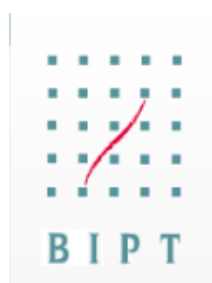


Vergelijkende studie betreffende het prijsniveau van telecomproducten voor zakelijke gebruikers in België, Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk in 2017



Uitgevoerd in juni 2017 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 2017

Disclaimer: Deze prijzenbenchmarkanalyse verschaft een algemeen zicht op de telecommunicatiekosten voor professionele gebruikers in de bestudeerde landen, op basis van een korvenmethode zoals beschreven in dit verslag. Ze focust louter op de kosten van de verscheidene telecommunicatiediensten en houdt geen rekening met aspecten in verband met dienstkwaliteit, bijkomende kenmerken en voorwaardelijke kortingen.

Inhoudsopgave

1	EXECUTIVE SUMMARY	1
2	ACHTERGROND BIJ DE STUDIE	6
3	OVERZICHT VAN DE BENCHMARKINGMETHODE	8
3.1	HET CONCEPT “BEDRIJFSTYPE”	8
3.2	DE KORVEN	10
3.3	DE RATIONELE GEBRUIKER	10
3.4	GEOGRAFISCHE REIKWIJDTE VAN DE STUDIE	11
3.5	KEUZE VAN OPERATOREN	11
3.6	TARIEFDATA	11
3.7	BASIS EN BEPERKINGEN VAN DE STUDIE	12
3.8	ENKELVOUDIGE- EN MULTIPLAYDIENSTEN	12
4	RESULTATEN PER BEDRIJFSTYPE	15
4.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	17
4.1.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	18
4.1.2	LANDENRANGSCHIKKING	19
4.1.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	20
4.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	21
4.2.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	22
4.2.2	LANDENRANGSCHIKKING	23
4.2.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	24
4.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	25
4.3.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	26
4.3.2	LANDENRANGSCHIKKING	27
4.3.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	27
4.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	28
4.4.1	GOEDKOOPSTE AANBOD	29
4.4.2	LANDENRANGSCHIKKING	30
4.4.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	31
4.5	KLEINHANDELSZAAK	33
4.5.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	34
4.5.2	LANDENRANGSCHIKKING	35
4.5.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	35
4.6	GROOTHANDELSZAAK	37
4.6.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	37

4.6.2	LANDENRANGSCHIKKING	39
4.6.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	40
4.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	41
4.7.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	41
4.7.2	LANDENRANGSCHIKKING	43
4.7.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	43
4.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	44
4.8.1	GOEDKOOPSTE AANBOD VAN ENKELVOUDIGE DIENSTEN	45
4.8.2	LANDENRANGSCHIKKING	46
4.8.3	GOEDKOOPSTE ENKELVOUDIGE AANBIEDINGEN, UITGESPLITST PER DIENST	47
5	<u>PRIJSEVOLUTIE SINDS 2016</u>	48
5.1	EENMANSZAAK OP EEN VASTE LOCATIE	49
5.2	THUISWERKENDE PROFESSIONAL	50
5.3	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 1	50
5.4	MOBIELE PROFESSIONAL TYPE 2	51
5.5	KLEINHANDELSZAAK	52
5.6	GROOTHANDELSZAAK	53
5.7	LOKAAL PRODUCTIEBEDRIJF	54
5.8	LOKAAL DIENSTVERLENEND BEDRIJF	55
5.9	SAMENVATTING VAN VERANDERINGEN IN DE TOTALE TELECOMMUNICATIEKOSTEN VOOR BELGISCHE BEDRIJVEN SINDS 2016	55
6	<u>PRIJZEN VAN “PURE BUNDELS”</u>	57
6.1	PURE BUNDELS VAN VAST BREEDBAND EN VASTE TELEFONIE	58
6.2	PURE BUNDELS VAN VAST BREEDBAND, VASTE TELEFONIE EN MOBIELE TELEFONIE	59
7	<u>NIET-PRIJS GERELATEERDE ELEMENTEN</u>	61
7.1	INLEIDING	61
7.2	OVERZICHT VAN NIET-PRIJS GERELATEERDE ELEMENTEN	61
8	<u>BESLUIT</u>	65
A	<u>METHODOLOGIE</u>	72
A1	OVERZICHT	72
A2	HET CONCEPT “BEDRIJFSTYPE”	72
A3	PROFIELEN PER DIENST	74
A4	DE BELGISCHE KORVEN	76

A5	KEUZE VAN DE OPERATOREN	78
A6	VERDERE METHODOLOGISCHE BESCHOUWINGEN	80
A6.1	OPNAME VAN RESIDENTIËLE TARIEVEN	80
A6.2	SIM-ONLY PRIJZEN VS. GESUBSIDIEERDE AANBIEDINGEN	81
A6.3	KORTINGEN EN PROMOTIES	81
A6.4	HARDWARE	81
A6.5	INSTALLATIEKOSTEN	81
A6.6	BUNDELS MET TELEVISIE	81
A6.7	INTERNATIONALE OPROEPEN	81
A6.8	REGIONALE AANBIEDINGEN	82
A6.9	VERSCHILLEN IN DEFINITIES VAN PIEKUREN/DALUREN TUSSEN OPERATOREN	82
A6.10	TARIEFPLANOPTIES	82
A6.11	AFSCHRIJVING EN LOOPTIJD CONTRACT	82
A6.12	LIJNHUUR	82
B:	ADDITIONELE RESULTATEN	84

1 Executive summary

Concept van de studie

Deze benchmarkstudie vergelijkt de prijzen van telecommunicatiediensten in België met deze in zijn buurlanden, namelijk 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.

De doelgroep van de studie is beperkt tot zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen. Enkel tarieven die publiek beschikbaar zijn en vermeld staan op de websites van de operatoren, worden in beschouwing genomen. Aanbiedingen op maat, die gewoonlijk worden voorgesteld aan grotere zakelijke klanten, worden niet in aanmerking genomen. De resultaten zijn gebaseerd op informatie die vergaard werd in februari/maart 2017.

Voor deze studie werden, op basis van informatie verstrekt door Belgische operatoren, gebruikersprofielen bepaald voor bovenvermelde telecommunicatiediensten die typerend zijn voor het Belgisch zakelijk telecommunicatiegebruik. De analyse maakt gebruik van een korvenmethode¹ om de telecommunicatiekosten van acht bedrijfstypes met elkaar te vergelijken. De acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee groepen, in functie van het aantal actieve gebruikers van telecommunicatiediensten. Bedrijfstypes 1 tot 4 zijn bedrijven met maar één gebruiker, terwijl bedrijfstypes 5 tot 8 ondernemingen betreffen met 5 tot 50 gebruikers.

Voor de bedrijfstypes met één gebruiker, wordt rekening gehouden met zowel enkelvoudige als multiplay² diensten. Voor de bedrijfstypes met meerdere gebruikers zijn de resultaten louter gebaseerd op basis van de kosten van enkelvoudige diensten aangezien multiplay voor hen geen relevant aanbod vormt.

¹ Een "korf" is een gebruikspatroon 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 benchmarken voor de OESO.

² Multiplay omvat een bundel van twee of meer communicatiediensten waaraan bijkomende enkelvoudige diensten kunnen worden toegevoegd wanneer de bundel niet de volledige businessbehoeften dekt. Een multiplay resultaat kan aanbiedingen van verschillende operatoren omvatten - bijv. een double play met vast breedband en vaste telefonie aangeboden door operator X, een enkelvoudige dienst voor mobiele spraak verstrekt door operator Y en een enkelvoudige mobiele-breedbanddienst aangeboden door operator Z.

Algemene conclusie over het prijsniveau in België

De telecommunicatiekosten waarmee Belgische bedrijven worden geconfronteerd, variëren van goedkoop tot duur ten opzichte van de buurlanden, naargelang van het bedrijfstype en naargelang we enkel het aanbod van de goedkoopste operator bekijken of het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. Eenmanszaken op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en kleinhandelszaken (bedrijfstype 5), die gekenmerkt worden door een bescheiden gebruik van telecommunicatiediensten, worden in België met relatief hoge kosten geconfronteerd. Bedrijven die intensief gebruikmaken van mobiele diensten zitten qua kosten eerder in de middenmoot. Naarmate het gebruik van vaste telefonie toeneemt, gaat de concurrentiepositie van België erop vooruit. Dit laatste wordt weerspiegeld in de resultaten van de bedrijfstypes met meerdere gebruikers, met uitzondering van de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5).

Voor bedrijven met één gebruiker (bedrijfstypes 1 tot 4) bieden de Belgische operatoren doorgaans scherpe prijzen aan voor enkelvoudige diensten. Voor deze bedrijfstypes is multiplay echter nooit de goedkoopste optie in België. Dit is in tegenstelling tot de buurlanden, waar een combinatie waarin multiplay zit vaak als de goedkoopste aankoopoptie uit de bus komt. Deze studie brengt ook de kosten van twee “pure bundeltypes” in beeld, namelijk een double-playaanbod met vast internet en vaste telefonie en een triple-playaanbod (vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie). Net zoals vorig jaar, positioneert België zich hier als duurste in de landenrangschikking.

Veranderingen sinds 2016 - totale telecommunicatiekosten

Over de acht bedrijfstypes heen, werd een mix van stijgingen en dalingen³ geconstateerd. Voor het resultaatstype “gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, zijn de totale communicatiekosten sinds 2016 enkel gestegen voor de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). De totale kosten voor dat laatste bedrijfstype stegen behoorlijk, terwijl de overige bedrijfstypes met verschillende gebruikers (met een zwaarder gebruik van vaste telefonie) geconfronteerd werden met een aanzienlijke kostenverlaging.

Wanneer enkel de goedkoopste operatoren in beschouwing genomen worden, zijn de veranderingen doorgaans minder uitgesproken. Het verschil in kosten tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, weerspiegelt in welke mate de kosten van de tariefplannen gespreid zijn over de verschillende operatoren heen. Hoe groter het verschil tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste

³ De wijzigingen in het gebruik van mobiele data via telefoon en mobiel breedband tussen 2016 en 2017 werden met terugwerkende kracht toegepast op de korven van 2016 zodat de vergelijking van jaar op jaar betrekking heeft op identieke korven. Voor de resultaten van het VK, die gebaseerd zijn op de omzetting van pond in euro, is de in de studie van 2017 gehanteerde wisselkoers ook met terugwerkende kracht toegepast op de resultaten uit 2016.

operatoren, hoe meer het voor zakelijke gebruikers de moeite loont om de aanbiedingen met elkaar te vergelijken om kostenbesparingen te kunnen realiseren.

Veranderingen sinds 2016 - landenrangschikking

Wat betreft het resultaatstype “gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren”, is de positie van België in de landenrangschikking verbeterd t.o.v. vorig jaar voor zes van de acht bedrijfstypes. De rangschikking van de overige bedrijfstypes bleef ongewijzigd voor de ene en ging erop achteruit voor de andere.

De rangschikking van België is erop voortuitgegaan voor:

- De thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), die dit jaar de derde positie bekleedt i.p.v. de vierde in de vorige editie.
- De bedrijfstypes die gekenmerkt worden door een intensief gebruik van mobiele communicatie, nl. de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3) en mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4) bekleedden in 2016 respectievelijk de vierde en vijfde positie, terwijl zij zich in 2017 lieten kenmerken als gemiddeld.
- Volgende bedrijven met verscheidene gebruikers: de groothandelszaak (bedrijfstype 6), het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7) en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstype 8). In 2017 profileert België zich als goedkoopste, terwijl deze bedrijfstypes in 2016 respectievelijk de tweede, vierde en vierde plaats innamen in de landenrangschikking.

De rangschikking van België blijft gelijk voor:

- De eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), waar België nog steeds als het duurste land uit de vergelijking komt. Voor dit bedrijfstype zijn de kosten betrekkelijk goedkoop voor standalone diensten, maar 3 van de 4 buurlanden bieden een gunstiger kader voor multiplay.

De rangschikking van België is erop achteruitgegaan voor:

- De kleinhandelszaak (bedrijfstype 5), waarvoor de rangschikking van België van de op één na goedkoopste positie gezakt is naar de op één na duurste.

Wanneer we enkel de goedkoopste operatoren beschouwen, is de rangschikking van België erop voortuitgegaan voor vijf van de acht bedrijfstypes (mobiele professional type 1, mobiele professional type 2, de kleinhandelszaak, het lokaal productiebedrijf en het lokaal dienstverlenend bedrijf). De rangschikking is gelijk gebleven voor de thuiswerkende professional en de groothandelszaak, terwijl de positie van de eenmanszaak op een vaste locatie erop achteruit ging.

Veranderingen sinds 2016 - analyse per telecommunicatiedienst

De belangrijkste veranderingen die aan basis liggen van de evolutie sinds vorig jaar, worden hieronder beschreven per telecommunicatiedienst.

- Voor bedrijfstypes met een hoog gebruik van vaste telefonie, is het resultaat voor België aanzienlijk verbeterd, doordat een van de grootste operatoren de prijzen voor vaste telefonie herzien heeft. In de tweede helft van 2016 heeft de operator in kwestie optionele “all-you-can-eat”-bundels geïntroduceerd waarin ook internationale gesprekken vervat zitten. Voor de bedrijven met een zwaar gebruik van vaste telefonie resulteerde dit in een scherpe vermindering van de kosten voor dit product en dus ook van de totale kosten. Daartegenover staat dat de prijzen en kosten voor een licht tot middelmatig gebruik van vaste telefonie doorgaans stabiel zijn.

De positie van Nederland is aanzienlijk verslechterd doordat een van de grootste operatoren niet langer zakelijke “all-you-can-eat”-opties voor vaste telefonie op zijn website promoot. Het resultaat voor deze operator is nu gebaseerd op een “pay-as-you-use”-prijzetting, wat leidt tot aanzienlijk hogere kosten - vooral bij hoog gebruik - in vergelijking met vorig jaar. Zelfs indien deze opties nog steeds beschikbaar zouden zijn voor zakelijke klanten, kunnen ze niet in rekening worden gebracht aangezien ze niet gepubliceerd worden.

- De prijzen voor vast breedband zijn door de band niet erg veranderd. Er zijn kleine stijgingen geweest in België, maar dat geldt ook voor andere landen (vooral het Verenigd Koninkrijk). Uitzondering hierop is Frankrijk, waar de invoering van een zeer laaggeprijsde (particuliere) breedbandbundel van een operator geleid heeft tot een tamelijk sterke vermindering van de kosten voor Frankrijk voor verscheidene van de bedrijven met maar één gebruiker.

Wanneer men kijkt naar de bedrijfstypes met meerdere gebruikers, voor welke enkel zakelijke tariefplannen in aanmerking zijn genomen, staat België (nog steeds) op de op een na laatste plaats in de rangschikking. Zakelijke breedbandtariefplannen zijn het duurst in Frankrijk.

- De totale kosten voor mobiele telefonie (inclusief kosten voor dataverkeer op smartphones) zijn in België gedaald. Dit is voornamelijk te wijten aan de verhoging van de toegestane data volumes. Deze veranderingen gingen doorgaans niet gepaard met (significante) prijsverhogingen, resulterend in een daadwerkelijke vermindering van de kosten aangezien aan de behoeften van de gebruiker kan worden voldaan door middel van een goedkopere mobiele telefonie bundel in vergelijking met het jaar ervoor.

In vergelijking met 2016 sluit het mobiele aanbod nu beter aan bij het huidige (toegenomen) dataverbruik en dat is de voornaamste reden voor de verbeterde positie van België wat dit product betreft. Dit heeft een impact op de resultaten van alle bedrijfstypes, maar is het meest zichtbaar in de positie van België voor bedrijfstype 3 en in het bijzonder bedrijfstype 4.

- In de prijzen voor mobiel breedband (tablets en dongles) zijn er vrij grote prijsverminderingen geweest in België en hoewel mobiel internet voor de meeste bedrijven slechts een betrekkelijk klein aandeel vormt in de totale kosten, hebben deze verminderingen bijgedragen tot een vermindering van de totale kosten.

Kwalitatieve elementen

Op het vlak van niet-prijs gerelateerde elementen, zijn de veranderingen sinds 2016 beperkt geweest. De elementen die het meest ingrijpend zijn veranderd zijn de geadverteerde downloadsnelheden voor vast internet: bepaalde operatoren hebben producten met lagere snelheden uit hun aanbod geschrapt en de maximumsnelheden van bestaande producten verhoogd.

Kwalitatieve elementen, zoals de beschikbaarheid en de prestaties van de vaste en mobiele netwerken, worden niet geanalyseerd in het kader van deze studie. Met betrekking tot de "snelheid aangeboden via vaste netwerken" is het belangrijk om op te merken dat diensten met hogere geadverteerde snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in elk land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) wijdverspreid in vergelijking met andere landen.

De bevindingen in het kader van deze studie zijn louter gebaseerd op prijs gerelateerde elementen en houden geen rekening met de verschillen die tussen de studielanden kunnen bestaan op kwalitatief vlak. Aangezien elke gebruiker een ander belang zal hechten aan niet-prijs gerelateerde elementen is het in ieder geval moeilijk om deze te kwantificeren en op een zinvolle manier in de benchmark op te nemen.

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.

Naar aanleiding van de publicatie van het verslag in 2014, werd de studie herhaald in 2015, in 2016 en opnieuw in 2017 om zowel de beoordeling van de huidige prijzen mogelijk te maken alsook om te bekijken hoe de prijzen zijn geëvolueerd. Voor elke update van de studie werd dezelfde reeks van landen beschouwd. Deze studie werd, net zoals in 2014, uitgevoerd door de Teligen- afdeling van Strategy Analytics Ltd. (Verenigd Koninkrijk). Ze rapporteert over de prijzen en de prijsevolutie van dergelijke diensten voor professionals en kleine en middelgrote ondernemingen in België in vergelijking met Frankrijk, Duitsland, Nederland en het Verenigd Koninkrijk ("de studielanden").

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.

De reikwijdte van de studie, is wat de doelgroep betreft, beperkt tot zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen. 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 benchmarkingmethode

Dit deel geeft een kort overzicht van de methode die werd gebruikt voor de benchmarking. Bijkomende uitleg over de methode kan worden gevonden in de bijlage bij dit verslag.

3.1 Het concept “bedrijfstype”

Een belangrijk deel van de methodologie berust op het concept van het ‘bedrijfstype’, 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: Vereisten inzake communicatiediensten voor de geïdentificeerde bedrijfstypes

	VBB	MBB	VT nat	VT int	MT nat	MT int	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste lokatie	Laag		Laag lok		Laag	Laag	Laag	Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Laag	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog nat	Hoog	Laag	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Laag	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 mobiele-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.

x3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen.

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.

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 televisie, ook voor zakelijke gebruikers. In zulke gevallen wordt het tariefplan toch opgenomen als een geldige multiplayaanbieding 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).

Wijzigingen sinds 2016

Terwijl er geen veranderingen hebben plaatsgevonden in de basisstructuur van de bedrijfstypes sinds 2016, is er een herziening (verhoging) geweest van de niveaus van mobiel breedband gebruikt door de verschillende bedrijfstypes, op basis van feedback vanwege de Belgische operatoren. Dit aangezien de dataniveaus van 2016 als te laag werden beschouwd voor 2017. De stijging voor mobiel breedband is van toepassing op zowel mobiele data op een mobiele handset als mobiel breedband via een dongle, laptop of tablet. De toename is belangrijk aangezien ze het veranderende gebruik van mobiele data weerspiegelt en een meer accuraat beeld geeft van de huidige gebruiksniveaus.

Om ervoor te zorgen dat de tijdreeksen van 2016 en 2017 consistent zijn, werden deze wijzigingen met terugwerkende kracht toegepast op de korven en het systeem van 2016. De retroactieve toepassing van deze toename betekent dat het niet mogelijk is om de in dit verslag weergegeven resultaten voor 2016 rechtstreeks te vergelijken met degene die vorig jaar werden voorgelegd.

De wijzigingen in mobiel breedband worden hieronder weergegeven.

Mobiel breedband	2016/maand	2017/maand
Laag	0.3 GB	0.4 GB
Medium	1.6 GB	1.8 GB
Hoog	4 GB	4.7 GB

Mobiele telefonie - mobiele data	2016/maand	2017/maand
Laag	0.2 GB	0.2 GB
Medium	0.8 GB	1 GB
Hoog	2.5 GB	3 GB

De toename voor mobiel breedband en mobiele data via mobiele telefoon heeft een zekere impact gehad op de kosten als resultaat van de typische datalimieten voor deze tarieven. Voor bijvoorbeeld mobiel breedband met hoog gebruik, dat voordien was vastgesteld op 4 GB, zou daar doorgaans aan zijn voldaan met ofwel een 4 GB-tarief of een tarief met een lagere limiet (bijv. 2 GB), plus 1 GB van optiepakketten. Op basis van de manier waarop de meeste tarieven zijn gestructureerd, zou de verhoging naar 4,7 GB ofwel een optie van 1 GB extra vereisen, ofwel een incrementele toeslag voor overmatig gebruik.

Hierdoor zullen de kosten in alle landen stijgen maar de grootste impact zal gevoeld worden in die landen waar mobiel breedband en/of mobiele data via telefoon duurder zijn, of de limieten lager liggen.

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 2017. Het systeem omvat meer dan 3.100 tarieven voor enkelvoudige diensten en tariefcombinaties en meer dan 3.600 combinaties van multiplaydiensten in de vijf landen.

De mobiele operatoren zijn verantwoordelijk voor veruit het grootste deel van de tariefplannen en opties, wat de concurrentiekracht van die markt weerspiegelt alsook de complexiteit van de dienstencombinatie. Tariefplannen voor mobiele telefonie omvatten soms een reeks uiteenlopende optiepakketten voor sms'en en/of data, met automatische selectie van het meest relevante pakket naargelang van het gebruik van de korf.

De resultaten van de benchmark zijn gebaseerd op tariefplaninformatie van aanbiedingen die beschikbaar waren op het ogenblik dat deze informatie werd ingezameld. Er werd grote zorg besteed aan het garanderen van de meest volledige set van data mogelijk. De verzamelde tarieven worden uitgedrukt in de nationale eenheden van de respectieve landen. Alle studielanden behalve het Verenigd Koninkrijk gebruiken de euro. Alle resultaten van het Verenigd Koninkrijk werden omgezet van GBP naar EUR. Een wisselkoers van: $\text{£ } 1 = \text{€ } 1.17$ werd gebruikt en is afkomstig van de Oanda-webdienst op 17 maart 2017.⁴

Hoewel vaak gebruikt in internationale benchmarkingstudies was er geen omrekening van wisselkoersen op basis van koopkrachtpariteiten (KPP's) in dit verslag. Deze omrekening is eerder typisch voor benchmarking gericht op consumenten en werd daarom niet als relevant beschouwd voor deze specifieke studie.

3.7 Basis en beperkingen van de studie

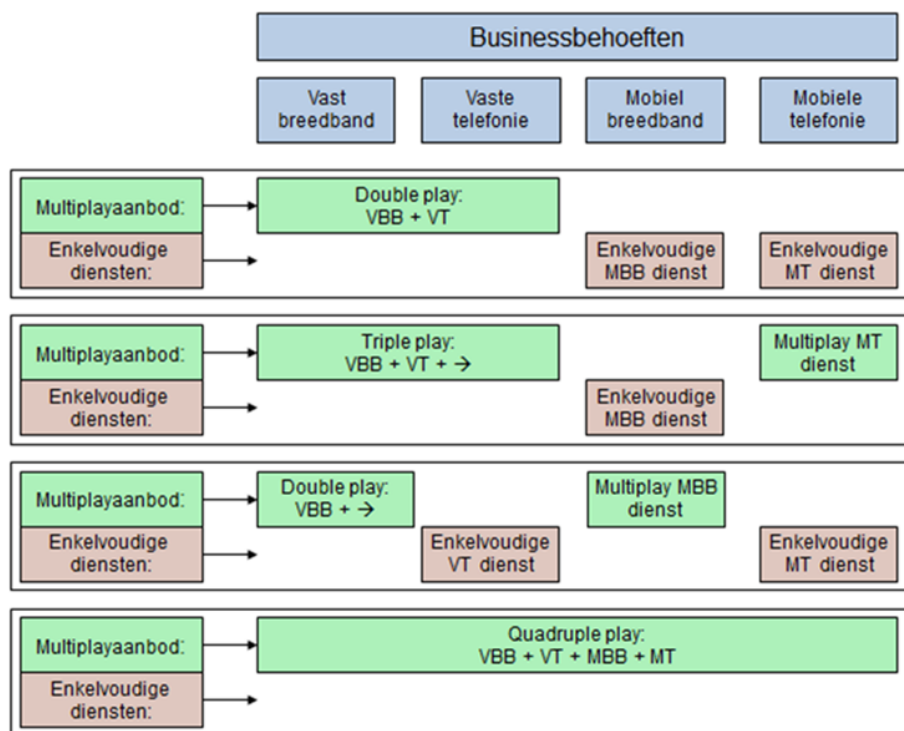
Deze studie focust op een vergelijking van telecommunicatiekosten waarmee Belgische bedrijven worden geconfronteerd in vergelijking met gelijkaardige bedrijven in de vier andere studielanden. Zij houdt geen rekening met niet-prijsgerelateerde elementen zoals gegarandeerde hersteltijden. Het is immers 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-prijsgerelateerde 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.

⁴ Sinds de laatste studie is de wisselkoers euro-GBP veranderd (van 1,27 naar 1,17). Hoewel dat geen invloed heeft op de tijdreeksen in dit verslag (aangezien de wisselkoers voor 2017 ook werd toegepast op 2016) zal het lijken alsof de resultaten voor het VK ongeveer 7% zijn gedaald door de verandering in wisselkoers wanneer we het 2017-verslag vergelijken met dat van 2016 (naast eventuele wijzigingen in de werkelijke kosten).

