



I B P T

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Telecommunicatie door de ogen van de consument

Brussel, 18 oktober 2013 - Het BIPT publiceert de resultaten van de jaarlijkse enquête over hoe gebruikers de Belgische elektronische-communicatiemarkt zien. Deze enquête geeft een beeld van wat de consument wist over de elektronische-communicatiemarkt in het eerste semester van 2013. De resultaten van de enquête geven inzicht in welke telecommunicatiediensten er gebruikt worden, waarom de ene of de andere operator wordt gekozen en geeft ook een indicatie van de tevredenheid over de verstrekte diensten, de redenen waarom van operator wordt veranderd, de reacties in geval van problemen en de kennis en het gebruik van de beschikbaar gestelde informatie.

Het BIPT publiceert voor een tweede maal de resultaten van de jaarlijkse enquête van de UCL over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers. Een eerste enquête werd gehouden in 2012. Deze keer kunnen aldus de constanten of de verschillen worden opgetekend. Er werden 4905 vragenlijsten verstuurd naar consumenten van ouder dan vijftien jaar in de drie gewesten van het land. Dit zijn de voornaamste resultaten:

Hoe kiest de consument een operator?

Volgens de enquête kiest 45% van de consumenten in 2013 een operator hoofdzakelijk om economische redenen: prijs of voordeel van een gebundelde aanbieding; deze cijfers liggen hoger dan in 2012. Slechts 41% van de consumenten heeft verklaard de aanbiedingen van de operatoren te hebben vergeleken wanneer ze de laatste keer van provider zijn veranderd. Deze verhouding is nog kleiner bij oudere personen.

Jeugd en jongvolwassenen lijken veel gevoeliger te zijn voor de invloed van vrienden en familie, hetzij door advies, hetzij door imitatie.

Is de consument tevreden?

Over het algemeen zijn de consumenten redelijk tevreden over de aangeboden telecomdiensten maar minder over de tarieven. In 2013 hebben de consumenten voornamelijk problemen gehad met de internetdiensten thuis en met televisie en deze problemen bestonden voor het grootste deel uit inactieve diensten of langdurige onderbrekingen.

Net zoals in 2012 denken de meeste consumenten niet het goedkoopste aanbod te genieten op de markt en vinden ze het moeilijk om prijzen en diensten te vergelijken. Het is interessant om op te merken dat een minderheid van de respondenten de tariefvergelijker van het BIPT gebruikt (www.bestetarief.be). Deze situatie zou kunnen veranderen want de vergelijker lijkt steeds meer bekendheid te verwerven in 2013 ten opzichte van 2012. Een derde van de

gebruikers van de vergelijker van het BIPT is overigens veranderd van tariefplan of van operator na een vergelijking op de website.

Waarom verandert de consument van operator (of waarom niet)?

Bijna een derde van de personen is van operator veranderd in de loop van de drie voorbije jaren. De jongvolwassenen hebben eerder de neiging om van operator te veranderen dan ouderen. Indien een groot deel van de consumenten niet van tariefplan of operator is veranderd, dan komt dat doordat ze tevreden zijn van hun huidige operator; van diegenen die de voorbije drie jaar zijn veranderd van operator, heeft 73% dat gedaan om te profiteren van een promotie bij een andere operator.

De perceptie van hoe makkelijk het is om van operator te veranderen, verschilt sterk van persoon tot persoon. Er zijn in 2013 meer mensen die het redelijk makkelijk vinden om van operator te veranderen dan in 2012. De complexiteit van de procedure of het geloof dat men van telefoonnummer zal moeten veranderen, vormen ook een rem om te veranderen.

Vindt de consument dat hij goed is ingelicht?

Wat betreft de voorlichting van de consument over de verplichtingen van de operatoren, weet de meerderheid van de consumenten dat de operator hen op de hoogte moet brengen over het voor hen meest voordelige tariefplan maar ze weten vaak niet hoe vaak de operator hen deze informatie moet verstrekken (één keer per jaar). Meer consumenten dan in 2012 erkennen evenwel dat ze van tariefplan zijn veranderd naar aanleiding van de informatie die ze kregen van hun operator.

Slechts weinig consumenten (23%) weten daarentegen waar ze de datum van het einde van hun contract kunnen vinden (op hun factuur).

Wat betreft de keuze van de snelheid voor de internetverbinding stellen de meeste consumenten zich tevreden met wat de operatoren hen aanbieden en slechts weinigen kennen de snelheid die nodig is om diverse soorten van handelingen te stellen.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans
Woordvoerder
Tel. 02 226 87 67

BIPT
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@bipt.be