleven, is er een herziening (stijging) gebeurd van de gebruiksniveaus van mobiele data voor alle bedrijfstypes, op basis van feedback van Belgische operatoren. Deze stijging is van toepassing op zowel mobiele data op een mobiele telefoon als mobiel breedband via een dongel, laptop of tablet. Deze wijziging is belangrijk aangezien ze het toenemende gebruik van mobiele data weerspiegelt en een meer accuraat beeld geeft van de huidige gebruiksniveaus. De impact hiervan op de resultaten is relatief beperkt en de wijzigingen werden retroactief toegepast op de korven die gebruikt werden in 2014, om een consistente vergelijking tussen de resultaten van 2014 en 2015 mogelijk te maken.

3.2 De korven

Het gebruikspatroon voor elk van de diensten (vaste telefonie, mobiele telefonie, vast breedband en mobiel breedband) wordt een 'korf' genoemd. Deze korf beschrijft alle belangrijke vereisten van een gebruiker, met inbegrip van bijvoorbeeld het gebruiksvolume voor data, spreiding van vaste telefonieoproepen en de downloadsnelheid van internetverbindingen.

De inhoud van de korf is afhankelijk van het type telecommunicatiedienst; de vereisten voor vast breedband zijn bijvoorbeeld relatief eenvoudig, terwijl de korf voor mobiele telefonie veel verschillende elementen kan bevatten (spraak, sms en mobiele data).

Naast gebruiksniveaus kunnen er binnen korven ook verschillende gebruikscategorieën bepaald worden. Voor vaste telefoniediensten bijvoorbeeld kan voor bepaalde gebruikers de nadruk liggen op nationale oproepen of eerder op internationale gesprekken.

Voor de berekening van de eindgebruikerskosten worden de gebruiksvereisten - zoals beschreven in de korf - toegepast op alle tarieven van de geselecteerde operatoren. De berekende maandelijkse kost houdt rekening met zowel vaste prijselementen als gebruikskosten.

De voornaamste doelstelling van de studie bestaat erin om prijzen in België te beoordelen ten opzichte van prijzen in andere landen.

Voor dit soort van analyse is het aangewezen om typische Belgische gebruikspatronen als basis te hanteren. Indien we internationale profielen zouden gebruiken (bv. OESO-korven), zouden de resultaten minder herkenbaar zijn vanuit een Belgisch perspectief en niet voldoende relevant zijn voor de Belgische markt. Door gebruik te maken van Belgische korven weerspiegelen de resultaten wat een Belgisch bedrijf zou betalen als het in een ander land actief zou zijn.

De Belgische korven werden ontwikkeld op basis van statistieken afkomstig van het BIPT en informatie verstrekt door Belgische operatoren. Meer gedetailleerde informatie over de Belgische korven kan worden teruggevonden in bijlage.

3.3 De rationele gebruiker

Om een consistente analyse van alle aanbiedingen mogelijk te maken, hanteren we als basisprincipe dat een bedrijf rationele aankoopbeslissingen neemt enkel op basis van de prijs, zonder voorkeur voor merk of operator. De analyse gaat ervan uit dat het goedkoopst mogelijke aanbod op de markt wordt gekozen.

Hoewel niet-prijsgerelateerde elementen een rol kunnen spelen bij de keuze van operator, is het voornaamste doel van deze studie om de kosten van telecomdiensten waar zakelijke gebruikers in verschillende landen mee worden geconfronteerd in kaart te brengen. Aangezien elke gebruiker een andere belang zal hechten aan niet-prijsgerelateerde elementen, is het niet mogelijk om deze op een zinvolle manier in de benchmark op te nemen. Deze elementen worden bijgevolg afzonderlijk behandeld in de analyse.

3.4 Geografische reikwijdte van de studie

Deze studie beschouwt België en zijn buurlanden; Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk.

3.5 Keuze van operatoren

De operatoren werden gekozen op basis van hun marktaandeel. Als basisregel geldt dat (per telecommunicatiedienst) de operatoren samen ten minste over 80% marktaandeel moeten beschikken. De operatoren worden per markt gerangschikt van groot naar klein en meegenomen in de benchmark tot de 80%-drempel bereikt wordt. In het geval van mobiel breedband is het vaak moeilijk om nauwkeurige marktaandelen te bepalen en kan alternatieve informatie gebruikt worden. Aangezien er weinig publieke informatie betreffende marktaandelen in de zakelijke markt beschikbaar is en er bovendien ook residentiële producten in beschouwing worden genomen (cf. infra), werd ervoor geopteerd om totale marktaandelen te gebruiken voor alle diensten en voor alle landen.

Een volledige lijst van operatoren waarvan tariefplaninformatie werd verzameld is, per telecomdienst, opgenomen in bijlage.

3.6 Tariefdata

De tariefplaninformatie - afkomstig van openbare informatiebronnen en meer bepaald websites van operatoren uit de vijf studielanden - is verzameld in de periode februari/maart 2015. Het bestand bevat meer dan 5.500 tarieven voor enkelvoudige diensten en meer dan 4.300 multiplayaanbiedingen. De tariefplannen voor mobiele telefonie zijn het zwaarst vertegenwoordigd, hetgeen het concurrentieniveau in deze markt weerspiegelt alsook de complexiteit van het aanbod. Diensten of aanbiedingen gecombineerd met opties worden beschouwd als afzonderlijke diensten/aanbiedingen, Dit is noodzakelijk om rekening te houden met alle beschikbare combinatiemogelijkheden. Dit geldt in het bijzonder voor Duitsland, waar de gebruiker geconfronteerd wordt met een waaier van verschillende sms- en dataplannen die kunnen worden toevoegd aan het abonnement.

De resultaten van de benchmark zijn gebaseerd op tariefplaninformatie van aanbiedingen die beschikbaar waren op het ogenblik dat deze informatie werd ingezameld. De studielanden maken gebruik van de euro, met uitzondering van het Verenigd Koninkrijk - waarvoor de prijzen werden omgerekend naar euro tegen een wisselkoers van £1=€1.38 (online valutaomrekening op Oanda.com op 1 maart 2015).

Hoewel dit vaak wordt toegepast in internationale benchmarks, werd in dit geval geen omrekening gedaan op basis van koopkrachtpariteiten (PPP - Purchasing Power Parity). Zulke omrekening is eerder geschikt voor benchmarks gericht op consumenten en werd daarom niet als relevant beschouwd voor deze studie. Alle resultaten (prijzen) worden weergegeven zonder belasting over de toegevoegde waarde (BTW).

3.7 Basis en beperkingen van de studie

Deze studie focust op een vergelijking van telecommunicatiekosten waarmee Belgische bedrijven worden geconfronteerd in vergelijking met gelijkaardige bedrijven in de vier andere studielanden. Zij houdt geen rekening met niet-prijzgerelateerde elementen zoals gegarandeerde hersteltijden. Het is immers niet mogelijk om deze elementen te beoordelen op een objectieve manier. Daar komt bij dat dergelijke informatie niet altijd eenduidig publiek beschikbaar is. Desalniettemin werd er ook een beknopte analyse uitgevoerd van bepaalde niet-prijzgerelateerde elementen.

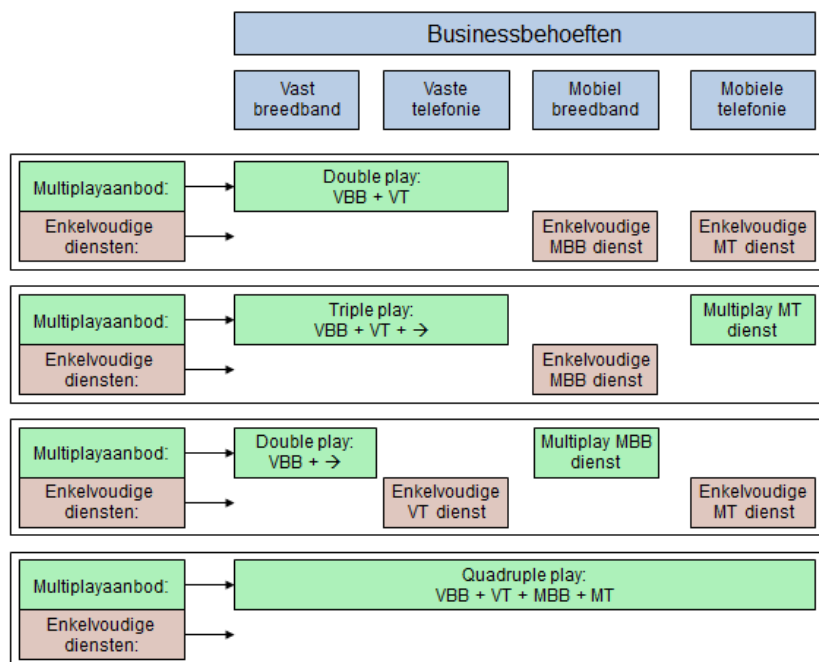
3.8 Enkelvoudige en multiplaydiensten

De analyse beschouwt de kosten voor elk bedrijfstype enerzijds wanneer diensten afzonderlijk ('standalone') worden aangekocht om aan de communicatievereisten van het bedrijf te voldoen, en anderzijds wanneer een beroep wordt gedaan op multiplayaanbiedingen - eventueel in combinatie met enkelvoudige diensten indien het multiplayaanbod niet alle zakelijke behoeften dekt.

Een multiplayaanbod wordt gedefinieerd als een combinatie van twee of meer communicatiediensten die door een operator samen worden verkocht (onder de vorm van een gebundeld aanbod), doorgaans tegen een lagere prijs dan wanneer de diensten afzonderlijk zouden worden gekocht bij dezelfde operator. Gebundelde aanbiedingen

omvatten double-playaanbiedingen (bv. vast breedband en vaste telefonie, of vast breedband en mobiel breedband), alsook triple-playaanbiedingen (bv. vast breedband, mobiel breedband, vaste telefonie), en quadruple-playaanbiedingen (vast en mobiel breedband plus vaste en mobiele telefonie).

Figuur 2. Mutiplay combinaties



Elke combinatie is mogelijk

Terwijl de aankoop van enkelvoudige diensten relevant is voor alle bedrijfstypes, zijn multiplayaanbiedingen eigenlijk alleen maar geschikt voor bedrijfstypes met één gebruiker (eenmanszaken). Hoewel sommige operatoren zakelijke multiplayaanbiedingen hebben voor bedrijfstypes met meerdere gebruikers (KMO's) zijn er doorgaans weinig gepubliceerde aanbiedingen beschikbaar, en als ze al gepubliceerd worden, zijn ze vaak beperkt tot slechts een klein aantal gebruikers (bv. minder dan 5) en zijn ze niet in lijn met de KMO-vereisten.

De overgrote meerderheid van de gepubliceerde zakelijke multiplayaanbiedingen is gebaseerd op een abonnement voor één gebruiker voor de afname van één exemplaar van elke individuele dienst, zodat een zakelijke gebruiker die bijvoorbeeld 1 breedbandlijn en 5 spraaklijnen nodig heeft, 5 bundels voor vast breedband en vaste telefonie zou moeten afnemen om te voldoen aan zijn spraak- en breedbandbehoeften. Dit product zou echter overbemeten zijn en bijgevolg te duur. Voor bedrijven die meerdere gebruikers tellen, worden in de praktijk aanbiedingen op maat uitgewerkt en operatoren kunnen dergelijke prijzen niet publiceren op een manier waarop (potentiële) klanten de kost van een totaalpakket waarheidsgetrouw kunnen inschatten. Dergelijke offertes houden rekening met een aantal factoren zoals de ingeschatte inkomsten en het strategische belang van de klant. Dit valt echter buiten het bereik van deze studie en multiplayaanbiedingen worden dan ook niet meegenomen in de resultaten voor KMO's (bedrijfstypes 5 tot 8).

4 Resultaten per bedrijfstype

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyse weergegeven, die werden berekend volgens de werkwijze uiteengezet in hoofdstuk 3. Voor een goed begrip van de resultaten dient rekening gehouden te worden met de volgende elementen:

- Enkel operatoren met een totaal marktaandeel - per telecommunicatiedienst - van ten minste 3% worden in aanmerking genomen. Deze beperking komt bovenop de algemene voorwaarde dat de operatoren een gezamenlijk totaal marktaandeel van ten minste 80% (per telecommunicatiedienst) moeten hebben. Dit met het oog op het weren van kleinere spelers die de markt kunnen verstoren met zeer goedkope aanbiedingen die niet voor elk bedrijf toegankelijk zijn en die in de praktijk doorgaans niet zullen worden gebruikt door de grote meerderheid van de bedrijven;
- Er wordt geen rekening gehouden met kortingen en promoties omdat dit meestal voorstellen betreffen die slechts van toepassing zijn voor een korte termijn;
- Eenmalige kosten (bv. aansluitingskosten) worden niet meegerekend;
- Prepaid mobiele telefoniediensten worden niet in beschouwing genomen aangezien deze doorgaans niet gebruikt worden door zakelijke klanten. Prepaid mobiel breedband wordt wel als relevant beschouwd voor zakelijk gebruik;
- Voor bedrijfstypes met slechts één gebruiker wordt in de resultaten ook rekening gehouden met residentiële aanbiedingen, met name vast breedband, mobiele telefonie en mobiel breedband. Residentiële vaste telefonie, aangeboden ofwel als enkelvoudige dienst ofwel als onderdeel van een bundel is niet relevant voor de zakelijke markt, aangezien voor bedrijven doorgaans een specifieke lijn/nummer vereist is. Wanneer een bedrijf met één gebruiker residentieel breedband gebruikt dat deel uitmaakt van een bundel en deze eveneens een spraakdienst omvat, dan wordt er echter vanuit gegaan dat het bedrijf deze spraakdienst zal gebruiken eerder dan een afzonderlijke bedrijfslijn aan te kopen;
- Voor KMO's (bedrijven met meer dan één gebruiker) worden enkel zakelijke diensten in beschouwing genomen;
- Alle aanbiedingen in een land worden als relevant en geldig beschouwd voor de analyse, ongeacht of ze al dan niet beschikbaar zijn voor alle gebruikers in dat land. M.a.w. de analyse houdt geen rekening met regionale of geografische beperkingen. Dit wordt tot op zekere hoogte gecompenseerd door het gebruik van marktaandelen van operatoren bij de weging van bepaalde resultaten;
- Hoewel sommige internationale benchmarkvergelijkingen kosten 'normaliseren' om rekening te houden met verschillen in levensduurte tussen de landen aan de hand van een koopkrachtpariteit-omrekening (PPP), beschouwen wij dit hier als minder relevant dan voor residentiële markten. Ten andere zijn de studielanden ruimschoots vergelijkbaar wat levensduurte betreft. Vandaar dat er geen PPP

omrekening werd toegepast. Aangezien de resultaten betrekking hebben op de zakelijke markt, worden alle kosten weergegeven exclusief btw;

- Zowel sim-only aanbiedingen als tariefplannen die een gesubsidieerde mobiele telefoon omvatten worden opgenomen om te vermijden dat sommige operatoren helemaal buiten de analyse vallen. Wanneer een operator voor een bepaald tariefplan beide mogelijkheden aanbiedt, zal het sim-only tarief doorgaans het goedkoopst zijn;
- Er wordt abstractie gemaakt van de mogelijkheid om binnen bepaalde gebruikersgroepen (collega's) voordeliger of gratis met elkaar te communiceren, aangezien het moeilijk is om het aandeel van dit type communicatie in het communicatiegebruik te bepalen.

De analyse omvat de volgende resultaten voor elk van de bedrijfstypes.

- Het goedkoopste aanbod op basis van het aanbod van de goedkoopste operator, ongeacht of het gebaseerd is op diensten die afzonderlijk worden gekocht of in een bundel worden aangeboden (eventueel met een of meer afzonderlijke diensten als supplement, indien relevant).
- Het goedkoopste aanbod op basis van het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren, zowel voor enkelvoudige diensten als voor multiplayaanbiedingen (eventueel met een of meer afzonderlijke diensten als supplement). De resultaten worden gewogen op basis van het marktaandeel van elke operator. Om de resultaten voor de vergelijkingen met de laagste prijs niet te laten beïnvloeden door uitschieters, worden de tweede en derde goedkoopste operatoren uitgesloten uit de berekening van het gemiddelde indien het verschil met de goedkoopste operator meer dan 300% bedraagt;
- Het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, met de kosten voor elk van de vier telecomdiensten afzonderlijk weergegeven, waar van toepassing;
- Het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren, op basis van diensten die afzonderlijk worden gekocht, met de kosten voor elk van de vier telecomdiensten afzonderlijk weergegeven, waar van toepassing.

Indien er een opmerkelijk verschil bestaat tussen het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is dit meestal te verklaren doordat de goedkoopste operator een opmerkelijk goedkopere dienst aanbiedt.

Gelieve op te merken dat indien de resultaten voor de vier telecomdiensten afzonderlijk worden beschouwd, het niet mogelijk is om resultaten weer te geven op basis van multiplayaanbiedingen, aangezien het niet aangewezen is om de algemene bundelprijs op te splitsen en toe te wijzen aan de respectieve diensten binnen de bundel.

De resultaten worden grafisch weergegeven met een bijhorende analyse. Bijkomend werd voor elk bedrijfstype apart een samenvattende tabel met de rangschikking van de landen opgenomen voor de twee belangrijkste resultaatstypes.

De kosten (prijzen in euro) die worden weergegeven in de grafieken zijn indicatief en gericht op het vergelijken van de prijsniveaus in de vijf studielanden, eerder dan op het trekken van besluiten op basis van de absolute waarden.

Voor bedrijfstypes 5-8 worden geen multiplayerresultaten opgenomen. Bundels vormen geen relevant aanbod voor ondernemingen met meerdere gebruikers, die doorgaans gebruik maken van op maat gemaakte en onderhandelde aanbiedingen indien zij ervoor opteren om meerdere diensten bij één operator af te nemen.

Gedetailleerde grafieken met een volledige reeks van resultaatstypes zoals hieronder opgelijst zijn opgenomen in bijlage.

4.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

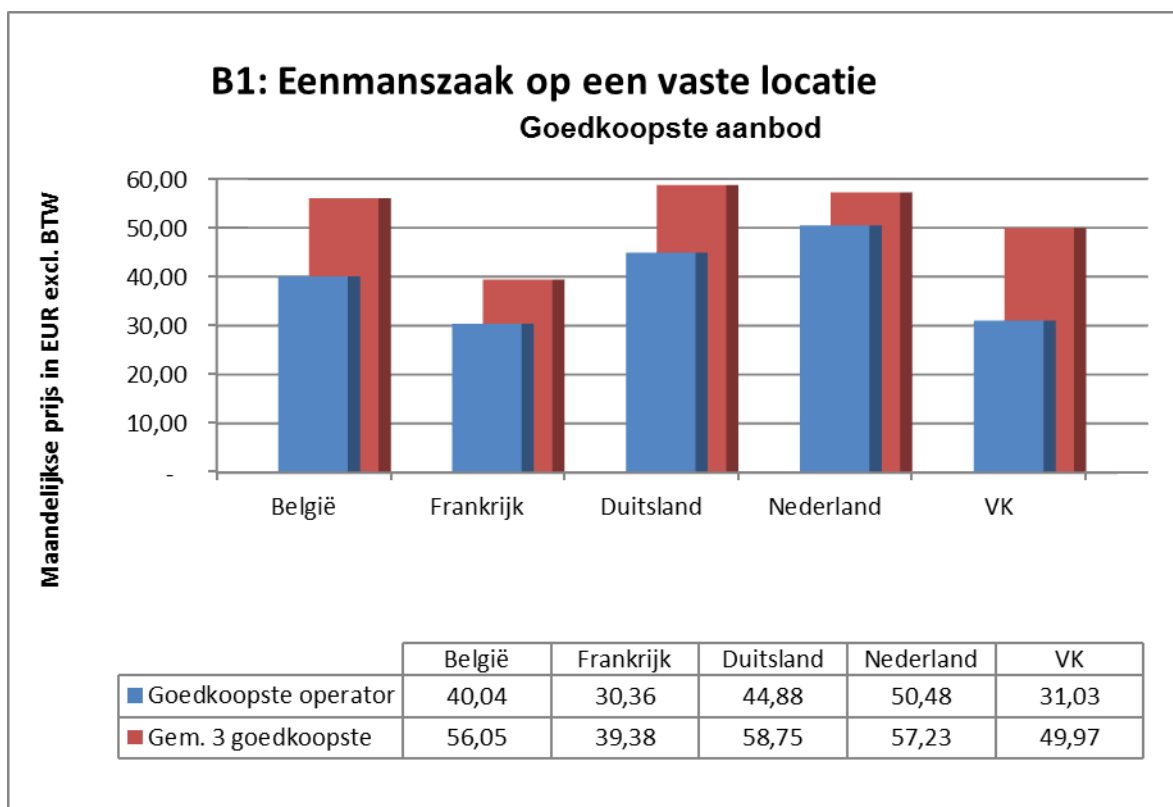
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk vanuit één vaste locatie werkt, bv. een slager of een kapperszaak. Een dergelijk bedrijf gebruikt niet veel telecommunicatiediensten. Het zal enkel behoefte hebben aan vast breedband om algemene zoekopdrachten te ondersteunen en eventueel voor een bescheiden aanwezigheid op het web. Op diezelfde wijze zal het gebruik van zowel vaste als mobiele telefonie laag zijn, terwijl er geen behoefte is aan mobiel breedband door de relatief statische aard van de activiteiten en de lage databehoeften. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 1: Eenmanszaak op een vaste locatie			# communicatiegebruikers:		1	
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Laag	20	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiele breedband		0	GB/maand	Minimumsnelheid	0	Mbps
Vaste spraak, national	Laag lok	40	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Vaste spraak, international		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Mobiele spraak, national	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Laag	0,1	GB/maand			

4.1.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de eenmanszaak op een vaste locatie, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplayer.

Figuur 3. Goedkoopste aanbod, eenmanszaak op een vaste locatie



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplay, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 4. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	51,21	40,04	40,04	56,05	65,29	56,05
Frankrijk	45,21	30,36	30,36	64,98	39,38	39,38
Duitsland	60,26	44,88	44,88	71,42	58,75	58,75
Nederland	59,93	50,48	50,48	71,78	57,23	57,23
VK	59,54	31,03	31,03	65,50	49,97	49,97

Wanneer we enkel de goedkoopste operator beschouwen, zijn de kosten voor enkelvoudige diensten erg competitief voor een eenmanszaak op een vaste locatie in België, in vergelijking met de meeste andere studielanden. Gelet op het beperkte aanbod van multiplayaanbiedingen in België en de beschikbaarheid van bijzonder goedkope multiplayaanbiedingen in zowel Frankrijk als het VK en het eerder competitieve multiplayaanbod in Duitsland, positioneert België zich in de middenmoot wanneer het goedkoopste aanbod wordt beschouwd. De multiplay besparing voor een Belgisch bedrijf met dit profiel ligt net onder € 11; een gelijkaardige besparing wordt geobserveerd in Nederland, het duurste studieland.

Wanneer we het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren beschouwen, behoudt België zijn positie in vergelijking met de andere studielanden. Wat de kosten betreft, staat ons land meer op één lijn met de twee duurste landen, Nederland en

Duitsland. Het verschil tussen het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator en het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren varieert tussen iets meer dan € 9 voor Frankrijk en bijna € 19 voor het VK. In België bedraagt het kostenverschil € 16.

4.1.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 5. Landenrangschikking per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	2	3	3	1	5	3
Frankrijk	1	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	4	4	4	5
Nederland	4	5	5	5	3	4
VK	3	2	2	3	2	2

De rangschikking van het goedkoopste aanbod is het meest relevant aangezien dit een maatstaf is van de goedkoopste manier voor een bedrijf om diensten te kopen, ongeacht of ze afzonderlijk of als een bundel worden gekocht. Voor de eenmanszaak op een vaste locatie bekleedt België de derde plaats in de rangschikking, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. Het goedkoopste land in het algemeen is Frankrijk terwijl Duitsland en Nederland het duurst uitvallen.

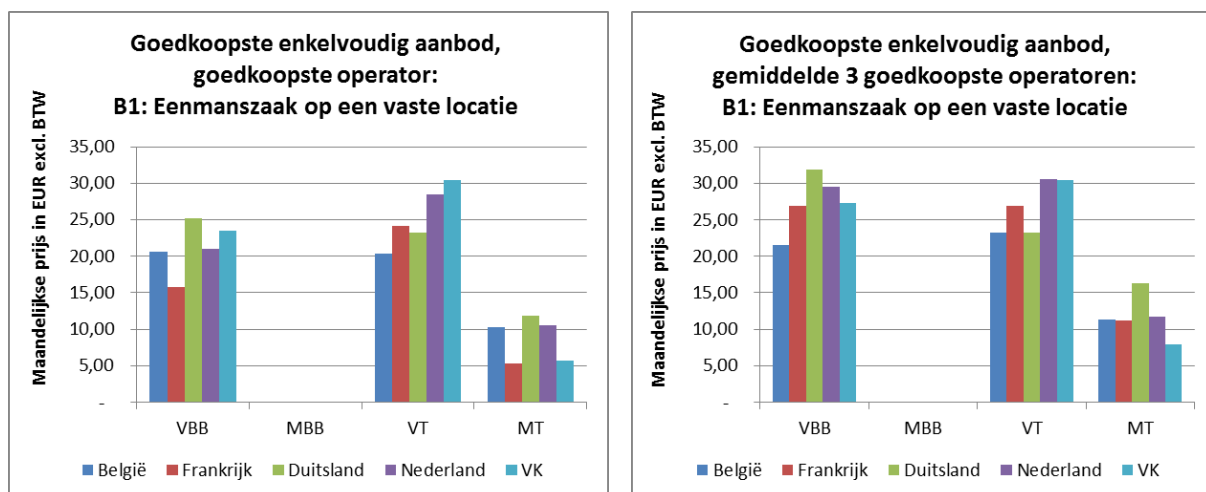
De minder gunstige positie voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren op basis van multiplayaanbiedingen is te wijten aan duurdere bundels die vast breedband omvatten. Het goedkoopste multiplayresultaat voor dit bedrijfstype omvat in België een voordelig geprijsde standalone breedbanddienst.

4.1.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de eenmanszaak op een vaste locatie voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 6. Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, eenmanszaak op een vaste locatie



De kosten voor de eenmanszaak op een vaste locatie worden gedomineerd door vast breedband en vaste telefonie, die goed zijn voor tot 90% van de totale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Hoewel dit bedrijfstype relatief weinig gebruik maakt van telecommunicatiediensten, brengen de twee voor dit bedrijfstype dominante diensten relatief hoge weerkerende kosten met zich mee. De kosten voor België zijn bijzonder gunstig voor deze twee diensten op dit gebruikersniveau, wat leidt tot een positief resultaat voor België voor enkelvoudige diensten.