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).⁵



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.

⁵ De verschillende diensten worden beschreven in deel 2

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.

De analyse beschouwt de volgende sets van resultaten voor elk van de businesskorven;

- 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.

Wanneer er een groot verschil is tussen het goedkoopste aanbod en het gemiddelde van de drie goedkoopste, 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 multiplayresultaten 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.

Grafische resultaten voor een volledige reeks van resultaatstypes zoals hieronder opgelijst, kunnen worden gevonden in de bijlage bij dit verslag. Resultaten worden weergegeven voor elk bedrijfstype waar relevant.

- Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Goedkoopste multiplayaanbod
- Gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, goedkoopste multiplayaanbod
- Gewogen gemiddelde van de 3 grootste operatoren, goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten
- Gewogen gemiddelde van 3 de grootste operatoren, goedkoopste multiplayaanbod

4.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

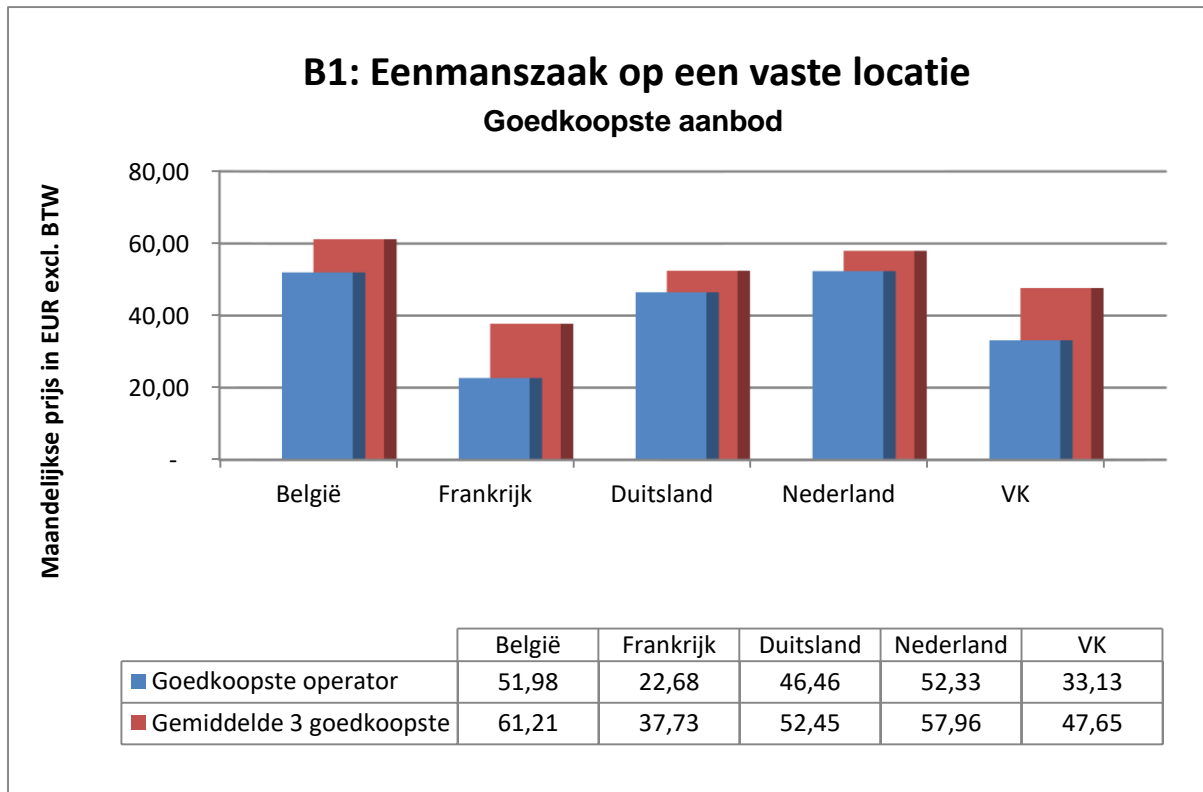
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk vanuit één vaste locatie werkt, bv. een slager of een kapperszaak. Een dergelijk bedrijf gebruikt niet veel telecommunicatiediensten. Het zal enkel behoefte hebben aan vast breedband om algemene zoekopdrachten te ondersteunen en eventueel voor 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		
	Gebruiksniveau	Waarde		Bijkomende info		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimale snelheid	10	Mbps
Mobiel breedband		0	GB/maand	Minimale snelheid	0	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Laag lok	40	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	180	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Laag	0,2	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 multiplay.

Figuur 2: 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 3: Resultaten per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	51,98	68,02	51,98	61,21	71,08	61,21
Frankrijk	57,56	22,68	22,68	68,66	37,73	37,73
Duitsland	64,60	46,46	46,46	66,03	52,45	52,45
Nederland	52,33	52,84	52,33	76,06	57,96	57,96
VK	54,73	33,13	33,13	67,26	47,65	47,65

Wanneer we enkel naar het aanbod van de goedkoopste operator kijken, zijn de kosten van diensten die afzonderlijk worden gekocht het laagst voor een eenmanszaak op een vaste locatie in België, in vergelijking met de andere bestudeerde landen. Wanneer echter multiplay erbij wordt genomen, valt België terug in de rangschikking; multiplayaanbiedingen voor dit bedrijf zijn het duurst. Met uitzondering van België en Nederland levert multiplay in alle landen tamelijk grote besparingen op. Voor dit gebruikspatroon kunnen Franse bedrijven in het bijzonder aanzienlijk besparen met multiplay - bijna € 35, gelijk aan een besparing van 60% ten opzichte van apart gekochte diensten. In tegenstelling daarmee vormen multiplaydiensten in België de duurste optie; multiplay is daar € 16 duurder in vergelijking met de aankoop van aparte diensten. Hoewel een enkelvoudige dienst de goedkoopste manier is om diensten te kopen in Nederland, is er bijna geen kostenverschil tussen de twee aankoopties.

Wanneer rekening wordt gehouden met het gewogen gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren (goedkoopste aanbod) is België het duurste land van de bestudeerde landen maar het ligt redelijk dicht bij Nederland, het tweede duurste land. Wanneer bedrijven diensten afzonderlijk aankopen, is België opnieuw het goedkoopste van de bestudeerde landen; die positie is echter tegenovergesteld wanneer we multiplayaanbiedingen beschouwen. Het resultaat voor multiplay voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren in België is € 10 duurder dan wanneer de diensten afzonderlijk worden gekocht. Voor dit resultaatstype is België het enige land waar de aankoop van enkelvoudige diensten de goedkoopste optie is.

De variatie tussen het goedkoopste aanbod en het gemiddelde van de drie goedkoopste schommelt tussen iets minder dan € 6 in Nederland en Duitsland en iets meer dan € 15 in Frankrijk. Het goedkoopste aanbod in Frankrijk is een bijzonder laaggeprijsde bundel die veel goedkoper is dan andere gebundelde aanbiedingen, en die tevens de waarde voor het gemiddelde van de drie goedkoopste aanbiedingen laag houdt. Met uitzondering van België is multiplay een goede keuze. Zoals vorig jaar zijn de multiplayaanbiedingen in België voor een lager gebruik minder scherp geprijsd en zijn opties met enkelvoudige diensten voor beide resultaatstypes de goedkoopste manier voor dit bedrijf om aan zijn communicatiebehoeften te voldoen.

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 4: Landenrangschikking per resultaatstype, eenmanszaak op een vaste locatie

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

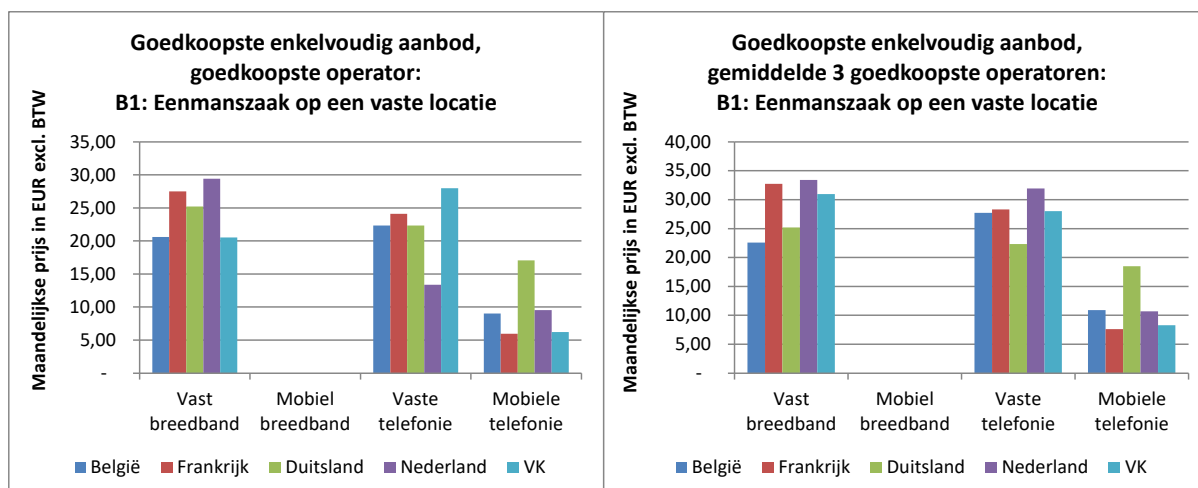
Het goedkoopste aanbod is de meest nuttige rangschikking om te beschouwen vanuit het oogpunt van een klant, aangezien dit de goedkoopste manier bekijkt voor een bedrijf om diensten te kopen, los van het feit of ze afzonderlijk of als een bundel worden gekocht. Voor de eenmanszaken op een vaste locatie komt België op een algemene vierde plaats voor het goedkoopste aanbod, en op de vijfde plaats (duurste) voor het gemiddelde van de drie goedkoopste aanbiedingen. Het goedkoopste land in het algemeen is Frankrijk.

4.1.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

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

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Door de manier waarop de prijzen worden gezet voor multiplayaanbiedingen kan deze analyse alleen worden gegeven voor enkelvoudige aanbiedingen en kan het zijn dat het algemene resultaat niet rechtstreeks overeenstemt met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 5: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst volgens dienst, eenmanszaak op een vaste locatie



De kosten voor de eenmanszaak op een vaste locatie worden gedomineerd door vast breedband en vaste telefonie, die tot 90% van de globale kosten kunnen behelzen, afhankelijk van het land en het resultaatstype.

Hoewel dit bedrijfstype wordt gekenmerkt door een relatief laag gebruik van communicatiediensten, brengen de twee dominante diensten relatief hoge terugkerende kosten met zich mee. De kosten voor België zijn doorgaans gunstig voor deze twee diensten op dit gebruiksniveau, wanneer de goedkoopste aanbiedingen worden beschouwd.

België is het goedkoopste land voor breedband, gebaseerd op het gemiddelde van de 3 goedkoopste aanbiedingen, en minder dan € 1 duurder dan het Verenigd Koninkrijk voor breedband, voor het Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten.

4.2 Thuiswerkende professional

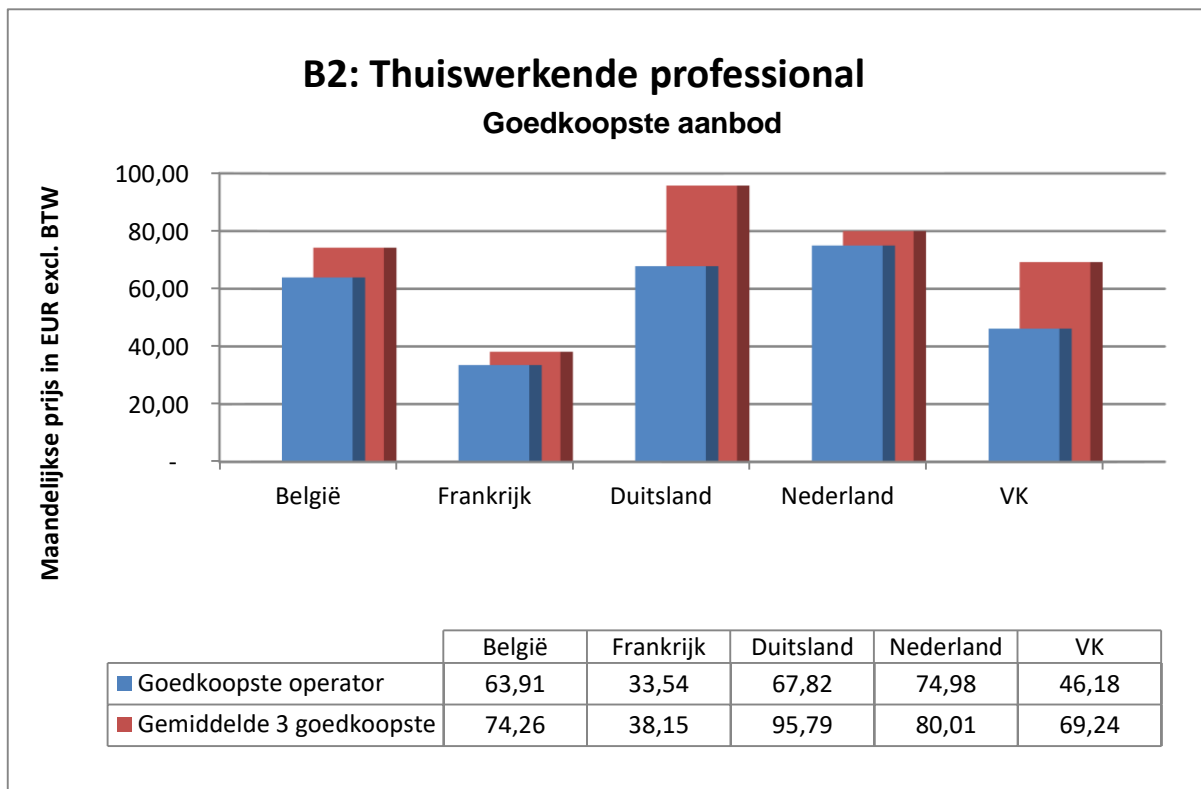
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk van thuis uit werkt, bv. een consultant. De thuiswerkende professional gebruikt veel meer communicatiediensten dan de eenmanszaak op een vaste locatie. Een groot deel van zijn/haar tijd wordt gespenseerd aan uitgaande en inkomende communicatie. 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		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimale snelheid	15	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,8	GB/maand	Minimale snelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Medium nat	109	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Medium	11	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	39	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	1	GB/maand			

4.2.1 Goedkoopste aanbod

Het resultaat van de korberekening 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 6: Goedkoopste aanbod, thuiswerkende professional



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 7: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, thuiswerkende professional

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	63,91	76,01	63,91	74,26	86,33	74,26
Frankrijk	78,85	33,54	33,54	98,87	38,15	38,15
Duitsland	98,26	67,82	67,82	102,92	95,79	95,79
Nederland	83,08	74,98	74,98	121,64	80,01	80,01
VK	79,61	46,18	46,18	95,49	69,24	69,24

Voor de thuiswerkende professional, op basis van het goedkoopste aanbod, heeft Frankrijk, veruit, de meest concurrerende prijzen. Het Verenigd Koninkrijk, dat het tweede goedkoopste is, is meer dan € 12 duurder terwijl de resterende landen tussen € 30 en € 42 variëren. Deze gebruiker spaart met multiplay doorgaans aanzienlijke kosten uit - tot 60% afhankelijk van het land, met uitzondering van België, waar de berekening voor multiplay 19% duurder uitvalt dan voor enkelvoudige diensten. Zoals bij de eenmanszaak op een vaste locatie, wordt de lage kostprijs in Frankrijk opnieuw aangestuurd door de bijzonder goedkope breedbandbundel.

Wanneer we het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren nemen, zijn de voordelen van multiplay nog altijd evident. Frankrijk heeft bijzonder aantrekkelijke multiplayaanbiedingen wat het tot het goedkoopste land maakt voor dit resultaatstype. Verschillende Franse operatoren hebben soortgelijk geprijsde, sterk concurrerende multiplayaanbiedingen, waarbij zowel het goedkoopste aanbod als het op één na goedkoopste aanbod bijzonder laag geprijsd zijn. Voor de andere landen, waaronder België, is er echter vaak een groot kostenverschil 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 8: Landenrangschikking per resultaatstype, thuiswerkende professional

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

België situeert zich op de derde plaats zowel voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren als voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.

België scoort een stuk beter voor dit bedrijfstype wanneer alleen de enkelvoudige diensten worden beschouwd, zowel voor de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. België is het goedkoopste van de bestudeerde landen voor beide resultaatstypes.

Wanneer we naar multiplayaanbiedingen kijken, valt België echter terug naar de derde plaats. De Belgische multiplayaanbiedingen die aan de basis liggen van de multiplayresultaten bestaan uit quadruple-playaanbiedingen (met daarin vaste en mobiel breedband, en vaste en mobiele telefonie), alsook uit double-playaanbiedingen, met daarin vast breedband en vaste telefonie, die doorgaans erg duur zijn.

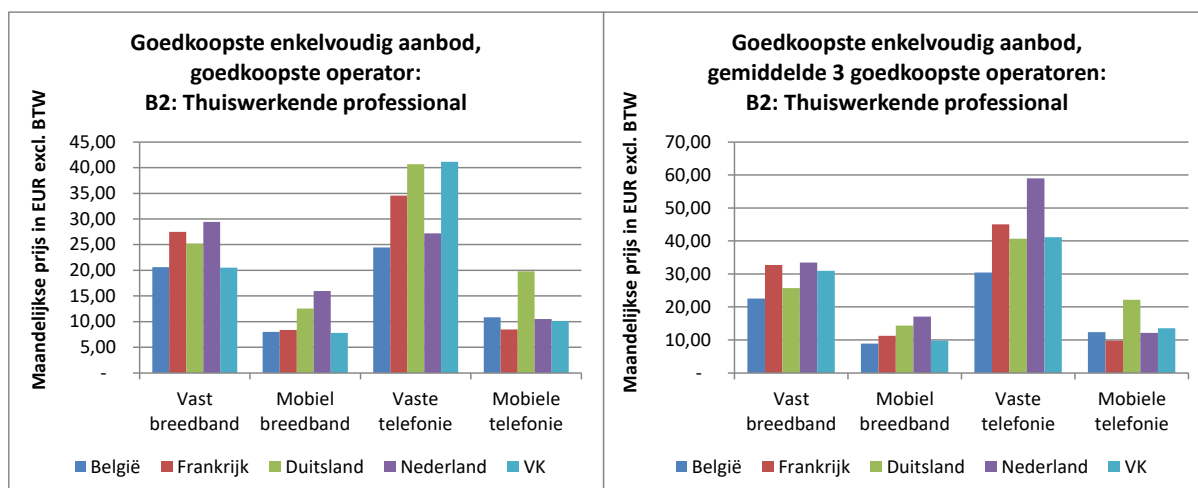
Frankrijk is in het algemeen het goedkoopst voor beide resultaatstypes. Voor het algemeen goedkoopste aanbod is Nederland het duurst, terwijl dat Duitsland is voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste.

4.2.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

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

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Door de manier waarop de prijzen worden gezet voor multiplayaanbiedingen kan deze analyse alleen worden gegeven voor enkelvoudige aanbiedingen en kan het zijn dat het algemene resultaat niet rechtstreeks overeenstemt met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 9: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, thuiswerkende professional



Voor de thuiswerkende professional vormt vaste telefonie een beduidend deel van de kosten. Vaste telefonie voor dit bedrijfstype is meestal gericht op lokale/nationale oproepen, die goed zijn voor twee derden van de algemene oproepen, terwijl oproepen naar mobiele toestellen goed zijn voor bijna een vierde van de oproepen. Bij het Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten zijn de kosten voor vaste telefonie in België het goedkoopst onder de bestudeerde landen, terwijl voor de andere diensten de Belgische prijzen ofwel het op een na goedkoopst zijn of minder dan € 1 duurder zijn dan de op een na goedkoopste dienst. De lage kostprijs over alle resultaten van diensten in België zijn daarbij in het algemeen het goedkoopst voor enkelvoudige diensten (goedkoopste enkelvoudig aanbod).

Wanneer we kijken naar het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België het goedkoopst voor twee van de vier diensten - vast breedband en vaste telefonie - en ligt het op enkele euro van de goedkoopste, voor de mobiele diensten, wat van België het algemeen goedkoopste land maakt op basis van de totale kosten.

4.3 Mobiele professional type 1

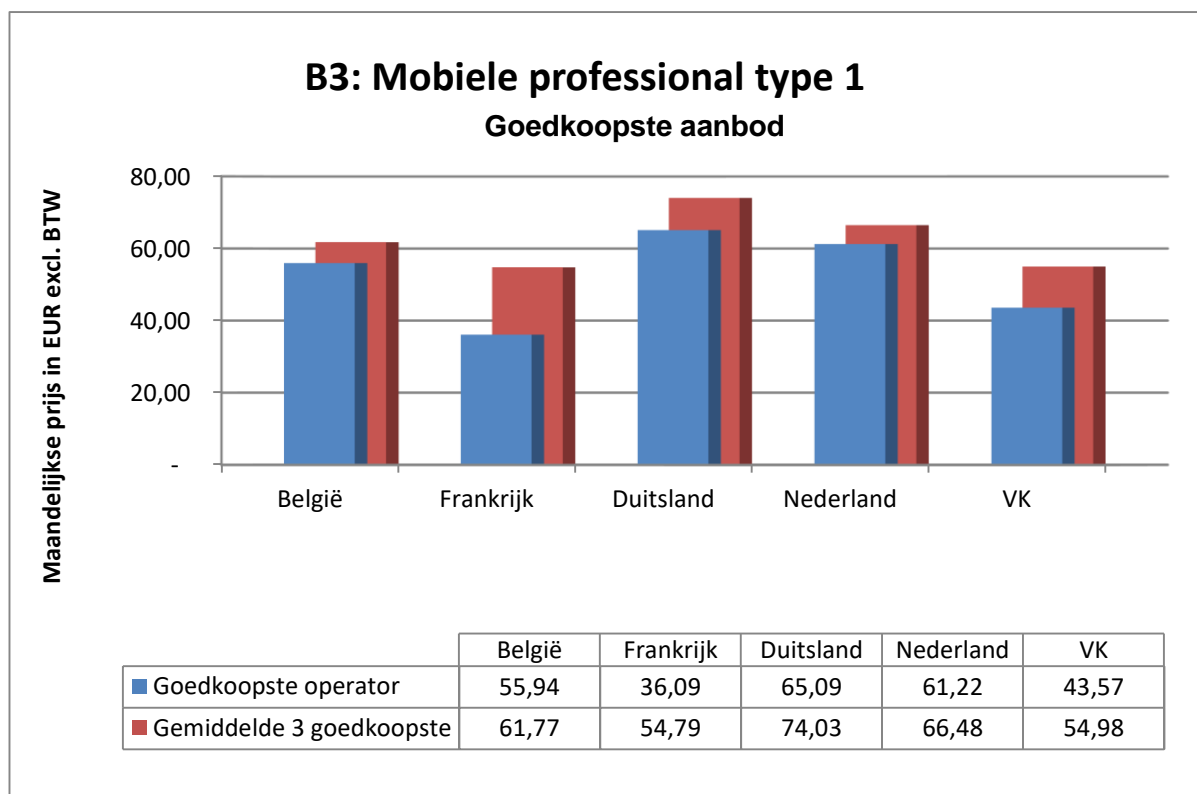
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een loodgieter of een aannemer. De communicatiebehoefte voor dit bedrijfstype zijn meer gericht op mobiele diensten, wat de nood aan 'on-the-move' communicatie weerspiegelt. Al bij al blijft het gebruik van mobiele 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 opzoeken 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		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimale snelheid	10	Mbps
Mobiel breedband	Hoog	4,7	GB/maand	Minimale snelheid	6	Mbps
Vaste telefonie, nationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	98	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	1	GB/maand			

4.3.1 Goedkoopste aanbod

De resultaten voor de berekening van de korf “mobiele professional type 1” op basis van de goedkoopste aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder, rekening houdend met het goedkoopste van de aanbiedingen voor enkelvoudige diensten of multiplay.

Figuur 10: Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 1



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 11: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, mobiele professional type 1

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	55,94	90,66	55,94	61,77	93,70	61,77
Frankrijk	51,04	36,09	36,09	62,15	54,79	54,79
Duitsland	69,29	65,09	65,09	74,03	76,09	74,03
Nederland	61,22	61,22	61,22	73,18	66,48	66,48
VK	43,57	45,86	43,57	56,43	54,98	54,98

Voor de mobiele professionals type 1 kan multiplay wel degelijk kostenvoordelen met zich meebrengen tegenover de aankoop van enkelvoudige diensten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Hierop zijn er enkele uitzonderingen, met name voor het Verenigd Koninkrijk (goedkoopste aanbod) en Duitsland (gemiddelde van drie goedkoopste), hoewel het kostenverschil tussen enkelvoudige dienst en multiplay voor deze twee voorbeelden slechts enkele euro bedraagt. Voor België is multiplay de duurdere optie, ongeacht het resultaatstype, en in niet geringe mate.

Op het eerste gezicht lijken deze resultaten contra-intuïtief aangezien multiplaybundels doorgaans niet werden geoptimaliseerd voor mobiel gebruik maar integendeel focussen op vaste diensten, typisch vast breedband en vaste telefonie (en, voor consumenten, televisiediensten). Er is echter een voortdurende verschuiving waarbij mobiel steeds vaker deel uitmaakt van bundels, om klanten een meer volledige reeks diensten te bieden.