4.2 Thuiswerkende professional

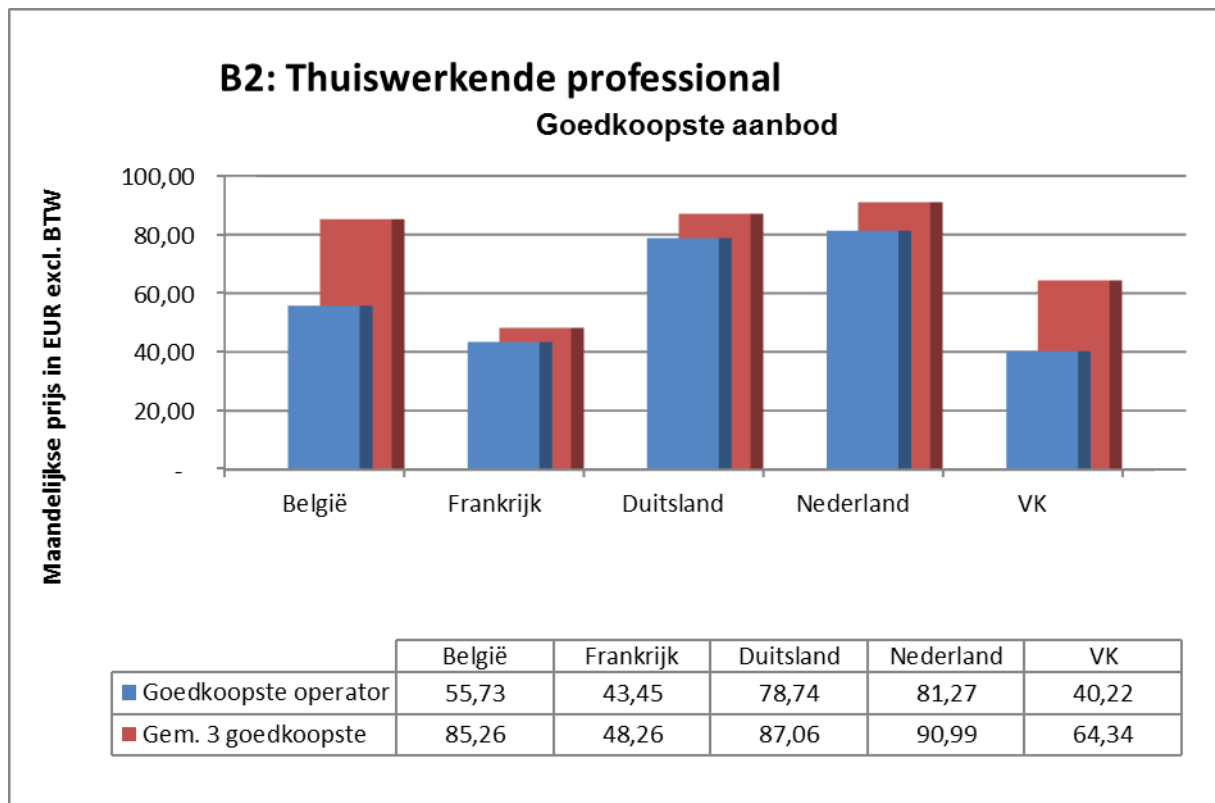
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk van thuis uit werkt, bv. een consultant. De thuiswerkende professional gebruikt veel meer communicatiediensten dan de eenmanszaak op een vaste locatie. Een groot deel van zijn/haar tijd wordt gependend aan uitgaande en inkomende communicatie. Dit resulteert in een relatief hoog verbruik van alle diensten, met de uitzondering van mobiele telefonie, ingevolge de eerder statische aard van dit bedrijfstype. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 2: Thuiswerkende professional		# communicatiegebruikers:		1		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Medium	50	GB/maand	Minimumsnelheid	15	Mbps
Mobiele breedband	Medium	0,8	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste spraak, nationaal	Medium nat	109	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste spraak, internationaal	Medium	11	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Medium	0,4	GB/maand			

4.2.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 7. Goedkoopste aanbod, thuiswerkende professional



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 8. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, thuiswerkende professional

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	74,41	55,73	55,73	85,26	92,75	85,26
Frankrijk	68,72	43,45	43,45	93,39	48,26	48,26
Duitsland	93,39	78,74	78,74	105,52	87,06	87,06
Nederland	81,27	91,40	81,27	100,03	90,99	90,99
VK	75,67	40,22	40,22	83,09	64,34	64,34

Voor de thuiswerkende professional biedt het VK de meest competitieve prijzen als we het resultaat op basis van de goedkoopste operator beschouwen, op de voet gevolgd door Frankrijk. Multiplayaanbiedingen houden voor dit bedrijfstype doorgaans aanzienlijke kostenbesparingen in - tot bijna 50% afhankelijk van het land, met uitzondering van Nederland, waar de berekening voor multiplay 12% duurder uitkomt dan voor enkelvoudige diensten. Dit wordt veroorzaakt door een bijzonder duur multiplayaanbod en relatief

goedkope enkelvoudige aanbiedingen van verschillende operatoren. Belgische gebruikers kunnen tot 25%, of bijna € 19, besparen wanneer ze voor een multiplayaanbod kiezen, wat België op een derde positie plaatst, na het VK en Frankrijk.

Wanneer we het resultaat op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren bekijken, zijn de voordelen van multiplay minder uitgesproken. Frankrijk heeft bijzonder aantrekkelijke multiplayaanbiedingen wat het tot het goedkoopste land maakt voor dit resultaatstype. Verscheidene Franse operatoren hebben sterk competitieve aanbiedingen met gelijkaardige prijzen en de het verschil tussen de drie goedkoopste aanbieders bedraagt slechts enkele euro's. Voor de andere landen, waaronder België, is er vaak een groot verschil in kosten tussen de aanbiedingen.

4.2.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 9. Landenrangschikking per resultaatstype, thuiswerkende professional

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	2	3	3	2	5	3
Frankrijk	1	2	2	3	1	1
Duitsland	5	4	4	5	3	4
Nederland	4	5	5	4	4	5
VK	3	1	1	1	2	2

België komt op de derde plaats wat betreft het goedkoopste aanbod, zowel op basis van de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De rangschikkingen variëren echter naargelang enkelvoudige diensten of multiplayaanbiedingen in beschouwing worden genomen.

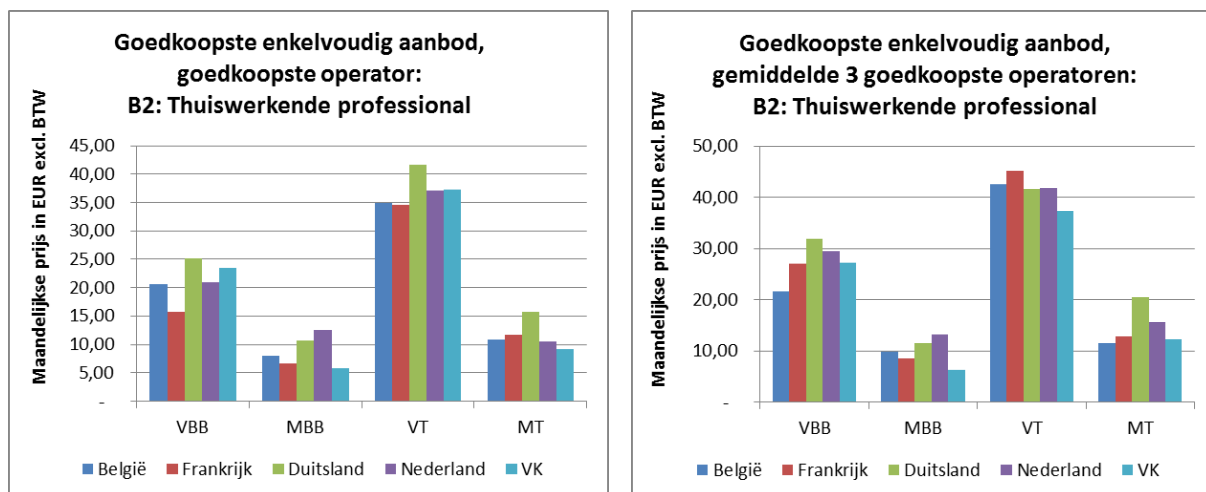
Net zoals bij de eenmanszaak op een vaste locatie scoort België beter voor dit bedrijfstype wanneer alleen de enkelvoudige diensten worden beschouwd, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De minder gunstige positie voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor de multiplayaanbiedingen is te wijten aan duurdere bundels die vast breedband omvatten (het goedkoopste multiplayresultaat voor dit bedrijfstype in België behelst een voordelig geprijsde standalone breedbanddienst). Voor het VK zien we een gelijkaardig beeld wat betreft de diversiteit van de kosten tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren voor multiplay.

4.2.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de thuiswerkende professional voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 10. Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, thuiswerkende professional



Voor de thuiswerkende professional brengt vaste telefonie veruit de grootste kosten met zich mee, goed voor bijna 50% van de totale kosten. Vaste telefonie is voor dit bedrijfstype voornamelijk gericht op lokale/nationale oproepen, die goed zijn voor twee derden van de algemene oproepen, terwijl oproepen naar mobiele toestellen bijna een vierde van de oproepen vertegenwoordigen.

Wanneer we enkel de resultaten op basis van de goedkoopste operator in beschouwing nemen, behoren de kosten voor vaste telefonie in België tot de goedkoopste van de studielanden, terwijl de kosten voor de andere diensten eerder middelmatig zijn. Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren bekijken, vallen de kosten voor vaste telefonie in België hoger uit. Ze zijn echter nog steeds in lijn met zowel Nederland als Duitsland en goedkoper dan Frankrijk. De kosten voor vast breedband en mobiele telefonie zijn het goedkoopst voor dit resultaatstype.

4.3 Mobiele professional type 1

Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een loodgieter of een aannemer. De communicatiebehoeften voor dit bedrijfstype zijn meer gericht op mobiele diensten, wat de nood aan 'on-the-move' communicatie weerspiegelt. Al bij al blijft het gebruik van mobiele communicatiediensten relatief bescheiden. De gebruiker zal bijvoorbeeld oproepen ontvangen wanneer hij onderweg is maar kan ook klanten opbellen om hen te laten weten dat er een verandering is in de planning. Mobiel breedband wordt gebruikt om activiteiten te ondersteunen zoals het zoeken naar oplossingen en het bestellen van goederen, ter plaatse bij de klant. Er is geen nood aan

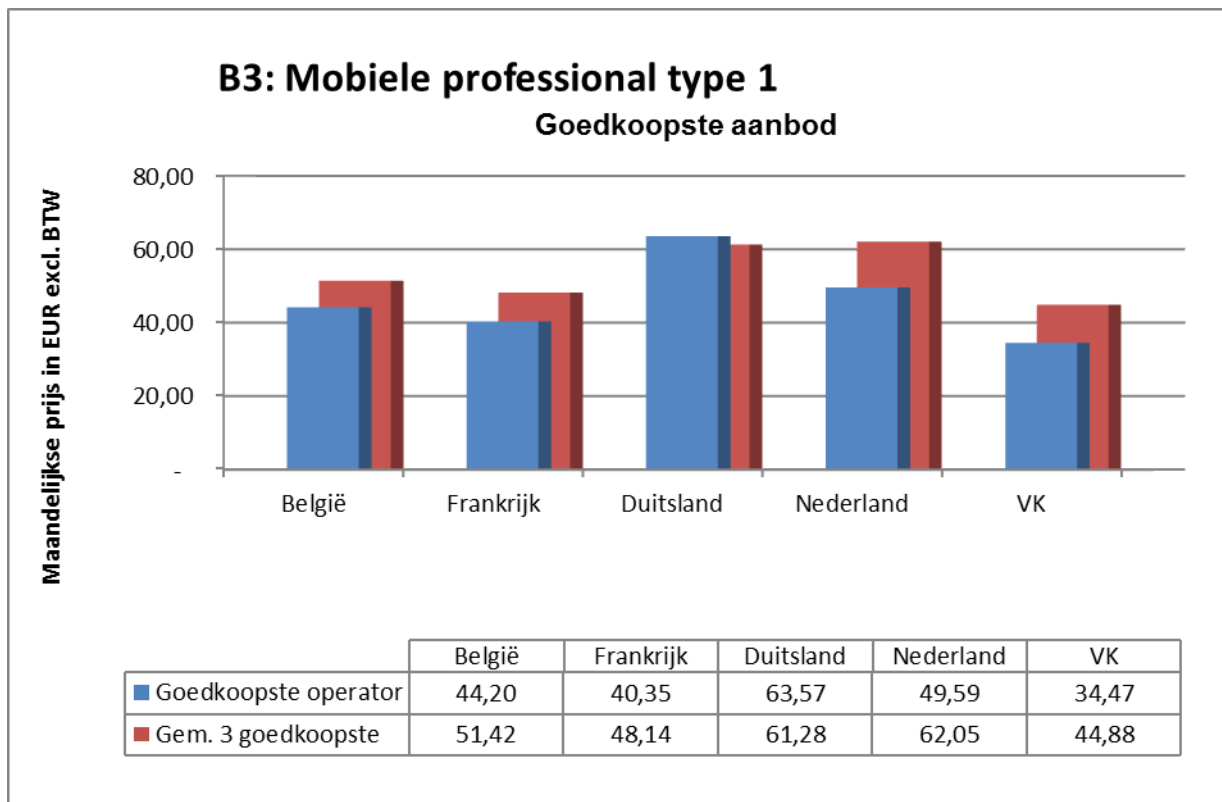
vaste telefonie voor dit bedrijfstype. Een laag gebruik van vast breedband is echter wel vereist, voor opzoekingen op het web en voor het onderhouden van een eigen website. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 3: Mobiele professional type 1		# communicatiegebruikers:		1		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Laag	20	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiele breedband	Hoog	2	GB/maand	Minimumsnelheid	6	Mbps
Vaste spraak, nationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste spraak, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Medium	98	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele spraak, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Medium	0,4	GB/maand			

4.3.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 11. Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 1



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 12. Gedetailleerde resultaten per resultaattype, mobiele professional type 1

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	44,20	57,00	44,20	51,42	74,30	51,42
Frankrijk	40,35	42,06	40,35	55,36	48,14	48,14
Duitsland	63,57	64,38	63,57	75,83	61,28	61,28
Nederland	49,59	55,89	49,59	62,05	63,69	62,05
VK	38,37	34,47	34,47	47,22	44,88	44,88

Wat meteen opvalt is dat multiplay in de meeste van de studielanden voor dit bedrijfstype weinig of geen voordeel oplevert. De reden hiervoor is dat multiplayaanbiedingen doorgaans niet geoptimaliseerd zijn voor mobiel gebruik, maar eerder focussen op vast breedband en vaste telefonie (en, voor consumenten, op televisiediensten).

De mobiele professional type 1 betaalt op basis van het goedkoopste aanbod ongeveer € 10 per maand meer in België dan in het goedkoopste land, het VK, en bijna € 20 minder dan in het duurste land, Duitsland, als we enkel de goedkoopste operator beschouwen.

Als we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren bekijken, wordt de kloof tussen het goedkoopste land, opnieuw het VK, en België iets minder groot, tot net onder € 7, terwijl het verschil tussen België en het duurste land, Nederland, iets meer dan € 10 bedraagt.

4.3.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod.

Figuur 13. Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 1

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	3	4	3	2	5	3
Frankrijk	2	2	2	3	2	2
Duitsland	5	5	5	5	3	4
Nederland	4	3	4	4	4	5
VK	1	1	1	1	1	1

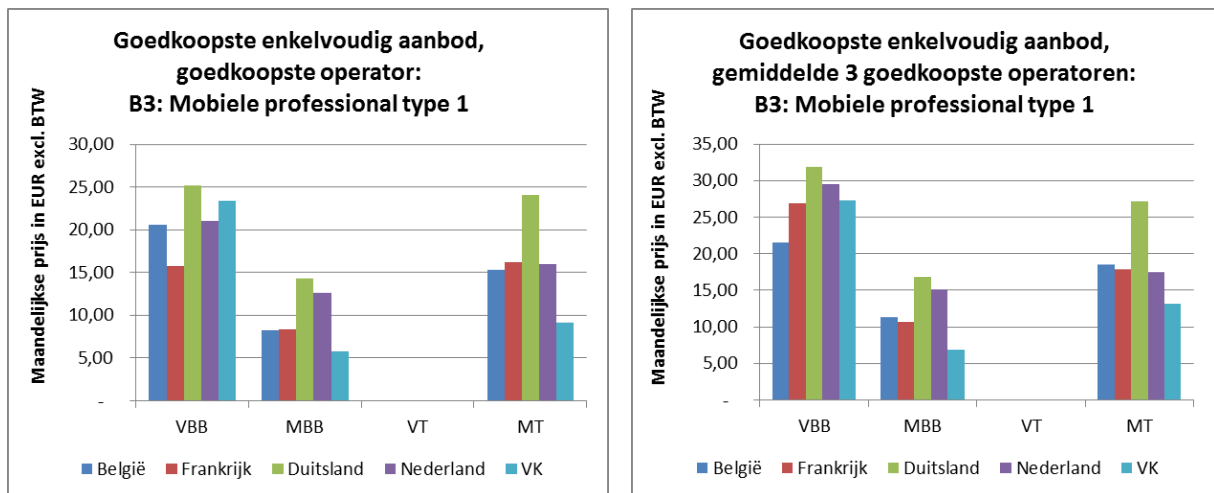
Voor multiplay scoort België ongunstig voor beide resultaatstypes. De competitievere prijzen voor enkelvoudige diensten duwen België in een betere positie als we het goedkoopste aanbod beschouwen, waar België in beide gevallen een derde plaats inneemt.

4.3.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de mobiele professional van het type 1 voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven

Figuur 14. Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 1



Hoewel dit bedrijfstype in het algemeen gekenmerkt wordt door mobiliteit, wordt er een eerder beperkt beroep gedaan op mobiele communicatiemiddelen. De kosten voor vast breedband domineren, vooral door de relatief hoge maandelijkse lasten voor deze dienst. Vast breedband is goed voor tussen 40 en 60% van de totale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Mobiele telefonie is goed voor tussen 24 en 40% en mobiel breedband tussen 15 en 25 % van de totale kosten.

Wat betreft de goedkoopste operator behoren de kosten voor vast breedband in België tot de middenklasse, net zoals deze voor mobiel breedband en mobiele telefonie. Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren gaan de kosten voor vast breedband in België erop vooruit ten opzichte van de andere landen, wat duidt op een meer competitief aanbod door de Belgische operatoren; de kosten voor de overige twee diensten behoren voor België in vergelijking met de andere landen dan weer tot de middenklasse.

4.4 Mobiele professional type 2

Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een vertegenwoordiger. De communicatiebehoefte voor dit bedrijfstype zijn behoorlijk intensief, aangezien een vertegenwoordiger vaak moet communiceren met de klanten en

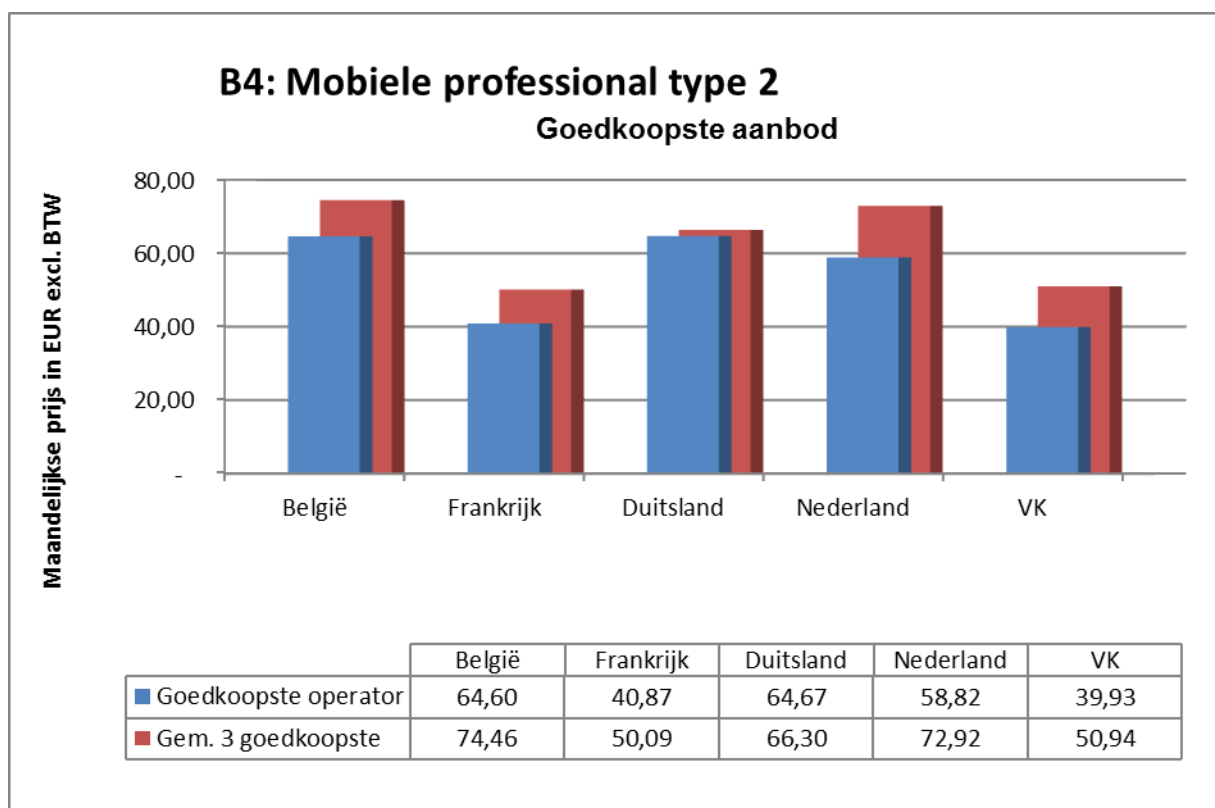
het hoofdkantoor. De behoeften aan mobiel breedband zijn hoog en er is ook een laag gebruik van vast breedband, om e-mail communicatie en algemene webactiviteiten te ondersteunen wanneer de mobiele professional niet onderweg is. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 4: Mobiele professional type 2		# communicatiegebruikers:		1		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Laag	20	GB/maand	Minimumsnelheid	10	Mbps
Mobiele breedband	Hoog	2	GB/maand	Minimumsnelheid	6	Mbps
Vaste spraak, national		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste spraak, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Hoog	245	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele spraak, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Hoog	1	GB/maand			

4.4.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korfberekening voor de mobiele professional van het type 2, op basis van het goedkoopste aanbod, wordt weergegeven in de grafiek hieronder. Het goedkoopste aanbod is de goedkoopste optie vanuit het standpunt van de zakelijke klant, en behelst - naargelang het geval - louter enkelvoudige aanbiedingen of een multiplay.

Figuur 15. Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 2



De tabel hieronder biedt een meer gedetailleerde weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, samen met de prijs voor het goedkoopste aanbod.

Figuur 16. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, mobiele professional type 2

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	64,60	69,11	64,60	74,46	100,96	74,46
Frankrijk	40,87	42,06	40,87	59,20	50,09	50,09
Duitsland	64,67	65,48	64,67	82,04	66,30	66,30
Nederland	58,82	65,13	58,82	77,75	72,92	72,92
VK	43,83	39,93	39,93	50,94	58,06	50,94

Wanneer we de goedkoopste operator beschouwen is multiplay, net zoals voor de mobiele professional type 1, vaak niet de meest optimale keuze voor dit bedrijfstype, met doorgaans geen of beperkte voordelen ten opzichte van enkelvoudige diensten. Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren beschouwen, observeren we een bredere waaier van competitievere multiplayaanbiedingen.

België is een van de duurste landen voor dit bedrijfstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, wat te wijten is aan de relatief hoge kosten voor mobiele diensten, die zwaarder doorwegen in dit profiel. Wat de resultaten betreft voor de goedkoopste operator, is België bijna € 25 duurder dan het goedkoopste land, het VK, voor vergelijkbare diensten. Ons land is € 25 duurder dan Frankrijk wanneer we kijken naar het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

4.4.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven per resultaatstype, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze. De rangschikking behelst de kosten voor enkelvoudige diensten, multiplayaanbiedingen alsook het goedkoopste aanbod

Figuur 17. Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 2

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	5	4	3	5	5
Frankrijk	1	2	2	2	1	1
Duitsland	5	4	5	5	3	3
Nederland	3	3	3	4	4	4
VK	2	1	1	1	2	2

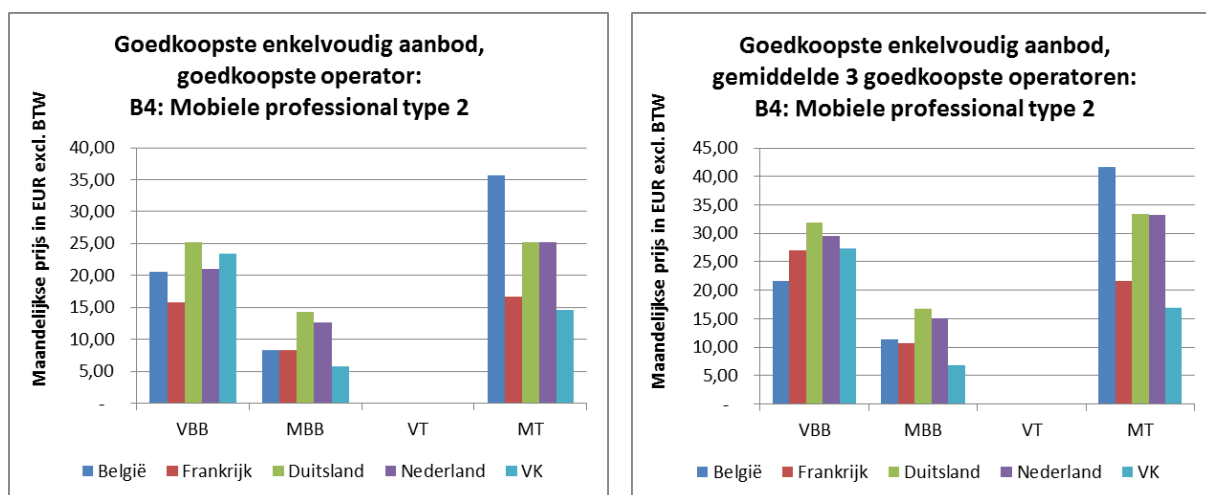
België eindigt op positie 3 tot 5 voor alle resultaatstypes. Zelfs indien het een derde positie bekleedt - het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor enkelvoudige diensten - houdt het gelijke tred met de duurste landen, Duitsland en Nederland wat de absolute kosten betreft. De goedkoopste landen zijn Frankrijk en het VK, waar de prijzen voor mobiele diensten de afgelopen jaren gedaald zijn als gevolg van sterke marktcompetitie.

4.4.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de mobiele professional van het type 2 voor de enkelvoudige diensten, voor zowel de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Door de manier waarop multiplayaanbiedingen geprijsd worden kan deze analyse enkel worden gegeven voor enkelvoudige diensten, wat maakt dat deze resultaten mogelijk niet volledig overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven

Figuur 18. Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 2



Voor dit bedrijfstype, dat gekenmerkt wordt door een intensief gebruik van mobiele communicatie, zullen de kosten voor mobiele diensten doorgaans zwaarder doorwegen. Mobiele telefonie is goed voor een derde tot de helft van de totale kosten. Aangezien Belgische gebruikers geconfronteerd worden met relatief hoge lasten die gepaard gaan met dergelijk gebruik van mobiele telefonie, heeft dit tot gevolg dat België tot de duurste van de studielanden mag gerekend worden. Hoewel de kosten voor vast en mobiel breedband voor België tot de middenmoot behoren, is het aandeel van beide diensten in de totale kosten te klein om een tegenwicht te vormen voor de hoge kosten voor mobiele telefonie.

Het bedrijfstype mobiele professional type 2 geniet in Frankrijk en het VK van relatief lagere kosten voor mobiele telefonie en mobiel breedband en vooral in Frankrijk ook lagere kosten voor vast breedband. Gebruikers in Duitsland en Nederland daarentegen krijgen te maken met hogere kosten voor de drie telecommunicatiediensten vereist door dit bedrijfstype.

4.5 Kleinhandelszaak

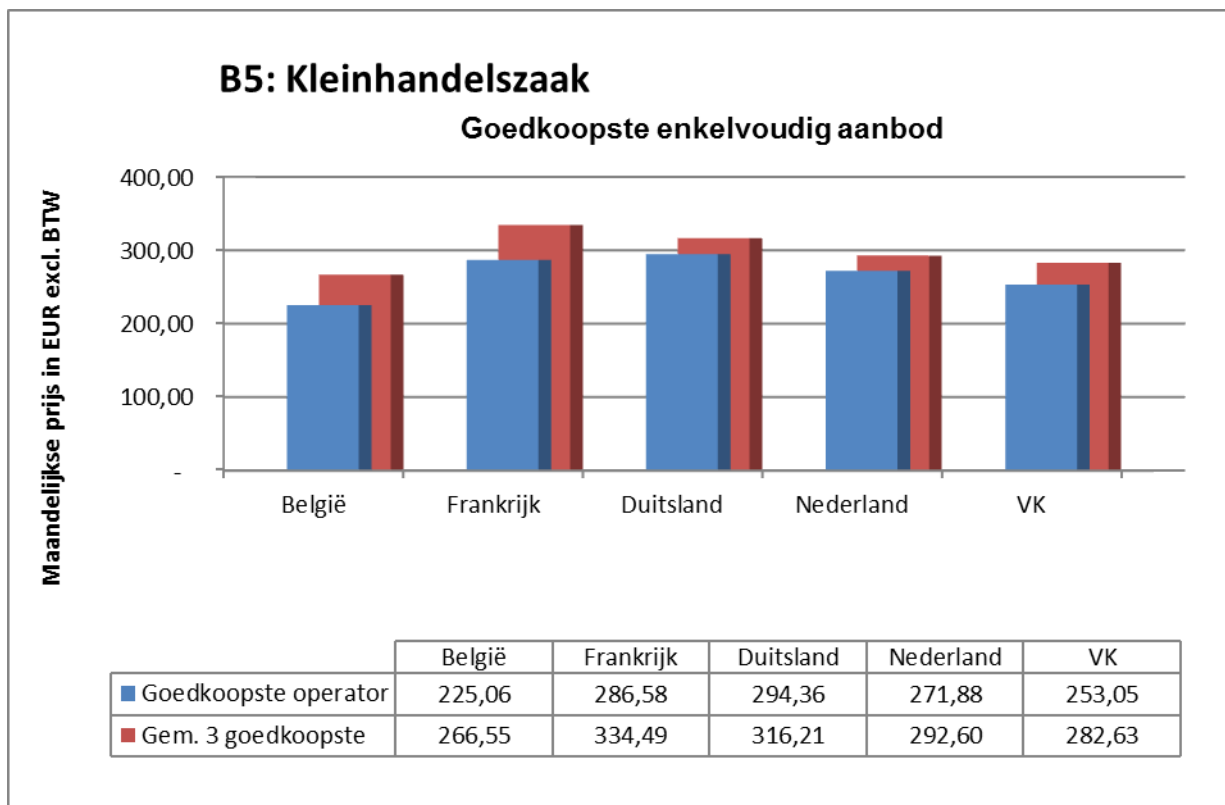
Dit bedrijfstype betreft een kleinhandelszaak met 5 gebruikers, zoals bv. een doe-het-zelf-zaak of een meubelzaak, met communicatiebehoeften op het vlak van zowel vaste als mobiele communicatie. Merk op dat dit bedrijfstype (net zoals de volgende drie bedrijfstypes) meer werknemers kan tellen dan het aantal communicatiegebruikers. Het gebruikspatroon voor spraakoproepen focust op lokale gesprekken. De aard van de activiteiten brengt met zich mee dat het gebruik van vast breedband relatief hoog is, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten en bestellingen via het internet, en het onderhouden van een eigen website. De behoefte aan vaste telefonie is eveneens relatief groot, voornamelijk voor lokale oproepen naar andere bedrijven (bijvoorbeeld om bestellingen te plaatsen) en om (lokale) klanten te bellen. De mobiele behoeften zijn bescheiden - ze weerspiegelen het feit dat werknemers niet noodzakelijk gebonden zijn aan een bureau en zich zowel 'on-site' als 'off-site' zullen verplaatsen. De lokale aard van het bedrijfstype houdt in dat de internationale communicatie erg laag is. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 5: Kleinhandelszaak		# communicatiegebruikers:			5	
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Medium	50	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiele breedband	Medium	0,8	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste spraak, nationaal	Medium lok	85	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Vaste spraak, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele spraak, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Laag	0,1	GB/maand			

4.5.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor de kleinhandelszaak op basis van het goedkoopste aanbod worden weergegeven in de grafiek hieronder. Voor dit bedrijfstype (en voor alle volgende) worden enkel de resultaten voor enkelvoudige diensten weergegeven aangezien multiplayaanbiedingen voor bedrijfstypes met meerdere gebruikers uitgesloten worden.

Figuur 19. Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, kleinhandelszaak



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 20. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, kleinhandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	225,06	266,55
Frankrijk	286,58	334,49
Duitsland	294,36	316,21
Nederland	271,88	292,60
VK	253,05	282,63

De kosten voor de kleinhandelszaak zijn het laagst in België, zowel op basis van de berekening voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. We observeren een verschil van 25 tot 30% met de duurste landen; respectievelijk Duitsland en Frankrijk, en van 6 tot 12% met het tweede goedkoopste land, het VK. De kleinhandelszaak zal in België maandelijks tot € 70 minder betalen in vergelijking met de duurste landen.

Wanneer we de prijzen van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren met elkaar vergelijken vallen voor België (en ook voor Frankrijk) relatief grote verschillen op, wat erop wijst dat de prijzen minder op elkaar afgestemd zijn dan in de andere landen.

4.5.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 21. Landenrangschikking per resultaatstype, kleinhandelszaak

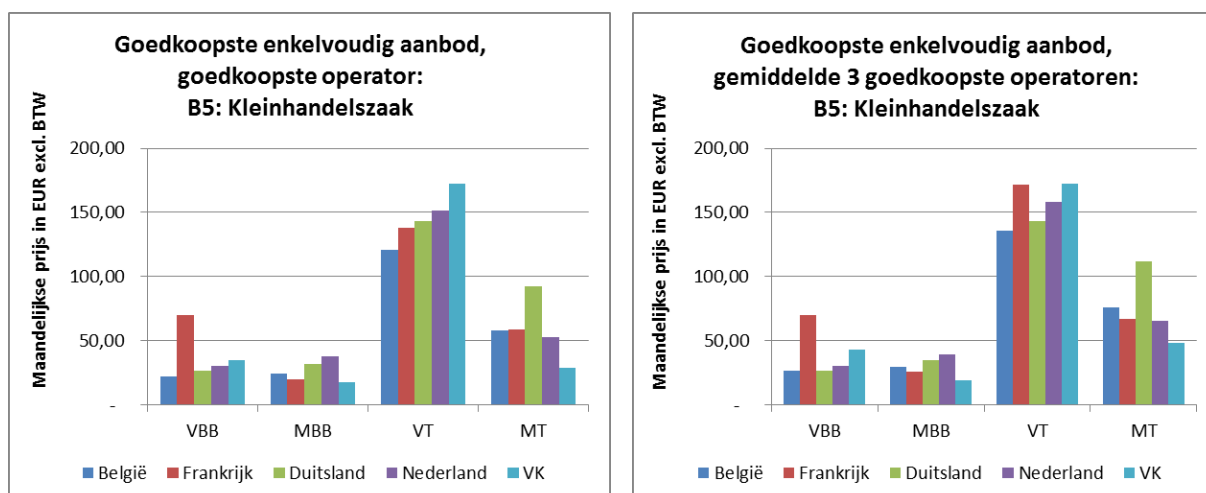
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	1	1
Frankrijk	4	5
Duitsland	5	4
Nederland	3	3
VK	2	2

België is het goedkoopste land voor dit bedrijfstype, ongeacht het resultaatstype. Ook voor de overige landen heeft het resultaatstype doorgaans weinig invloed hebben op hun positie in de rangschikking.

4.5.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de kleinhandelszaak voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om aan te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 22. Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, kleinhandelszaak



De grafieken hierboven tonen de onderliggende oorzaak aan van de gunstige positie van België in de rangschikking voor dit bedrijfstype. Kosten voor vaste telefoniediensten hebben het grootste aandeel in de totale communicatiekosten voor dit bedrijfstype en zijn goed voor twee derde van de totale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Ook al zijn de gebruiksvereisten voor de verschillende telecommunicatiediensten over de hele lijn matig voor dit bedrijfstype, de gecombineerde vaste en variabele kosten gelinkt aan vaste telefonie leiden tot veel hogere kosten in vergelijking met de andere diensten.

Belgische operatoren bieden competitieve prijzen voor vaste telefonie aan voor zakelijke gebruikers voor wie het zwaartepunt van het verkeer voornamelijk bij lokale en nationale oproepen ligt. Ook zakelijk breedband, dat een kleiner aandeel heeft in de totale kosten, is competitief geprijsd in België. Wat mobiele telefonie en mobiel breedband betreft hoort België tot de middenmoot, maar het proportioneel lagere gebruik van deze diensten in vergelijking met vaste telefonie betekent dat België nog steeds het goedkoopste land is. De kosten voor vast breedband zijn in Frankrijk duidelijk bij de hoogste van de studielanden, wat contrasteert met de resultaten voor bedrijfstypes 1 tot 4. Een belangrijke verklaring hiervoor is de methodologische vereiste dat bedrijfstypes met meerdere gebruikers (bedrijfstypes 5-8) enkel standalone zakelijke breedbanddiensten gebruiken, welke in Frankrijk doorgaans minder beschikbaar zijn en duurder zijn dan residentiële.

4.6 Groothandelszaak

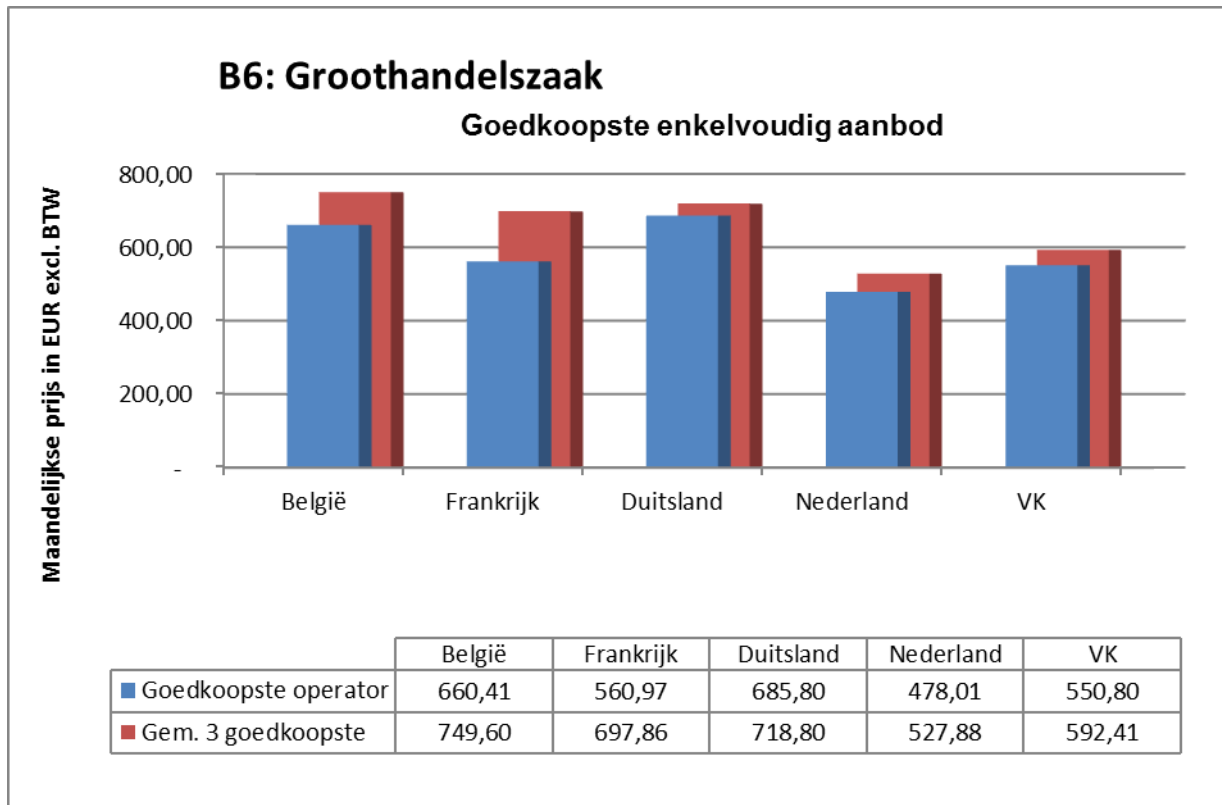
Dit bedrijfstype betreft een onderneming met 10 gebruikers - bv. een importeur/exporteur of een logistiek bedrijf - die voornamelijk communiceren vanaf een vaste locatie, met tal van nationale en internationale contacten. Voor dit type is het gebruik van vast breedband relatief hoog, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten via het internet, uitwisseling van informatie en een aanwezigheid op het internet. Het gebruik van vaste telefonie, zowel nationaal als internationaal, is erg hoog aangezien gebruikers meer gebonden zijn aan hun bureau. Om diezelfde reden zijn de mobiele behoeften daarentegen bescheiden. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 6: Groothandelszaak		# communicatiegebruikers:		10		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Medium	50	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiele breedband	Medium	0,8	GB/maand	Minimumsnelheid	3	Mbps
Vaste spraak, nationaal	Hoog nat	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste spraak, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Laag	29	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele spraak, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Medium	0,4	GB/maand			

4.6.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor de groothandelszaak op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 23. Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, groothandelszaak



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 24. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, groothandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	660,41	749,60
Frankrijk	560,97	697,86
Duitsland	685,80	718,80
Nederland	478,01	527,88
VK	550,80	592,41

In tegenstelling tot de kleinhandelszaak is België één van de duurste landen voor groothandelszaken, op gelijke voet met Duitsland. Het verschil tussen de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren is het grootst voor Frankrijk, wat duidt op grote prijsverschillen tussen de goedkoopste Franse operatoren. De verschillen voor Duitsland, Nederland en het VK daarentegen zijn relatief klein, wat erop duidt dat de prijzen van de goedkoopste operator in die landen veel dichterbij elkaar liggen.

4.6.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 25. Landenrangschikking per resultaatstype, groothandelszaak

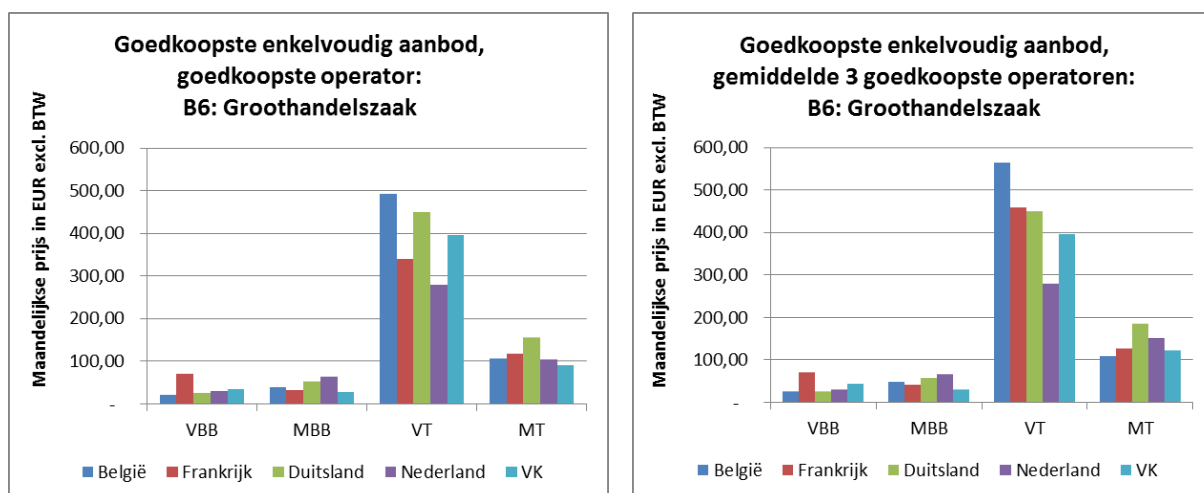
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	4	5
Frankrijk	3	3
Duitsland	5	4
Nederland	1	1
VK	2	2

Zoals reeds opgemerkt komt België voor dit bedrijfstype naar voren als een van de duurste landen, op gelijke voet met Duitsland. Nederland, dat voor de andere bedrijfstypes vaak tot de duurdere landen behoort, is in dit geval opvallend genoeg het goedkoopste land.

4.6.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de groothandelszaak voor de goedkoopste enkelvoudige operatoren en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 26. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige producten, uitgesplitst per dienst, groothandelszaak



Uit bovenstaande grafieken blijkt dat vaste telefonie veruit het grootste aandeel heeft in de communicatiekosten van de groothandelszaak. In tegenstelling tot de kleinhandelszaak is er in dit bedrijfstype bovendien een grotere focus op internationale oproepen. Afhankelijk van het land en het resultaatstype kan vaste telefonie tot 75% uitmaken van de totale kosten. Het grotere aandeel van internationale oproepen drijft de algemene kosten de hoogte in voor België, waar dergelijke oproepen of opties voor internationaal bellen relatief duur zijn. België heeft dan ook de grootste algemene kosten voor vaste telefonie van de studielanden. De andere diensten hebben een relatief klein aandeel in de kosten; België biedt voor deze diensten veel competitievere prijzen, maar dit wordt teniet gedaan door de hoge kosten voor vaste telefonie.

4.7 Lokaal productiebedrijf

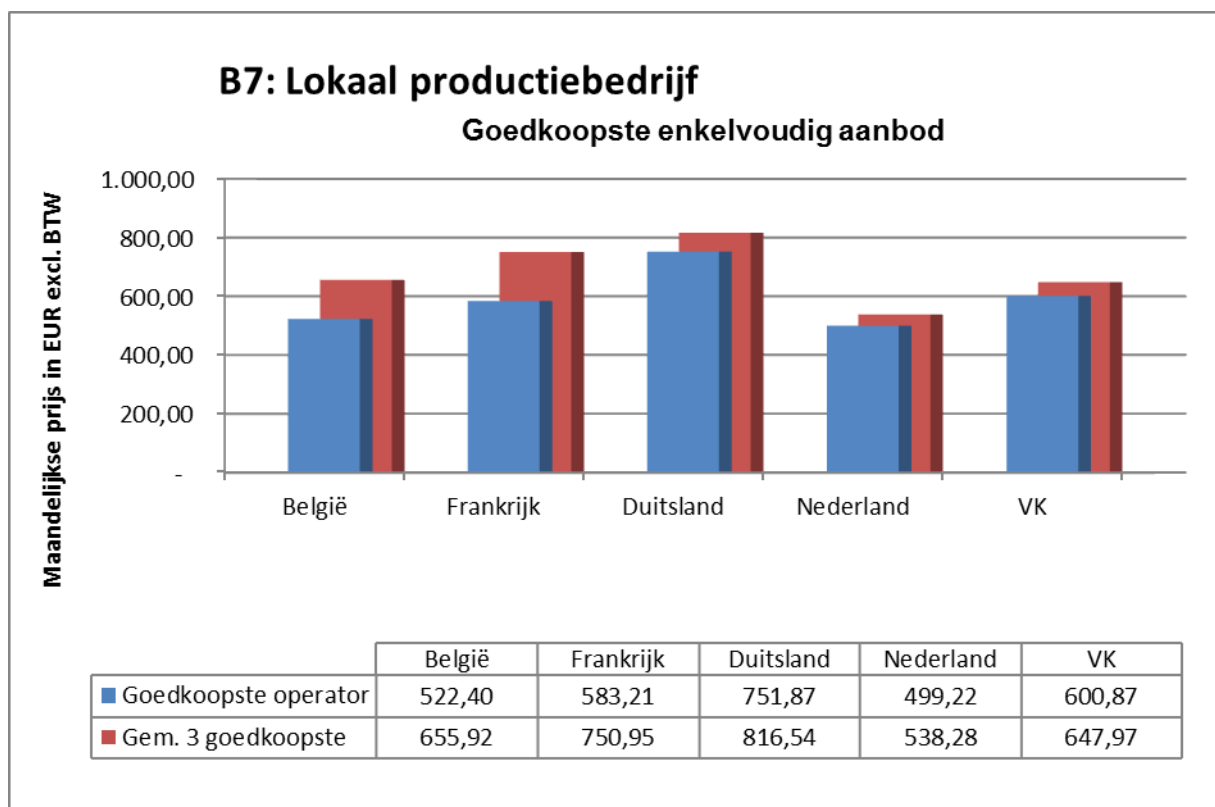
Dit bedrijfstype betreft een productiebedrijf met 10 gebruikers met voornamelijk lokale communicatiebehoefte. De aard van dit bedrijfstype houdt in dat er een hoog gebruik is van vaste (lokale) telefonie, alsook een redelijk intensief gebruik van vast breedband, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, zoekopdrachten via het internet, en een aanwezigheid op het internet. Er wordt door de medewerkers doorgaans weinig beroep gedaan op mobiele communicatie noch nationaal, noch internationaal. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 7: Lokaal productiebedrijf		# communicatiegebruikers:		10		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Medium	50	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiele breedband	Laag	0,2	GB/maand	Minimumsnelheid	1	Mbps
Vaste spraak, nationaal	Hoog lok	171	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste spraak, internationaal	Laag	9	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele spraak, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Hoog	1	GB/maand			

4.7.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor het lokaal productiebedrijf op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 27. Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, lokaal productiebedrijf



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 28. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	522,40	655,92
Frankrijk	583,21	750,95
Duitsland	751,87	816,54
Nederland	499,22	538,28
VK	600,87	647,97

Wanneer we de goedkoopste operator beschouwen, komt België goed uit de vergelijking met de andere studielanden, met kosten van slechts € 522 per maand of net geen 5% duurder dan het goedkoopste land, Nederland. Het duurste land, Duitsland, is € 230 per maand duurder dan België.

Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren beschouwen, worden de kosten voor België relatief hoger, net meer dan 20% duurder dan Nederland (het goedkoopste land). Duitsland, ook hier het duurst, is € 160, of 25%, duurder dan België.

4.7.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren. De landen worden gerangschikt van 1

tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 29. Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

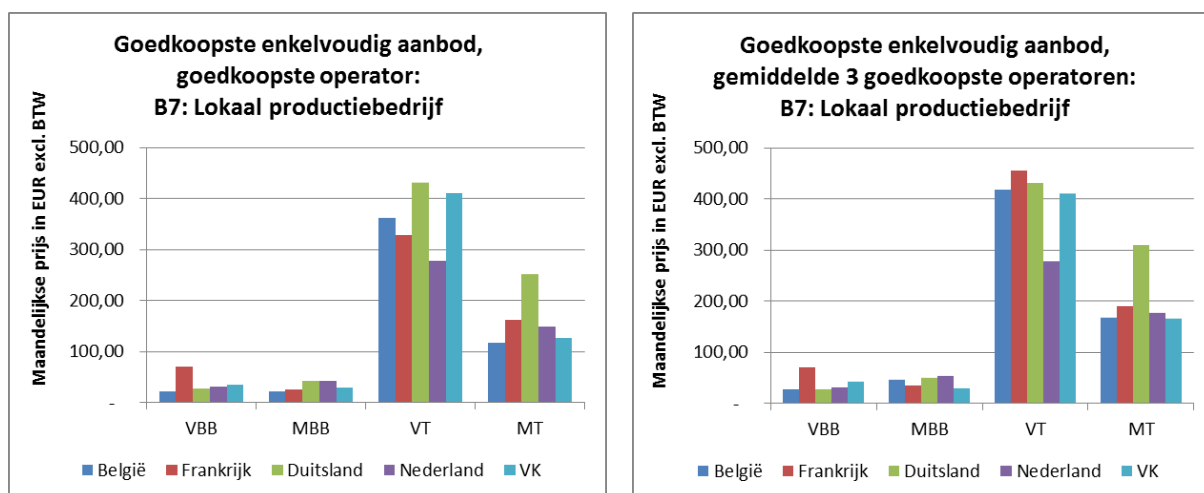
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	2	3
Frankrijk	3	4
Duitsland	5	5
Nederland	1	1
VK	4	2

België staat op de tweede plaats, na Nederland, in de rangschikking voor de goedkoopste operator, en op de derde voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. Nederland, vaak een van de duurder landen voor bedrijfstypes met maar één gebruiker (bedrijfstypes 1-4) is, net zoals voor de lokale groothandelszaak, het goedkoopste voor beide resultaatstypes. Zoals het geval is voor tal van bedrijfstypes, is Duitsland andermaal het duurste land.