De mobiele professional type 1 betaalt op basis van het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren net iets minder dan € 20 per maand meer in België dan in het goedkoopste land, Frankrijk, en ongeveer € 9 minder dan in het duurste land, Duitsland.

Rekening houdend met het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is de kloof tussen België en het goedkoopste land, alweer Frankrijk, veel kleiner - net iets minder dan € 7, terwijl die net iets meer € 12 goedkoper is dan het duurste land, Duitsland.

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 12: Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 1

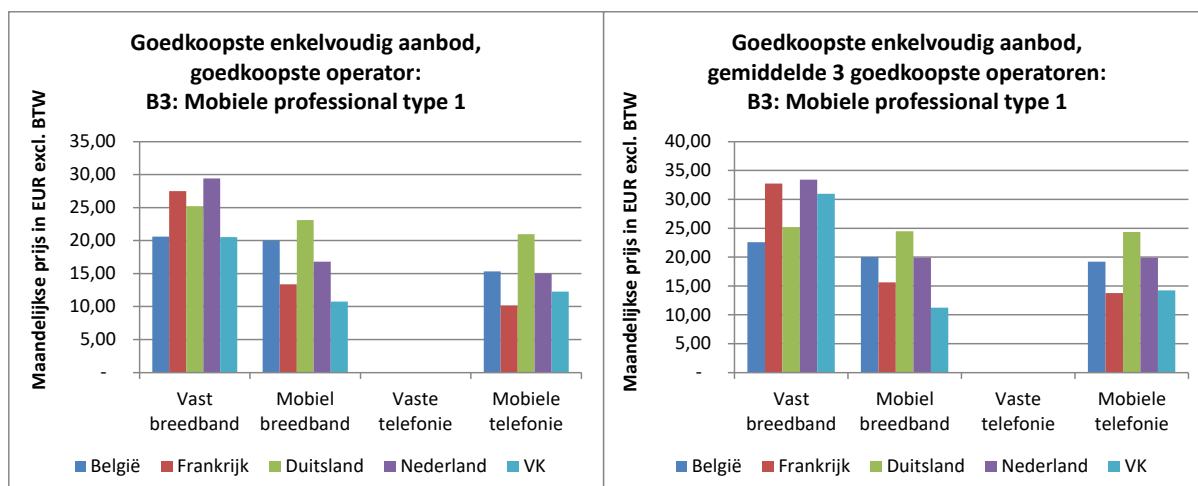
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	3	5	3	2	5	3
Frankrijk	2	1	1	3	1	1
Duitsland	5	4	5	5	4	5
Nederland	4	3	4	4	3	4
VK	1	2	2	1	2	2

Terwijl multiplayaanbiedingen in België geen kostenbesparing opleveren, zijn de kosten voor enkelvoudige diensten voor dit bedrijf concurrerend (in het bijzonder vergeleken met vorig jaar), wat resulteert in een gemiddelde algemene positie voor België voor beide resultaatstypes. Frankrijk heeft de goedkoopste markt voor dit bedrijfstype en Duitsland de duurste.

4.3.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de mobiele professional type 1 voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige aanbiedingen. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Door de manier waarop de prijzen worden gezet voor multiplayaanbiedingen kan deze analyse alleen worden gegeven voor enkelvoudige aanbiedingen en kan het zijn dat het algemene resultaat niet rechtstreeks overeenstemt met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 13: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 1



Hoewel dit bedrijfstype voornamelijk mobiel gebruikt, gaat er een relatief groot aandeel van de kosten naar vast breedband - tussen ongeveer een derde en de helft afhankelijk van het land en het resultaatstype. Mobiele telefonie is goed voor tussen 20 à 33% en mobiel breedband tussen 20 à 36%.

Wat het Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten betreft, verschilt de kostprijs voor vast breedband in België enkele eurocenten met het goedkoopste land, het Verenigd Koninkrijk. Mobiel breedband kost in België bijna twee keer zoveel als een dergelijke dienst in het goedkoopste land, het Verenigd Koninkrijk. Voor mobiele telefonie daarentegen is België iets meer dan € 5 euro duurder dan Frankrijk, het goedkoopste land.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België het goedkoopst wat vast breedband betreft. De kosten voor de overige landen liggen een stuk hoger (Duitsland, het op een na goedkoopste land is iets minder dan € 3 duurder). De kloof tussen België en het goedkoopste land, het Verenigd Koninkrijk, voor mobiel breedband is net minder dan € 9, terwijl het verschil voor mobiele telefonie tussen België en het goedkoopste land, Frankrijk, iets meer bedraagt dan € 5.

4.4 Mobiele professional type 2

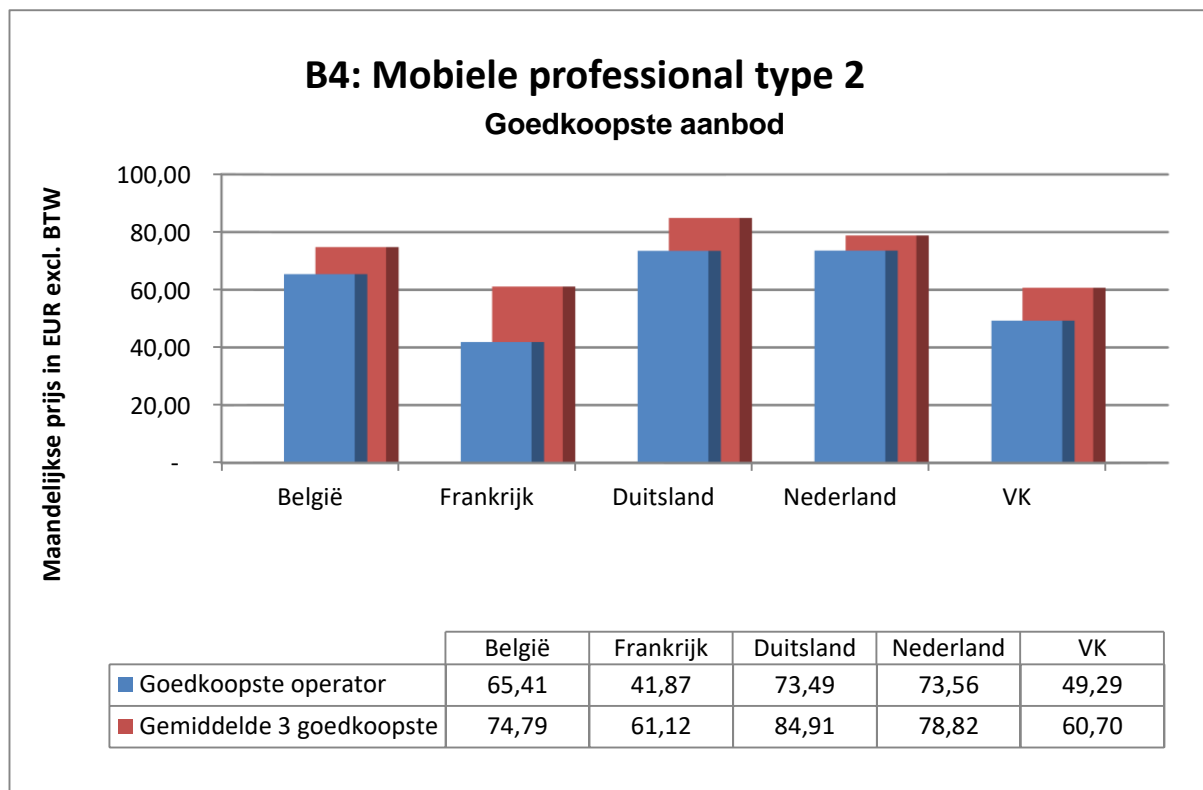
Dit bedrijfstype betreft een professional die voornamelijk op verplaatsing werkt, bv. een vertegenwoordiger. De communicatiebehoefte voor dit bedrijfstype zijn behoorlijk intensief, aangezien een vertegenwoordiger vaak moet communiceren met de klanten en het hoofdkantoor. De behoeften aan mobiel breedband 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		
Vast breedband	Laag	50	GB/maand	Minimale snelheid	10	Mbps
Mobiel breedband	Hoog	4,7	GB/maand	Minimale snelheid	6	Mbps
Vaste telefonie, nationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Vaste telefonie, internationaal		0	Oproepen/maand	Duur oproepen	0	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Hoog	245	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	150	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	3	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 14: Goedkoopste aanbod, mobiele professional type 2



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 15: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, mobiele professional type 2

	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	65,41	98,12	65,41	74,79	102,10	74,79
Frankrijk	56,82	41,87	41,87	66,02	61,12	61,12
Duitsland	77,69	73,49	73,49	85,81	84,91	84,91
Nederland	73,56	73,56	73,56	90,22	78,82	78,82
VK	49,29	51,57	49,29	63,45	60,70	60,70

Voor de goedkoopste operator is er een gelijke verdeling tussen enkelvoudige diensten of multiplay als goedkoopste optie (in Nederland is er geen kostenverschil). In het geval enkelvoudige diensten het goedkoopst zijn, variëren de besparingen van zeer klein (bijv. € 2 voor het Verenigd Koninkrijk) tot zeer aanzienlijk (bijv. € 33 voor België). De multiplayaanbiedingen van Belgische operatoren zijn doorgaans te sterk gespecificeerd om voor deze mobiele gebruiker een interessante optie te vormen.

Het goedkoopste aanbod voor Frankrijk is opnieuw gebaseerd op een bijzonder laaggeprijsd multiplayaanbod, en hier is multiplay 26% goedkoper dan een combinatie van enkelvoudige diensten.

Behalve in België komen voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren multiplayaanbiedingen als goedkoopste aankoopoptie uit de bus; de besparing kan daarbij oplopen tot 13%. In Duitsland is de prijs voor multiplay weliswaar lager, maar vrijwel gelijk aan de aankoop van enkelvoudige diensten. In België is het meer dan € 27 (27%) goedkoper om enkelvoudige diensten te kopen dan een multiplayaanbod.

In tegenstelling tot de vorige jaren - toen de kostprijs van mobiel de kosten voor dit bedrijfstype omhoogduwde - is de algemene prijs voor België niet de laagste maar ook niet de hoogste. België zit nu veel meer in de middenmoot qua kosten voor de mobiele professional type 2, als gevolg van kortingen in mobiele prijzen. Voor het goedkoopste aanbod is ons land meer dan € 23 duurder dan het goedkoopste land, Frankrijk, voor vergelijkbare diensten, terwijl voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste, het net iets meer dan € 14 duurder is dan het goedkoopste land, het Verenigd Koninkrijk.

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 16: Landenrangschikking per resultaatstype, mobiele professional type 2

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

Hoewel België als duurste uit de vergelijking komt voor multiplayaanbiedingen, gelet op het feit dat de bundels ruimschoots meer bieden dan de behoeften van dit bedrijfstype, is de rangschikking heel wat beter wanneer alleen de enkelvoudige diensten worden beschouwd: België staat dan op de 3e plaats voor beide resultaatstypes. Op basis van het algemeen goedkoopste aanbod is België ook derde voor beide resultaatstypes.

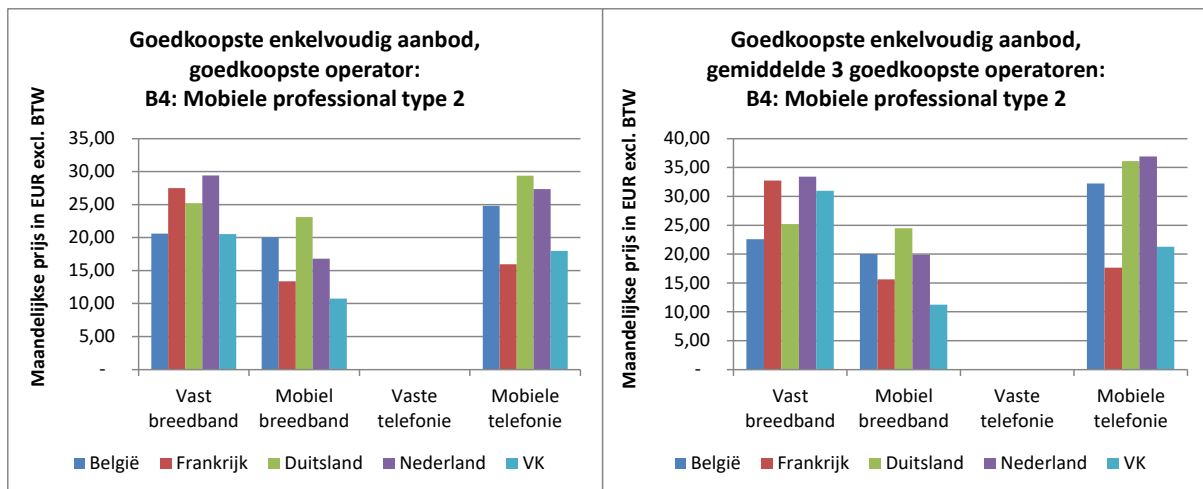
Wanneer enkel de goedkoopste operator wordt beschouwd heeft Frankrijk het goedkoopste aanbod, gevolgd door het Verenigd Koninkrijk op de tweede plaats. Bij het gemiddelde van de 3 goedkoopste zijn de posities van Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk omgekeerd. Allebei deze landen hebben een markt voor mobiele diensten waarop veel concurrentie heerst, waardoor de prijzen de voorbije jaren een neerwaartse druk ondervinden. Nederland is het duurst voor de goedkoopste operator, terwijl Duitsland het duurst is voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste.

4.4.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de mobiele professional type 2 voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige aanbiedingen.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Door de manier waarop de prijzen worden gezet voor multiplayaanbiedingen kan deze analyse alleen worden gegeven voor enkelvoudige aanbiedingen en kan het zijn dat het algemene resultaat niet rechtstreeks overeenstemt met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 17: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, mobiele professional type 2



Voor dit bedrijfstype, dat gekenmerkt wordt door een meer intensief mobiel gebruik, zijn de kosten voor mobiele diensten doorgaans dominanter, waarbij mobiele telefonie goed is voor tussen 28% en 42% van de totale kosten. Hoewel België aanzienlijk duurder is dan Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk is het goedkoper dan zowel Duitsland als Nederland voor mobiele telefonie. De prijzen voor mobiel breedband zijn ietwat competitiever, ook al is België nog altijd niet het duurste land voor deze dienst. Vast breedband is het op een na goedkoopst in België wanneer men enkel de goedkoopste operator beschouwt (en slechts enkele eurocenten verwijderd van het goedkoopste voor vast breedband, het Verenigd Koninkrijk). Qua gemiddelde van de drie goedkoopste heeft België de laagste prijs voor vast breedband.

Mobiele professionals van type 2 genieten in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk van relatief lage prijzen voor mobiele telefonie en mobiel breedband, en hoewel vast breedband op deze markten niet de goedkoopste dienst is, maakt het hoge aandeel van mobiel dat ze in zijn geheel de goedkoopste landen zijn. Gebruikers in Duitsland en Nederland moeten meer betalen, in het bijzonder voor alle mobiele diensten.

4.5 Kleinhandelszaak

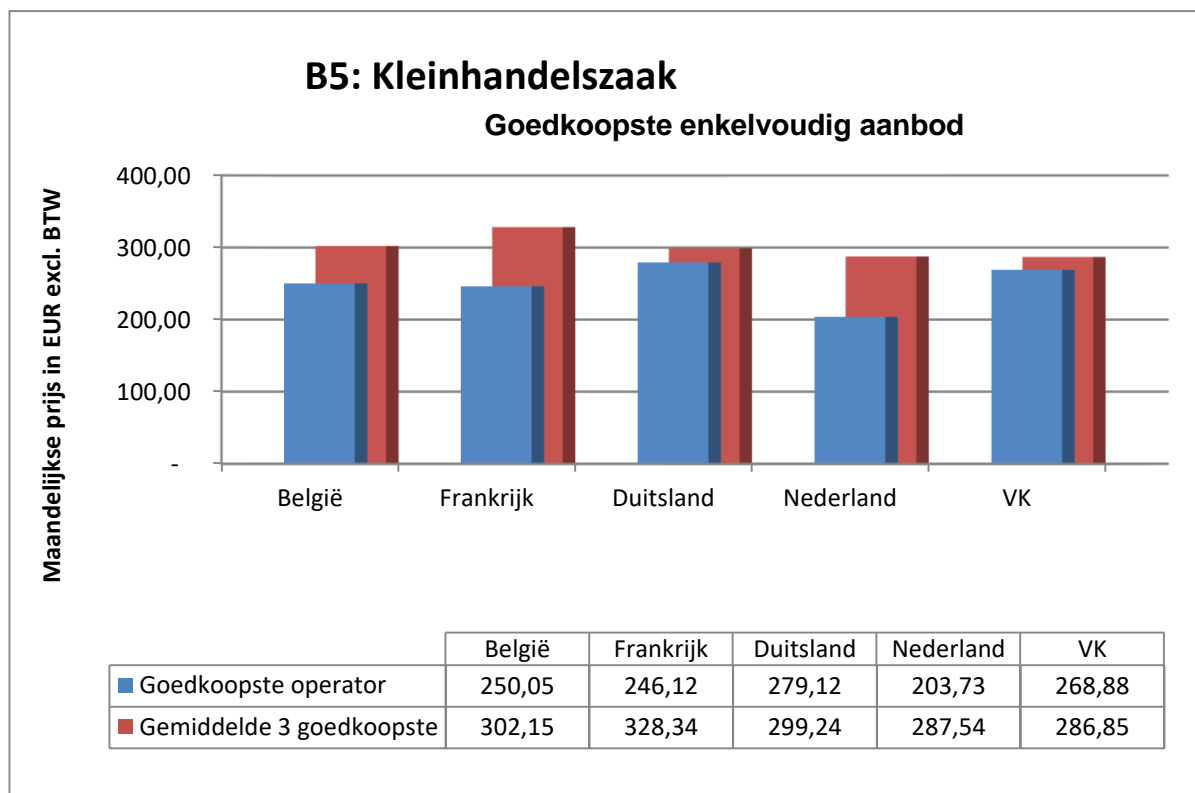
Dit bedrijfstype betreft een kleinhandelszaak met 5 gebruikers, zoals bv. een doe-het-zelf-zaak of een meubelzaak, met communicatiebehoeften op het vlak van zowel vaste als mobiele communicatie. Merk op dat dit bedrijfstype (net zoals de volgende drie bedrijfstypes) meer werknemers kan tellen dan het 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		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimale snelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,8	GB/maand	Minimale snelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Medium lok	85	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Laag	5	Oproepen/maand	Duur oproepen	120	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	126	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Laag	0,2	GB/maand			

4.5.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de korberekening 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 18: 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 19: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, kleinhandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	250,05	302,15
Frankrijk	246,12	328,34
Duitsland	279,12	299,24
Nederland	203,73	287,54
VK	268,88	286,85

Voor het goedkoopste aanbod is de kleinhandelszaak in België minder dan € 4 duurder dan Frankrijk (tweede goedkoopst) en ongeveer 23% (of € 46) duurder dan Nederland (dat opmerkelijk goedkoper is dan de andere landen, als gevolg van een bijzonder goedkope VoIP-dienst voor vaste telefonie), en 10% goedkoper dan het duurste land, Duitsland (of ongeveer € 29).

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste, is België het op één na duurste land. Het Verenigd Koninkrijk is het goedkoopst, gevolgd door Nederland, dat qua kosten bijna op hetzelfde niveau zit als het Verenigd Koninkrijk. Hoewel België zich op een vierde positie situeert, is het minder dan € 3 duurder dan Duitsland (derde plaats). In tegenstelling tot de typische resultaten voor bedrijfstypes met één gebruiker, is Frankrijk nu voor dit resultaatstype het duurste land.

De waaier van prijzen tussen het goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is het grootst in Frankrijk en Nederland, wat erop wijst dat de prijzen minder op elkaar zijn afgestemd dan in de andere landen. Het Verenigd Koninkrijk heeft het kleinste verschil, wat wijst op prijzen die nauwer op elkaar aansluiten.

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 20: Landenrangschikking per resultaatstype, kleinhandelszaak

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

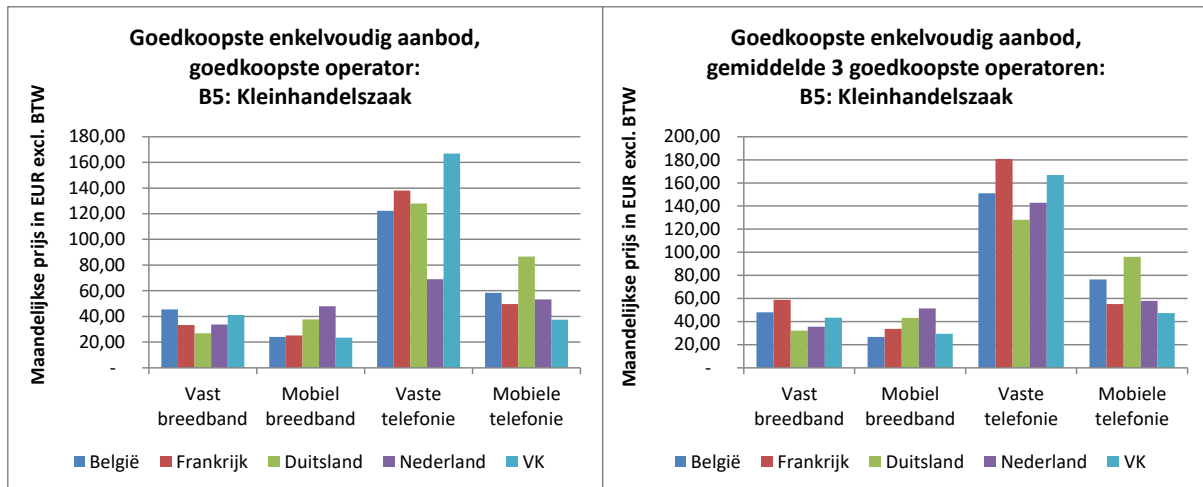
België bekleedt de 3e plaats voor het algemeen goedkoopste aanbod, en staat 4e voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste berekeningen. Hoewel de rangschikking van België voor op het eerste gezicht zwak lijkt, is het belangrijk om op te merken dat de kosten in Nederland laag zijn als gevolg van een bijzonder concurrerende VoIP-dienst,

4.5.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de kleinhandelszaak voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator als het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige aanbiedingen.

De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 21: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst, kleinhandelszaak



Kosten voor vaste telefonie vormen het grootste deel van de totale communicatiekosten voor dit bedrijfstype, tot 60% van de globale kosten, afhankelijk van het land en het resultaatstype. Het is belangrijk om op te merken dat hoewel de gebruiksvereisten matig zijn voor de verscheidene diensten, de gecombineerde vaste en variabele kosten in verband met vaste telefonie leiden tot veel hogere kosten in vergelijking met de andere diensten.

Voor vaste telefonie, dat de zwaarst doorwegende kosten vertegenwoordigt voor dit bedrijfstype, is België het tweede goedkoopste na Nederland wat betreft het goedkoopste aanbod en staat het derde achter Duitsland en Nederland voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren. De kosten voor mobiel breedband, die goed zijn voor 24% van de totale kosten, zijn in België scherp geprijsd, minder dan € 1 duurder dan het Verenigd Koninkrijk, het goedkoopste land voor de berekening van het Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten. Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste, is België het goedkoopste land voor mobiel breedband. Mobiele telefonie zit in vergelijking qua kosten meer in de middenmoot tot de hoge kant, net als vast (zakelijk) breedband. Het nettoresultaat voor België van deze individuele dienstresultaten is een gemiddelde of minder gunstige positie.

Wat betreft de prijszetting van vast breedband in Frankrijk betreft, kan het volgende opgemerkt worden: bedrijfstypes 1-4 kunnen in Frankrijk genieten van bijzonder concurrerende (residentiële) prijzen voor vast breedband. Voor bedrijfstypes met meer dan één gebruiker zijn echter vaste-breedbanddiensten vereist die zijn afgestemd op businessgebruik en die zijn doorgaans erg duur in Frankrijk. Hoewel de meeste beschikbare diensten in 2017 nog altijd betrekkelijk duur zijn, biedt één operator een goedkope breedbanddienst voor zakelijke gebruikers. De impact daarvan is te zien in de bovenstaande grafieken (verschil in kostenniveau en positie tussen de resultaatstypes). Iets gelijkaardig doet zich voor bij alle bedrijfstypes met verschillende gebruikers.