4.7.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor het lokaal productiebedrijf voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 30. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, lokaal productiebedrijf



Vaste en, in mindere mate, mobiele telefonie, zijn de dominante communicatiediensten voor dit bedrijfstype, goed voor tot 90% van de totale kosten. Zoals bij de andere bedrijfstypes met meerdere gebruikers, is vaste telefonie goed voor het grootste deel van

de kosten, en hier bevindt België zich in de midden- tot duurdere klasse in vergelijking met de andere landen. De kosten voor mobiele telefonie zijn het laagst in België en ook vast en mobiel breedband zijn in België in het algemeen competitief geprijsd. Ook hier zorgt de vereiste dat bedrijfstypes 5 tot 8 enkel zakelijk breedband kunnen afnemen er voor dat Frankrijk de hoogste kosten voor vast breedband heeft, aangezien het Franse zakelijke breedbandaanbod relatief duur is.

4.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

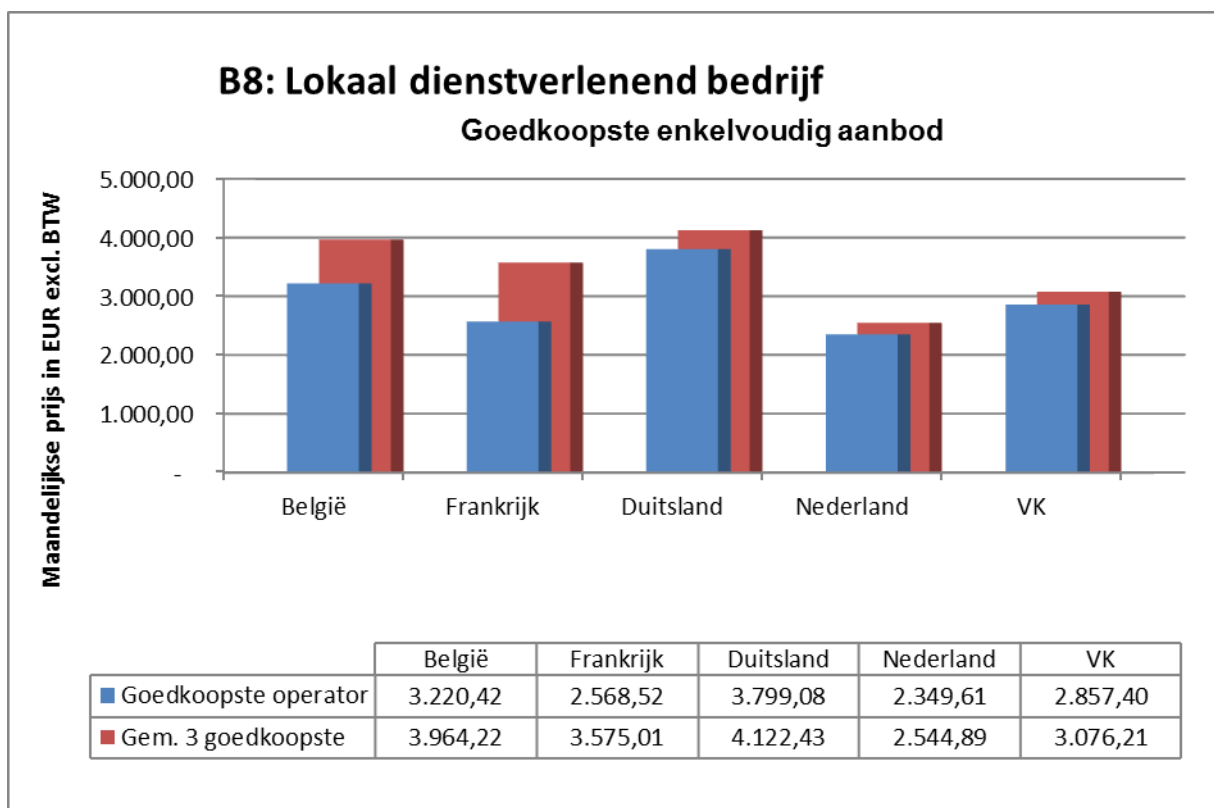
Dit bedrijfstype betreft een lokaal dienstverlenend bedrijf met 50 gebruikers die zowel op verplaatsing als op kantoor werken. Voor dit bedrijfstype zijn, door de mix van verschillende types van werknemers, zowel vaste als mobiele communicatie belangrijk. Het hoge aantal gebruikers in het bedrijf vereist meerdere breedbandaansluitingen om typische dagelijkse activiteiten te ondersteunen zoals e-mail communicatie, informatie opzoeken en uitwisselen, en een aanwezigheid op het internet. Aangezien sommige gebruikers meer gebonden zijn aan het bureau en andere meer mobiel zijn, is er een relatief hoge behoefte aan zowel vaste als mobiele telefonie. De lokale aard van het bedrijf heeft tot gevolg dat er veel nadruk wordt gelegd op vast lokale telefonie, hoewel er ook een hoog gebruik is van internationale oproepen om internationale handelsactiviteiten te ondersteunen. In de tabel hieronder wordt een samenvatting gegeven van het communicatiegebruik voor dit bedrijfstype.

Bedrijfstype 8: Lokaal dienstverlenend bedrijf		# communicatiegebruikers:		50		
	Gebruikersniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vaste breedband	Medium x3	50	GB/maand	Minimumsnelheid	30	Mbps
Mobiele breedband	Laag	0,2	GB/maand	Minimumsnelheid	1	Mbps
Vaste spraak, nationaal	Hoog lok	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste spraak, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele spraak, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele spraak, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele spraak, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele spraak, data	Hoog	1	GB/maand			

4.8.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korfberekening voor het lokaal dienstverlenend bedrijf op basis van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 31. Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, lokaal dienstverlenend bedrijf



De tabel hieronder biedt een alternatieve weergave van de prijzen voor enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Figuur 32. Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	3.220,42	3.964,22
Frankrijk	2.568,52	3.575,01
Duitsland	3.799,08	4.122,43
Nederland	2.349,61	2.544,89
VK	2.857,40	3.076,21

Wat de goedkoopste operator betreft, zal een lokaal dienstverlenend bedrijf in België ongeveer € 870 per maand - of 37% - meer betalen dan een gelijkaardig bedrijf in Nederland, dat als beste uit de vergelijking komt, en € 580 per maand - of 15% - minder dan een bedrijf in Duitsland (het duurste land).

Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren beschouwen, merken we voor België een verschil van 23% met het resultaat voor de goedkoopste operator, wat duidt op een aanzienlijk verschil in kosten tussen de Belgische operatoren. Voor Duitsland, Nederland en het VK is dit verschil met ongeveer 8% beduidend kleiner, wat doet vermoeden dat de prijzen op deze markten voor dit bedrijfstype veel dichter bij elkaar liggen.

4.8.2 Landenrangschikking

In de tabel hieronder wordt de rangschikking van de landen weergegeven op basis van enkelvoudige diensten, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de (tot) 3 goedkoopste operatoren.

De landen worden gerangschikt van 1 tot 5 waarbij 1 staat voor de laagste prijs, gemarkeerd in het groen, en 5 voor de hoogste, gemarkeerd in het roze.

Figuur 33. Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

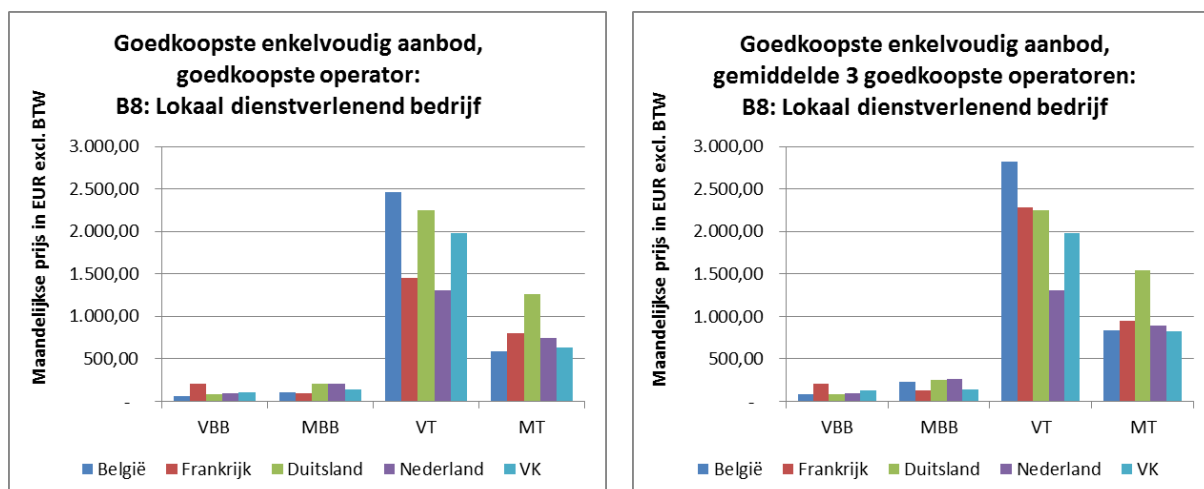
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	4	4
Frankrijk	2	3
Duitsland	5	5
Nederland	1	1
VK	3	2

België is het tweede duurste land voor het lokaal dienstverlenend bedrijf, los van het resultaatstype, Nederland in beide gevallen het goedkoopste en Duitsland het duurste.

4.8.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de eenmanszaak op een vaste locatie voor de goedkoopste operator en voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige diensten. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdiensten, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor enkelvoudige diensten in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten hierboven.

Figuur 34. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst volgens dienst, lokaal dienstverlenend bedrijf



De kosten voor vaste en mobiele telefonie hebben het grootste aandeel in de totale communicatiekosten van dit bedrijfstype. Terwijl het breedbandgebruik hoog is (dit

bedrijfstype vereist 3 breedbandlijnen), zijn de kosten hiervoor erg laag in vergelijking met deze voor (vaste en mobiele) telefonie. Vaste telefonie is goed voor tot 75% van de totale kosten voor dit bedrijfstype, afhankelijk van het land en het resultaatstype, terwijl mobiele telefonie goed is voor bijna een derde van de totale kosten.

Net zoals bij de groothandelszaak (bedrijfstype 6) vertegenwoordigen internationale oproepen een groot deel van het totale gebruik van vaste telefonie, wat de totale kosten van deze communicatiedienst voor België, dat de hoogste internationale gesprekskosten van de studielanden heeft, de hoogte indrijft. De overige communicatiediensten zijn in België voordeliger voor dit bedrijfstype, maar hebben een kleiner aandeel in het totale kostenplaatje.

5 Prijsrevolutie sinds 2014

In dit deel wordt onderzocht hoe de prijzen van de communicatiediensten in de verschillende studielanden geëvolueerd zijn sinds 2014.

De tariefplaninformatie werd voor de meeste studielanden verzameld in een gemeenschappelijke munteenheid. Enkel voor het VK, waarvoor de resultaten werden omgezet van pond naar euro, werd de wisselkoers die in de studie van 2015 werd gebruikt met terugwerkende kracht toegepast op de resultaten van 2014 - dit om een coherente vergelijking mogelijk te maken tussen de resultaten van 2014 en 2015, waarbij eventuele verschillen enkel verschillen in prijs weerspiegelen en niet beïnvloed worden door een gewijzigde wisselkoers.

Ook de toename in het gebruik van mobiele data via mobiele telefonie en mobiel breedband (zie deel 3) werd met terugwerkende kracht toegepast op de korven van 2014, zodat de prijsvergelijking tussen beide jaren betrekking heeft op identieke korven.

De grafieken hieronder geven de evolutie van de prijzen van 2014 tot 2015 weer, per bedrijfstype.

Voor de bedrijfstypes 1-4 toont de eerste grafiek de evolutie van het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator (ongeacht of dit een enkelvoudige dienst of multiplay betreft), en toont de tweede grafiek de evolutie van het goedkoopste aanbod op basis van het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Voor de bedrijfstypes 5-8 wordt in de eerste grafiek de evolutie weergegeven van het goedkoopste enkelvoudige aanbod op basis van de goedkoopste operator en in de tweede grafiek de evolutie ervan op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

Elke grafiek geeft ook aan hoe de rangschikking van België is veranderd in 2015 ten opzichte van 2014. Het is nuttig om hierbij in gedachten te houden dat de positie van België in de rangschikking niet alleen wordt beïnvloed door prijswijzigingen in België maar ook de prijsrevolutie in andere landen.

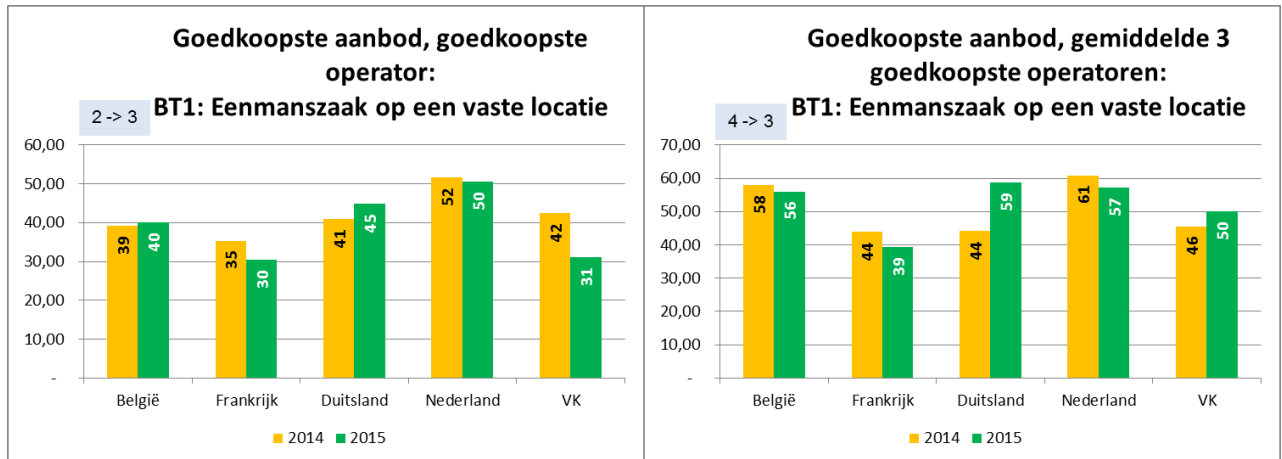
Prijswijzigingen kunnen worden veroorzaakt door de invoering van nieuwe tarieven of door het schrappen van bestaande, evenals door wijzigingen in elementen of kenmerken van een tarief. Het schrappen van een tariefplan uit het aanbod van een operator kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een voordien duurder tariefplan, van dezelfde of van een andere operator, het goedkoopste aanbod wordt.

Op dezelfde wijze kan bijvoorbeeld een stijging van de downloadsnelheid zonder een overeenkomstige wijziging in prijs ertoe leiden dat het goedkoper aanbod nu beantwoordt aan de vereisten van een bedrijfstype, terwijl het dat voordien niet deed - hetgeen tot lagere kosten kan leiden.

5.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van de prijzen van het goedkoopste aanbod voor zowel de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor de eenmanszaak op een vaste locatie.

Figuur 35. Prijs evolutie, eenmanszaak op een vaste locatie



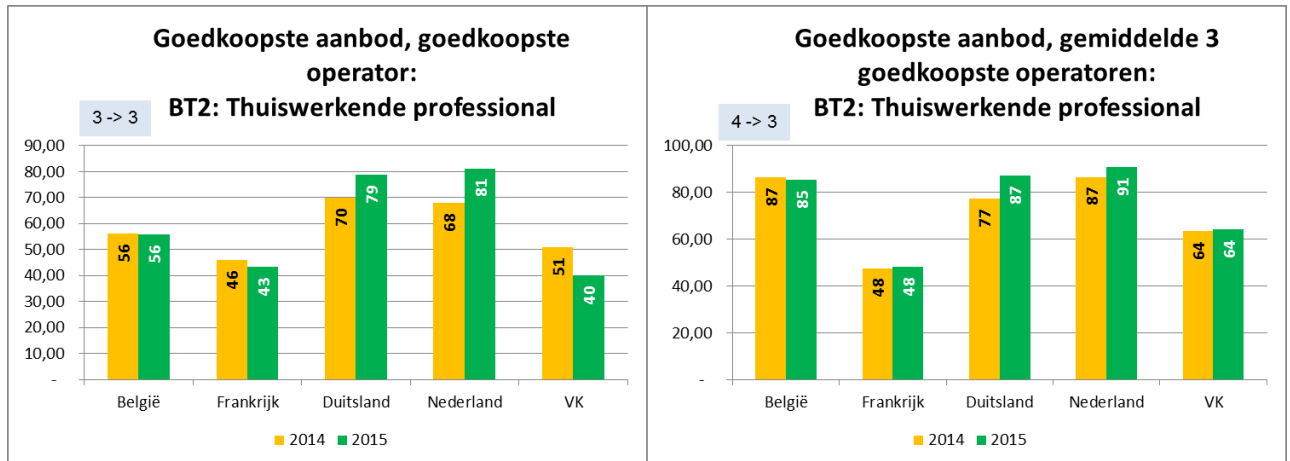
Wat betreft het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator, zijn de kosten voor een eenmanszaak op een vaste locatie in België slechts licht gestegen sinds 2014. Toch verslechtert de rangschikking van België omdat de kosten voor zowel multiplay als mobiel zowel in het VK als in Frankrijk gedaald zijn.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, zijn zowel de absolute als de relatieve posities van België verbeterd, met een vierde plaats in 2014 en een derde in 2015. De betere rangschikking van België is eerder te danken aan toenemende kosten voor dit bedrijfstype in Duitsland dan aan de, relatief bescheiden prijsdalingen in België.

5.2 Thuiswerkende professional

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van de prijzen van het goedkoopste aanbod voor zowel de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor de thuiswerkende professional.

Figuur 36. Prijs evolutie, thuiswerkende professional



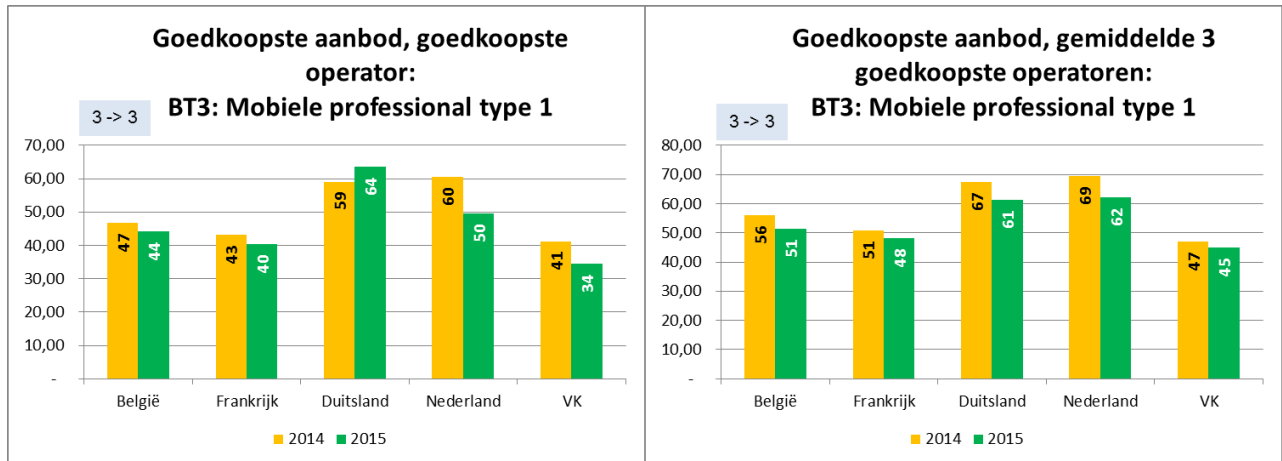
Wat betreft het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator zijn de kosten voor de thuiswerkende professional in België bijna identiek t.o.v. 2014, met een lichte daling van de kosten voor vaste telefonie en een overeenstemmende lichte stijging voor mobiele telefonie. Hoewel de positie van België in de rangschikking onveranderd gebleven is, hebben er wel wijzigingen plaatsgevonden in de verhouding van de Belgische kosten tot deze in de andere studielanden. Zowel in Duitsland als in Nederland zijn zij toegenomen terwijl zij in Frankrijk en het VK gedaald zijn.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is de rangschikking van België licht verbeterd. Ook hier zijn de absolute kosten in België nauwelijks gewijzigd (en zelfs licht gedaald). De kosten in de andere landen daarentegen zijn gestegen en wel het duidelijkst in Duitsland en Nederland.

5.3 Mobiele professional type 1

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van de prijzen van het goedkoopste aanbod voor zowel de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor de mobiele professional type 1.

Figuur 37. Prijs evolutie, mobiele professional type 1



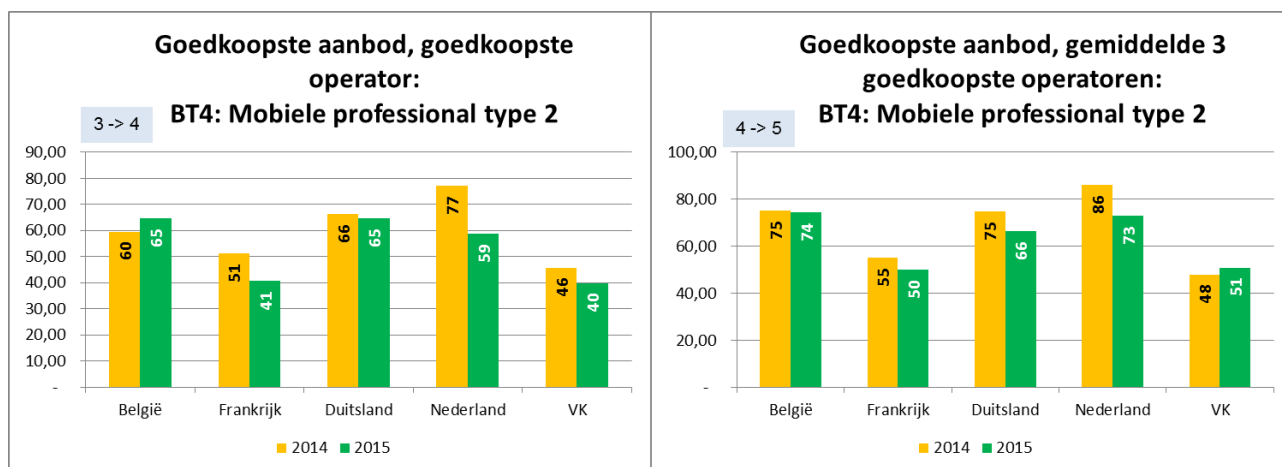
Wat betreft het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator behoudt België dezelfde plaats in de rangschikking als in 2014, ook al zijn de mobiele kosten voor dit bedrijfstype in België gedaald, hetgeen leidt tot lagere absolute kosten. Ook in alle andere studielanden, met uitzondering van Duitsland dat een lichte stijging kent, zijn de kosten gedaald, waardoor de rangschikking op een wissel aan de top na ongewijzigd blijft.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, zijn de kosten voor dit bedrijfstype in alle landen gedaald, het meest significant in Duitsland en Nederland.

5.4 Mobiele professional type 2

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie van de prijzen van het goedkoopste aanbod voor zowel de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren voor de mobiele professional type 2.

Figuur 38. Prijs evolutie, mobiele professional type 2



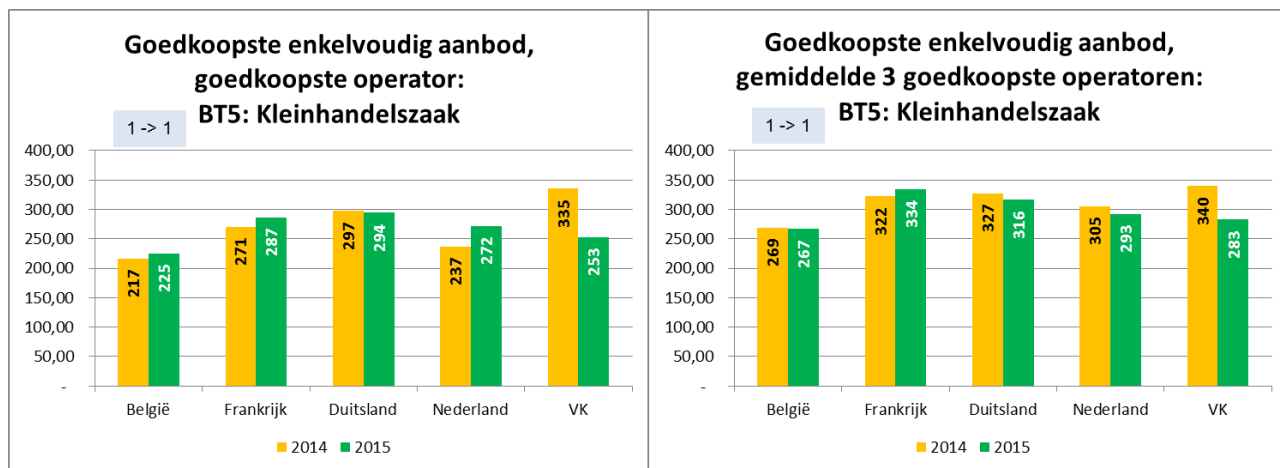
Wat betreft het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator is de relatieve positie van België verslechterd. Dat is deels te wijten aan prijsdalingen in de andere landen, voornamelijk voor mobiele diensten, maar ook aan een stijging van de gesprekskosten voor internationale mobiele gesprekken bij een Belgische operator die in 2014 met een bundel voor vaste en mobiele telefonie het goedkoopste aanbod had. De stijging van de internationale gesprekskosten heeft ertoe geleid dat de multiplayaanbieding van deze operator niet meer het goedkoopst is, maar wel een eerder dure enkelvoudige dienst van een andere Belgische operator.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is het totale absolute kostenplaatje voor België erg gelijklopend ten opzichte van 2014 - de mobiele kosten zijn licht gestegen terwijl andere kosten zijn gedaald. België is echter van een gedeelte vierde naar de vijfde plaats gezakt als gevolg van prijsdalingen voor mobiele telefonie en mobiel breedband in de twee duurste studielanden voor dit bedrijfstype in 2014, Duitsland en Nederland. Ook in Frankrijk zijn de prijzen gedaald.

5.5 Kleinhandelszaak

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie van het goedkoopste enkelvoudige aanbod op basis van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, voor de kleinhandelszaak.

Figuur 39. Prijsevolutie, kleinhandelszaak



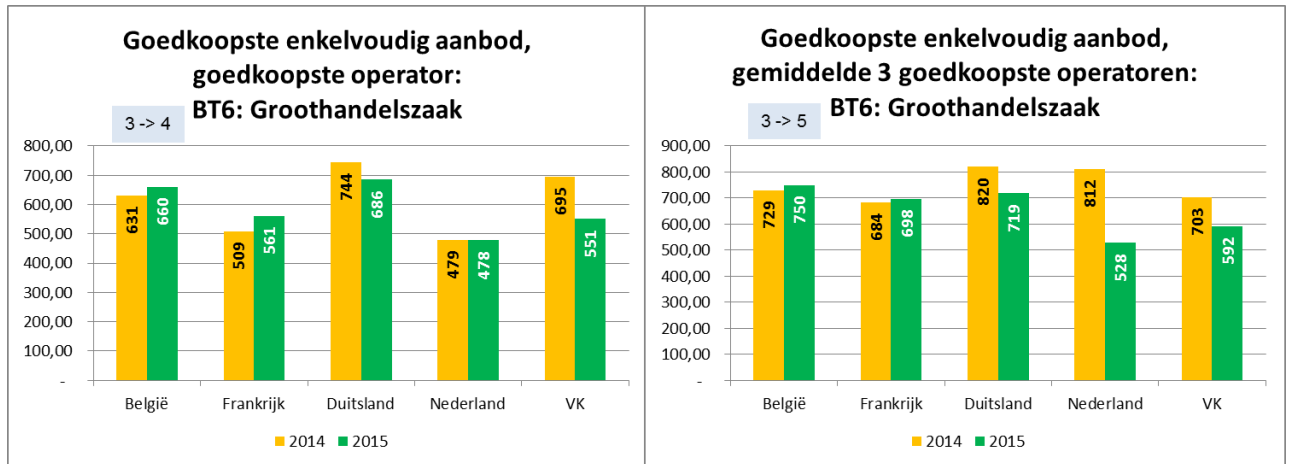
België heeft voor beide resultaatstypes zijn positie als goedkoopste studieland behouden. Ook de absolute kosten zijn voor dit bedrijfstype in België slechts licht gewijzigd. Wat betreft het resultaat op basis van de goedkoopste operator zijn er lichte stijgingen op te merken in de kosten voor vast breedband en vaste en mobiele telefonie. Ook wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren zijn, met uitzondering van deze voor vaste telefonie, alle kosten licht gestegen.

Ook de andere studielanden kenden een mix van prijsdalingen en -stijgingen in vergelijking met vorig jaar, afhankelijk van het land en het resultaatstype. De grootste verschillen merken we op in het VK, waar de kosten daalden voor nagenoeg alle communicatiediensten - met uitzondering van mobiele telefonie op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, waarvoor de kosten zijn gestegen.

5.6 Groothandelszaak

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie van het goedkoopste enkelvoudige aanbod op basis van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, voor de groothandelszaak.

Figuur 40. Prijsevolutie, groothandelszaak



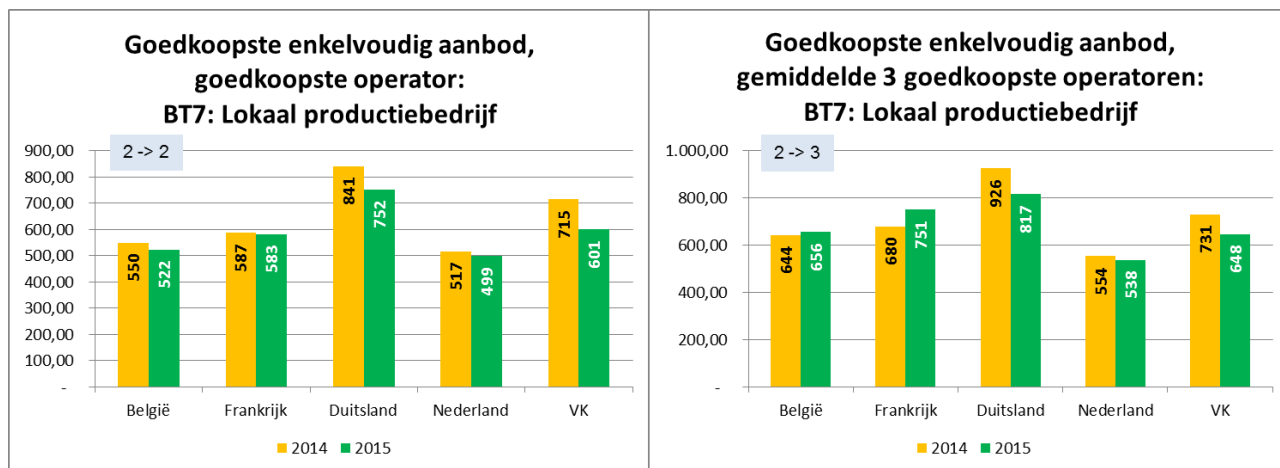
In de rangschikking op basis van de aanbiedingen van de goedkoopste operator is België van positie 3 naar 4 geëvolueerd. Dit is niet zozeer het gevolg van de toename in kosten voor dit bedrijfstype in België (waar de absolute kosten met 5% gestegen zijn ingevolge kleine prijsstijgingen voor alle diensten, behalve mobiel breedband), maar eerder het resultaat van prijsdalingen in Duitsland en vooral het VK.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, is België van de derde naar de vijfde (laatste) plaats geëvolueerd. Ook hier is de minder gunstige positie van België in de rangschikking ten opzichte van vorig jaar te wijten aan prijsdalingen in de andere studielanden, waarvan sommige aanzienlijk waren, eerder dan aan grote wijzigingen van de prijzen in België zelf.

5.7 Lokaal productiebedrijf

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie van het goedkoopste enkelvoudige aanbod op basis van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, voor het lokaal productiebedrijf.

Figuur 41. Prijsevolutie, lokaal productiebedrijf



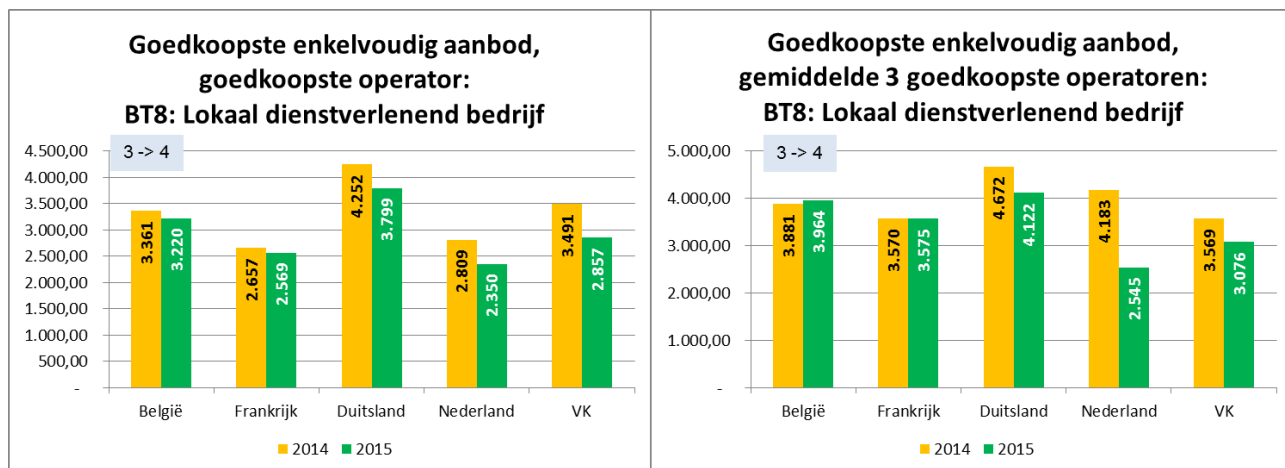
In de rangschikking van de resultaten op basis van de goedkoopste operator, heeft België voor dit bedrijfstype zijn positie behouden als tweede goedkoopste land, na Nederland. Net als in België zijn de absolute kosten in Frankrijk en Nederland grotendeels gelijk gebleven, terwijl de kosten in zowel Duitsland als het VK aanzienlijk sterker gedaald zijn. In Duitsland werd deze algemene kostendaling vooral gedreven door prijsverminderingen voor vaste en mobiele telefonie, terwijl zij in het VK veroorzaakt werd door prijsdalingen voor vast breedband en vaste telefonie.

Wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren is de positie van België in de rangschikking gedaald van tweede goedkoopste in 2014 naar gemiddeld (derde positie) in 2015. De kosten voor dit bedrijfstype zijn in België in het algemeen slechts licht gestegen met 2%, maar door dalingen van meer dan 10% in Duitsland en het VK gaat België er toch op achteruit in de rangschikking.

5.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie van het goedkoopste enkelvoudige aanbod op basis van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, voor het lokaal dienstverlenend bedrijf.

Figuur 42. Prijsevolutie, lokaal dienstverlenend bedrijf



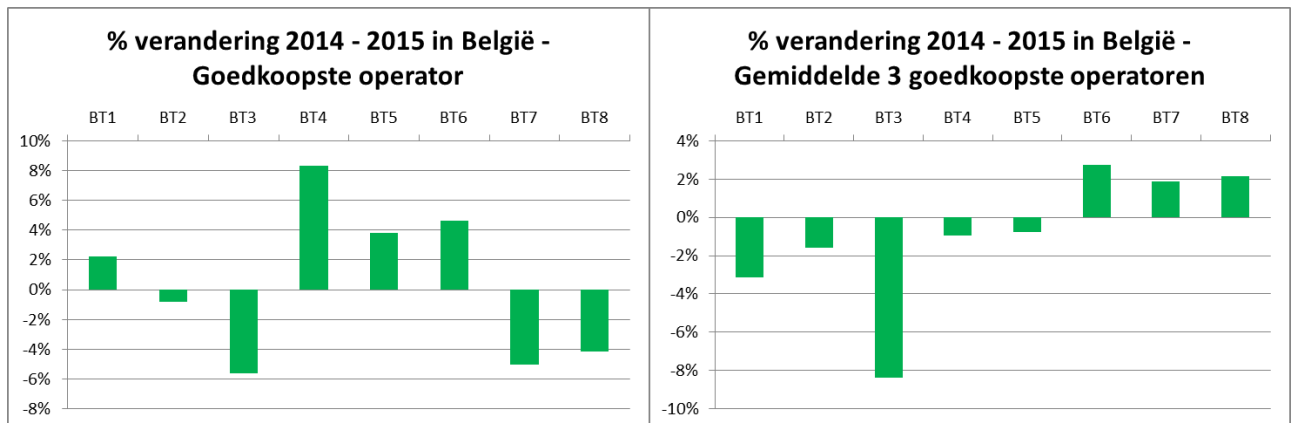
Wat betreft de resultaten op basis van de goedkoopste operator, zijn de absolute kosten voor dit bedrijfstype in België gedaald met 4% tussen 2014 en 2015. Desondanks zakt België in de rangschikking van plaats 3 naar 4 als gevolg van grotere dalingen van de kosten in de andere studielanden. De sterkste daling (min 18%) werd opgetekend in het VK, die voornamelijk te danken is aan prijsdalingen voor vaste telefonie terwijl ook de prijzen voor vast breedband relatief sterk zijn gedaald. Ook in Duitsland en Nederland merken we significante dalingen op van respectievelijk 11% en 16% - in Duitsland vooral te wijten aan prijsdalingen voor vaste en mobiele telefonie, in Nederland enkel te wijten aan dalende prijzen voor mobiele telefonie.

Ook wat betreft het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren zakt België van de derde naar de vierde plaats in de rangschikking en ook hier wordt dit voornamelijk veroorzaakt door dalingen in de kosten voor dit bedrijfstype in de andere studielanden. Vooral in Nederland was deze opmerkelijk, ingevolge prijsdalingen bij alle Nederlandse operatoren die in de studie werden opgenomen.

5.9 Evolutie telecommunicatiekosten voor Belgische bedrijven sinds 2014

De sectie hieronder geeft een samenvattend beeld van de prijswijzigingen voor telecomdiensten in België, voor alle bedrijfstypes, in functie van het goedkoopste aanbod op basis van enerzijds de goedkoopste operator en anderzijds het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren

Figuur 43. Verandering in Belgische prijzen per bedrijfstype sinds 2014



* Voor de bedrijfstypes 5-8 is de analyse uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige aanbiedingen

Voor de acht bedrijfstypes stellen we zowel prijsstijgingen als -dalingen vast en deze zijn, voor de meeste bedrijfstypes, al bij al matig te noemen en binnen de grenzen van wat typisch mag worden verwacht (t.t.z. tot 5% in elke richting). Het is hierbij van belang op te merken dat een algemene verandering in de kosten voor een bedrijfstype het samengestelde resultaat is van veranderingen in prijzen van individuele diensten, welke allemaal op dezelfde manier kunnen wijzigen - ze kunnen bijvoorbeeld allemaal stijgen of dalen. Of prijsstijgingen voor bepaalde diensten kunnen worden gecompenseerd door dalingen voor andere.

De opvallende wijzigingen die werden vastgesteld voor de bedrijfstypes 3 en 4 werden teweeggebracht door veranderingen in prijzen van bundels en gesprekslasten voor sommige mobiele tarieven. Dergelijke prijsbewegingen zijn kenmerkend voor het mobiele aanbod, waar prijzen aan sterke concurrentie onderhevig zijn en voortdurend veranderen.

6 Prijzen van ‘zuivere bundels’

Bundels veroveren steeds meer terrein en kunnen voordelen bieden zowel op het vlak van de prijs (afhankelijk van het gebruikspatroon) als op het vlak van kwalitatieve specten, zoals enkelvoudige of geconsolideerde facturatie en een ‘single point of contact’ voor accountbeheer.

De tabel hieronder geeft de voornaamste verschillen weer tussen de zuivere bundels die hier worden beschouwd en multiplayaanbiedingen, die werden geanalyseerd in het kader van hoofdstuk 4.

	Multiplay	Zuivere bundel
Houdt rekening met gebruiksvereisten (totale prijs kan bijkomende kosten op basis van het effectieve gebruik bevatten)	Ja	Ja
Kan aanbiedingen van meerdere operatoren bevatten	Ja	Nee
Het totaalpakket kan bestaan uit combinaties van bundels en/of afzonderlijke diensten, in verschillende combinaties.	Ja	Nee

Gelet op de hierboven vermelde verschillen, dienen we de resultaten met de nodige omzichtigheid te interpreteren. Desondanks geeft de analyse van de zuivere bundels toch een nuttig beeld van hoe de kosten van zuivere bundels in de verschillende studielanden zich tot elkaar verhouden. In deze analyse worden enkel bedrijven met één gebruiker beschouwd, t.t.z. bedrijfstypes 1-4.

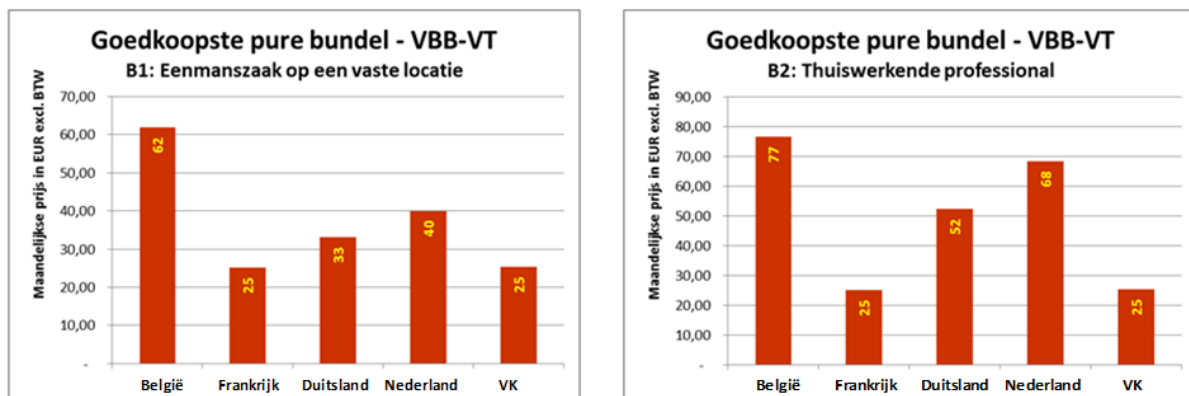
Hoewel er een grote variatie in bundels bestaat, worden enkel die bundels in beschouwing genomen welke in ten minste drie van de studielanden, inclusief België, aangeboden worden. Slechts twee types van bundels voldoen aan deze vereiste :

- vast breedband en vaste telefonie;
- vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie.

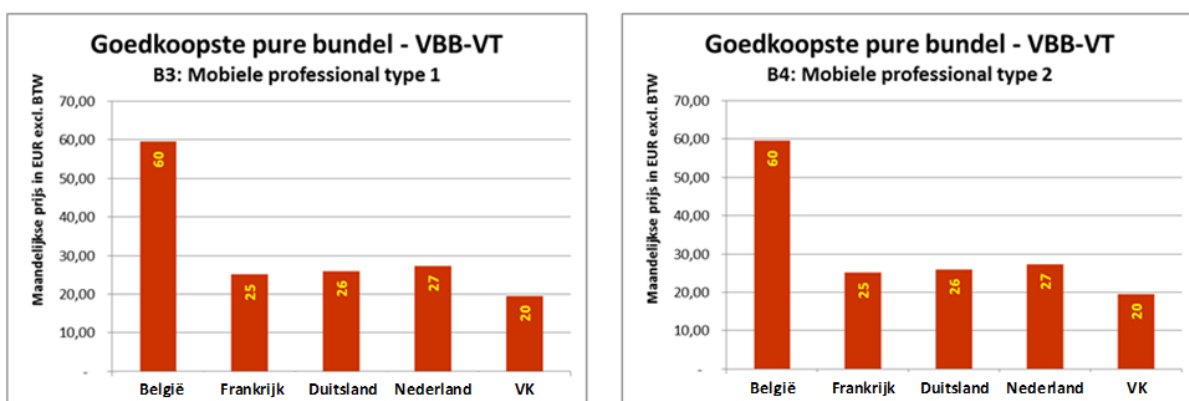
6.1 Zuivere bundels ‘vaste breedband en vaste telefonie’

De grafieken hieronder geven de prijzen in de verschillende studielanden weer van de goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband en vaste telefonie’, voor de bedrijfstypes 1 tot 4.

Figuur 44. Goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband en vaste telefonie’, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 45. Goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband en vaste telefonie’, bedrijfstypes 3 en 4



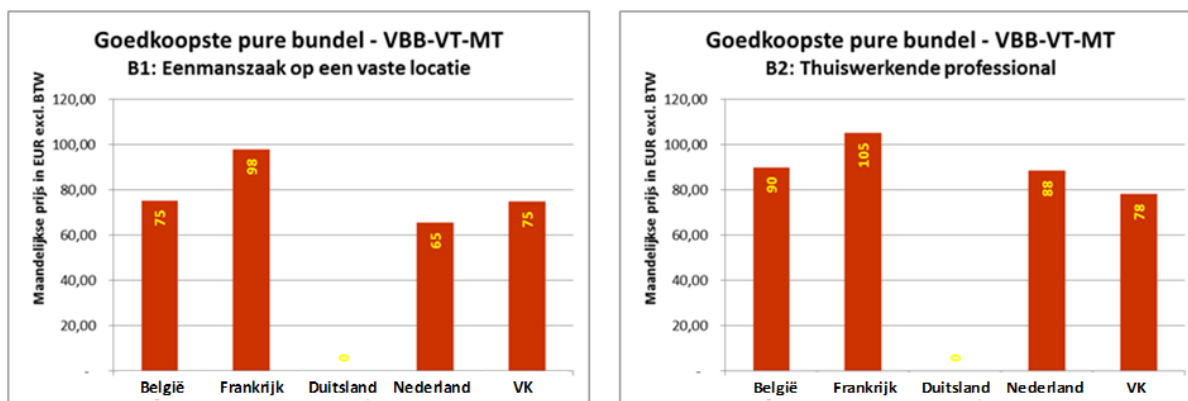
België heeft steeds de hoogste kosten voor dit type bundel, voor alle bedrijfstypes. Vooral voor de bedrijfstypes 1 en 2 bestaat er een groot verschil in kosten tussen de verschillende studielanden, terwijl België opmerkelijk duurder is. Voor bedrijfstypes 3 en 4 liggen de kosten veel dicht bij elkaar, met ook hier België als opvallende uitschieter.

Voor deze specifieke bundelcombinatie zijn de resultaten voor bedrijfstypes 3 en 4 identiek. Dit komt omdat we hier een bundel bestaande uit vast breedband en vaste telefonie beschouwen, waarbij van de tweede dienst, vaste telefonie, geen gebruik gemaakt wordt door de bedrijfstypes 3 en 4. In dit geval zullen ze de enkel de maandelijkse kosten van de bundel betalen en geen bijkomende gebruikskosten voor vaste telefonie. Er zijn ook geen gebruikskosten aan vast breedband verbonden.

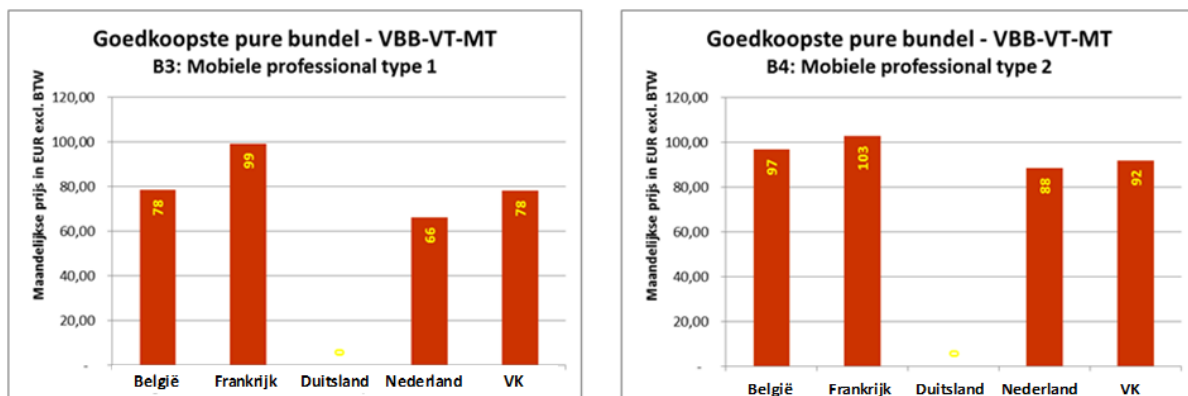
6.2 Zuivere bundels ‘vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie’

De grafieken hieronder geven de prijzen in de verschillende studielanden weer voor de goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie’, voor de bedrijfstypes 1 tot 4. Gelieve op te merken dat er geen resultaat getoond wordt voor Duitsland, aangezien geen enkele van de opgenomen Duitse operatoren een bundel aanbiedt die vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie omvat.

Figuur 46. Goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie’, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 47. Goedkoopste zuivere bundel ‘vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie’, bedrijfstypes 3 en 4



Wanneer mobiele telefonie aan de bundel wordt toegevoegd komen de Belgische operatoren meer op gelijke voet met de andere landen, en dit voor alle bedrijfstypes. Dit kan erop wijzen dat bundels met mobiele telefonie veel meer zijn afgestemd op de markt dan deze met enkel vast breedband en vaste telefonie.

7 Niet-prijsgerelateerde elementen

7.1 Inleiding

In het kader van dit hoofdstuk analyseren we een aantal niet-prijsgerelateerde elementen. Het overzicht hieronder is niet opgezet als een diepgaande allesomvattende vergelijking van operatoren, maar is eerder indicatief - teneinde een algemeen beeld te schetsen van de (mate van) beschikbaarheid ervan voor zakelijke gebruikers.

In de prijsvergelijking zelf kan er om diverse redenen geen rekening worden gehouden met deze elementen, zoals hieronder uiteengezet:

- Veel van deze elementen brengen geen extra kosten met zich mee en kunnen bijgevolg niet worden gekwantificeerd;
- Elke veronderstelling over de waarde ervan is subjectief en het belang van niet-prijs-gerelateerde elementen is verschillend voor elke zakelijke gebruiker;
- Informatie betreffende deze elementen is mogelijk niet volledig en eenduidig beschikbaar voor alle operatoren in alle studielanden;
- Voor de meeste van deze elementen is het overzicht gebaseerd op het geheel van aanbiedingen van een operator en worden ze niet gelinkt aan een specifiek tariefplan.

7.2 Overzicht van niet-prijsgerelateerde elementen

De tabel hieronder geeft een samenvatting van geselecteerde niet-prijsgerelateerde elementen per operator en per land. De hieronder getoonde informatie is gebaseerd op zowel particuliere als zakelijke diensten, aangezien beide werden beschouwd in de prijzenstudie, met de uitzondering van gegarandeerde hersteltijden die enkel bij zakelijke diensten worden aangeboden. De informatie is gebaseerd op data vergaard in februari/maart 2015 en kan sindsdien gewijzigd zijn.

Figuur 48. Overzicht van niet-prijsgerelateerde elementen, per operator en per land

	Minimum snelheid (VBB) ¹	Maximum snelheid (VBB) ¹	Gegarandeerde hersteltijd (uren) (VBB)	Gebruikslimiet (VBB) ²	Cloud inbegrepen (VBB)	Beveiliging inbegrepen (VBB)	Roaming inbegrepen (MT) ³	Wifi hotspots/homespots ⁴
België								
Proximus	50	50	6	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Optioneel	Nee	1.000.000
Telenet	30	200	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Gedeeltelijk	Nee	1.250.000
Numericable	15	200	24	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Nee	Nee
Mobistar	16	16	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	Nee*
Base							Nee	Nee*
Voo	35	120	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Nee	Nee	1.200.000
EDPNet	4	100	8	Nee	Nee	Ja		Nee
United Telecom	70	70	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Belcenter	1	50	4	Nee	Nee	Optioneel		Nee
Colt	1	40	Niet vermeld	Niet vermeld	Niet vermeld	Niet vermeld		Nee
Frankrijk								
Orange	15	500	24	Nee	Gedeeltelijk	Nee	Gedeeltelijk	4.000.000
SFR	6	200	Niet vermeld	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	4.000.000
Bouygues	6	200	4	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
Free	15	15	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk (sms)	4.000.000
Numericable	15	100	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee		Ja
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	0,25	200	24	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Nee	Ja
United Internet (1&1)	6	100	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Ja	Nee	Nee	Nee
Unity Media	25	200	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee	Nee
Vodafone	1	100	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Nee	Gedeeltelijk	750.000
O2	8	100	8	Gedeeltelijk	Ja	Optioneel	Gedeeltelijk	3.000
E-Plus (Base)							Nee	Nee*
Kabel Deutschland	10	200	Niet vermeld	Nee	Gedeeltelijk	Optioneel	Gedeeltelijk	750.000
Nederland								
KPN	10	100	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee	Ja
Ziggo	30	1000	16	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee	2.000.000
UPC	50	200	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
Vodafone	20	500	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee*
T-Mobile							Gedeeltelijk	Nee*
VK								
BT	17	76	24	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Nee	5.000.000
TalkTalk	17	76	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
EE	17	76	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	5.000.000
O2							Nee	Ja
Vodafone							Nee	5.000.000
3 UK							Ja	Nee*
Virgin Media	50	152	24	Nee	Gedeeltelijk	Ja	Nee	22000
Sky	17	76	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Ja		Ja

N.B.: Wanneer een element als 'gedeeltelijk' wordt weergegeven, duidt dit erop dat het niet in alle tariefplannen beschikbaar is.