4.6 Groothandelszaak

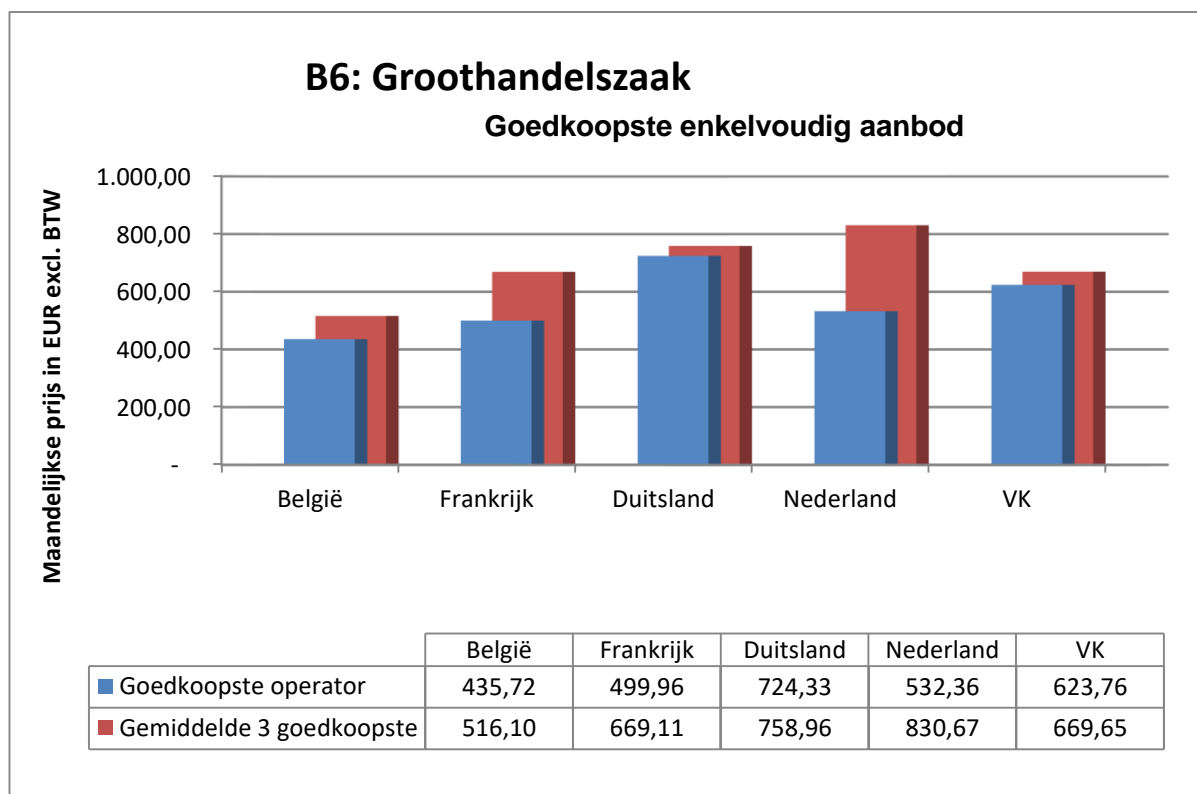
Dit bedrijfstype betreft een onderneming met 10 gebruikers - bv. een importeur/exporteur of een logistiek bedrijf - die voornamelijk communiceren vanaf een vaste locatie, met tal van nationale en internationale contacten. Voor dit type is het gebruik van vast breedband relatief hoog, ter ondersteuning 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		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimale snelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Medium	1,8	GB/maand	Minimale snelheid	3	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog nat	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Laag	29	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	1	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Laag	25	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Medium	1	GB/maand			

4.6.1 Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten

De resultaten van de berekening voor de korf 'groothandelszaken' op basis van de goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen worden weergegeven in de grafiek hieronder.

Figuur 22: Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, groothandelszaak



De tabel met gedetailleerde resultaten hieronder toont de kosten voor de berekeningen van de enkelvoudige diensten, zowel voor het goedkoopste als het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren.

Figuur 23: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, groothandelszaak

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	435,72	516,10
Frankrijk	499,96	669,11
Duitsland	724,33	758,96
Nederland	532,36	830,67
VK	623,76	669,65

Voor zowel de goedkoopste operator als het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren heeft België de laagste kosten van de 5 bestudeerde landen, en met een ruim verschil voor beide berekeningen. Daarna is Frankrijk het goedkoopst, voor beide resultaatstypes, en tussen 15% en 18% duurder dan België.

De voornaamste bepalende factor voor het gunstige resultaat van België in 2017 zijn de concurrerende prijzen voor vaste telefonie. De vorige jaren lagen de kosten voor vaste telefonie in België in vergelijking hoog voor bedrijfstypes met verschillende gebruikers en een hoog gebruik, wegens de beperkte beschikbaarheid van goedkope opties. Door de invoering van een reeks scherp geprijsde gebruikspakketten vanwege één operator zijn de kosten voor vaste telefonie in België flink gezakt.

Voor dit bedrijfstype bedraagt het verschil tussen de goedkoopste berekening en het gemiddelde van de 3 goedkoopste berekeningen € 80. Hoewel dit niet het kleinste verschil is binnen de bestudeerde landen (Duitsland heeft het kleinste verschil, gevolgd door het Verenigd Koninkrijk), heeft het een veel kleiner verschil dan zowel Frankrijk als Nederland.

Nederland vertoont een bijzonder opmerkelijke reeks van resultaten doordat het verschil tussen het goedkoopste resultaat en het gemiddelde van de 3 goedkoopste resultaten bijzonder groot is: bijna € 300. De algemene kostprijs als men enkel de goedkoopste operator beschouwt, ligt betrekkelijk laag, zoals vorig jaar ook het geval was, door een zeer competitieve VoIP-dienst voor zakelijke klanten. Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste hebben veranderingen in de prijszetting door één operator de totale kosten omhoog gestuwd. Voordien had de operator een reeks belbundels, maar die worden niet meer gepubliceerd op de website van de operator, en de enige prijszetting die beschikbaar is, is standaard “betalen volgens gebruik”, wat heel duur uitvalt voor een hoger gebruik. De operator in kwestie promoot ook mobiel gebruik ter vervanging van vast op de werkplek, iets wat wel eens meer te zien zal zijn in de toekomst.

4.6.2 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 24: Landenrangschikking per resultaatstype, groothandelszaak

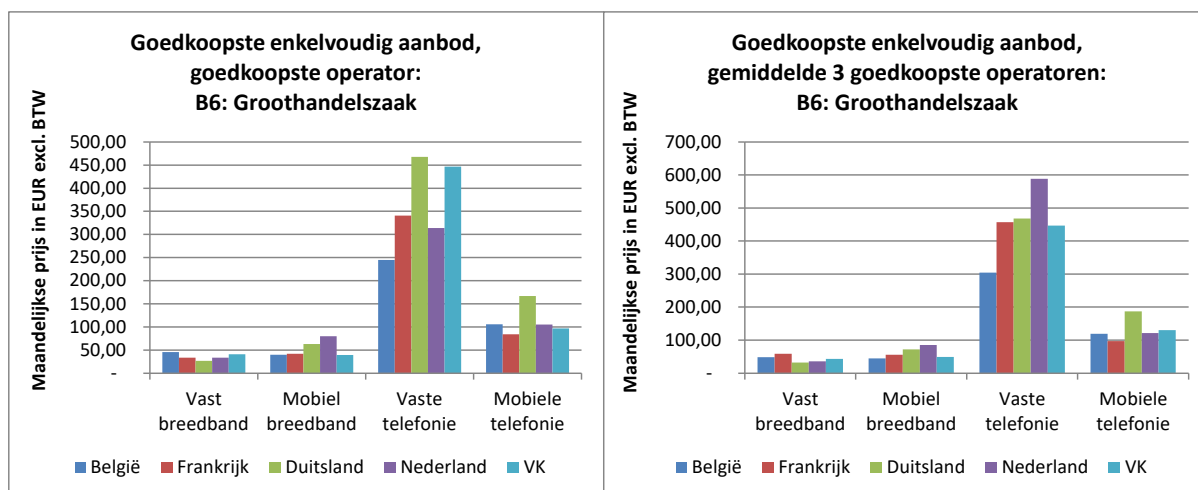
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	1	1
Frankrijk	2	2
Duitsland	5	4
Nederland	3	5
VK	4	3

Zoals reeds werd opgemerkt komt België op de eerste plaats voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator, als het gemiddelde van de drie goedkoopste. Als gevolg van de hierboven vermelde verandering in de commerciële aanpak van de voornaamste operator staat Nederland nu op de 5e plek, wat betreft het resultaatstype gemiddelde van de drie goedkoopste, terwijl Nederland in 2016 nog het goedkoopste land was voor dit bedrijfstype.

4.6.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor de groothandelszaak voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator als voor het gewogen gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, op basis van enkelvoudige aanbiedingen. De resultaten worden uitgesplitst in de kosten voor de individuele telecomdienst, om te tonen hoe elke dienst bijdraagt aan de totale kosten voor dit bedrijfstype en hoe de kosten voor individuele diensten zich verhouden ten opzichte van de bestudeerde landen. Aangezien multiplayaanbiedingen niet relevant zijn voor dit bedrijfstype, zullen de resultaten die hieronder worden weergegeven rechtstreeks overeenstemmen met de grafiek van het goedkoopste aanbod hierboven.

Figuur 25: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst volgens dienst, groothandelszaak



Zoals blijkt uit de grafieken hierboven is vaste telefonie verantwoordelijk voor het grootste deel van de kosten van de lokale handelszaak voor dit bedrijfstype en neemt tot twee derden van de totale kosten in beslag. In tegenstelling tot de kleinhandelszaak, is er een grotere focus op internationale oproepen, naast veel nationale oproepen, om de behoeften van dit bedrijfstype te ondersteunen.

De beschikbaarheid van goedkope spraakaanbiedingen in België voor zowel nationale als internationale gesprekken leidt ertoe dat België het goedkoopste aanbod voor vaste telefonie heeft, op basis van zowel het aanbod van de goedkoopste als en het Goedkoopste aanbod van enkelvoudige diensten, gemiddelde van de 3 goedkoopste. Gekoppeld aan een algemeen concurrerende positionering voor mobiele telefonie en mobiel breedband, resulteert dit in een algemeen lage kostprijs. De impact van de hogere prijs voor vastespraakdiensten in Nederland door één operator is heel duidelijk te zien in de grafiek die het gemiddelde van de 3 goedkoopste toont.

4.7 Lokaal productiebedrijf

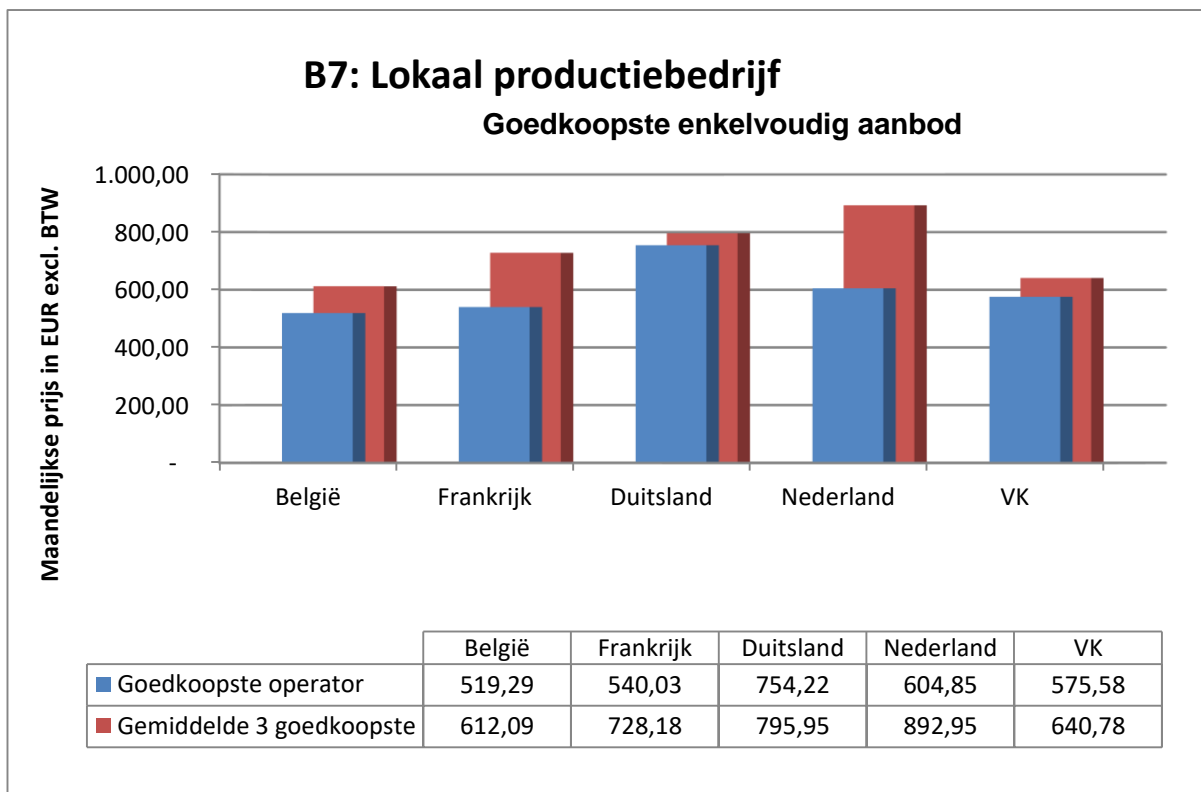
Dit bedrijfstype betreft een productiebedrijf met 10 gebruikers met voornamelijk lokale communicatiebehoeften. De aard van dit bedrijfstype houdt in dat er een hoog gebruik is van vaste (lokale) telefonie, alsook een redelijk intensief gebruik van vast breedband, ter ondersteuning van e-mailcommunicatie, 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		
Vast breedband	Medium	100	GB/maand	Minimale snelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Laag	0,4	GB/maand	Minimale snelheid	1	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog lok	171	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Laag	9	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	108	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	3	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 26: 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 27: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	519,29	612,09
Frankrijk	540,03	728,18
Duitsland	754,22	795,95
Nederland	604,85	892,95
VK	575,58	640,78

Wanneer men de aanbiedingen beschouwt van zowel de goedkoopste operator als het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, heeft België de laagste prijs voor dit bedrijfstype. Bedrijven in België die beantwoorden aan dit gebruikspatroon betalen € 20 minder dan hetzelfde bedrijf in Frankrijk (op een na goedkoopste land), op basis van het goedkoopste aanbod, en € 116 minder op basis van het gemiddelde van de 3 goedkoopste (opnieuw in vergelijking met Frankrijk).

Duitsland is het duurste land, gebaseerd op het aanbod van de goedkoopste operator, en daar betalen bedrijven per maand bijna € 234 meer dan bedrijven in België. Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste is Nederland het duurst; bedrijven betalen daar € 280 meer dan in 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 28: Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal productiebedrijf

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

België komt als goedkoopste land uit de vergelijking, zowel voor het aanbod van de goedkoopste operator als voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. Duitsland is het duurst wat betreft het aanbod van de goedkoopste operator, terwijl Nederland het duurst is voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. De onderliggende redenen daarvoor zijn gelijkaardig aan die voor de groothandelszaak, gelet op het feit dat vaste telefonie een groot deel van de totale kosten uitmaakt.

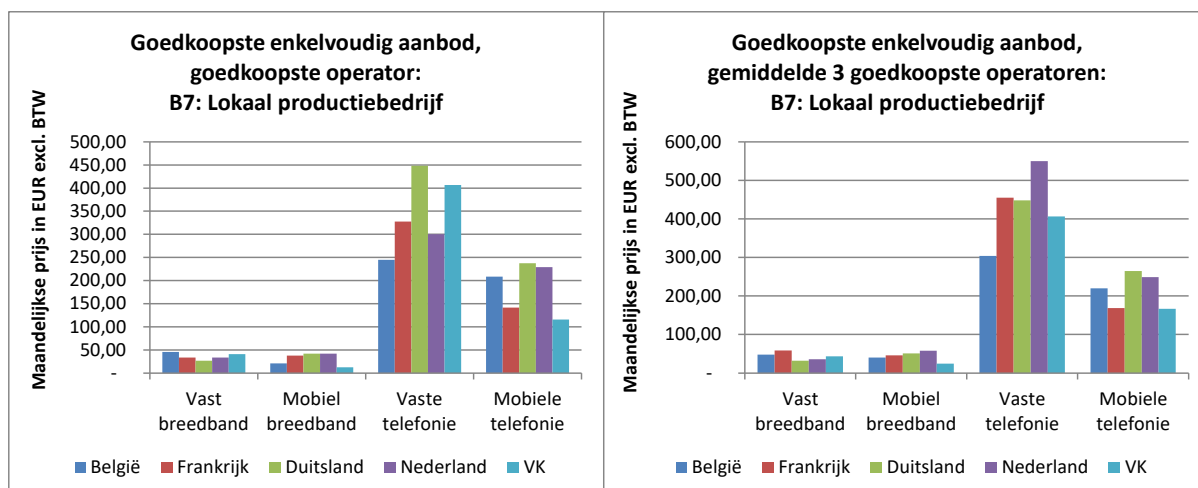
Duitsland kent het kleinste kostenverschil tussen beide resultaatstypes (€ 42), gevolgd door het Verenigd Koninkrijk met € 65. In Nederland is dat verschil het grootst (€ 288). Het kostenverschil voor België bedraagt € 93.

Voor België is een groot deel van dat verschil toe te wijzen aan de spreiding in de prijzen voor vaste telefonie onder de operatoren (het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren is 24% hoger dan het algemeen goedkoopste). Het verschil in kosten voor mobiel breedband is eigenlijk veel groter dan dat voor vaste telefonie, in procentuele termen (95%), maar omdat mobiel breedband een veel kleiner aandeel heeft in de totale kosten (5-7%) is het effect ervan veel kleiner.

4.7.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

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

Figuur 29: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst volgens dienst, lokaal productiebedrijf



Vaste telefonie en, in een mindere mate, mobiele telefonie, zijn de dominante diensten in termen van kosten voor dit bedrijfstype, goed voor ongeveer 90% van de totale kosten. Net zoals voor andere bedrijfstypes met meerdere gebruikers is vaste telefonie verantwoordelijk voor het grootste deel van de kosten. Voor zowel het aanbod van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste, heeft België de laagste kosten voor vaste telefonie. Kosten voor mobiele telefonie voor beide resultaatstypes zitten in de middenmoot in vergelijking met de andere landen.

4.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

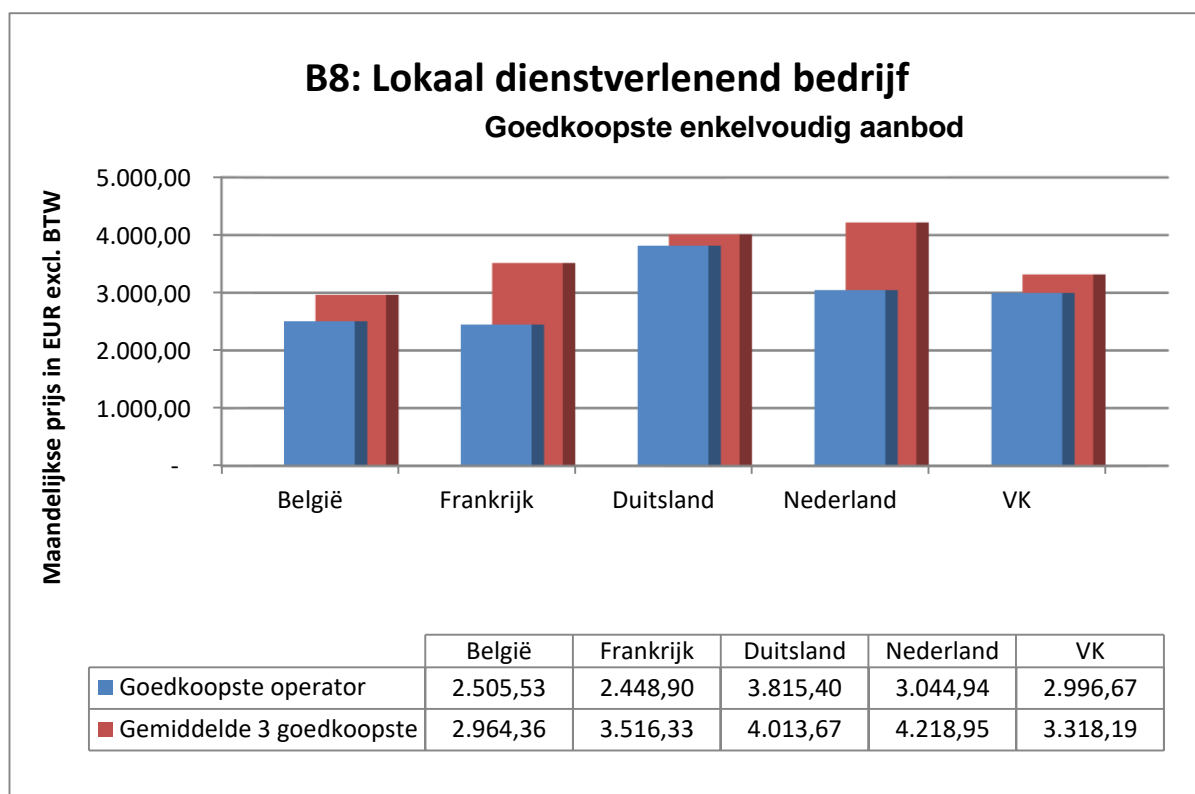
Dit bedrijfstype betreft een lokaal dienstverlenend bedrijf met 50 gebruikers die zowel op verplaatsing als op kantoor werken. Voor dit bedrijfstype zijn, door de mix van verschillende types van werknemers, zowel vaste als mobiele communicatie belangrijk. Het hoge aantal gebruikers in het bedrijf vereist 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		
Vast breedband	Medium x3	100	GB/maand	Minimale snelheid	30	Mbps
Mobiel breedband	Laag	0,4	GB/maand	Minimale snelheid	1	Mbps
Vaste telefonie, nationaal	Hoog lok	157	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Vaste telefonie, internationaal	Hoog	23	Oproepen/maand	Duur oproepen	240	seconden
Mobiele telefonie, nationaal	Medium	78	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, internationaal	Laag	2	Oproepen/maand	Duur oproepen	138	seconden
Mobiele telefonie, berichten	Medium	60	sms/maand			
Mobiele telefonie, data	Hoog	3	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 30: 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 31: Gedetailleerde resultaten per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste
België	2.505,53	2.964,36
Frankrijk	2.448,90	3.516,33
Duitsland	3.815,40	4.013,67
Nederland	3.044,94	4.218,95
VK	2.996,67	3.318,19

Een lokaal dienstverlenend bedrijf zal in België ongeveer € 57 per maand (of 2%) meer betalen dan een gelijkaardig bedrijf in Frankrijk (het goedkoopste land), op basis van het goedkoopste beschikbare aanbod in elk van de landen, en zal ongeveer € 1.310 per maand (of 34%) minder betalen dan een bedrijf in Duitsland (het duurste).

Qua gemiddelde van de drie goedkoopste berekeningen is België het goedkoopst. Hier zullen bedrijven € 354 (of 11%) minder betalen dan in het tweede goedkoopste land, het Verenigd Koninkrijk.

Bij de vergelijking van de goedkoopste met het gemiddelde van de 3 goedkoopste heeft Duitsland het kleinste kostenverschil (€ 198), gevolgd door het Verenigd Koninkrijk met € 322. In Nederland is dat verschil het grootst (€ 1.174). Het kostenverschil voor België bedraagt € 459.

Voor België komt een groot deel van dat verschil, net als bij het lokale productiebedrijf, door de spreiding in de prijzen voor vaste telefonie onder de operatoren (het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren is 24% hoger dan het algemeen goedkoopste). Het verschil in kosten voor mobiel breedband is eigenlijk veel groter dan dat voor vaste telefonie, in procentuele termen (95%), maar omdat mobiel breedband een veel kleiner aandeel heeft in de totale kosten (4-7%) is het effect ervan veel kleiner.

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 32: Landenrangschikking per resultaatstype, lokaal dienstverlenend bedrijf

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

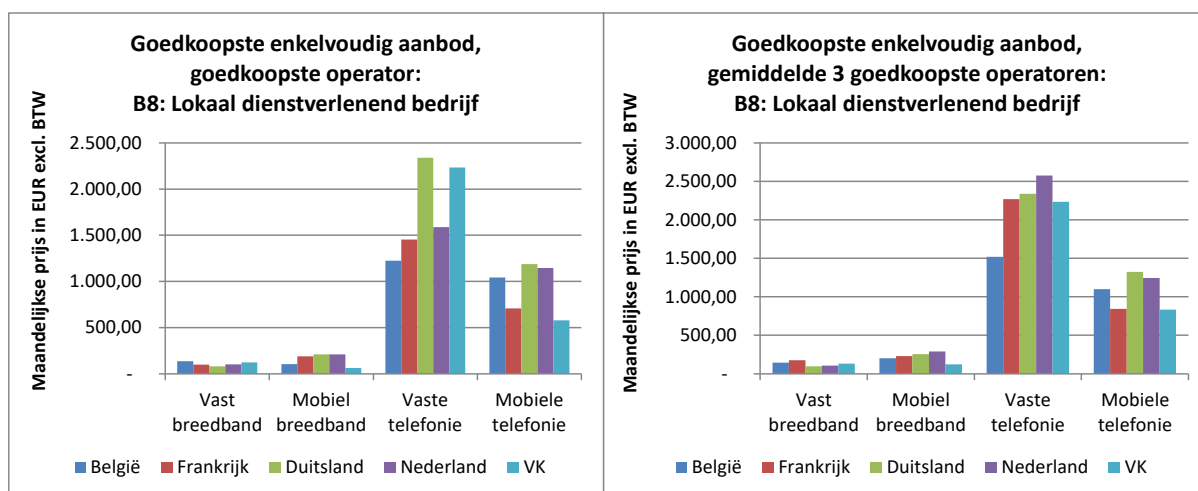
België is het op een na goedkoopste land, op basis van het aanbod van de goedkoopste operatoren. Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste, is België het goedkoopste land onder de landen van de studie. Duitsland is het duurst voor het algemeen goedkoopste aanbod en Nederland voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste.

4.8.3 Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst per dienst

De grafieken hieronder tonen de resultaten voor het lokaal dienstverlenend bedrijf 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 33: Goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen, uitgesplitst volgens dienst, lokaal dienstverlenend bedrijf



De kosten voor vaste en mobiele telefonie overwegen bij dit bedrijfstype, gedreven door de hoge gebruiksvereisten. Terwijl het vast breedbandgebruik hoog is (dit bedrijfstype vereist 3 vaste-breedbandlijnen), zijn de kosten hiervoor met betrekking tot de spraakdiensten erg laag. Vaste telefonie is goed voor tot 67% van de totale kosten voor dit bedrijfstype, afhankelijk van het land en het resultaatstype, terwijl mobiele telefonie goed is voor bijna 42% van de totale kosten.