¹Verwijst naar de geadverteerde downloadsnelheid.

²Ongelimiteerd gebruik voor vast breedband kan onderhevig zijn aan een 'fair use policy' en/of bepaalde beperkingen op het dataverkeer.

³Als roaming 'gedeeltelijk' is inbegrepen, betekent dit sommige formules standaard roaming aanbieden i.p.v. als optie.

Het kan hier gaan om roaming voor spraak-, sms- en/of dataverkeer. Andere beperkingen kunnen ook van toepassing zijn, bv. enkel roaming in Europa.

⁴Het aantal hotspots/homespots is nationaal.

*Voor (zuiver) mobiele operatoren kan het aanbieden van uitgebreide wifidiensten niet opportuun/rendabel zijn.

Belangrijkste observaties

Bijna alle operatoren bieden vast breedband aan met hoge downloadsnelheden, die volledig beantwoorden aan de voor deze studie vastgestelde behoeften van de verschillende bedrijfstypes. Operatoren in Frankrijk, Duitsland en Nederland bieden breedbanddiensten met de hoogste downloadsnelheden aan (tot 1 GB/s in Nederland).

Hoewel het nuttig kan zijn om de downloadsnelheden in de verschillende landen met elkaar te vergelijken, is het belangrijk om op te merken dat diensten met hogere snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in een bepaald land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) bijvoorbeeld wijdverspreid, maar dat is niet altijd het geval in andere landen.⁴

Informatie over gegarandeerde hersteltijden wordt vaak niet of niet duidelijk gepubliceerd, wat een probleem kan zijn voor zakelijke gebruikers. Zeker voor de bedrijfstypes 1 tot 4, die vaak goedkopere particuliere diensten gebruiken, is het mogelijk dat er geen informatie beschikbaar is over hoe lang het zal duren voor een dienst wordt hersteld in geval er zich een storing voordoet. De hersteltijden van particuliere diensten kunnen langer uitvallen dan voor zakelijke diensten, voor dewelke er wel gegarandeerde hersteltijden worden voorzien. Eenmanszaken zullen moeten overwegen om hierop in te boeten in ruil voor goedkopere tarieven.

Gebruikslimieten voor vast breedband zijn behoorlijk wijdverspreid, ook al past geen enkele operator ze toe op al haar breedbanddiensten. Vaak hebben de diensten waarop ze van toepassing zijn een marge waardoor de behoeften van een bedrijf doorgaans voldoende afgedekt zijn. Diensten met een lage gebruikslimiet die zich richten op een zeer specifiek gebruik, vormen hierop een uitzondering. Breedbanddiensten met een gebruikslimiet komen vaker voor in België en Duitsland.

Clouddiensten worden door sommige operatoren aangeboden en door andere dan weer niet. Er is vaak geen coherentie in de manier waarop zij worden aangeboden binnen de verschillende landen. Sommige operatoren bieden cloudopslag aan als een optie, bij andere maakt het deel uit van het standaard breedbandpakket.

Beveiligingssoftware omvat antivirussoftware en spyware en biedt bescherming wanneer gesurft wordt op het internet. Beveiliging is vaak inbegrepen in (de totale kosten van) vast breedband, hoewel een aantal operatoren beveiligingssoftware (zoals Norton of McAfee) tegen een bijkomende maandelijkse vergoeding aanbieden (doorgaans enkele euros per pc).

⁴ Bijkomende informatie over de dekkingsgraad kan worden verkregen bij regelgevende autoriteiten.

Afhankelijk van de operator wordt roaming al dan niet standaard bij mobiele telefoniediensten aangeboden, zowel voor spraak, data en/of sms. De meeste aanbiedingen bevatten doorgaans geen roaming, maar de duurdere tariefplannen - bestemd voor grote zakelijke gebruikers - zullen vaak wel een vorm van roaming omvatten (doorgaans enkel binnen Europa). Veel operatoren bieden nog steeds betalende roamingpakketten aan of rekenen roamingkosten aan op basis van het effectieve gebruik. Opmerkelijk is dat de Engelse operator Three aan al zijn klanten roaming toestaat binnen haar dekkinggebied, rekening houdend met hun contractuele gebruikslimiet.

Het gebruik van hotspots en homespots vindt steeds meer ingang, en de meeste grote operatoren bieden hun klanten toegang tot hotspotdiensten zoals FON of de The Cloud aan, ofwel gratis ofwel tegen een vaste vergoeding.

Een bijkomende factor die niet wordt weergegeven in de tabel maar toch van belang kan zijn, is de contractduur, welke sterk kan variëren per studieland. Om het goedkoopste aanbod te krijgen moet een zakelijke gebruiker vaak een contract aangaan met een looptijd van verschillende jaren en een dergelijk contract kan al dan niet flexibel zijn (bijvoorbeeld met de mogelijkheid om te upgraden of om het contract op korte termijn op te zeggen). In België kunnen tal van contracten voor zakelijke diensten met onmiddellijke ingang worden opgezegd.

8 Besluit

Wanneer we de typische gebruikspatronen van zakelijke klanten en bedrijven in België beschouwen, zijn de telecommunicatiekosten over het algemeen gemiddeld in vergelijking met de andere studielanden. De rangschikking varieert naargelang het bedrijfstype. Voor bedrijfstypes 4, 6 en 7 positioneert België zich minder gunstig wanneer we het goedkoopste aanbod beschouwen op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren in vergelijking met het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator.

De rangschikking voor beide resultaatstypes wordt getoond in de twee onderstaande tabellen.

Figuur 49. Samenvatting rangschikkingen voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod, goedkoopste operator.

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8
België	3	3	3	4	1	4	2	4
Frankrijk	1	2	2	2	4	3	3	2
Duitsland	4	4	5	5	5	5	5	5
Nederland	5	5	4	3	3	1	1	1
VK	2	1	1	1	2	2	4	3

Figuur 50. Samenvatting rangschikkingen voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod, gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8
België	3	3	3	5	1	5	3	4
Frankrijk	1	1	2	1	5	3	4	3
Duitsland	5	4	4	3	4	4	5	5
Nederland	4	5	5	4	3	1	1	1
VK	2	2	1	2	2	2	2	2

Belgische bedrijven die in het algemeen weinig of gematigd gebruik maken van telecommunicatiediensten, zoals de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), behoren doorgaans tot de middenmoot van de studielanden. Voor deze twee bedrijfstypes komt multiplay in een aantal van de studielanden vaak naar voren als een aantrekkelijker aanbod in vergelijking met enkelvoudige diensten; meer bepaald in Frankrijk en het VK. In België is dit minder het geval.

Belgische bedrijven met een hoger verbruik van mobiele diensten behoren doorgaans tot de duurste van de studielanden. Dit is gedeeltelijk te wijten aan de hogere mobiele kosten die in België voor dergelijk intensief gebruik aangerekend worden, terwijl we in andere landen te maken hebben met erg competitieve mobiele tarieven, die de neiging hebben verder te dalen ingevolge de hevige concurrentie.

Dit wordt gestaafd door de rangschikking van de mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4) waar België een vierde of vijfde positie bekleedt, naargelang de resultaten gebaseerd zijn op het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator of het goedkoopste

aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. Wat betreft de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3), wiens mobiele gebruik veel gematigder is in vergelijking met de mobiele professional type 2, staat België op de 3e plaats voor zowel het goedkoopste aanbod op basis van de goedkoopste operator als het goedkoopste aanbod op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren.

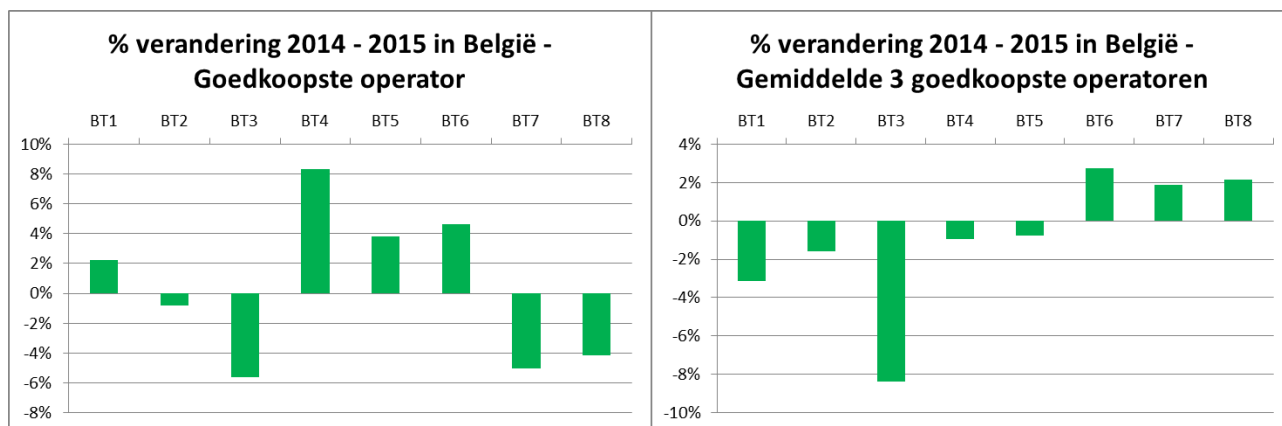
Belgische bedrijven met een grote focus op internationale vaste telefonie, doen het doorgaans minder goed ingevolge de hogere kosten voor internationale oproepen die in België worden aangerekend. Dat is het geval voor de groothandelszaak en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstypes 6 en 8) waar België ofwel het op één na duurste of het duurste land is, afhankelijk van het bedrijfs- en resultaatstype.

Belgische bedrijven met een groot aandeel lokaal en nationaal vast spraakverkeer genieten van competitieve tarieven en worden bijgevolg geconfronteerd met lagere algemene kosten in vergelijking met de andere studielanden. Dat blijkt uit de rangschikking en absolute resultaten voor de kleinhandelszaak en het lokaal productiebedrijf (bedrijfstypes 5 en 7).

Wat de andere studielanden betreft, behoren Frankrijk en het VK meestal tot de goedkoopste landen voor bedrijven, terwijl Nederland en Duitsland vaak het duurste uitvallen.

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie voor de acht Belgische bedrijfstypes sinds 2014.

Figuur 51. Verandering in prijzen voor Belgische bedrijven sinds 2014



* Voor de bedrijfstypes 5-8 is de analyse uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige aanbiedingen

Voor de acht bedrijfstypes stellen we zowel prijsstijgingen als -dalingen vast en deze zijn, voor de meeste bedrijfstypes, al bij al matig te noemen en binnen de grenzen van wat typisch mag worden verwacht (t.t.z. tot 5% in elke richting). Het is hierbij van belang op te merken dat een algemene verandering in de kosten voor een bedrijfstype het samengestelde resultaat is van veranderingen in prijzen van individuele diensten, welke allemaal op dezelfde manier kunnen wijzigen - ze kunnen bijvoorbeeld allemaal stijgen of dalen. Of prijsstijgingen voor bepaalde diensten kunnen worden gecompenseerd door dalingen voor andere.

De opvallende wijzigingen die werden vastgesteld voor de bedrijfstypes 3 en 4 werden teweeggebracht door veranderingen in prijzen van bundels en gesprekslasten voor sommige mobiele tarieven. Dergelijke prijsbewegingen zijn kenmerkend voor het mobiele aanbod, waar prijzen aan sterke concurrentie onderhevig zijn en voortdurend veranderen.

Wat betreft wijzigingen in de rangschikkingen op basis van de goedkoopste operator, handhaaft België zijn positie voor 4 van de 8 bedrijfstypes t.o.v. 2014, namelijk de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3), de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5) en het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7). Voor de overige bedrijfstypes is België met één plaats gezakt in de rangschikking.

Wanneer we de wijzigingen in de rangschikking voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren t.o.v. 2014 bekijken, zien we geen wijziging in de positie voor twee van de acht bedrijfstypes; namelijk de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3) en de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). Drie van de acht bedrijfstypes - de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), de thuiswerkende professional (bedrijfstype 2) en de mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4), zijn duurder geworden, terwijl de groothandelszaak (bedrijfstype 6), het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7) en het lokale dienstverlenend bedrijf (bedrijfstype 8) goedkoper geworden zijn ten opzichte van 2014. Het is belangrijk om op te merken dat wijzigingen in de landenrangschikkingen niet alleen worden ingegeven door prijsveranderingen in België maar ook worden beïnvloed door de marktdynamiek in de buurlanden.

Hoewel het moeilijk is om conclusies te trekken betreffende niet-prijsgerelateerde en kwalitatieve factoren, is het belangrijk om de bevindingen hieromtrent naast de resultaten van de benchmark te leggen. Tal van eenmansbedrijven tekenen immers in op particuliere diensten die vaak goedkoper zijn maar beperkingen hebben, zoals lagere snelheden en langere of niet-gespecificeerde hersteltijden. Dat is een afweging die professionele klanten zullen moeten maken.

Einde van het rapport

Bijlage A: Methodologie

A Methodologie

A1 Overzicht

- De studie maakt gebruik van een korvenmethode om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes - waarvoor het gebruiksniveau van verschillende telecommunicatiediensten werd bepaald - met elkaar te vergelijken. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van telecommunicatiediensten in het bedrijf. Bedrijfstypes 1 tot 4 betreffen eenmanszaken en meer bepaald de eenmanszaak op een vaste locatie, de thuiswerkende professional en twee types van mobiele professionals.
- Bedrijfstypes 5 tot 8 betreffen bedrijfstypes met meerdere gebruikers, van 5 tot 50 gebruikers ('KMO's'), inclusief kleinhandelszaken, groothandelszaken, lokale productiebedrijven en lokale dienstverlenende bedrijven.

De analyse beschouwt de kosten voor elk bedrijfstype enerzijds wanneer diensten afzonderlijk worden aangekocht om aan de communicatievereisten van het bedrijf te voldoen, en anderzijds wanneer op multiplayaanbiedingen beroep wordt gedaan - eventueel in combinatie met enkelvoudige diensten indien het multiplayaanbod niet alle zakelijke behoeften dekt. Een multiplayaanbod wordt gedefinieerd als een combinatie van twee of meer communicatiediensten die door een operator samen worden verkocht (als een gebundeld aanbod), doorgaans tegen een lagere prijs dan wanneer de diensten afzonderlijk zouden worden gekocht bij dezelfde operator. Aangezien multiplayaanbiedingen om eerder aangegeven redenen niet echt geschikt zijn voor bedrijven met meerdere gebruikers, wordt geen rekening gehouden met multiplayaanbiedingen in de berekening van de resultaten voor KMO's (bedrijfstypes 5-8).

A2 Het concept 'bedrijfstype'

Een belangrijk deel van de methodologie berust op het concept 'bedrijfstype'⁵, waarbij voor de afzonderlijke bedrijfstypes een zogenaamde 'korf' wordt samengesteld, bestaande uit de verschillende diensten die alle telecommunicatievereisten van het betreffende bedrijfstype dekken. Binnen de bedrijfstypes wordt voor elke dienst apart vastgesteld hoe deze wordt gebruikt (bv. laag of hoog gebruik) en worden zo de kosten van de verschillende diensten gecombineerd om de totale kost per maand voor alle communicatiegebruik in het bedrijf te berekenen.

⁵ Het concept was oorspronkelijk ontwikkeld voor 'huishoudens', waarbij de door een huishouden gebruikte telecommunicatiediensten werden geanalyseerd, inclusief televisiediensten.

De volgende zakelijke telecommunicatiediensten maken deel uit van de studie:

- Vaste telefonie VT (PSTN, VoIP)
- Mobiele telefonie MT (inclusief sms en dataverbruik telefoon)
- Vast breedband VBB (via DSL, kabel, glasvezel)
- Mobiel breedband MTB (laptop/tablet/dongelmodem)

De benchmark beschouwt zowel enkelvoudige diensten als bundels/combinaties van twee tot vier verschillende enkelvoudige diensten ('multiplay'). Een multiplayaanbieding die niet voldoet aan alle behoeften van een bedrijf kan desgevallend worden uitgebreid met de goedkoopst mogelijke enkelvoudige dienst(en) van eender welke operator. De tabel hieronder beschrijft in grote lijnen de telecommunicatiebehoeften van de acht bedrijfstypes die werden gedefinieerd in het kader van deze studie en die de typische Belgische context weerspiegelen.

Figure 52: Communicatievereisten van de 8 bedrijfstypes

	VBB	MTB	VT nat	VT int	MT	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste locatie	Laag		Laag lok		Laag	Laag	Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog Nat	Hoog	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Medium	Hoog	50

Laag, medium en hoog duiden op de gebruiksniveaus per gebruiker

Voor vaste spraak: lok betekent hoofdzakelijk lokaal gebruik, nat betekent hoofdzakelijk nationaal (langeafstands)gebruik

Het aantal mobiel-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.

X3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen

2% van het mobiele spraakverkeer is toegewezen aan internationale gesprekken

Elk bedrijfstype stelt een of meerdere personen tewerk die telecommunicatiegebruikers zijn. Merk op dat het aantal werknemers niet (noodzakelijk) gelijk is aan het aantal gebruikers, zo heeft bv. bedrijfstype 7, het 'lokaal productiebedrijf' 50 werknemers terwijl slechts 10 daarvan actief telecommunicatiegebruiker zijn.

Het gemiddelde Belgische gebruikersprofiel wordt geïdentificeerd als 'medium' gebruik. Profielen voor lager en hoger gebruik worden gedefinieerd ten opzichte van dit medium profiel, met gebruikersniveaus die typisch 1/3 (voor 'laag') en een drievoud (voor 'hoog') zijn van het medium gebruik.

A3 Profielen per dienst

Voor elk van de vier diensten wordt een samenvatting gegeven van hoe elk bedrijfstype de dienst gebruikt. Alle gebruik wordt per maand gespecificeerd.

Bedrijfstypes 1 tot 4 verwijzen naar een eenmanszaak, terwijl de types 5 tot 8 duiden op een KMO.

Figure 53: Vereisten voor vaste telefonie per bedrijfstype

	Vaste telefonie	Gebruikers	Profiel	Totaal oproepen	Lokaal %	Nationaal %	F2M %	Int. %	Duur F2F	Duur F2M	Duur int.
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	VT Afz. Laag lokaal / Geen int.	40	50%	25%	25%	0%	3,0	3,0	3,0
2	Thuiswerkende professional	1	VT Afz. Medium Nationaal / Medium int.	120	23%	45%	23%	9%	4,0	4,0	4,0
3	Mobiele professional type 1										
4	Mobiele professional type 2										
5	Kleinhandelszaak	5	VT Medium Lokaal / Laag int.	90	49%	23%	23%	5%	2,0	2,0	2,0
6	Groothandelszaak	10	VT Hoog Nationaal / Hoog int.	180	22%	49%	16%	13%	4,0	4,0	4,0
7	Lokaal productiebedrijf	10	VT Hoog Lokaal / Laag int.	180	54%	25%	16%	5%	4,0	4,0	4,0
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	50	VT Hoog Lokaal / Hoog int.	180	49%	22%	16%	13%	4,0	4,0	4,0

Figure 54: Vereisten voor mobiele telefonie per bedrijfstype

	Mobiele telefonie	Gebruikers	Profiel	Totaal oproepen	Vast %	On-net %	Off-net %	Voicemail	Int. %	Sms	Data GB	Duur M2F	Duur M2M	Duur Int.
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	MT Laag (per gebruiker)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,1	2,1	2,1	2,1
2	Thuiswerkende professional	1	MT Laag (per gebruiker)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,4	2,1	2,1	2,1
3	Mobiele professional type 1	1	MT Medium (per gebruiker)	100	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,4	2,3	2,3	2,3
4	Mobiele professional type 2	1	MT Hoog (per gebruiker)	250	17%	40%	39%	2%	2%	60	1	2,5	2,5	2,5
5	Kleinhandelszaak	5	MT Medium (5 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,1	2,1	2,1	2,1
6	Groothandelszaak	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	0,4	1,8	1,8	1,8
7	Lokaal productiebedrijf	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	1	1,8	1,8	1,8
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	50	MT Medium (50 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	60	1	2,3	2,3	2,3

Figure 55: Vereisten voor vast breedband per bedrijfstype

	Vast breedband	lijns	Profiel	Minimums nelheid Mbps	Data GB	Uren
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	VBB Laag (per lijn)	10	20	80
2	Thuiswerkende professional	1	VBB Medium (per lijn)	15	50	240
3	Mobiele professional type 1	1	VBB Laag (per lijn)	10	20	80
4	Mobiele professional type 2	1	VBB Laag (per lijn)	10	20	80
5	Kleinhandelszaak	1	VBB Medium (per lijn)	30	50	240
6	Groothandelszaak	1	VBB Medium (per lijn)	30	50	240
7	Lokaal productiebedrijf	1	VBB Medium (per lijn)	30	50	240
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	3	VBB Medium (per lijn)	30	50	240

Figure 56: Vereisten voor mobiel breedband per bedrijfstype

	Mobiel breedband	Gebruikers	Profiel	Minimums nelheid Mbps	Data GB	Uren	Aantal dagen gebruik
1	Eenmanszaak op een vaste locatie						
2	Thuiswerkende professional	1	MBB Medium (per gebruiker)	3	0,8	20	20
3	Mobiele professional type 1	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	2	20	20
4	Mobiele professional type 2	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	2	20	20
5	Kleinhandelszaak	3	MBB Medium (per gebruiker)	3	0,8	20	20
6	Groothandelszaak	5	MBB Medium (per gebruiker)	3	0,8	20	20
7	Lokaal productiebedrijf	5	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,2	5	10
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	25	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,2	5	10

A4 De Belgische korven

De voornaamste doelstelling van de studie bestaat erin om prijzen in België te beoordelen tegenover prijzen in andere landen. Voor dit soort van analyse is het aangewezen om typische Belgische gebruikspatronen te hanteren. Wanneer we internationale profielen zouden gebruiken (bv. OESO-korven), zouden de resultaten moeilijk herkenbaar zijn vanuit een Belgisch perspectief en niet voldoende relevant zijn voor de Belgische markt. Door gebruik te maken van Belgische korven weerspiegelen de resultaten in feite wat een Belgisch bedrijf zou betalen als het in een ander land actief zou zijn.

Een voorbehoud hierbij is dat de resultaten voor andere landen op basis van de Belgische patronen niet correct zullen zijn zoals gezien door de consumenten in die landen, maar dat is hier niet het doel. Indien de Belgische profielen worden toegepast op de tarieven in het VK, zal dit resultaten opleveren alsof een Belgische zaak zou verhuizen naar het VK en daar de diensten op dezelfde wijze zou gebruiken als in België. De effectieve kosten zullen dus vergelijkbaar zijn met deze in België maar niet noodzakelijk optimaal voor de Britse markt. Het is niet mogelijk om een compleet neutrale vergelijking te maken, aangezien gebruikspatronen en prijzen gerelateerd zijn in een bepaalde markt. Hier wordt echter wel rekening mee gehouden bij de herziening van de resultaten. Dit is de beste manier om prijenniveaus te tonen in andere landen vanuit het oogpunt van een gegeven specifiek land.

Gelieve op te merken dat resultaten van een nationale korf zullen wijzigen van studie tot studie. Dit betekent dat de resultaten van deze BIPT-studie die Belgische korven gebruikt, niet vergelijkbaar zijn met de resultaten van bv. een Ofcom-studie die Britse korven gebruikt, ook al is de werkwijze dezelfde. Dit komt doordat de typische gebruikspatronen doorgaans verschillen van markt tot markt. De Belgische korven werden ontwikkeld op basis van statistieken afkomstig van het BIPT en Belgische operatoren. Niet alle korven worden effectief gebruikt door de 8 bedrijfstypes, maar ze worden in de tabellen hieronder getoond om volledig te zijn. Er is ook bijkomende informatie te vinden over de spreiding van oproepen enz. in de onderstaande korf-definities. .

Zoals reeds eerder in deze bijlage vermeld, hebben bedrijfstypes 1 tot 4 betrekking op eenmanszaken, terwijl KMO's (kleine en middelgrote ondernemingen) worden vertegenwoordigd door bedrijfstypes 5 tot 8. Er zijn drie korven voor vaste telefonie voor laag, medium en hoog gebruik, elk gebaseerd op de voornaamste focus van de spraakoproepen. Alle weergegeven data worden uitgedrukt per gebruiker.

Figure 57: Belgische korven voor vaste telefonie

Soort van korf	Spraakoproepen SoHo Totaal aantal oproepen/maand	Spraakoproepen kmo Totaal aantal oproepen/maand
Laag gebruik	40	30
Medium gebruik	120	90
Hoog gebruik	240	180

Er zijn drie korven voor mobiele telefonie gebaseerd op laag, medium en hoog gebruik van spraak, sms-berichten en data. Alle weergegeven data worden uitgedrukt per gebruiker.

Figure 58: Belgische korven voor mobiele telefonie

Soort van korf	Spraakoproepen SoHo Totaal aantal oproepen/maand	Spraakoproepen kmo Totaal aantal oproepen/maand	Sms/maand	Data (GB)/maand
Lage spraak, lage sms/data	40	30	25	0,1
Medium spraak, lage sms/data	100	80	25	0,1
Hoge spraak, lage sms/data	250	160	25	0,1
Lage spraak, medium sms/data	40	30	60	0,4
Medium spraak, medium sms/data	100	80	60	0,4
Hoge spraak, medium sms/data	250	160	60	0,4
Lage spraak, hoge sms/data	40	30	120	1,0
Medium spraak, hoge sms/data	100	80	120	1,0
Hoge spraak, hoge sms/data	250	160	120	1,0

Er zijn drie basiskorven voor vast breedband, voornamelijk gevarieerd in functie van de snelheidsvereisten.