De prijzen voor vaste telefonie zijn in het bijzonder concurrerend voor zowel het goedkoopste aanbod als het gemiddelde van de 3 goedkoopste, hoewel het gebruik van internationale vaste telefonie hoog ligt. Dat komt door de beschikbaarheid van een goedkope optie voor internationaal bellen bij alle Belgische operatoren, wat resulteert in een bijzonder competitieve prijszetting voor dit bedrijfstype. Kosten voor andere diensten in België zitten in de middenmoot voor dit bedrijfstype.

5 Prijsrevolutie sinds 2016

In dit deel wordt onderzocht hoe de telecommunicatiekosten voor elk bedrijfstype zijn veranderd in elk van de studielanden sinds 2016 op basis van de aanbiedingen op de telecommarkt.

Voor de meeste studielanden werden de tariefdata vergaard in een gemeenschappelijke munteenheid dus dient er geen rekening te worden gehouden met schommelingen in de wisselkoers. Aangezien de resultaten voor het VK werden omgezet van pond in euro om te garanderen dat de resultaten volledig coherent zijn en dat veranderingen uitsluitend te maken hebben met prijswijzigingen, werd de wisselkoers die in de studie van 2017 werd gebruikt, ook met terugwerkende kracht toegepast op de resultaten van 2016⁶.

Bijkomend werden de wijzigingen in het gebruik van mobiele data via telefoon en mobiel breedband die worden beschreven in deel 3.1.1 ook met terugwerkende kracht toegepast op de korven van 2016 zodat de vergelijking van jaar op jaar betrekking heeft op identieke korven.

De grafieken hieronder geven, per bedrijfstype, de evolutie van de prijzen van 2016 tot 2017 weer.

Voor de bedrijfstypes 1 tot 4 toont de eerste grafiek de evolutie die is gebaseerd op het goedkoopste aanbod, ongeacht of dit enkelvoudige diensten of multiplay betreft, voor de aanbiedingen van de goedkoopste operator, terwijl de tweede grafiek het goedkoopste aanbod op basis van het gewogen gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren beschouwt voor ofwel enkelvoudige diensten als multiplay.

Voor de bedrijfstypes 5-8 worden de aanbiedingen van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren op basis van de enkelvoudige diensten weergegeven.

Elke grafiek geeft aan hoe de rangschikking van België is veranderd tussen 2016 en 2017. Het is nuttig om 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. Verder wijst de rangschikking niet op verschillen in absolute kosten, en dat is belangrijk om te onthouden. Een klein verschil tussen het goedkoopste en het duurste land

⁶ Sinds de laatste studie is de wisselkoers euro-GBP veranderd (van 1,27 naar 1,17). Hoewel dat geen invloed heeft op de tijdreeksen in dit verslag (aangezien de wisselkoers voor 2017 ook werd toegepast op 2016) zal het lijken alsof de resultaten voor het VK ongeveer 7% zijn gedaald door de verandering in wisselkoers wanneer we het 2017-verslag vergelijken met dat van 2016 (naast eventuele wijzigingen in de werkelijke kosten).

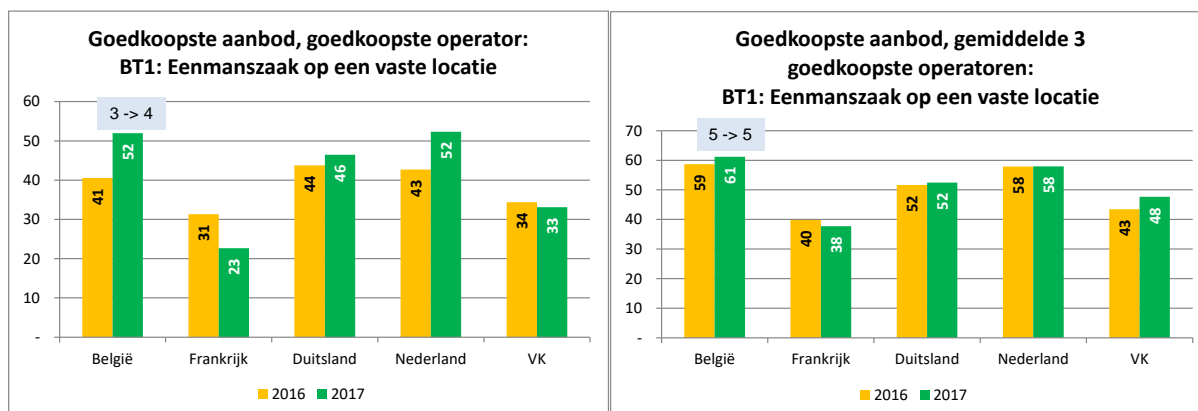
wijst erop dat de landen grotendeels gelijkwaardig zijn in termen van absolute kosten, hoewel dit feit zou verhuld zijn door de rangschikkingen.

Bijkomend is het belangrijk om te onthouden dat wijzigingen in kosten kunnen worden veroorzaakt door de invoering van nieuwe tarieven of door het schrappen van bestaande, zowel als door wijzigingen in elementen of kenmerken van een tarief. Het schrappen van een tarief uit een tariefportfolio kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een eerder duur aanbod, ofwel van dezelfde of van een verschillende operator, het goedkoopste aanbod wordt. Op dezelfde wijze kan een wijziging in downloadsnelheid (in dit geval van vast breedband) zonder een overeenkomstige wijziging in prijzen ertoe leiden dat het snellere aanbod nu beantwoordt aan de vereisten van een bedrijfstype terwijl het dat voordien niet deed; en mogelijk tot lagere kosten dan de vorige keuze.

5.1 Eenmanszaak op een vaste locatie

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

Figuur 34: Prijsevolutie, eenmanszaken op een vaste locatie



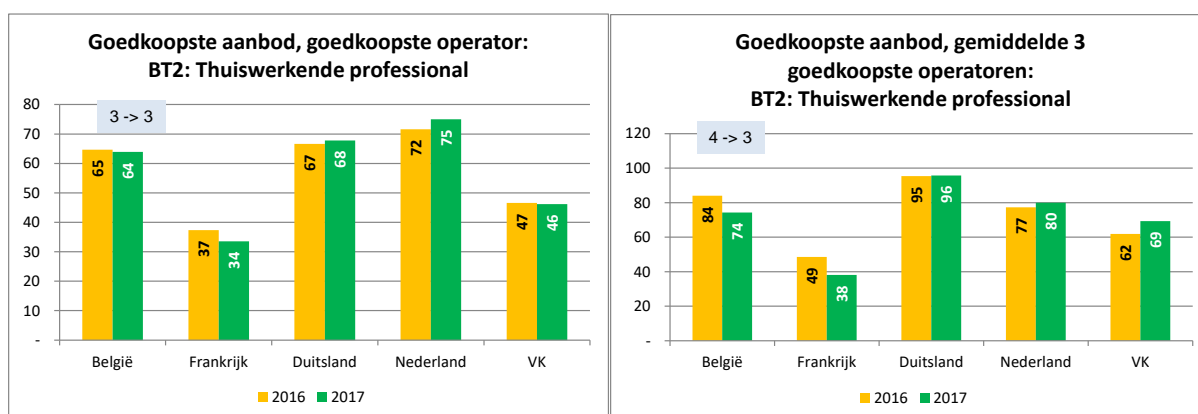
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator zijn de kosten voor een eenmanszaak op een vaste locatie sinds 2016 gestegen in België. De kosten zijn ook omhooggegaan in Duitsland en Nederland (hoewel slechts in zeer lichte mate in Duitsland), terwijl in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk de kosten zijn gedaald, waarbij de grootste daling te zien was in Frankrijk. De prijsstijging in België is grotendeels het resultaat van het verdwijnen van een goedkope bundel voor vaste en mobiele telefonie die in 2017 nog beschikbaar was. Het goedkoopste aanbod voor België is dit jaar gebaseerd op enkelvoudige diensten. In feite zijn de kosten voor de goedkoopste enkelvoudige aanbiedingen in België lichtjes gezakt. In Nederland is een eerder beschikbaar (goedkoper) breedbandaanbod niet meer verkrijgbaar, waardoor de kosten zijn gestegen. In Frankrijk is de sterke daling het gevolg van de beschikbaarheid van een zeer laaggeprijsd gebundeld aanbod dat op deze reeds zeer concurrentiële markt.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste aanbiedingen in België zijn de kosten licht gestegen. In 2016 was het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren gebaseerd op aparte diensten, zoals ook dit jaar het geval is en daardoor zijn die kosten maar licht gewijzigd, in overeenstemming met normale bewegingen in de prijszetting. Op dezelfde manier waren de prijsveranderingen in andere landen betrekkelijk bescheiden. In het Verenigd Koninkrijk was de stijging het grootst, vooral door gestage prijsstijgingen in de verhuur van vast breedband.

5.2 Thuiswerkende professional

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

Figuur 35: Prijs evolutie, thuiswerkende professional



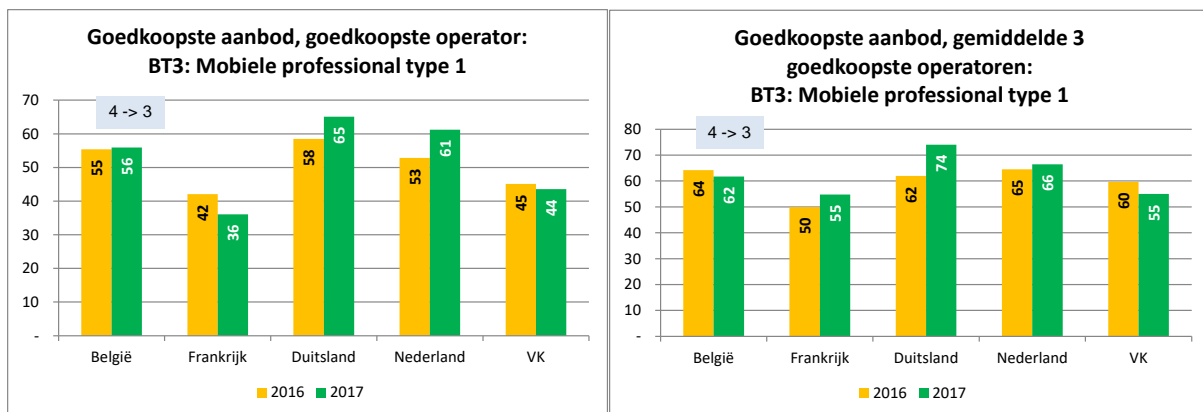
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator behield België zijn gemiddelde positie, en de kosten voor thuiswerkende professionals in België zijn sinds 2016 bijna statisch gebleven. In andere landen waren de veranderingen eveneens bescheiden, met een mengeling van stijgingen en dalingen.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, is België gestegen van een vierde naar een derde positie. Die verandering kwam vooral door een kostenvermindering in België, gekoppeld aan een kleine kostenstijging in Nederland.

5.3 Mobiele professional type 1

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

Figuur 36: Prijsevolutie, mobiele professional type 1



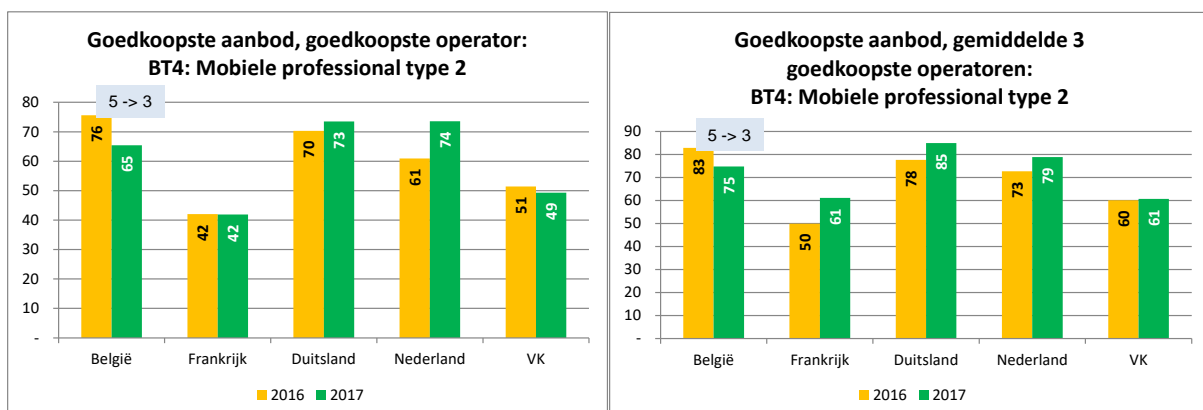
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator, is de rangschikking voor de mobiele professional type 1 gestegen van 4 naar 3. In België zijn de prijzen slechts in geringe mate gestegen, terwijl in Duitsland en Nederland bedrijven met grotere stijgingen geconfronteerd werden als gevolg van wijzigingen in bundels en overeenstemmende prijzen, waardoor de Belgische rangschikking is veranderd.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren waren de prijsveranderingen betrekkelijk klein; de grootste verandering is geobserveerd in Duitsland, waar de prijzen stegen door veranderingen in bundels en algemene stijgingen.

5.4 Mobiele professional type 2

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

Figuur 37: Prijsevolutie, mobiele professional type 2



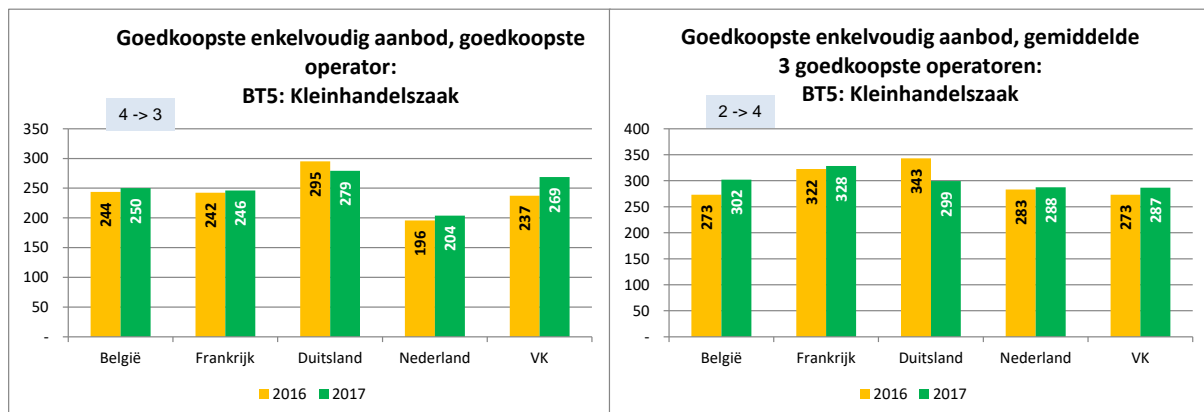
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operator, is de relatieve positie van België sedert vorig jaar verbeterd: van de duurste naar de middenmoot. Dit is deels teweeggebracht door een kostenvermindering in België, gekoppeld aan een kostenstijging in zowel Duitsland als Nederland. De kosten in Frankrijk zijn in het algemeen onveranderd gebleven, terwijl er in het Verenigd Koninkrijk een kleine daling was. De prijsdaling in België had te maken met goedkopere prijzen voor mobiele telefonie en mobiel breedband. De prijsstijgingen in zowel Duitsland als Nederland toonden gelijkenissen met die voor de mobiele professional type 1, namelijk wijzigingen in bundels en overeenstemmende prijszetting.

De Belgische rangschikking voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren is in dezelfde mate verbeterd. Dit is opnieuw veroorzaakt door een kostendaling in België gekoppeld aan stijgingen in Duitsland en Nederland in het bijzonder. In België verminderden de prijzen voor mobiele telefonie en mobiel breedband. In het bijzonder voor dit resultaatstype was België het enige land waar er een algemene kostendaling was voor dit bedrijfstype. In alle andere landen van de studie stegen de kosten (al was dat maar in zeer lichte mate voor de Britse markt).

5.5 Kleinhandelszaak

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

Figuur 38: Prijsevolutie, kleinhandelszaak



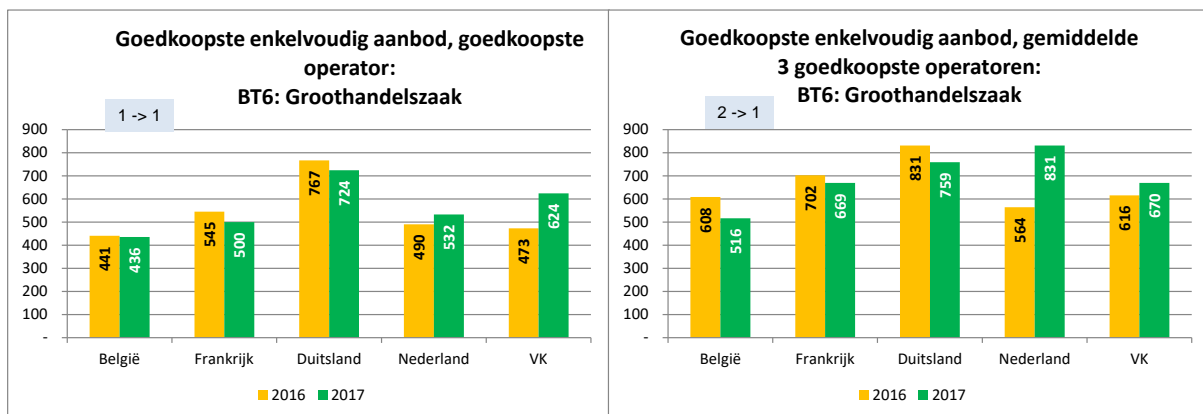
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren is België een plaats gestegen van 4 naar 3. Die verandering kwam vooral door een kostenstijging in het Verenigd Koninkrijk, waar buiten mobiel breedband alle diensten duurder werden. Met uitzondering van Duitsland stegen de kosten voor dit bedrijfstype in alle landen van de studie. In België zijn de prijzen grotendeels stabiel gebleven behalve voor vast breedband, waarvan de kosten stegen en tevens ook de snelheid.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België van de tweede goedkoopste naar de tweede duurste plaats geëvolueerd. De kosten voor mobiel breedband en mobiele telefonie daalden in België, maar ze stegen voor vast breedband en vaste telefonie, met als nettoresultaat een algemene stijging in België. Net als bij het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren, stegen de kosten voor dit bedrijfstype in alle bestudeerde landen, behalve in Duitsland. De daling in Duitsland is veroorzaakt door verminderingen voor alle vier de communicatiediensten.

5.6 Groothandelszaak

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

Figuur 39: Prijsevolutie, groothandelszaak



Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren heeft België in de rangschikking zijn positie van goedkoopste land behouden. De kosten van alle diensten zijn grotendeels onveranderd gebleven sinds vorig jaar. In zowel Frankrijk als Duitsland verminderden de kosten, terwijl ze stegen in Nederland en het Verenigd Koninkrijk. De verandering in de kosten in het Verenigd Koninkrijk, waar de grootste stijging zich voordeed, kwam door prijsstijgingen in diensten voor vast breedband en vaste telefonie. De kosten voor mobiele telefonie zakten weliswaar maar niet genoeg om de stijging in de vaste diensten te compenseren.

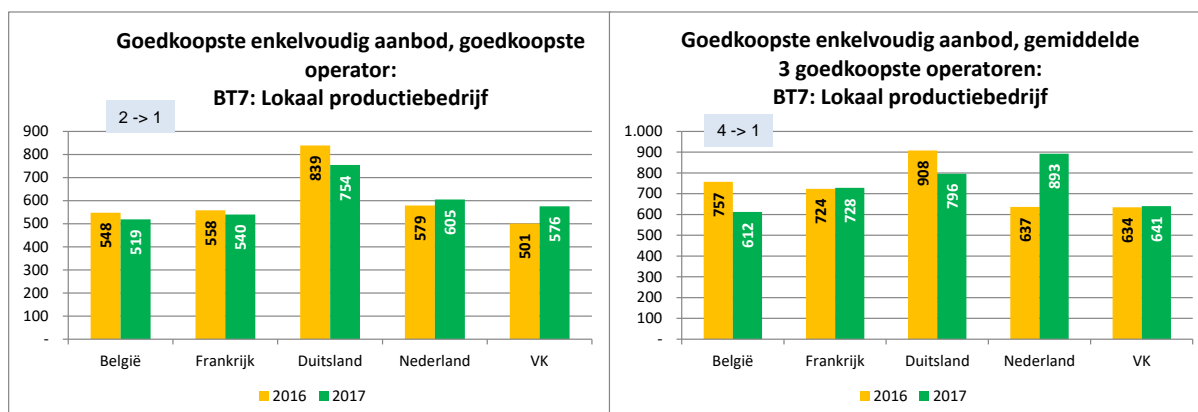
Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren ging België van de op een na goedkoopste naar de goedkoopste plaats. Die nieuwe plaats komt deels door prijsdalingen in België maar ook door een sterke prijsstijging in Nederland. In België namen de kosten voor vast breedband lichtjes toe, terwijl er nauwelijks veranderingen waren voor mobiele telefonie. De kosten voor mobiel breedband zijn echter heel aanzienlijk gezakt. De grootste verandering was te zien op het vlak van vaste telefonie, als resultaat van de invoering van een aantal belbundels voor bedrijven die werden geïntroduceerd door een Belgische operator, waardoor aanzienlijke kostenbesparingen mogelijk waren ten opzichte van de vroegere aanbiedingen.

In het geval van Nederland waren de kosten voor vast breedband en mobiel breedband in ruime mate statisch. De mobiele kosten gingen omlaag, hoewel de daling niet genoeg was om de sterke kostenstijging in vaste telefonie te compenseren, doordat een van de operatoren zakelijke opties inzake belbundels heeft laten wegvallen. Aangezien vaste telefonie veel wordt gebruikt in dit bedrijfstype stegen de totale kosten in Nederland sterk.

5.7 Lokaal productiebedrijf

De twee grafieken hieronder tonen de prijsevolutie voor de goedkoopste enkelvoudige aanbieding van de goedkoopste operator en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren op basis van enkelvoudige diensten, voor het lokale productiebedrijf.

Figuur 40: Prijsevolutie, lokaal productiebedrijf



Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren voor het lokaal productiebedrijf evolueerde België van het op een na goedkoopste naar het goedkoopste land. Vast breedband werd lichtjes duurder en mobiele telefonie goedkoper, met een bescheiden algemene kostendaling als resultaat. De positiewissel van België is echter het gevolg van een kostenstijging in het Verenigd Koninkrijk. Net als bij de groothandelszaak waren er in het Verenigd Koninkrijk stijgingen voor vast breedband en vaste telefonie. De kosten voor mobiele telefonie zakten weliswaar maar niet genoeg om de stijging in de vaste diensten te compenseren.

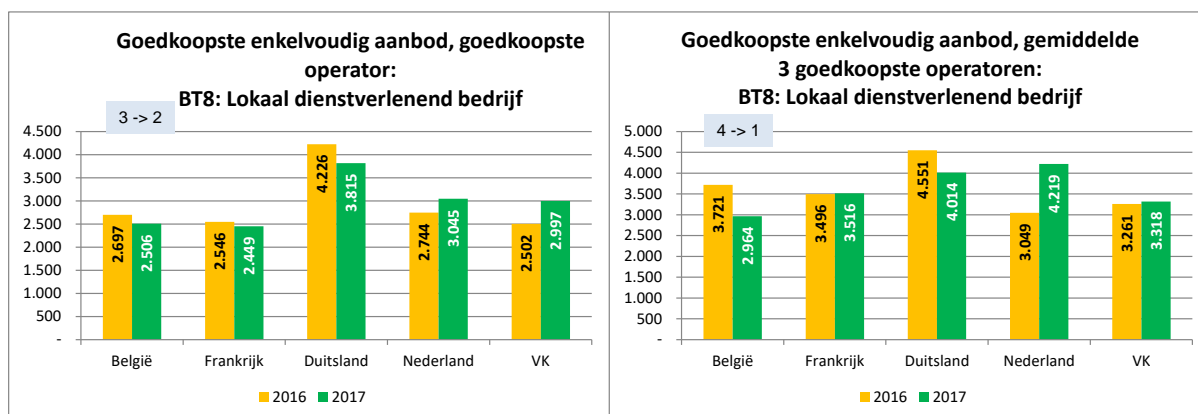
Wat betreft het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is de relatieve positie van België gestegen van tweede duurste in 2016 naar goedkoopste in 2017. Een kostenvermindering voor zowel mobiele als vaste telefonie ligt hieraan ten grondslag. Voor mobiele telefonie komt dit hoofdzakelijk door de verhoging van data-caps in bundels of van het belkrediet binnen de tarieven. Deze veranderingen zijn ingevoerd zonder prijsstijgingen of met beperkte prijsstijgingen in de tarieven zelf, resulterend in een daadwerkelijke kostenvermindering aangezien aan de behoeften van de gebruiker kan worden voldaan met een goedkopere bundel dan het jaar ervoor. Opnieuw worden de kostenverminderingen voor vaste telefonie veroorzaakt door de invoering van belbundels door één operator, waardoor de kosten voor dit product veel lager liggen uitvallen. De andere voorname kostenbepalende factor is de stijging in de kosten van vaste telefonie in Nederland, doordat belbundels bij een operator zijn geschrapt.

In Duitsland daalden de kosten voor alle diensten, terwijl de kosten in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk in ruime mate statisch waren.

5.8 Lokaal dienstverlenend bedrijf

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

Figuur 41: Prijsevolutie, lokaal dienstverlenend bedrijf



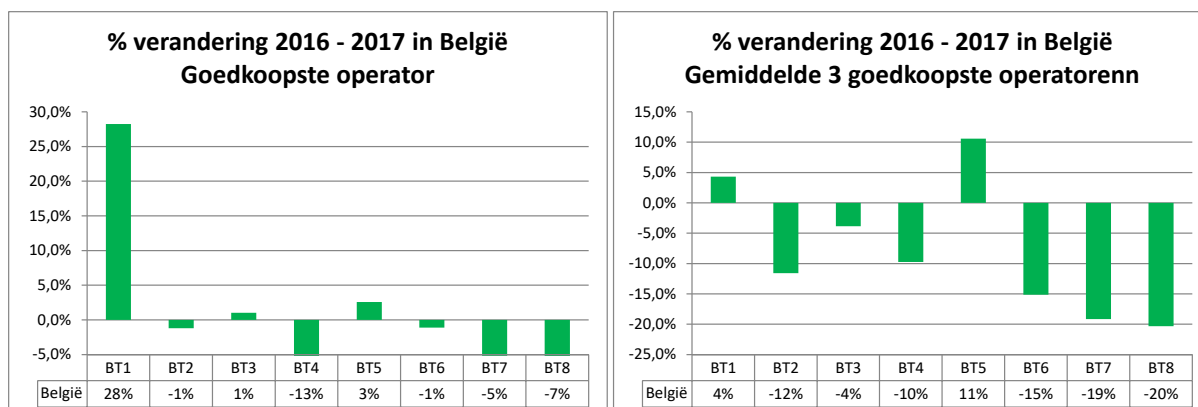
Voor het goedkoopste aanbod van de goedkoopste operatoren is België van de derde naar de op één na goedkoopste plaats gegaan. De absolute kosten voor België gingen licht omlaag, als gevolg van dalende prijzen in vaste en mobiele telefonie, ietwat gecompenseerd door prijsstijgingen in vast breedband. De grootste veranderingen deden zich voor in Nederland en het Verenigd Koninkrijk. In Nederland gingen de kosten omhoog voor alle diensten behalve voor mobiele telefonie, terwijl in het Verenigd Koninkrijk vast breedband en vaste telefonie duurder werden, terwijl de prijzen voor mobiele telefonie zakten.

Voor het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren is België van de tweede duurste naar de goedkoopste plaats gegaan. Dit komt deels door prijsdalingen in België maar ook door een sterke prijsstijging in Nederland. In België werden vaste en mobiel breedband duurder, maar vaste en mobiele telefonie goedkoper; het algemene netto-effect was een kostenvermindering. De verandering in de gepubliceerde prijzen voor spraak in Nederland resulteerde in een kostenstijging voor Nederland. De kostenstijging in vaste telefonie werd gedeeltelijk goedge maakt door een kostendaling voor mobiel breedband en mobiele telefonie. In Duitsland daalden de kosten in alle vier de communicatiediensten. De algemene kosten waren in ruime mate statisch in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.

5.9 Samenvatting van veranderingen in de totale telecommunicatiekosten voor Belgische bedrijven sinds 2016

Dit deel geeft een samenvatting van de algemene veranderingen in prijzen voor telecomdiensten in België, over de acht bedrijfstypes, rekening houdend met het goedkoopste aanbod voor de goedkoopste operator enerzijds en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren anderzijds.

Figuur 42: Verandering in Belgische telecomkosten per bedrijfstype sinds 2016



* Voor de bedrijfstypes 5-8 zijn de veranderingen uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige diensten

De veranderingen bekeken over de acht bedrijfstypes heen, waren een mix van stijgingen en dalingen. Voor de goedkoopste algemene aanbiedingen van de goedkoopste operator waren de veranderingen in het algemeen heel bescheiden, met uitzondering van bedrijfstype 1, waar de kosten met 28% zijn toegenomen, en bedrijfstype 4, waar de kosten met 13% zijn gedaald. Voor dit resultaatstype is bedrijfstype 1 het enige bedrijfstype waar de rangschikking van België verslechterd is.

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren waren de veranderingen veel meer uitgesproken, met uitzondering van bedrijfstype 1. De enige twee bedrijfstypes waarvoor de kosten sedert 2016 zijn gestegen, waren de twee bedrijfstypes met een lager gebruik: bedrijfstypes 1 en 5. De grootste veranderingen waren de bedrijven met een hoger gebruik van vaste telefonie, aangezien zij profiteerden van de invoering van belbundels door een van de Belgische operatoren, waardoor de kosten verminderden. De kosten namen ook af voor bedrijven met een zwaarder gebruik van mobiele data dankzij een herziening van de mobiele aanbiedingen, en in het bijzonder gebruikers die meer kregen voor dezelfde of een lagere prijs.

6 Prijzen van “pure bundels”

Deze analyse verschilt van de multiplay analyse gegeven in deel 4 van het verslag in die zin dat ze enkel de kosten van pure bundels beschouwt, zonder bijkomende enkelvoudige diensten maar wel inclusief gebruikslasten.

Bundels veroveren steeds meer terrein en kunnen voordelen bieden zowel in termen van prijs (afhankelijk van het gebruikspatroon) als van niet-prijs gerelateerde aspecten, zoals afzonderlijke of geconsolideerde facturering, en één enkel contact voor accountbeheer.

De tabel hieronder geeft de voornaamste verschillen weer tussen de prijzen voor pure bundels die hier worden beschouwd en de analyse in deel 4.

	Multiplay	Pure 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
Houdt rekening met gebruiksvereisten (totale prijs kan bijkomende kosten op basis van het effectieve gebruik bevatten)	Ja	Ja

Gelet op de hierboven vermelde verschillen, dienen we de resultaten met de nodige omzichtigheid te interpreteren. Desondanks geeft de analyse van de pure bundels toch een nuttig beeld van hoe de kosten van pure 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.

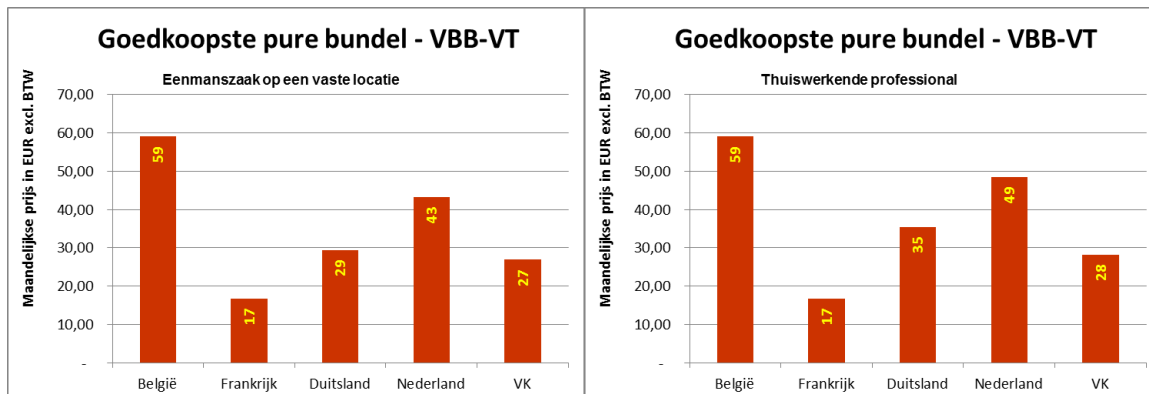
Hoewel er een grote variatie in bundels bestaat, worden enkel die bundels in beschouwing genomen welke in ten minste drie van de studielanden, inclusief België, aangeboden worden. Slechts twee types van bundels voldoen aan deze vereiste :

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

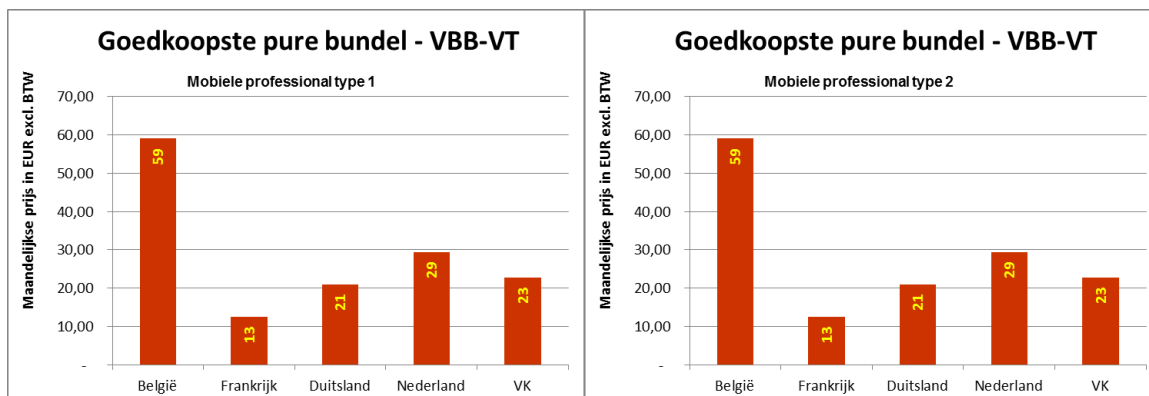
6.1 Pure bundels van vast breedband en vaste telefonie

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

Figuur 43: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband en vaste telefonie, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 44: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband en vaste telefonie, bedrijfstypes 3 en 4



Voor elk van de vier bedrijfstypes heeft België steeds de hoogste kosten voor bundels van vast breedband en vaste telefonie en dit levert een gelijkaardig beeld op als in 2016. Voor de bedrijfstypes 1 en 2 is er een veel groter verschil in kosten onder de bestudeerde landen (hoewel België nog steeds het duurste is), terwijl voor de bedrijfstypes 3 en 4 de kosten veel dichterbij elkaar liggen, met ook hier België als uitzondering.

Het dient te worden opgemerkt dat, voor deze specifieke bundelcombinatie, de resultaten voor bedrijfstypes 3 en 4 identiek zijn. Dat komt doordat we vast breedband en vaste telefonie beschouwen en deze twee types geen gebruik maken van vaste telefonie. In dit geval zullen ze nog altijd de kosten van een bundel betalen, die vast is maar geen gebruikslasten voor vaste telefonie betalen. Bijkomend zijn er geen gebruikslasten bij vast breedband.

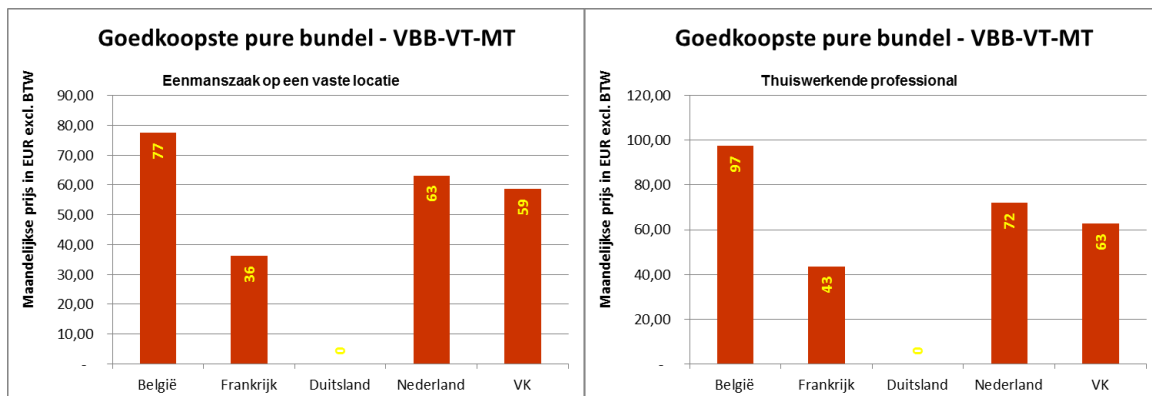
Wijzigingen sinds 2016

Terwijl er enkele prijsverschuivingen hebben plaatsgevonden sinds vorig jaar is het algemene beeld grotendeels gelijk gebleven, nl. dat België voor de vier bedrijfstypes het duurste land blijft voor de bundel van vast breedband en vaste telefonie terwijl de andere landen veel dichter bij elkaar aanleunen in termen van kosten dan in 2016. In het bijzonder zijn de kosten voor België voor de vier bedrijfstypes eenvormig. In de meeste landen zijn de kosten voor bundels gezakt, het meest van al in Frankrijk. Nederland is de enige markt waar bundels duurder zijn geworden.

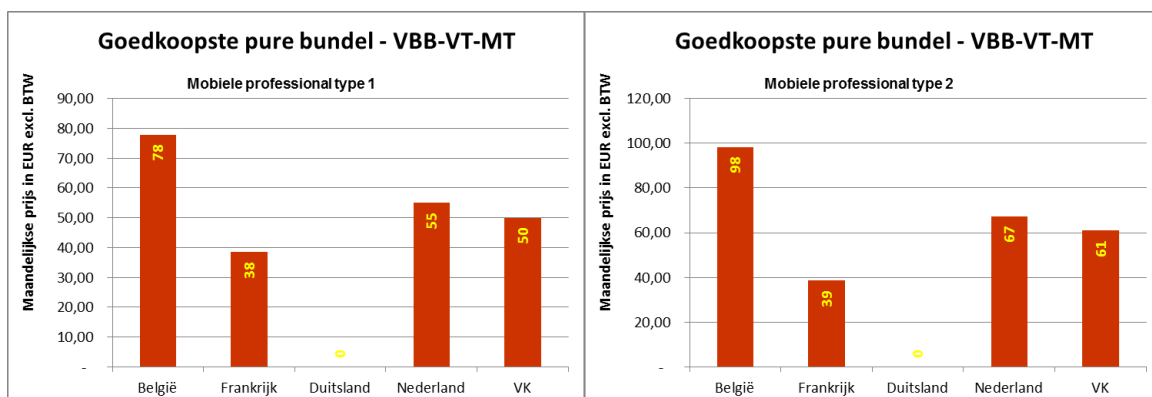
6.2 Pure bundels van vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie

De grafieken hieronder geven de prijzen in de verschillende studielanden weer voor de goedkoopste pure 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 45: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie, bedrijfstypes 1 en 2



Figuur 46: Goedkoopste prijs voor pure bundel: vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie, bedrijfstypes 3 en 4



Belgische operatoren zijn opnieuw duurder dan in andere landen waar dit type van aanbod beschikbaar is. Frankrijk is opnieuw het goedkoopst. Triple-playaanbiedingen met mobiele telefonie vinden steeds meer ingang aangezien vaste operatoren met mobiele activiteiten een meer complete dienst willen bieden aan de eindgebruikers.

Wijzigingen sinds 2016

Nederland komt nu voor in de resultaten voor de zakelijke bundel met vast breedband, vaste telefonie en mobiele telefonie (vorig jaar had het land geen aanbiedingen die overeenkwamen met een dergelijke bundel). De kostenveranderingen zijn voor deze bundel tamelijk miniem geweest; de grootste veranderingen hebben zich voorgedaan in het Verenigd Koninkrijk, waar de prijzen zijn gestegen.

7 Niet-prijs gerelateerde elementen

7.1 Inleiding

In het kader van dit hoofdstuk analyseren we een aantal niet-prijs gerelateerde 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-prijs gerelateerde 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 2017 en kan sindsdien gewijzigd zijn.

Figuur 47: Samenvatting van niet-prijs gerelateerde elementen, per operator en per land

	Minimum snelheid (VBB) ¹	Mamimum snelheid (VBB) ¹	Gegarandeerde hersteltijden (VBB)	Gebruikslimiet (VBB) ²	Cloud inbegrepen (VBB)	Security inbegrepen (VBB)	Roaming inbegrepen (MT) ³	Wifi hotspots/homespots ⁴
België								
Proximus	50	100	5	Gedeeltelijk	Ja	Optioneel	Gedeeltelijk	Ja
Telenet	30	240	8	Gedeeltelijk	Nee	Optioneel	Nee	3.200.000
SFR	50	200	24	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Gedeeltelijk	Niet vermeld
Orange	25	200	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Gedeeltelijk	Nee*
Base							Gedeeltelijk	Nee*
Voo	76	200	4	Gedeeltelijk	Nee	Ja	Nee	1.500.000
EDPNet	12	200	8	Nee	Nee	Ja		Nee
United Telecom	70	70	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Optioneel	Nee
Belcenter	1	100	4	Nee	Nee	Niet vermeld		Nee
Frankrijk								
Orange	15	1000	24	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	4.000.000
SFR	20	1000	8	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	4.000.000
Bouygues	2	1000	4	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
Free	15	1000	Niet vermeld	Nee	Nee	Optioneel	Gedeeltelijk	4.000.000
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	16	200	24	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	1.500.000
United Internet (1&1)	16	1000	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee
Unity Media	10	400	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee	1.000.000
Vodafone	3	400	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Nee	Gedeeltelijk	1.000.000
O2	8	100	8	Gedeeltelijk	Ja	Optioneel	Gedeeltelijk	3.000
Base							Gedeeltelijk	Nee*
Nederland								
KPN	20	500	Niet vermeld	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
Ziggo	40	500	4	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	2.000.000
Tele2	20	100	Niet vermeld	Nee	Nee	Nee	Gedeeltelijk	Nee
Vodafone							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		
EE	17	76	Niet vermeld	Nee	Nee	Ja	Gedeeltelijk	5.000.000
O2							Gedeeltelijk	Ja
Vodafone	17	76	Niet vermeld				Gedeeltelijk	5.000.000
3 UK							Gedeeltelijk	Nee*
Virgin Media	50	300	24	Nee	Gedeeltelijk	Ja	Nee	22.000
Sky	17	76	Niet vermeld	Gedeeltelijk	Nee	Ja		Ja

¹Verwijst naar geadverteerde downloadsnelheid.

²Ongelimiteerd verbruik 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 dat 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 (bijv. enkel roaming binnen Europa).

⁴Het aantal hotspots/homespots is nationaal.

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

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

Belangrijkste observaties

Vast breedband

- Bijna alle operatoren bieden hogesnelheidsdiensten aan die voldoen aan de voor deze studie gedefinieerde behoeften van de bedrijven. Operatoren in Frankrijk en Duitsland bieden diensten aan met de hoogste geafficheerde snelheden, tot 1 Gbps.
- Hoewel het nuttig kan zijn om de snelheid van verschillende operatoren in verschillende landen te vergelijken, is het belangrijk om op te merken dat diensten met hogere geadverteerde snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in ieder land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) wijdverspreid.⁷
- Informatie over hersteltijden is vaak niet beschikbaar of niet duidelijk vermeld, wat een probleem kan zijn voor businessgebruikers. Aangezien vele bedrijven met één gebruiker vaak goedkopere particuliere diensten zullen gebruiken, kan het zijn dat zij over minder informatie beschikken omtrent hersteltijden en het is mogelijk dat de hersteltijden langer zijn. Eenmanszaken zullen moeten overwegen om hierop in te boeten in ruil voor goedkopere diensten.
- Gebruiksplafonds worden nog steeds behoorlijk wijdverspreid gebruikt hoewel geen enkele operator ze opneemt in zijn hele portfolio. En vaak hebben diensten met een plafond vrij veel marge waardoor de behoeften van een business doorgaans gedekt zijn. Hier vormen diensten met licht gebruik die maar kleine marges laten en zich richten op een zeer specifiek soort van gebruik de uitzondering. Diensten met een plafond komen meer voor in België en Duitsland.
- Clouddiensten worden door de ene operator wel opgenomen en door de andere niet; er is geen coherente aanpak binnen de landen. Voor sommige operatoren is het een optimale add-on terwijl het voor andere deel uitmaakt van het standaardpakket van een of meer aanbiedingen.
- Beveiliging is vaak inbegrepen in de totale kosten als deel van vaste-breedbandaanbiedingen hoewel een aantal operatoren beveiligingssoftware (zoals Norton of McAfee) zullen aanbieden tegen een bijkomende maandelijkse vergoeding (doorgaans een paar euro per pc bijvoorbeeld). Beveiligingssoftware omvat antivirus- en antispywareprogramma's en biedt bescherming voor de pc wanneer gesurft wordt op internet.

⁷ Bijkomende informatie over dekking kan worden verkregen van de reguleringsinstanties in de landen afzonderlijk, maar dit kan leiden tot verschillen in details zoals informatie per type van technologie of bij een minimale snelheid vastgelegd voor NGA.

Mobiel

- Afhankelijk van de operator wordt roaming opgenomen in een aanbod. Roaming dekt hier spraak, data en/of sms'en. Veel operatoren hebben steeds vaker aanbiedingen in hun portfolio die een element van roaming bevatten. Dit zijn doorgaans duurdere plannen maar ze worden steeds meer beschikbaar voor zowel particuliere als professionele gebruikers. Roaming in Europa wordt vaker aangeboden dan andere bestemmingen, zoals kan verwacht worden.
- Op het moment dat de data worden opgehaald, gebruiken de operatoren nog altijd roamingpakketten met opties, ofwel rekenen ze roaming aan op basis van het gebruik, maar met de invoering van de "Roam Like At Home"-verordening (RLAH) in de Europese Unie vanaf 15 juni 2017, zal een aanzienlijk aandeel van de tarieven roaming omvatten (hoewel sommige operatoren nog steeds tarieven zullen aanbieden enkel voor nationaal gebruik). De invoering van de RLAH-voorwaarden zal allicht de markt dooreenschudden qua aanbiedingen en prijzen.

Hotspots en homespots

- Toegang tot hotspots en homespots vindt steeds meer ingang waarbij veel van de grotere en dominantere operatoren toegang bieden tot hotspotdiensten zoals FON of The Cloud, ofwel gratis ofwel tegen een vaste vergoeding.

Een bijkomende factor die belangrijk kan zijn om te beschouwen, en die niet wordt weergegeven in de tabel, is die van de contractduur en deze zal variëren per bestudeerd land. Om het goedkoopste aanbod te krijgen moet een businessgebruiker vaak een contract tekenen voor verschillende jaren en een dergelijk contract kan al dan niet flexibel zijn, bijvoorbeeld om te upgraden of om het contract op korte termijn op te zeggen. In België kunnen tal van contracten met onmiddellijke ingang worden opgezegd.

Wijzigingen sinds 2016

De veranderingen zijn sinds 2016 tamelijk klein geweest. De niet-prijs gerelateerde factoren die het meest ingrijpend zijn veranderd sinds 2016 zijn de geadverteerde downloadsnelheden voor vast breedband: Sommige operatoren hebben hier en daar de snelheid opgetrokken, inclusief lagere snelheden geschrapt en de maximumsnelheden verhoogd. Het aantal operatoren die diensten van 1 Gbps aanbieden is niet sterk veranderd, al is het aantal werkelijke tarieven voor 1 Gbps wel toegenomen.

Andere niet-prijs gerelateerde factoren hebben veel meer beperkte veranderingen ondergaan in 2016.

8 Besluit

De telecommunicatiekosten waarmee Belgische bedrijven worden geconfronteerd, variëren van goedkoop tot duur ten opzichte van de buurlanden, naargelang van het bedrijfstype en naargelang we enkel het aanbod van de goedkoopste operator bekijken of het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren. Eenmanszaken op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en kleinhandelzaken (bedrijfstype 5), die gekenmerkt worden door een bescheiden gebruik van telecommunicatiediensten, worden in België met relatief hoge kosten geconfronteerd.

Bedrijven die intensief gebruikmaken van mobiele diensten zitten qua kosten eerder in de middenmoot. Naarmate het gebruik van vaste telefonie toeneemt, gaat de concurrentiepositie van België erop vooruit. Dit laatste wordt weerspiegeld in de resultaten van de bedrijfstypes met meerdere gebruikers, met uitzondering van de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5).

Een samenvatting van de landenrangschikkingen voor beide resultaatstypes wordt getoond in de twee onderstaande tabellen.

Figuur 48: Landenrangschikking voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod.

	BT1:	BT2:	BT3:	BT4:	BT5:	BT6:	BT7:	BT8:
België	4	3	3	3	3	1	1	2
Frankrijk	1	1	1	1	2	2	2	1
Duitsland	3	4	5	4	5	5	5	5
Nederland	5	5	4	5	1	3	4	4
VK	2	2	2	2	4	4	3	3

Figuur 49: Landenrangschikking voor alle bedrijfstypes: goedkoopste aanbod, gemiddelde van drie goedkoopste operatoren.

	BT1:	BT2:	BT3:	BT4:	BT5:	BT6:	BT7:	BT8:
België	5	3	3	3	4	1	1	1
Frankrijk	1	1	1	2	5	2	3	3
Duitsland	3	5	5	5	3	4	4	4
Nederland	4	4	4	4	2	5	5	5
VK	2	2	2	1	1	3	2	2

Het verschil in kosten tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, weerspiegelt in welke mate de kosten van de tariefplannen gespreid zijn over de verschillende operatoren heen. Hoe groter het verschil tussen de goedkoopste en het gemiddelde van de drie goedkoopste operatoren, hoe meer het voor zakelijke gebruikers de moeite loont om de aanbiedingen met elkaar te vergelijken om kostenbesparingen te kunnen realiseren.

Voor bedrijven met één gebruiker (bedrijfstypes 1 tot 4) bieden de Belgische operatoren doorgaans scherpe prijzen aan voor enkelvoudige diensten. Voor deze bedrijfstypes is multiplay echter nooit de goedkoopste optie in België. Dit is in tegenstelling tot de buurlanden, waar een combinatie waarin zit vaak als de goedkoopste aankoopoptie uit de bus komt. Deze studie brengt ook de kosten van twee “pure bundeltypes” in beeld, namelijk een double-playaanbod met vast internet en vaste telefonie en een triple-playaanbod (vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie). Net zoals vorig jaar, positioneert België zich hier als duurste in de landenrangschikking.