Figure 59: Belgische korven voor vast breedband

Soort van korf	Datagebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/maand	Minimumsnelheid (Mbps)
Laag gebruik	20	80	10
Medium gebruik	50	240	15
Hoog gebruik	150	240	30

Er zijn drie basiskorven voor mobiel breedband, voornamelijk gevarieerd per gebruiksvolume en het aantal uren en dagen dat de dienst wordt gebruikt per maand. Alle weergegeven data worden uitgedrukt per gebruiker.

Figure 60: Belgische korven voor mobiel breedband

Soort van korf	Datagebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/maand	Aantal dagen gebruik/maand
Laag gebruik	0,2	5	10
Medium gebruik	0,8	20	20
Hoog gebruik	2	20	20

A5 Keuze van de operatoren

De operatoren werden gekozen op basis van hun marktaandeel. Als basisregel geldt dat (per telecommunicatiedienst) de operatoren samen ten minste over 80% van het marktaandeel moeten beschikken. De operatoren worden per markt gerangschikt van groot naar klein en meegenomen in de benchmark tot de 80%-drempel bereikt wordt. Aangezien er weinig publieke informatie omtrent aandelen in de zakelijke markt beschikbaar is en er bovendien is vanuit gegaan dat bepaalde bedrijfstypes ook gebruik maken van residentiële producten, werd ervoor geopteerd om totale marktaandelen te gebruiken voor alle diensten en voor alle landen. De marktaandelen zijn gebaseerd op het aantal abonnees. Informatie over marktaandelen is vertrouwelijk en wordt bijgevolg niet opgenomen in het rapport

Aangezien België het primaire studieland is, werden ook tariefplannen verzameld voor de volgende nichespelers in de zakelijke markt.

- EDPNet
- 3 Stars Net
- United Telecom
- Belcenter
- Colt

Gelieve op te merken dat de tariefplannen van de voormelde nichespelers niet noodzakelijk zijn opgenomen in de resultaten.

De operatoren waarvoor informatie inzake tariefplannen werd verzameld voor elke dienst wordt hieronder opgelijst. Met uitzondering van vaste telefonie, waar wordt aangenomen dat een specifieke zakelijke lijn zal vereist zijn en daardoor zakelijke tariefplannen, werden zowel zakelijke als residentiële prijzen beschouwd, waar deze beschikbaar en gepubliceerd waren.

Figure 61: Operator- en dienstenoverzicht

	Vaste telefonie		Mobiële telefonie		Vast breedband		Mobiel breedband	
	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel
België								
Proximus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telenet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Numericable	✓	✓			✓	✓		
Mobistar	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓			✓	✓
EDPNet	✓	✓			✓	✓		
3 Stars Net	✓	✓						
United Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Belcenter					✓			
Voo		✓		✓		✓		
Colt	✓							
Frankrijk								
Orange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bouygues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Free	✓	✓		✓		✓		
Numericable	✓	✓		✓		✓		
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Internet (1&1)	✓	✓		✓	✓	✓		
Unity Media	✓	✓			✓	✓		
Vodafone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Plus (Base)		✓	✓	✓			✓	✓
Kabel Deutschland	✓	✓			✓	✓		
Nederland								
KPN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ziggo	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
UPC	✓	✓			✓	✓		
Vodafone		✓	✓	✓		✓	✓	✓
T-Mobile			✓	✓			✓	✓
VK								
BT	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
TalkTalk	✓	✓			✓	✓		
EE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2			✓	✓			✓	✓
Vodafone			✓	✓			✓	✓
3 UK			✓	✓			✓	✓
Virgin Media	✓			✓	✓	✓		✓
Sky		✓				✓		

Opm.: Hoewel prijzen voor residentiële vaste telefonie in de regel niet de analyse worden opgenomen, is het mogelijk dat zij toch opgenomen worden als vaste telefonie deel uitmaakt van een bundel (bv. met residentieel breedband).

NB. Wanneer een cel in het grijs wordt gemarkeerd, betekent dit dat geen informatie werd verzameld, ofwel omdat de operator niet voldoet aan de marktaandeeldrempel, ofwel omdat er geen gepubliceerde data beschikbaar zijn of omdat de dienst in kwestie niet wordt aangeboden door de operator.

Gelieve op te merken dat niet alle operatoren voorkomen in de resultaten aangezien de diensten die ze verstrekken niet altijd in overeenstemming zijn met de korfvereisten. Over het algemeen zullen de goedkoopste resultaten, of een gemiddelde van een selectie van goedkoopste resultaten, worden gepresenteerd.

A6 Verdere methodologische beschouwingen

A6.1 Opname van residentiële tarieven

Voor bedrijven met maar één gebruiker kunnen residentiële diensten ook als relevant worden beschouwd. De residentiële diensten die voor dergelijke bedrijfstypes in aanmerking komen omvatten vast breedband, mobiele telefonie en mobiel breedband. Residentiële vaste telefonie als standalone dienst zal niet worden opgenomen, maar mogelijk wel als ze deel uitmaakt van een bundel met vast breedband.

Vaste breedband: Hoewel er een duidelijke afbakening is tussen residentiële en zakelijke diensten is er een sterke aanwijzing dat residentieel vast breedband uitgebreid wordt gebruikt door de zakenwereld; residentiële diensten werden daarom in beschouwing genomen. Voor bedrijven met meer dan één gebruiker wordt het gebruik van residentieel vast breedband niet als geldig beschouwd en voor deze bedrijfstypes worden enkel zakelijke vaste breedbanddiensten in beschouwing genomen.

Mobiele telefonie: Residentiële en zakelijke mobiele spraakdiensten lopen steeds meer in elkaar over doordat tal van individuen één telefoontoestel en één tarief gebruiken voor zowel residentieel als zakelijk gebruik. Bedrijven staan hun werknemers steeds vaker toe om hun eigen telefoon en tarief te gebruiken op de werkplaats (BYOD - Bring Your Own Device) - voornamelijk bij kleine en middelgrote zaken. Om deze reden is het belangrijk om naast zakelijke aanbiedingen ook rekening te houden met residentiële producten. Er wordt aangenomen dat prepaidaانبiedingen niet relevant zijn voor zakelijk gebruik, en deze worden dus niet opgenomen.

Mobiel breedband: Net zoals bij mobiele telefonie is er vaak weinig verschil tussen residentiële en zakelijke diensten voor kleine en middelgrote zaken. Voorts specificeren veel operatoren niet of de tarieven bedoeld zijn voor zakelijke of residentiële gebruikers en dus werden alle gepubliceerde aanbiedingen voor mobiel breedband voor de gespecificeerde operatoren opgenomen. Zowel pre- als postpaidaانبiedingen werden ingezameld voor mobiel breedband, aangezien deze vaak op een verschillende manier als voor mobiele telefonie (waarvan wordt aangenomen dat het uitsluitend postpaid is) worden gebruikt.

Vaste telefonie: Voor vaste telefonie worden enkel zakelijke prijzen beschouwd aangezien een zaak typisch een specifieke lijn voor zakelijk gebruik vereist. Residentiële prijzen worden opgenomen voor sommige operatoren daar waar ze deel uitmaken van een bundel met vast breedband.

A6.2 Sim-onlyprijzen vs. gesubsidieerde aanbiedingen

Hoewel de vereiste erin bestaat sim-onlyaanbiedingen op te nemen, kan dit de analyse zwaar beperken, en kan dit ertoe leiden dat sommige operatoren helemaal buiten de analyse vallen. Om ervoor te zorgen dat alle relevante operatoren worden beschouwd, werden ook prijzen voor tariefplannen die een gesubsidieerde mobiele telefoon omvatten, opgenomen. In principe zou dit geen negatieve invloed mogen hebben op gelijk welke output aangezien dergelijke tariefplannen enkel zullen verschijnen indien er geen (doorgaans goedkopere) sim-onlyaanbieding als alternatief beschikbaar is. Er werd geen

rekening gehouden met afzonderlijke kosten voor het mobiele toestel in de tarieven. Gelieve op te merken dat de tariefplannen die een subsidie voor toestellen omvatten niet noodzakelijk zijn opgenomen in de resultaten.

A6.3 Kortingen en promoties

Informatie over promoties en kortingen werd vergaard, maar werd net zoals in de vorige studie niet opgenomen in de resultaten.

A6.4 Hardware

Sommige hardware kosten worden opgenomen in de benchmark, bv. modems of routers voor vast breedband. Dergelijke hardwarematige kosten (huurkosten en/of aankoopkosten) worden afzonderlijk opgenomen wanneer ze niet inbegrepen zijn in het maandelijkse abonnement. Toestellen voor vaste en mobiele telefonie worden niet in beschouwing genomen.

A6.5 Installatiekosten

Informatie over installatiekosten werd vergaard maar werd niet noodzakelijk opgenomen in de resultaten.

A6.6 Bundels met televisie

Aangezien televisie niet zit inbegrepen in de zakelijke profielen, werd doorgaans geen rekening gehouden met bundels die televisie omvatten. Indien het echter voor sommige operatoren, meer in het bijzonder kabeloperatoren, niet mogelijk is om telecomdiensten te kopen tenzij in combinatie met televisie, werden sommige van deze tarieven toch opgenomen. Waar dit het geval is, werd voor de meest elementaire televisiedienst gekozen, zonder bijkomende opties of zenderpakketten, om ervoor te zorgen dat deze operatoren zijn inbegrepen.

A6.7 Internationale oproepen

Om ervoor te zorgen dat de benchmarkanalyse niet te ingewikkeld wordt, wordt ervan uitgegaan dat internationale oproepen naar vaste netwerken gebeuren. Verder worden voor de internationale bestemmingen de oproepen van een vast of een mobiel toestel gelijkgesteld. Er wordt geen rekening gehouden met roaming aangezien het niet waarschijnlijk is dat hier een beduidend verschillend resultaat wordt voor gehaald per land.

De internationale bestemmingen van oproepen worden in de tabel hieronder weergegeven en het verkeer wordt verondersteld te zijn verdeeld in wisselende verhoudingen over deze landen. Aangezien een deel van deze informatie inzake spreiding van verkeer vertrouwelijk werd verstrekt, zijn de eigenlijke verhoudingen gebruikt voor de studie niet gepubliceerd in dit verslag.

Figure 62: Internationale bestemmingen van oproepen

Van/Naar -->	België	Frankrijk	Nederland	Duitsland	Italië	Marokko	Spanje	VK	VS	Japan
België										
Frankrijk										
Duitsland										
Nederland										
United Kingdom										

Gegevens op basis van Telegeography database

A6.8 Regionale aanbiedingen

Sommige operatoren, doorgaans (maar niet uitsluitend) kabeloperatoren kunnen uitsluitend regionale aanbiedingen verstrekken op basis van hun voornaamste dekkingsgebied. In deze studie wordt geen rekening gehouden met dergelijke regionale beschikbaarheid in die zin dat alle tariefplannen worden beschouwd in een bepaald land, zelfs als ze niet beschikbaar zijn in het hele land. Met andere woorden, er werd geen rekening gehouden met de locatie van de zakelijke klant om tariefplannen uit te sluiten die niet beschikbaar zijn op die locatie. Rekening houden met dergelijke beperkingen zou het model onnodig complex maken.

A6.9 Verschillen in piekuren/daluren tussen operatoren

Er is geen correctie gemaakt om verschillen in piekuren aan te pakken aangezien finetuning op dit niveau erg complex is.

A6.10 Tariefplanopties

Breedbandtariefplannen die optioneel hogere downloadsnelheden en/of hogere datatransfervolumes als optie aanbieden, worden geregistreerd als twee afzonderlijke tariefplannen, i.e. het originele standaardplan alsook de meer uitgebreide versie met de optie.

A6.11 Afschrijving en looptijd contract

De algemene afschrijvingsperiode van gelijk welke eenmalige kost wordt bepaald voor elke korf, en bedraagt normaal 5 jaar voor vaste telefonie, 3 jaar voor vast breedband en mobiele telefonie en 1 jaar voor mobiel breedband. Dit is in overeenstemming met de OESO-korfdefinities.

Informatie over de looptijd van contractperiodes werd ingewonnen voor elke dienst. In de standaard weergave van de resultaten worden alle contracten in beschouwing genomen, aangezien de voorkeur zal uitgaan naar de langste contractduur, die in principe de laagste prijs zal opleveren.

A6.12 Lijnhuur

Voor vast breedband en vaste telefonie kan er een dubbeltelling zijn van de lijnhuur bij gebundelde diensten. Daarom wordt lijnhuur doorgaans uitgesloten voor de vast breedband elementen van een bundel en eerder opgenomen in de bundelprijs.

Bijlage B: Additionele resultaten

B: Additionele resultaten

Dit deel geeft voor elk bedrijfstype de gedetailleerde resultaten per resultaatstype weer, alsook gedetailleerde rangschikkingen.

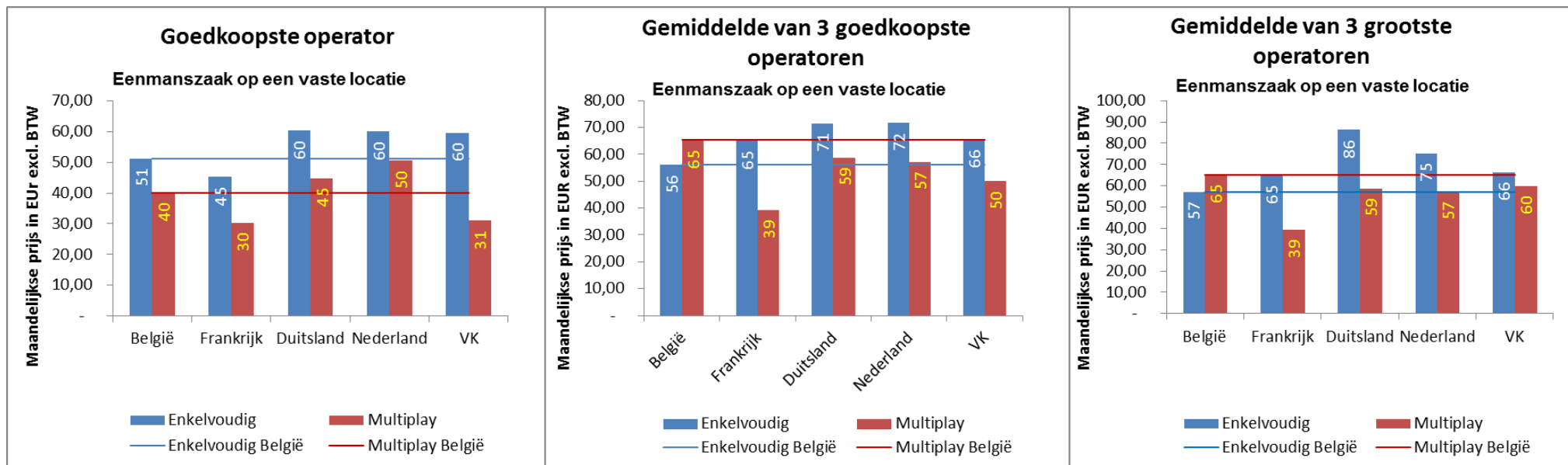
De eerste grafiek toont de resultaten voor de goedkoopste operator, het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren, met de resultaten afzonderlijk voor enkelvoudige diensten en multiplay waar van toepassing (bedrijfstypes 1-4; voor bedrijfstypes 5-8 worden enkel de resultaten voor enkelvoudige diensten gegeven).

De tweede grafiek toont de landenrangschikkingen voor elk van de hiervoor vermelde resultaatstypes en omvat eveneens de rangschikking voor het (algemeen) goedkoopste aanbod.

De derde grafiek toont de resultaten voor de uitgesplitste enkelvoudige diensten. Ook hier worden de resultaten weergegeven voor de 3 resultaatstypes: voor de goedkoopste operator, gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren.

B.1.1: Eenmanszaken op een vaste locatie

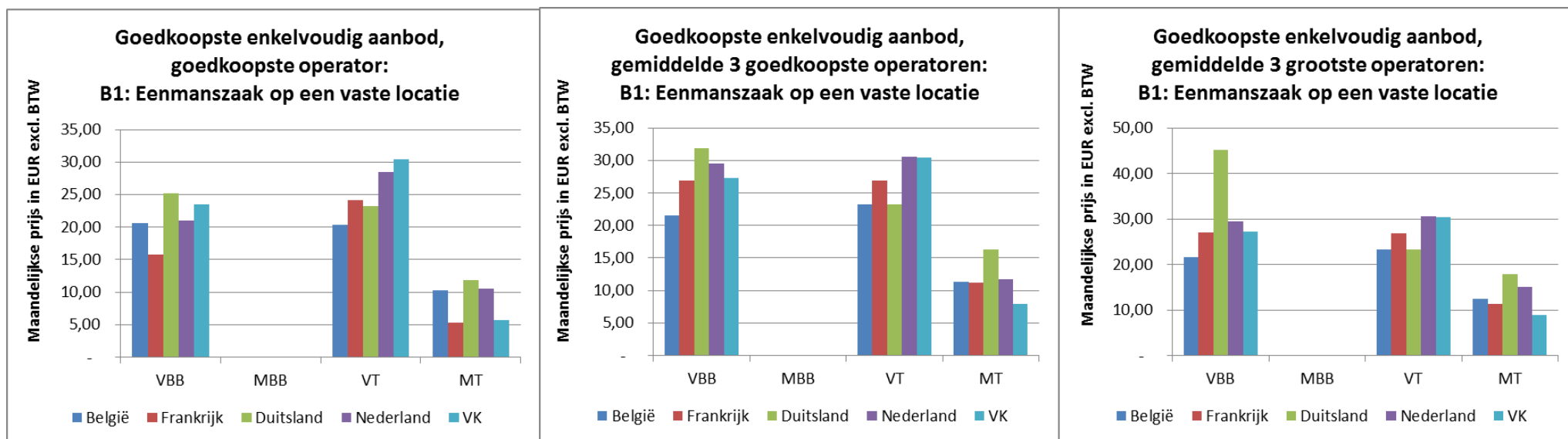
Figuur 63. Resultaten voor enkelvoudige en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Eenmanszaken op een vaste locatie



Figuur 64. Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste algemene aanbod, per resultaatstype: Eenmanszaken op een vaste locatie

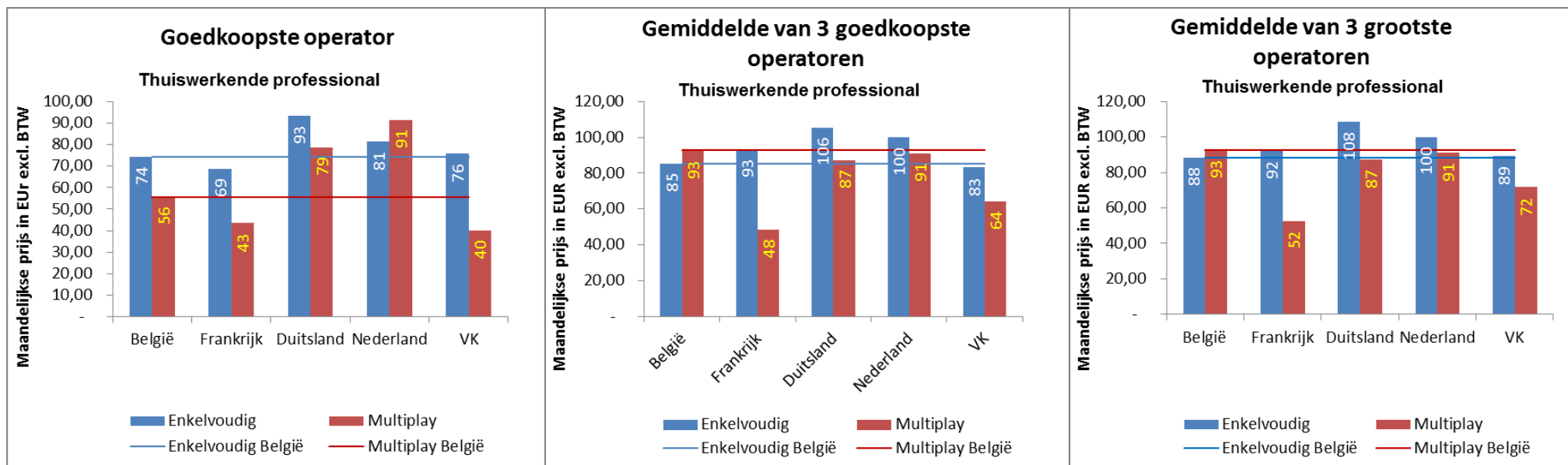
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	2	3	3	1	5	3	1	5	2
Frankrijk	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	4	4	4	5	5	3	4
Nederland	4	5	5	5	3	4	4	2	3
VK	3	2	2	3	2	2	3	4	5

Figuur 65. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Eenmanszaken op een vaste locatie



B.1.2: Thuiswerkende professional

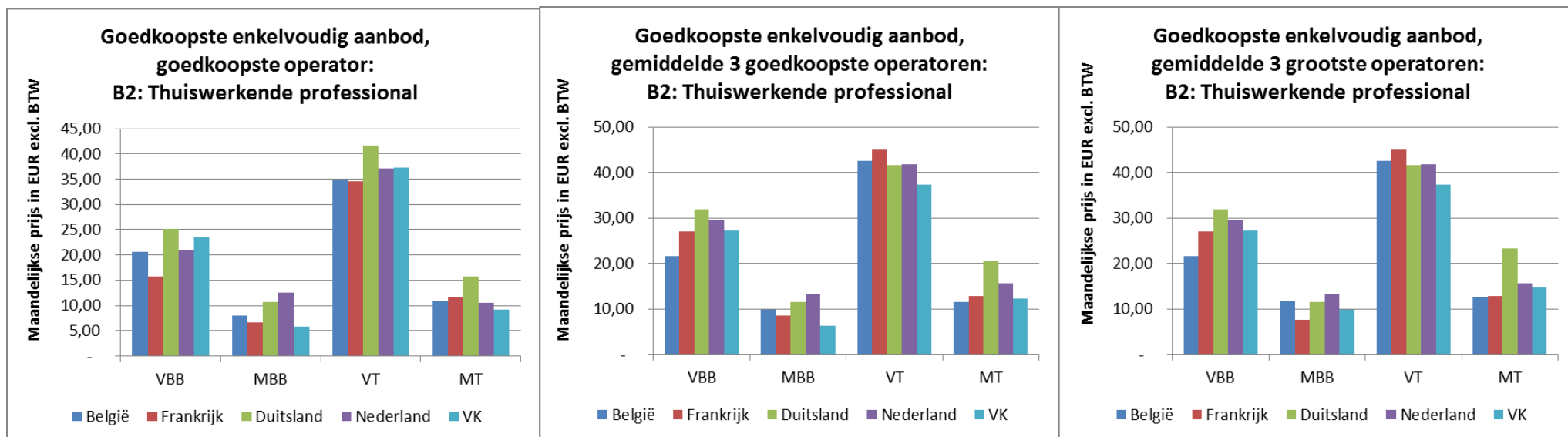
Figuur 66. Resultaten voor singleplay- en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



Figuur 67. Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste algemene aanbod, per resultaatstype: Thuiswerkende professional

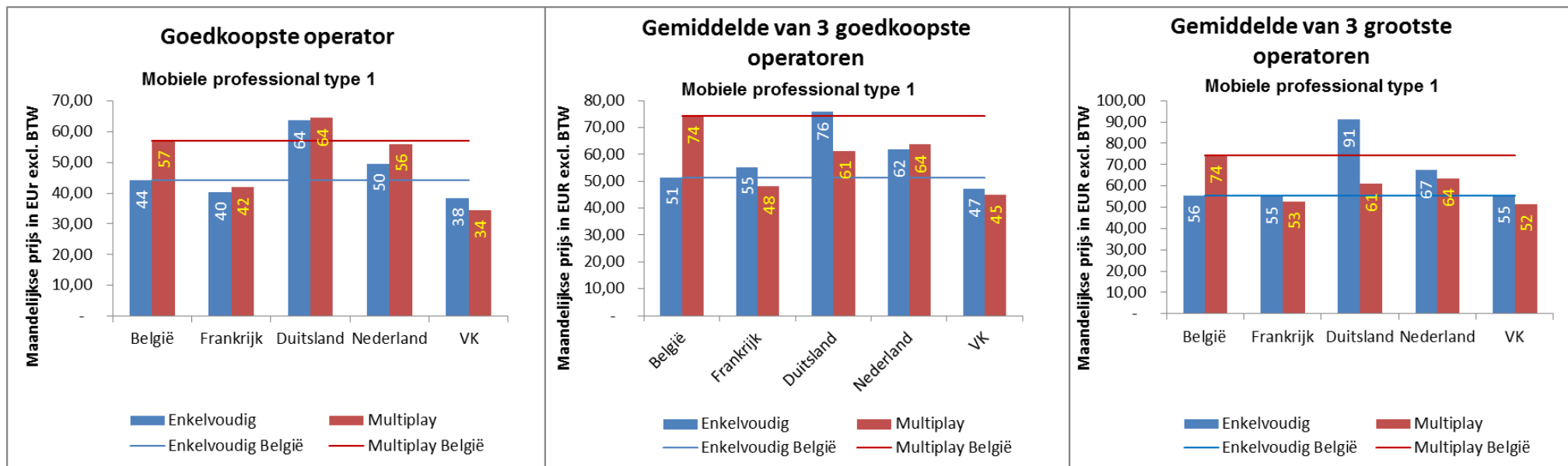
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	2	3	3	2	5	3	1	5	4
Frankrijk	1	2	2	3	1	1	3	1	1
Duitsland	5	4	4	5	3	4	5	3	3
Nederland	4	5	5	4	4	5	4	4	5
VK	3	1	1	1	2	2	2	2	2