Landenrangschikkingen geven natuurlijk niet altijd het volledige plaatje weer en moeten samen met de relatieve kosten van de studielanden worden beschouwd. In sommige gevallen stellen we een klein verschil vast in de totale telecommunicatiekosten in termen van absolute bedragen, wat een klein procentueel verschil weerspiegelt. Voorbeelden van zulke clusters⁸ die specifiek betrekking hebben op België zijn onder meer:

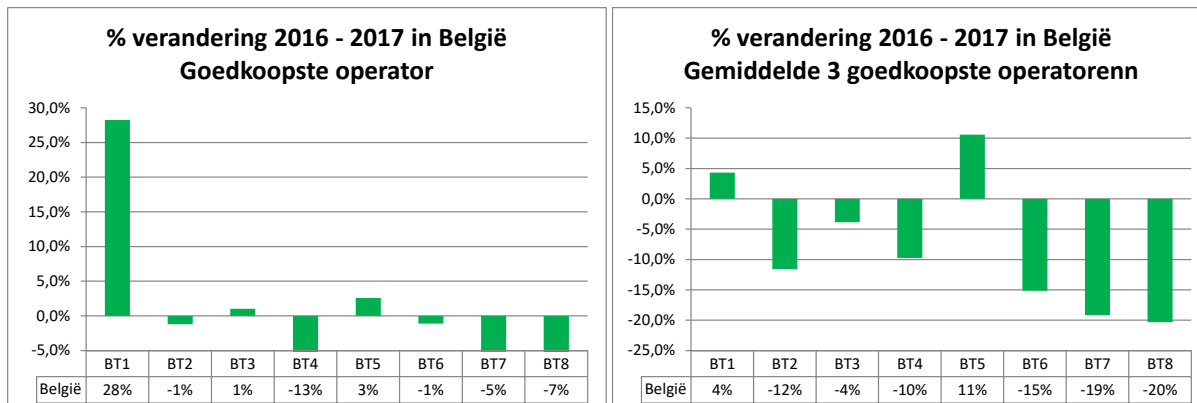
- Bedrijfstype 1: Kostenverschil tussen België (4e) en Nederland (5e) is minder dan € 1, voor het goedkoopste aanbod, equivalent aan minder dan 1%
- Bedrijfstype 7: België is algemeen het goedkoopst voor beide resultaatstypes. Voor het goedkoopste aanbod is Frankrijk (tweede goedkoopste) echter minder dan 4% duurder dan België. Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste is het Verenigd Koninkrijk (tweede goedkoopste) net iets minder dan 5% duurder dan België
- Bedrijfstype 8: Voor het goedkoopste aanbod is België het op een na goedkoopste, maar slechts 2,3% duurder dan Frankrijk, het goedkoopste land.

⁸ De voorbeelden betreffen gevallen waarin de prijs in België minder dan 5% verschilt van een ander land.

Evolutie van de kosten

De twee grafieken hieronder tonen de evolutie in telecommunicatiekosten voor de acht Belgische bedrijfstypes sinds 2016.

Figuur 50: Verandering in telecommunicatiekosten voor Belgische bedrijven sinds 2016



* Voor de bedrijfstypes 5-8 zijn de veranderingen uitsluitend gebaseerd op enkelvoudige diensten

Over de acht bedrijfstypes heen, werd een mix van stijgingen en dalingen geconstateerd. Voor het resultaatstype “gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren, zijn de totale communicatiekosten sinds 2016 enkel gestegen voor de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). De totale kosten voor dat laatste bedrijfstype stegen behoorlijk, terwijl de overige bedrijfstypes met verschillende gebruikers (met een zwaarder gebruik van vaste telefonie) geconfronteerd werden met een aanzienlijke kostenverlaging.

Voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren waren de veranderingen veel meer uitgesproken. De enige twee bedrijven waarvan de totale communicatiekosten sinds 2016 gestegen zijn, waren de bedrijven met een lager gebruik, nl. de eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1) en de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5). De totale kosten voor dat laatste bedrijfstype stegen aanzienlijk, terwijl de bedrijven met verschillende gebruikers (met een zwaarder gebruik van vaste telefonie) geconfronteerd werden met een aanzienlijke kostenverlaging als gevolg van de invoering van belbundels door een van de Belgische operatoren. De kosten namen ook af voor bedrijven met een zwaarder gebruik van mobiele data mede als gevolg van een herziening van de mobiele aanbiedingen. Gebruikers kregen namelijk meer belkrediet kregen voor dezelfde of een lagere prijs.

Wanneer we kijken naar de algemeen goedkoopste van de goedkoopste operatoren:

De rangschikking van België is erop vooruitgegaan voor:

- De mobiel-intensieve bedrijfstypes mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3) en mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4), alsook de kleinhandelszaak (bedrijfstype 5), en de bedrijven met een zwaarder gebruik en verscheidene gebruikers, t.t.z. het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7) en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstype 8).

De rangschikking van België blijft gelijk voor:

- De thuiswerkende professional (bedrijfstype 2) en de groothandelszaak (bedrijfstype 6).

De rangschikking van België is erop achteruitgegaan voor:

- De eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), waarvoor de Belgische rangschikking achteruitging van de middenmoot naar de op een na duurste.

Wanneer we kijken naar het gemiddelde van de 3 goedkoopste:

Wat betreft het resultaatstype “gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren”, is de positie van België in de landenrangschikking verbeterd t.o.v. vorig jaar voor zes van de acht bedrijfstypes. De rangschikking van de overige bedrijfstypes bleef ongewijzigd voor de ene en ging erop achteruit voor de andere.

De rangschikking van België is erop vooruitgegaan voor:

- De thuiswerkende professional (bedrijfstype 2), die dit jaar de derde positie bekleedt i.p.v. de vierde in de vorige editie.
- De bedrijfstypes die gekenmerkt worden door een intensief gebruik van mobiele communicatie, nl. de mobiele professional type 1 (bedrijfstype 3) en mobiele professional type 2 (bedrijfstype 4) bekleedden in 2016 respectievelijk de vierde en vijfde positie, terwijl zij zich in 2017 lieten kenmerken als gemiddeld.
- Volgende bedrijven met verscheidene gebruikers: de groothandelszaak (bedrijfstype 6), het lokaal productiebedrijf (bedrijfstype 7) en het lokaal dienstverlenend bedrijf (bedrijfstype 8). In 2017 profileert België zich als goedkoopste, terwijl deze bedrijfstypes in 2016 respectievelijk de tweede, vierde en vierde plaats innamen in de landenrangschikking.

De rangschikking van België blijft gelijk voor:

- De eenmanszaak op een vaste locatie (bedrijfstype 1), waar België nog steeds als het duurste land uit de vergelijking komt. Voor dit bedrijfstype zijn de kosten betrekkelijk goedkoop voor standalone diensten, maar 3 van de 4 buurlanden bieden een gunstiger kader voor multiplay.

De rangschikking van België is erop achteruitgegaan voor:

- De kleinhandelszaak (bedrijfstype 5), waarvoor de rangschikking van België van de op één na goedkoopste positie gezakt is naar de op één na duurste.

De belangrijkste veranderingen die aan basis liggen van de evolutie sinds vorig jaar, worden hieronder beschreven per telecommunicatiedienst.

- Voor bedrijfstypes met een hoog gebruik van vaste telefonie, is het resultaat voor België aanzienlijk verbeterd, doordat een van de grootste operatoren de prijzen voor vaste telefonie herzien heeft. In de tweede helft van 2016 heeft de operator in kwestie optionele “all-you-can-eat”-bundels geïntroduceerd waarin ook internationale gesprekken vervat zitten. Voor de bedrijven met een zwaar gebruik van vaste telefonie resulteerde dit in een scherpe vermindering van de kosten voor dit product en dus ook van de totale kosten. Daartegenover staat dat de prijzen en kosten voor een licht tot middelmatig gebruik van vaste telefonie doorgaans stabiel zijn.

De positie van Nederland is aanzienlijk verslechterd doordat een van de grootste operatoren niet langer zakelijke “all-you-can-eat”-opties voor vaste telefonie op zijn website promoot. Het resultaat voor deze operator is nu gebaseerd op een “pay-as-you-use”-prijszetting, wat leidt tot aanzienlijk hogere kosten - vooral bij hoog gebruik - in vergelijking met vorig jaar. Zelfs indien deze opties nog steeds beschikbaar zouden zijn voor zakelijke klanten, kunnen ze niet in rekening worden gebracht aangezien ze niet gepubliceerd worden.

- De prijzen voor vast breedband zijn door de band niet erg veranderd. Er zijn kleine stijgingen geweest in België, maar dat geldt ook voor andere landen (vooral het Verenigd Koninkrijk). Uitzondering hierop is Frankrijk, waar de invoering van een zeer laaggeprijsde (particuliere) breedbandbundel van een operator geleid heeft tot een tamelijk sterke vermindering van de kosten voor Frankrijk voor verscheidene van de bedrijven met maar één gebruiker.

Wanneer men kijkt naar de bedrijfstypes met meerdere gebruikers, voor welke enkel zakelijke tariefplannen in aanmerking zijn genomen, staat België (nog steeds) op de op een na laatste plaats in de rangschikking. Zakelijke breedbandtariefplannen zijn het duurst in Frankrijk.

- De totale kosten voor mobiele telefonie (inclusief kosten voor dataverkeer op smartphones) zijn in België gedaald. Dit is voornamelijk te wijten aan de verhoging van de toegestane data volumes. Deze veranderingen gingen doorgaans niet gepaard met (significante) prijsverhogingen, resulterend in een daadwerkelijke vermindering van de kosten aangezien aan de behoeften van de gebruiker kan worden voldaan door middel van een goedkopere mobiele telefonie bundel in vergelijking met het jaar ervoor.

In vergelijking met 2016 sluit het mobiele aanbod nu beter aan bij het huidige (toegenomen) dataverbruik en dat is de voornaamste reden voor de verbeterde positie van België wat dit product betreft. Dit heeft een impact op de resultaten van alle bedrijfstypes, maar is het meest zichtbaar in de positie van België voor bedrijfstype 3 en in het bijzonder bedrijfstype 4.

- In de prijzen voor mobiel breedband (tablets en dongles) zijn er vrij grote prijsverminderingen geweest in België en hoewel mobiel internet voor de meeste bedrijven slechts een betrekkelijk klein aandeel vormt in de totale kosten, hebben deze verminderingen bijgedragen tot een vermindering van de totale kosten. Opmerkelijke voorbeelden zijn onder meer een verlaging door een operator met € 10 (incl. btw) voor 5 GB data (gelijkwaardig aan een vermindering van 29%) en een uitbreiding van aanbiedingen voor mobiel breedband door een andere.

Prijzen van pure bundels

Deze studie brengt ook de kosten van twee pure bundeltypes in beeld, namelijk een double-playaanbod met vast internet en vaste telefonie en een triple-playaanbod (vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie). Net zoals vorig jaar, positioneert België zich als duurste in de landenrangschikking.

Kwalitatieve elementen

Op het vlak van niet-prijs gerelateerde elementen, zijn de veranderingen sinds 2016 beperkt geweest. De elementen die het meest ingrijpend zijn veranderd zijn de geadverteerde downloadsnelheden voor vast internet: bepaalde operatoren hebben producten met lagere snelheden uit hun aanbod geschrapt en de maximumsnelheden van bestaande producten verhoogd.

Kwalitatieve elementen, zoals de beschikbaarheid en de prestaties van de vaste en mobiele netwerken, worden niet geanalyseerd in het kader van deze studie. Met betrekking tot de "snelheid aangeboden via vaste netwerken" is het belangrijk om op te merken dat diensten met hogere geadverteerde snelheden niet altijd beschikbaar zijn voor elke klant in elk land. In België is NGA-breedband (Next Generation Access) wijdverspreid in vergelijking met andere landen.

De bevindingen in het kader van deze studie zijn louter gebaseerd op prijs gerelateerde elementen en houden geen rekening met de verschillen die tussen de studielanden kunnen bestaan op kwalitatief vlak. Aangezien elke gebruiker een ander belang zal hechten aan niet-prijs gerelateerde elementen is het in ieder geval moeilijk om deze te kwantificeren en op een zinvolle manier in de benchmark op te nemen.

Einde van het verslag

Bijlage A: Methodologie

A Methodologie

A1 Overzicht

De studie gebruikt een korvenmethode om de telecommunicatielasten betaald door acht soorten van businessentiteiten die zijn samengesteld om verschillende combinaties van diensten en gebruiksniveaus te vertegenwoordigen. Deze acht bedrijfstypes kunnen onderverdeeld worden in twee brede groepen, afhankelijk van hoeveel actieve gebruikers van de dienst er zijn.

- Bedrijfstypes 1 tot 4 beschouwen de eenmanszaken ("SoHo-zaken" ofwel Single Office/Home Office), met inbegrip van de thuiswerkende professional en twee types van mobiele professionals.
- Bedrijfstypes 5 tot 8 beschouwen bedrijfstypes met veelvoudige gebruikers, van 5 tot 50 gebruikers ("kmo's"), inclusief kleinhandelszaken, lokale handelszaken, lokale productiebedrijven en lokale dienstverlenende bedrijven.

De analyse bekijkt de kosten voor elk bedrijfstype wanneer diensten afzonderlijk worden aangekocht om de communicatievereisten van het bedrijf te bepalen, alsook de kosten voor multiplayaanbiedingen (met enkelvoudige diensten indien het multiplay aanbod niet alle zakelijke behoeften dekt). Een multiplayaanbod wordt gedefinieerd als een set van twee of meer communicatiediensten die samen worden verkocht (als een gebundeld aanbod) van een operator, doorgaans tegen een lagere prijs dan wanneer de diensten afzonderlijk worden gekocht bij dezelfde operator.

Aangezien multiplay aanbiedingen niet relevant zijn voor bedrijven met meerdere gebruikers, wordt geen rekening gehouden met multiplayaanbiedingen in de berekening of de resultaten voor kmo's (bedrijfstypes 5-8).

A2 Het concept "bedrijfstype"

Een belangrijk deel van de studiemethode is het concept van "bedrijfstypes"⁹, waarbij alle telecommunicatiedienstenbehoefte van alle gebruikers en de bijbehorende kosten worden gedekt. Voor elk bedrijfstype werden korven van enkelvoudige diensten bepaald om te tonen hoe elke dienst wordt gebruikt binnen dat bedrijf.

De volgende telecommunicatiediensten ("diensten") worden gedekt binnen de studie:

⁹ Het concept was oorspronkelijk ontwikkeld voor "huishoudens", waarbij de door een huishouden gebruikte telecommunicatiediensten werden geanalyseerd, inclusief televisiediensten.

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

Wat betreft de aanbiedingen van telecommunicatiediensten kijkt de benchmarkingmethode afzonderlijk naar zowel de bovenstaande enkelvoudige diensten als bundels/combinatie van twee tot vier verschillende diensten. Met gebundelde diensten, om het plaatje af te maken, wordt bedoeld een multiplay- of een gebundelde aanbieding die niet beantwoordt aan alle behoeften van een bedrijf uitgebreid met de goedkoopst mogelijke enkelvoudige diensten op de markt, van welke operator dan ook.

De tabel hieronder beschrijft in brede termen de telecommunicatiebehoeften voor elk bedrijfstype dat werd gedefinieerd ten behoeve van deze studie, die de typische Belgische context weerspiegelen.

Figuur 51: Vereisten van communicatiediensten voor de geïdentificeerde bedrijven

	VBB	MBB	VT nat	VT int	MT nat	MT int	MT sms	MT data	Gebruikers
1 Eenmanszaak op een vaste lokatie	Laag		Laag lok					Laag	1
2 Thuiswerkende professional	Medium	Medium	Medium nat	Medium	Laag	Laag	Laag	Medium	1
3 Mobiele professional type 1	Laag	Hoog			Medium	Laag	Laag	Medium	1
4 Mobiele professional type 2	Laag	Hoog			Hoog	Laag	Medium	Hoog	1
5 Kleinhandelszaak	Medium	Medium	Medium lok	Laag	Medium	Laag	Laag	Laag	5
6 Groothandelszaak	Medium	Medium	Hoog nat	Hoog	Laag	Laag	Laag	Medium	10
7 Lokaal productiebedrijf	Medium	Laag	Hoog lok	Laag	Medium	Medium	Medium	Hoog	10
8 Lokaal dienstverlenend bedrijf	Medium x 3	Laag	Hoog lok	Hoog	Medium	Laag	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 mobiele-breedbandgebruikers bedraagt de helft van het totale aantal gebruikers.

x3 is een indicatie van het aantal lijnen/aansluitingen.

Elk bedrijfstype stelt een of meer mensen tewerk die telecommunicatiegebruikers zijn. Merk op dat het aantal werknemers niet (noodzakelijk) gelijk is aan het aantal gebruikers zodat bedrijfstype 7 bijvoorbeeld, het "lokale productiebedrijf" 50 werknemers heeft maar slechts 10 die actief telecommunicatie gebruiken.

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 in onderstaande tabellen 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.

Figuur 52: 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

Figuur 53: 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	0,2	2,1	2,1	2,1
2	Thuiswerkende professional	1	MT Laag (per gebruiker)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	1,0	2,1	2,1	2,1
3	Mobiele professional type 1	1	MT Medium (per gebruiker)	100	17%	40%	39%	2%	2%	25	1,0	2,3	2,3	2,3
4	Mobiele professional type 2	1	MT Hoog (per gebruiker)	250	17%	40%	39%	2%	2%	60	3,0	2,5	2,5	2,5
5	Kleinhandelszaak	5	MT Medium (5 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,2	2,1	2,1	2,1
6	Groothandelszaak	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	1,0	1,8	1,8	1,8
7	Lokaal productiebedrijf	10	MT Laag (10 gebruikers)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	3,0	1,8	1,8	1,8
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	50	MT Medium (50 gebruikers)	80	17%	40%	39%	2%	2%	60	3,0	2,3	2,3	2,3

Figuur 54: Vereisten voor vast breedband per bedrijfstype

	Vast breedband	Lijnen	Profiel	Minimum snelheid Mb/s	Data GB	Uren
1	Eenmanszaak op een vaste locatie	1	VBB Laag (per line)	10	50	80
2	Thuiswerkende professional	1	VBB Medium (per line)	15	100	240
3	Mobiele professional type 1	1	VBB Laag (per line)	10	50	80
4	Mobiele professional type 2	1	VBB Laag (per line)	10	50	80
5	Kleinhandelszaak	1	VBB Medium (per line)	30	100	240
6	Groothandelszaak	1	VBB Medium (per line)	30	100	240
7	Lokaal productiebedrijf	1	VBB Medium (per line)	30	100	240
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	3	VBB Medium (per line)	30	100	240

Figuur 55: Vereisten voor mobiel breedband per bedrijfstype

	Mobiel breedband	Gebruikers	Profiel	Minimum snelheid Mb/s	Data GB	Uren	Aantal dagen gebruik
1	Eenmanszaak op een vaste locatie						
2	Thuiswerkende professional	1	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,8	20	20
3	Mobiele professional type 1	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	4,7	20	20
4	Mobiele professional type 2	1	MBB Hoog (per gebruiker)	6	4,7	20	20
5	Kleinhandelszaak	3	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,8	20	20
6	Groothandelszaak	5	MBB Medium (per gebruiker)	3	1,8	20	20
7	Lokaal productiebedrijf	5	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,4	5	10
8	Lokaal dienstverlenend bedrijf	25	MBB Laag (per gebruiker)	1	0,4	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 prijzniveaus 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-definitie.

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.

Figuur 56: Belgische vaste telefonie korven

Type 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

Figuur 57: Belgische mobiele telefonie korven

Type 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	0,2
Medium spraak, lage sms/data	100	80	25	0,2
Hoge spraak, lage sms/data	250	160	25	0,2
Lage spraak, medium sms/data	40	30	60	1,0
Medium spraak, medium sms/data	100	80	60	1,0
Hoge spraak, medium sms/data	250	160	60	1,0
Lage spraak, hoge sms/data	40	30	120	3,0
Medium spraak, hoge sms/data	100	80	120	3,0
Hoge spraak, hoge sms/data	250	160	120	3,0

Er zijn drie basiskorven voor vast breedband, voornamelijk gevarieerd volgens snelheidsvereisten.

Figuur 58: Belgische vast breedband korven

Type korf	Datagebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/ maand	Minimum- snelheid (Mbps)
Laag gebruik	50	80	10
Medium gebruik	100	240	15
Hoog gebruik	300	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.

Figuur 59: Belgische mobiele breedband korven

Type korf	Datagebruik GB/maand	Aantal uren gebruik/ maand	Aantal dagen gebruik/ maand
Laag gebruik	0,4	5	10
Medium gebruik	1,8	20	20
Hoog gebruik	4,7	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

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.

Figuur 60: Operator- en dienstenoverzicht

	Vaste telefonie		Mobiele telefonie		Vast breedband		Mobiel breedband	
	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel	Zakelijk	Residentieel
België								
Proximus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telenet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Orange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EDPNet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3 Stars Net	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Belcenter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Voo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Colt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Frankrijk								
Orange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bouygues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Free	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Duitsland								
Telekom/T-Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Internet (1&1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Unity Media	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vodafone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nederland								
KPN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ziggo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tele2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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 in 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 het buiten de overeengekomen lijst van operatoren valt ofwel omdat er geen gepubliceerde data beschikbaar zijn of omdat de dienst 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

Dit deel bevat een verduidelijking rond het aantal kwesties in verband met de data verzameld en opgenomen in het systeem.

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, tenzij deze dienst 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-only prijzen 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 plannen die een gesubsidieerde mobiele telefoon omvatten, opgenomen. In principe zou dit geen negatieve invloed mogen hebben op gelijk welke output aangezien dergelijke plannen enkel zullen verschijnen indien er geen (doorgaans goedkoper) simalternatief beschikbaar is. Er werd geen rekening gehouden met afzonderlijke kosten voor het mobiele toestel in de tarieven.

A6.3 Kortingen en promoties

Volledigheidshalve werd informatie inzake promoties en kortingen vergaard, maar ze zijn niet inbegrepen in de resultaten, in lijn met wat was overeengekomen voor eerdere studies.

A6.4 Hardware

Sommige hardwarekosten worden opgenomen in de benchmark, bijv. modems of routers voor vast breedband. Informatie over dergelijke hardwarematige kosten (huurkosten en/of aankoopkosten) worden afzonderlijk opgenomen wanneer ze niet inbegrepen zijn in het maandelijks abonnement. Toestellen voor vaste en mobiele telefonie zijn niet inbegrepen.

A6.5 Installatiekosten

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

A6.6 Bundels met televisie

Aangezien televisie niet begrepen is in de zakelijke patronen, 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, zijn sommige tarieven wel opgenomen met daarin televisie. Waar dit het geval is, werd voor de meest elementaire televisiedienst gekozen, zonder add-ons of zenderpakketten, om ervoor te zorgen dat deze operatoren zijn inbegrepen.

A6.7 Internationale oproepen

Om ervoor te zorgen dat de benchmarkinganalyse 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.

Figuur 61: Internationale bestemmingen van oproepen

Van/Naar -->	België	Frankrijk	Nederland	Duitsland	Italië	Marokko	Spanje	VK	VS	Japan
België										
Frankrijk										
Duitsland										
Nederland										
Verenigd Koninkrijk										

A6.8 Regionale aanbiedingen

Sommige operatoren 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 die niet beschikbaar zijn in het hele land. Met andere woorden, er werd geen rekening gehouden met de locatie van de businessklant 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 definities van piekuren/daluren tussen operatoren

Er is geen correctie gemaakt om verschillen in piekuren aan te pakken aangezien finetuning tot 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 kosten wordt gedefinieerd in elke korf, en wordt normaal ingesteld op 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 analyse staat de filter voor de looptijd van het contract op "gelijk welke", aangezien de voorkeur in de data uitgaat naar de langste contractduur. Dit zal normaal de laagste prijs geven.

A6.12 Lijnhuur

Voor vast breedband en vaste telefonie kan er een probleem zijn met dubbeltelling van de lijnhuur bij gebundelde diensten. Daarom wordt lijnhuur doorgaans uitgesloten voor vaste-breedbandelementen van een bundel, en integendeel 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.