Figuur 68. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



B.1.3: Mobeile professional type 1

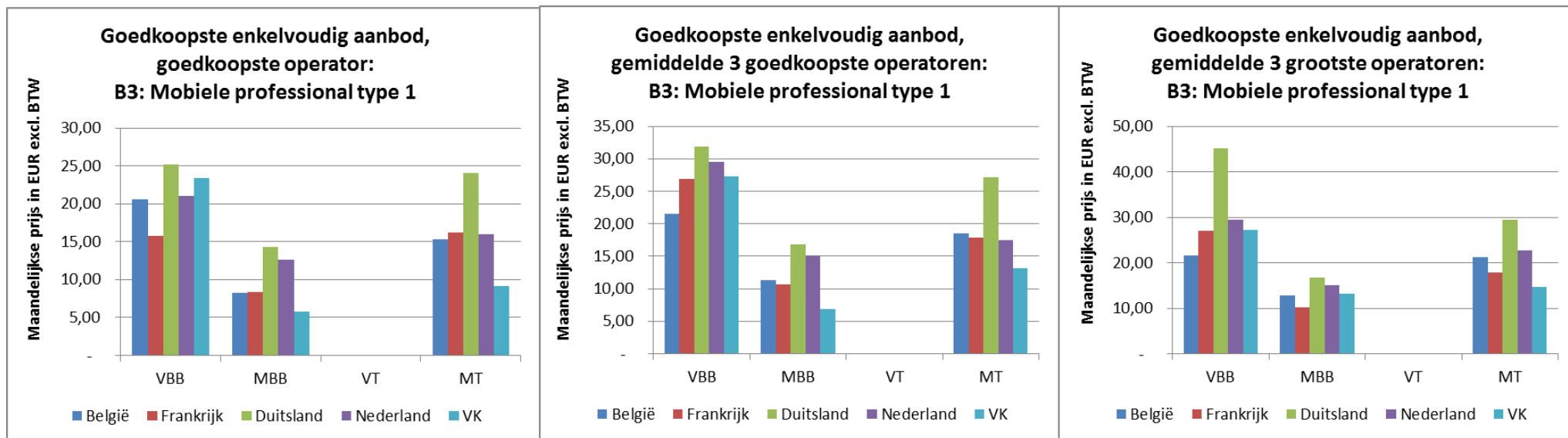
Figuur 69. Resultaten voor singleplay- en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobeile professional type 1



Figuur 70. Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste algemene aanbod, per resultaatstype: Mobeile professional type 1

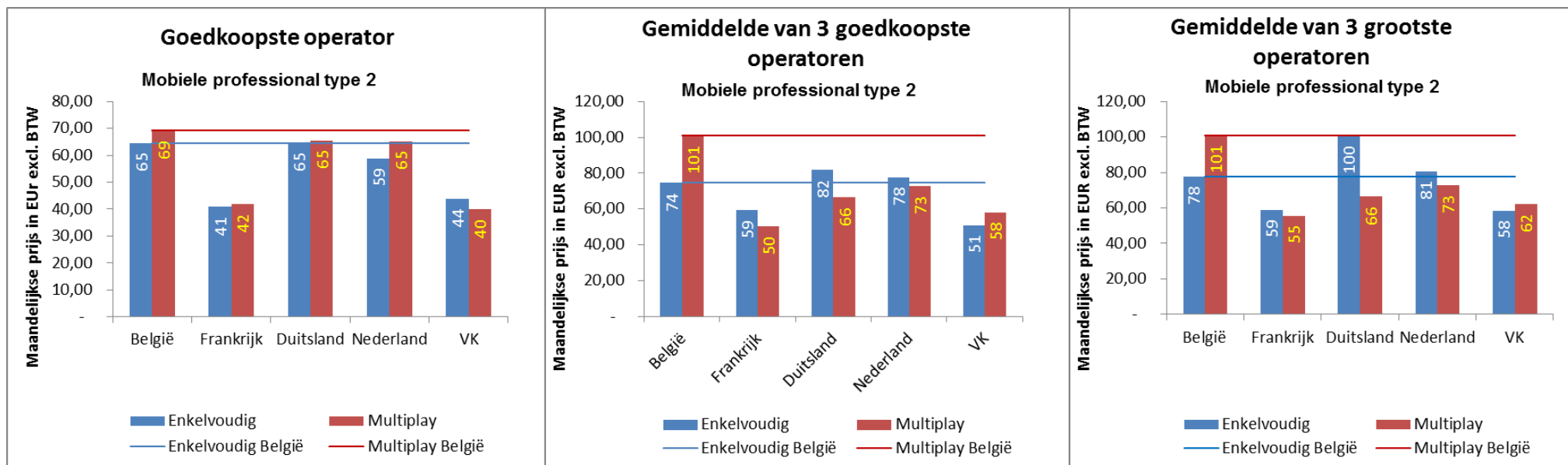
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	3	4	3	2	5	3	3	5	3
Frankrijk	2	2	2	3	2	2	1	2	2
Duitsland	5	5	5	5	3	4	5	3	4
Nederland	4	3	4	4	4	5	4	4	5
VK	1	1	1	1	1	1	2	1	1

Figuur 71. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional type 1



B.1.4: Mobiele professional type 2

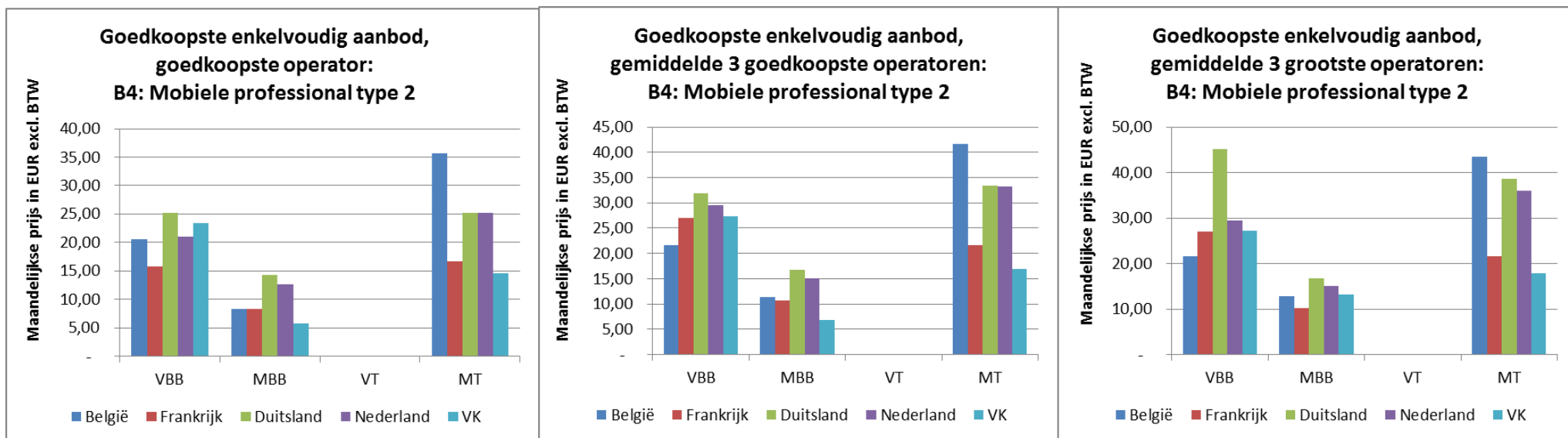
Figuur 72. Resultaten voor singleplay- en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobiele professional type 2



Figuur 73. Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, multiplay en goedkoopste algemene aanbod, per resultaatstype: Mobiele professional type 2

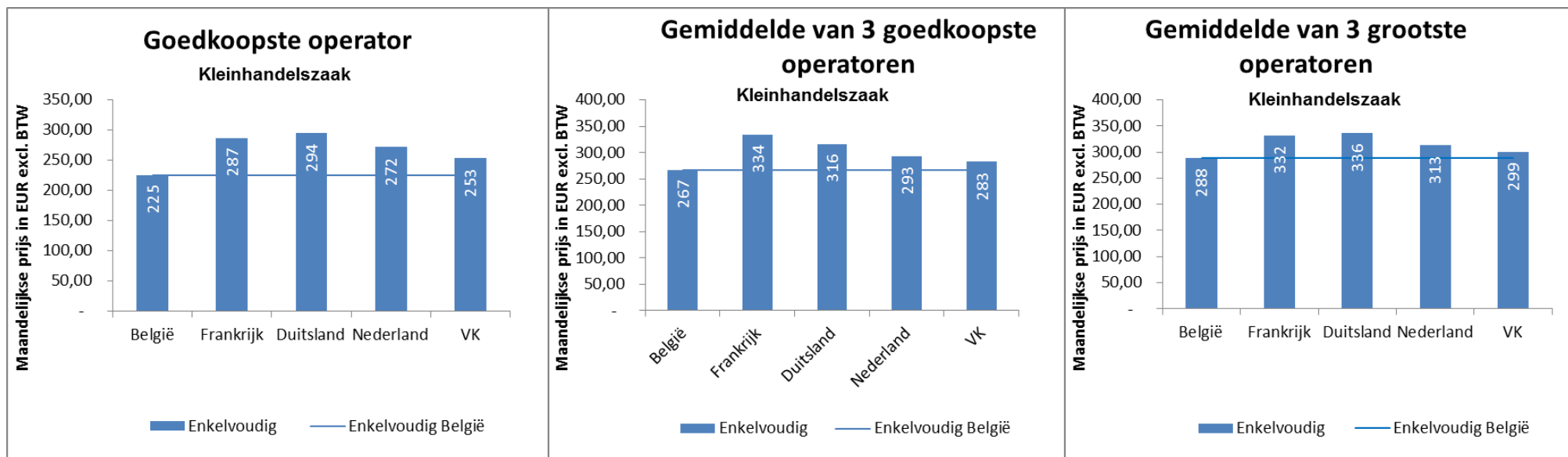
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	4	5	4	3	5	5	3	5	5
Frankrijk	1	2	2	2	1	1	2	1	1
Duitsland	5	4	5	5	3	3	5	3	3
Nederland	3	3	3	4	4	4	4	4	4
VK	2	1	1	1	2	2	1	2	2

Figuur 74. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional 2



B.1.5: Kleinhandelszaak

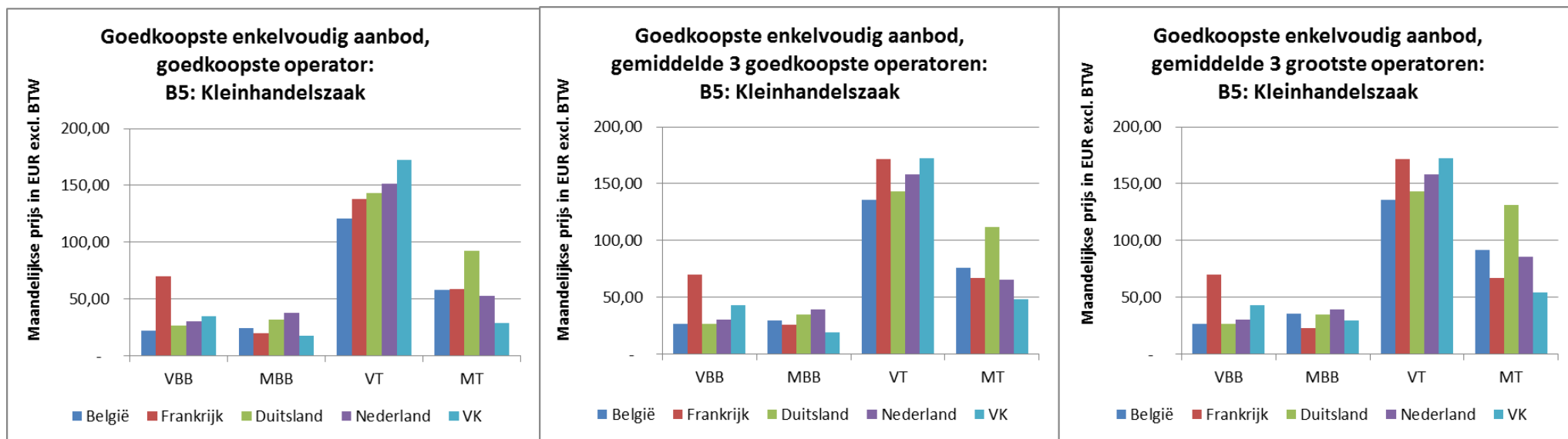
Figuur 75. Resultaten voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



Figuur 76. Landenrangschikkingen voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Kleinhandelszaak

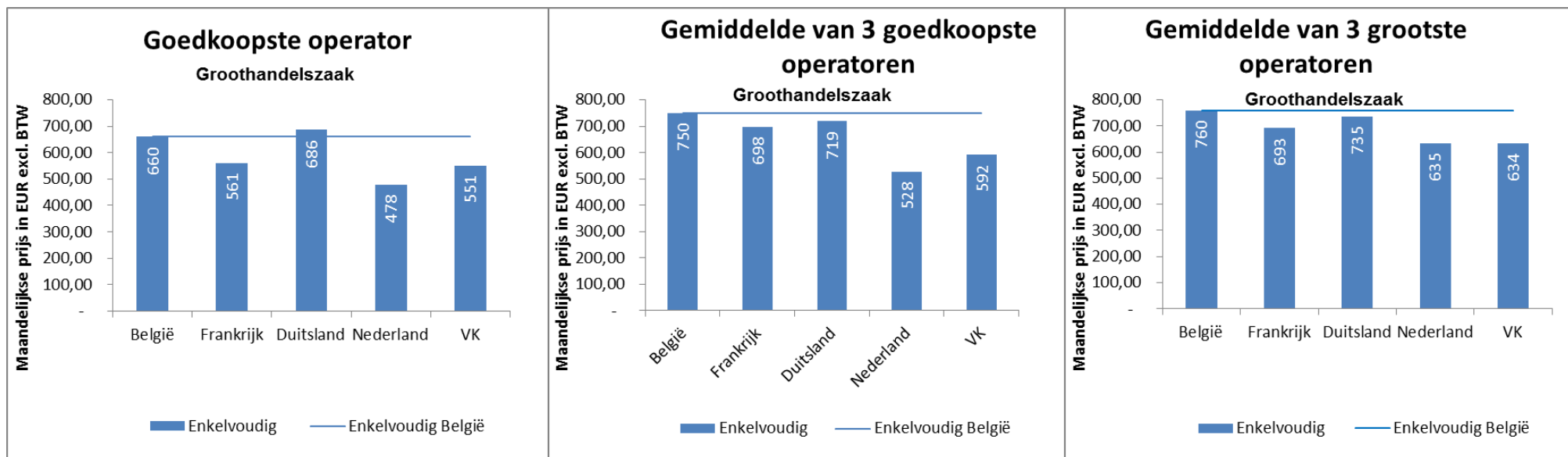
	Goedkoopste operator	Gem. 3 goedkoopste	Gem. 3 grootste
België	1	1	1
Frankrijk	4	5	4
Duitsland	5	4	5
Nederland	3	3	3
VK	2	2	2

Figuur 77. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



B.1.6: Lokale handelszaak

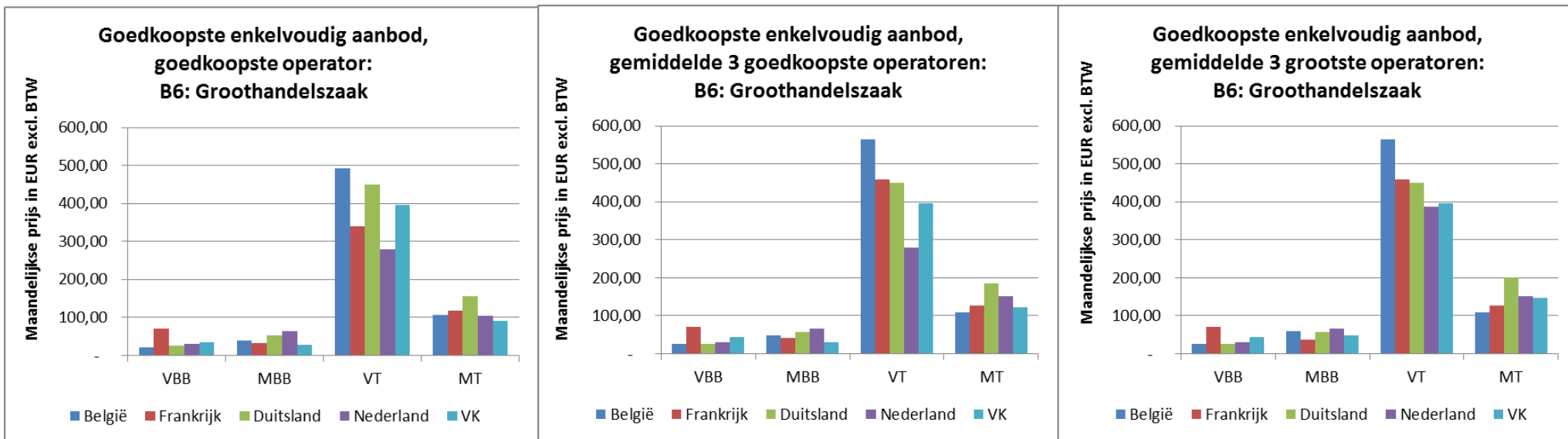
Figuur 78. Resultaten voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokale handelszaak



Figuur 79. Landenrangschikkingen voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokale handelszaak

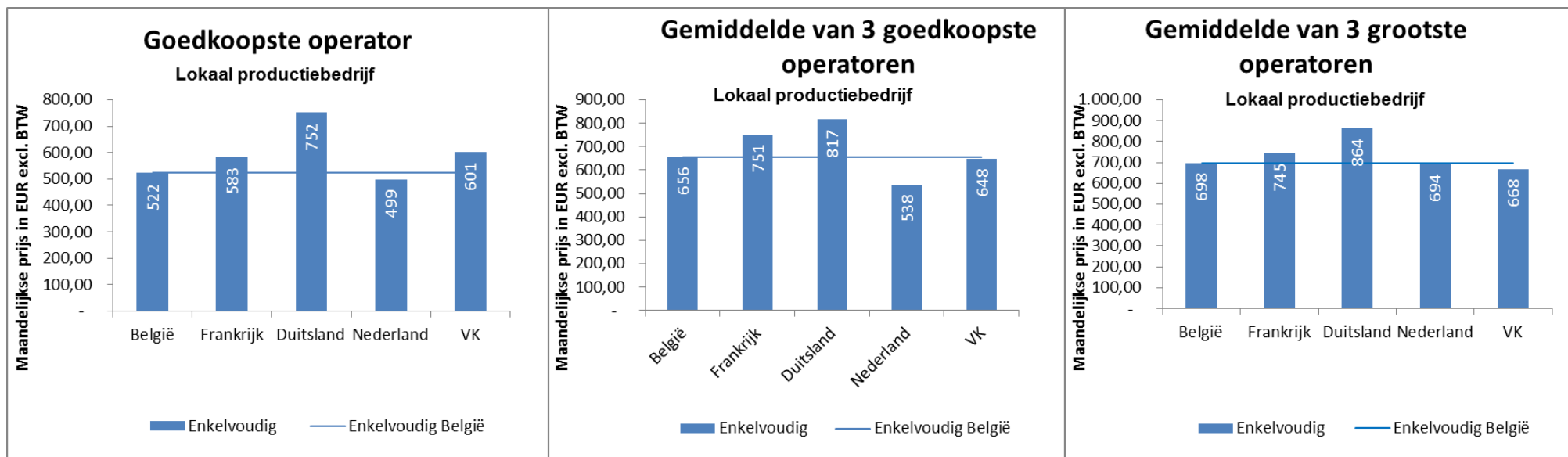
	Goedkoopste operator	Gem. 3 goedkoopste	Gem. 3 grootste
België	4	5	5
Frankrijk	3	3	3
Duitsland	5	4	4
Nederland	1	1	2
VK	2	2	1

Figuur 80. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokale handelszaak



B.1.7: Lokaal productiebedrijf

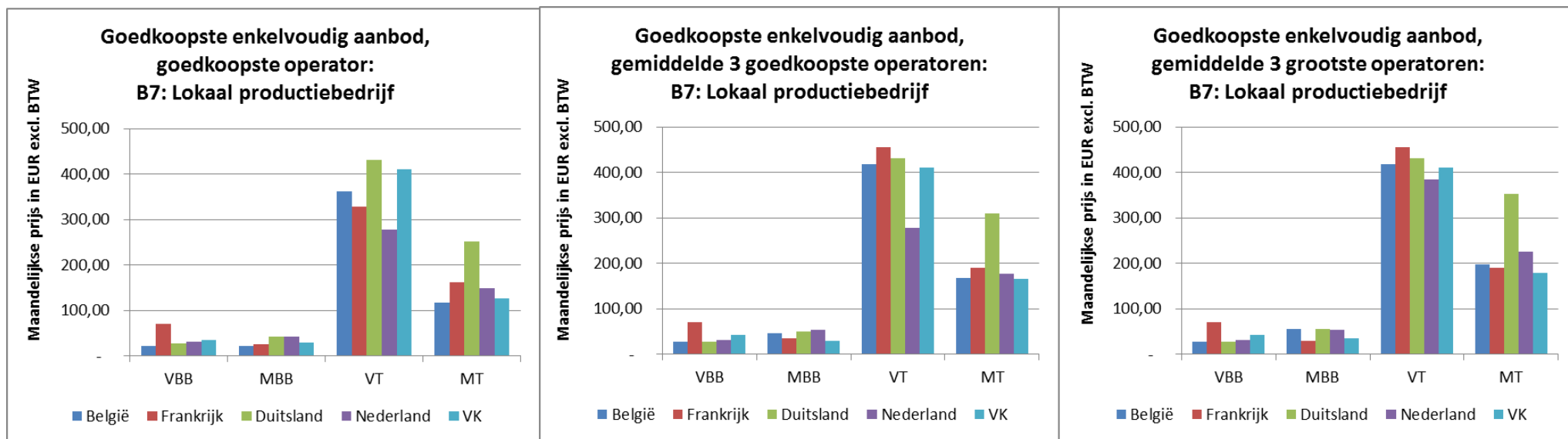
Figuur 81. Resultaten voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



Figuur 82. Landenrangschikkingen voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf

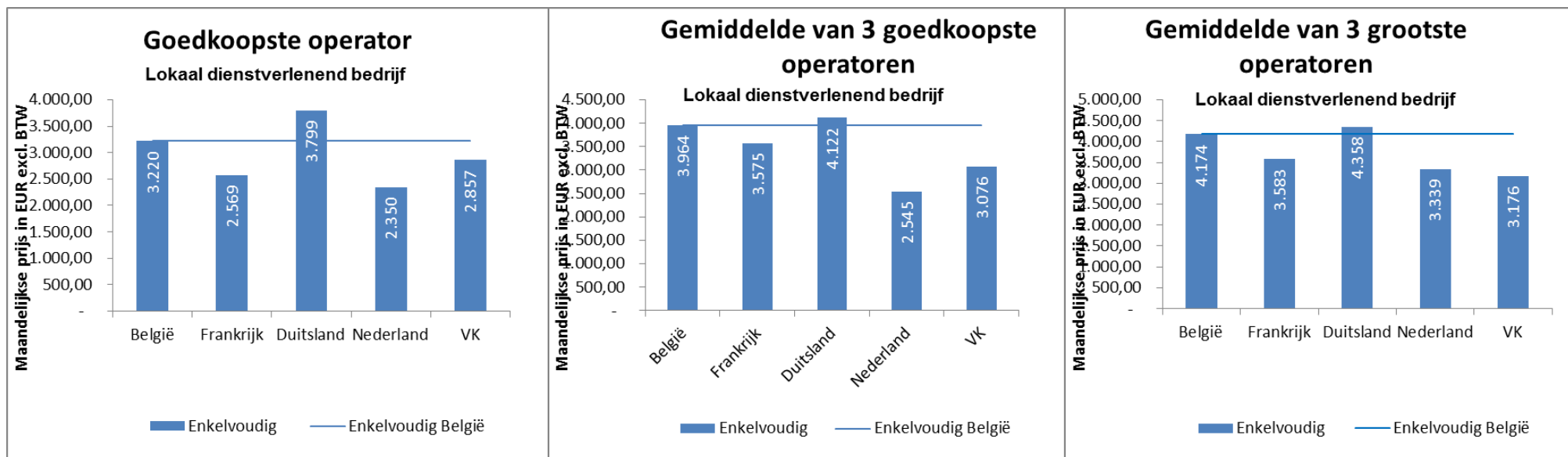
	Goedkoopste operator	Gem. 3 goedkoopste	Gem. 3 grootste
België	2	3	3
Frankrijk	3	4	4
Duitsland	5	5	5
Nederland	1	1	2
VK	4	2	1

Figuur 83. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



B.1.8: Lokaal dienstverlenend bedrijf

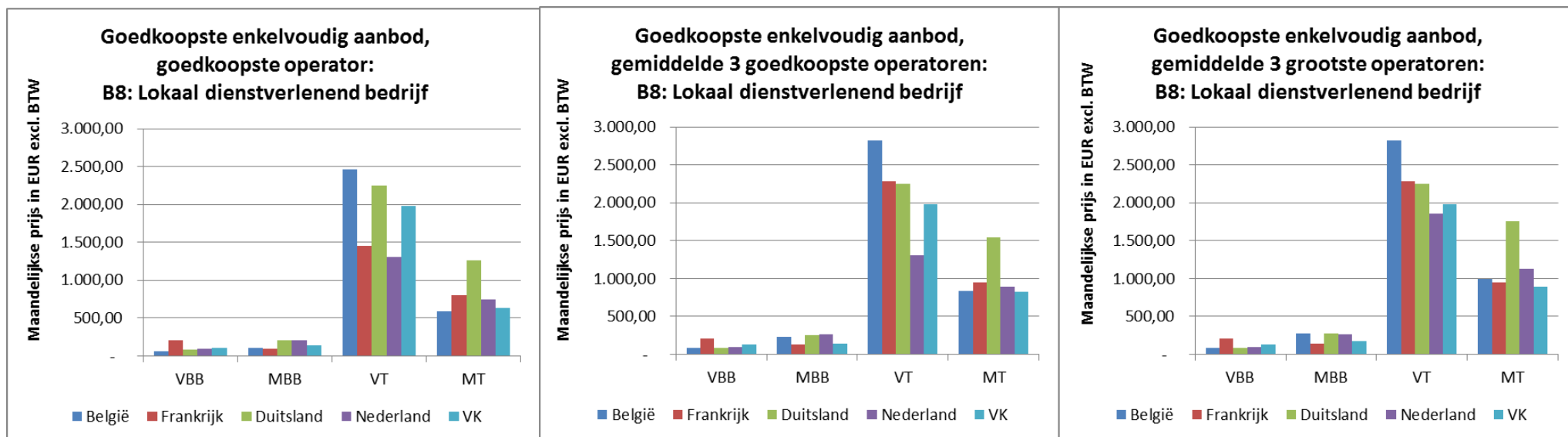
Figuur 84. Resultaten voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Figuur 85. Landenrangschikkingen voor aanbiedingen van enkelvoudige diensten, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf

	Goedkoopste operator	Gem. 3 goedkoopste	Gem. 3 grootste
België	4	4	4
Frankrijk	2	3	3
Duitsland	5	5	5
Nederland	1	1	2
VK	3	2	1

Figuur 86. Goedkoopste aanbiedingen van enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Einde van de bijlagen