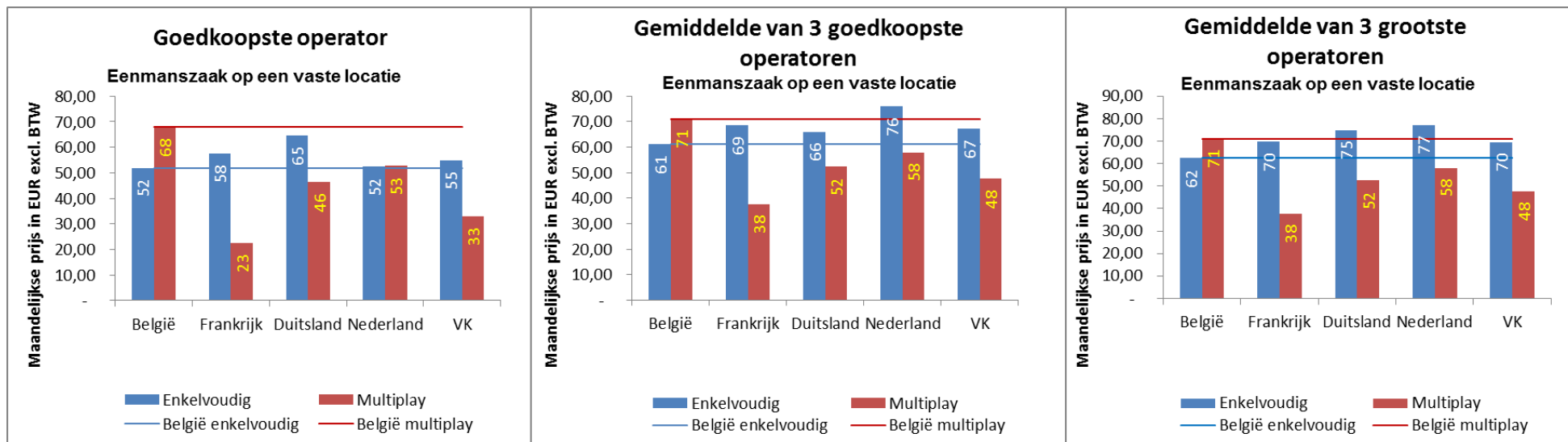
De eerste grafiek toont de resultaten voor het goedkoopste aanbod, het gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren, met de resultaten afzonderlijk voor enkelvoudige diensten en multiplay waar van toepassing (bedrijfstypes 1-4; bedrijfstypes 5-8 geven de resultaten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

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

De laatste grafiek toont de resultaten voor enkelvoudige diensten uitgesplitst volgens type van individuele communicatiedienst. Ook hier worden de resultaten weergegeven voor de 3 resultaatstypes; voor het goedkoopste aanbod, gemiddelde van de 3 goedkoopste operatoren en gemiddelde van de 3 grootste operatoren.

B.1.1: Eenmanszaak op een vaste locatie

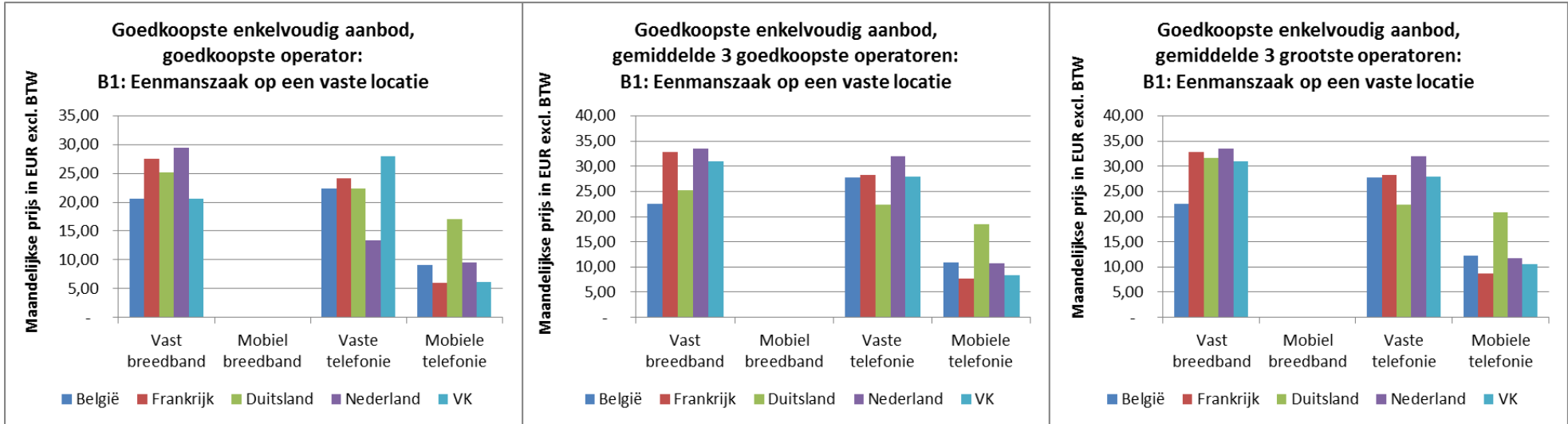
Figuur 62: Resultaten voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie



Figuur 63: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige diensten, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie

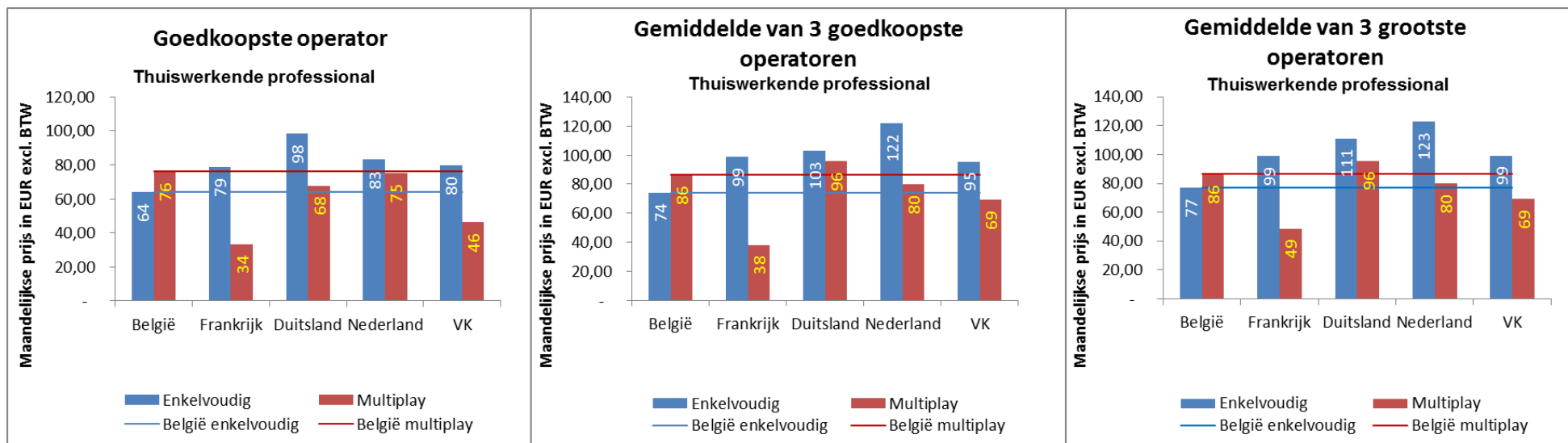
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	1	5	4	1	5	5	1	5	5
Frankrijk	4	1	1	4	1	1	3	1	1
Duitsland	5	3	3	2	3	3	4	3	3
Nederland	2	4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

Figuur 64: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Eenmanszaak op een vaste locatie



B.1.2: Thuiswerkende professional

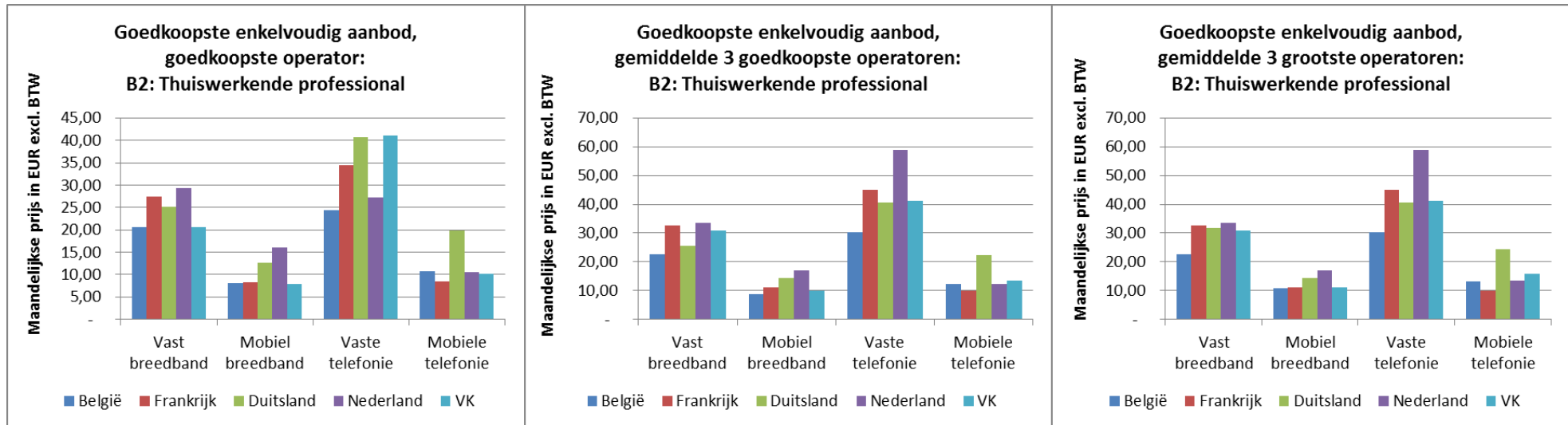
Figuur 65: Resultaten voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



Figuur 66: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige diensten, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Thuiswerkende professional

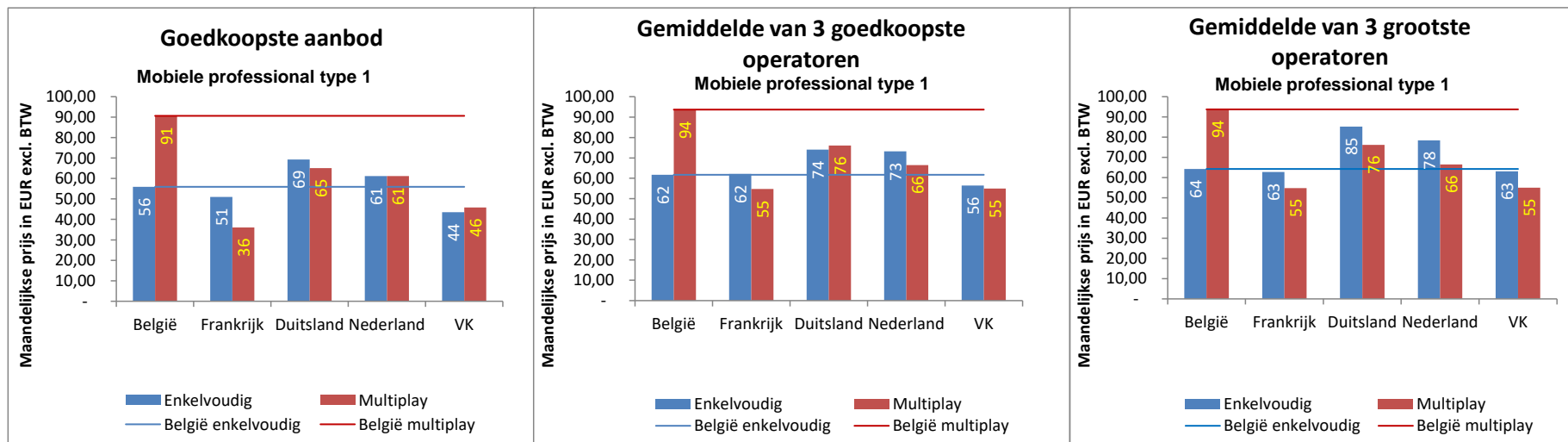
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	1	5	3	1	4	3	1	4	3
Frankrijk	2	1	1	3	1	1	2	1	1
Duitsland	5	3	4	4	5	5	4	5	5
Nederland	4	4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

Figuur 67: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Thuiswerkende professional



B.1.3: Mobeile professional type 1

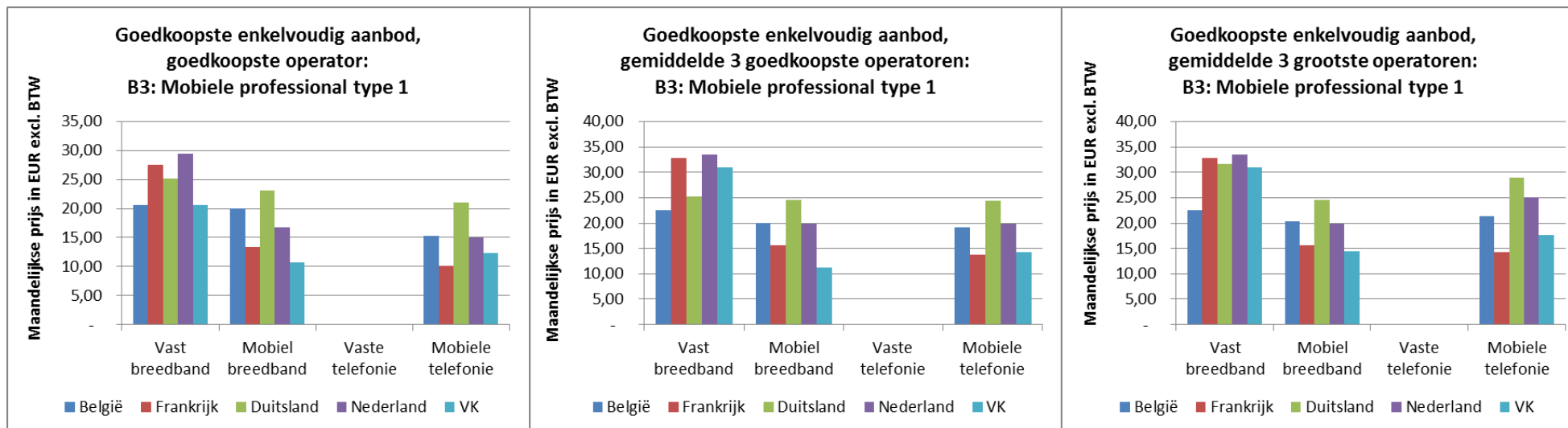
Figuur 68: Resultaten voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobeile professional type 1



Figuur 69: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige diensten, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Mobeile professional type 1

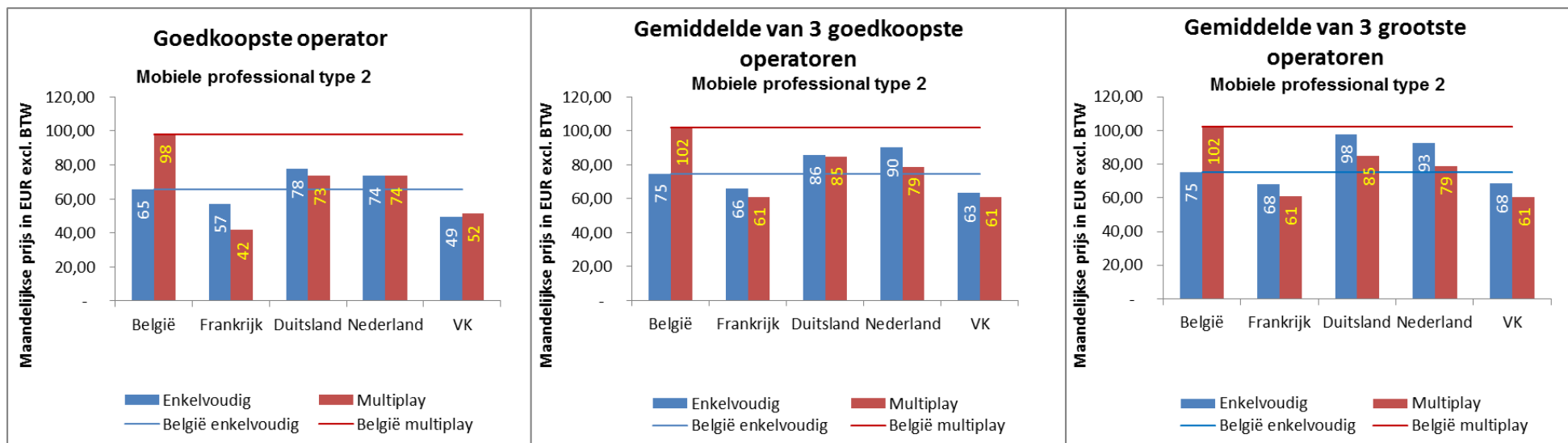
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste operatoren			Gemiddelde van 3 grootste operatoren		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	3	5	3	2	5	3	3	5	3
Frankrijk	2	1	1	3	1	1	1	1	1
Duitsland	5	4	5	5	4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

Figuur 70: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional type 1



B.1.4: Mobiele professional type 2

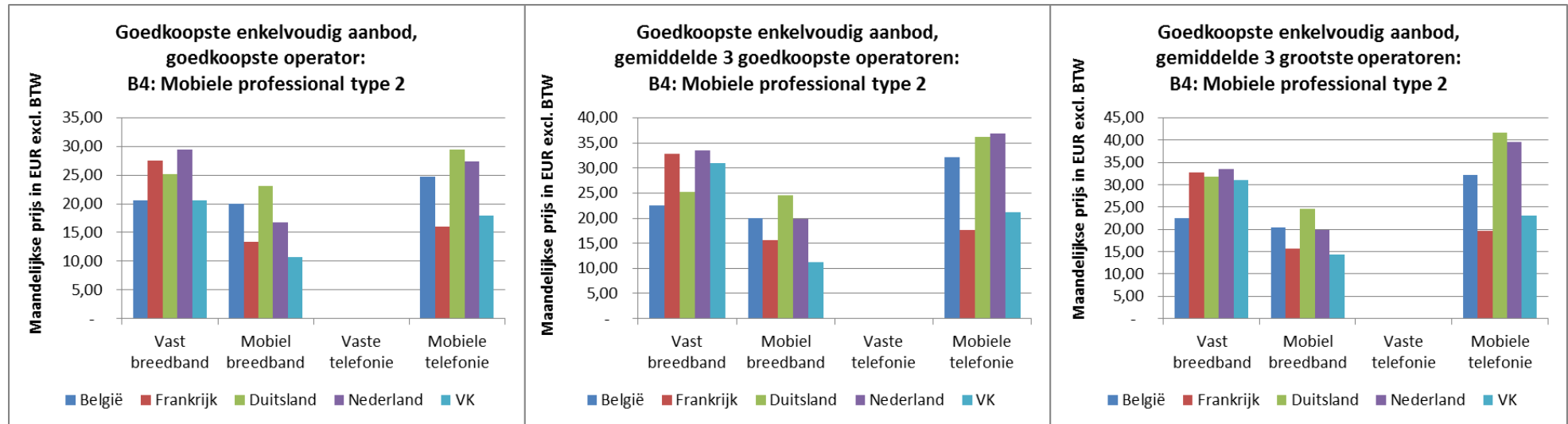
Figuur 71: Resultaten voor enkelvoudige diensten en multiplayaanbiedingen, per resultaatstype: Mobiele professional type 2



Figuur 72: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige diensten, multiplay en goedkoopste aanbod, per resultaatstype: Mobiele professional type 2

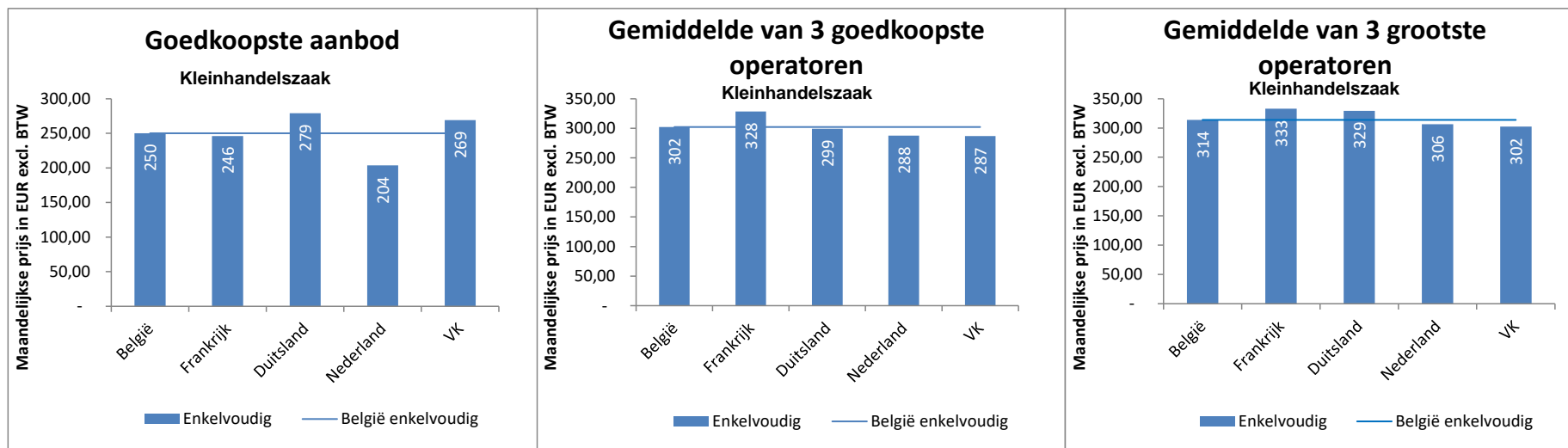
	Goedkoopste operator			Gemiddelde van 3 goedkoopste			Gemiddelde van 3 grootste		
	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod	Enkelvoudig	Multiplay	Goedkoopste aanbod
België	3	5	3	3	5	3	3	5	3
Frankrijk	2	1	1	2	2	2	1	2	2
Duitsland	5	3	4	4	4	5	5	4	5
Nederland	4	4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

Figuur 73: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Mobiele professional type 2



B.1.5: Kleinhandelszaak

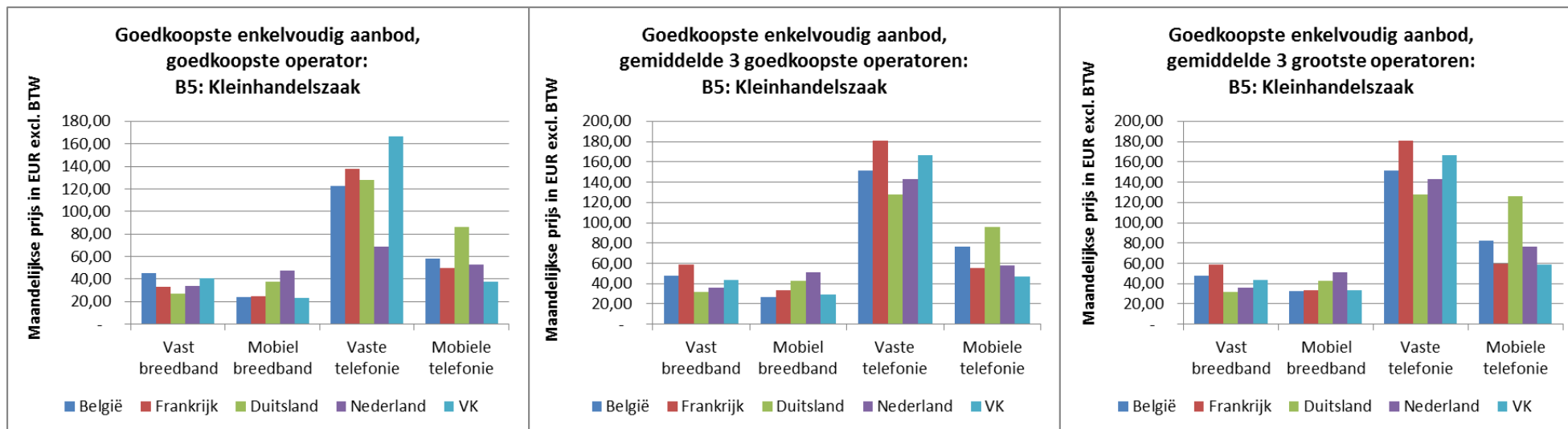
Figuur 74: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



Figuur 75: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Kleinhandelszaak

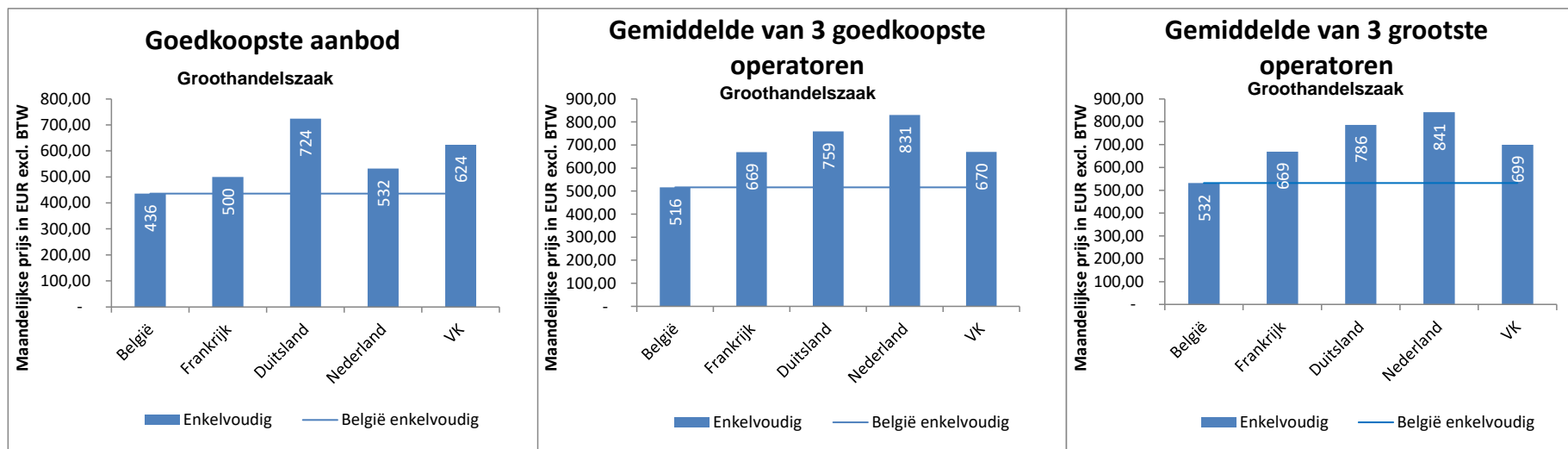
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste	Gemiddelde van 3 grootste
België	3	4	3
Frankrijk	2	5	5
Duitsland	5	3	4
Nederland	1	2	2
VK	4	1	1

Figuur 76: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Kleinhandelszaak



B.1.6: Groothandelszaak

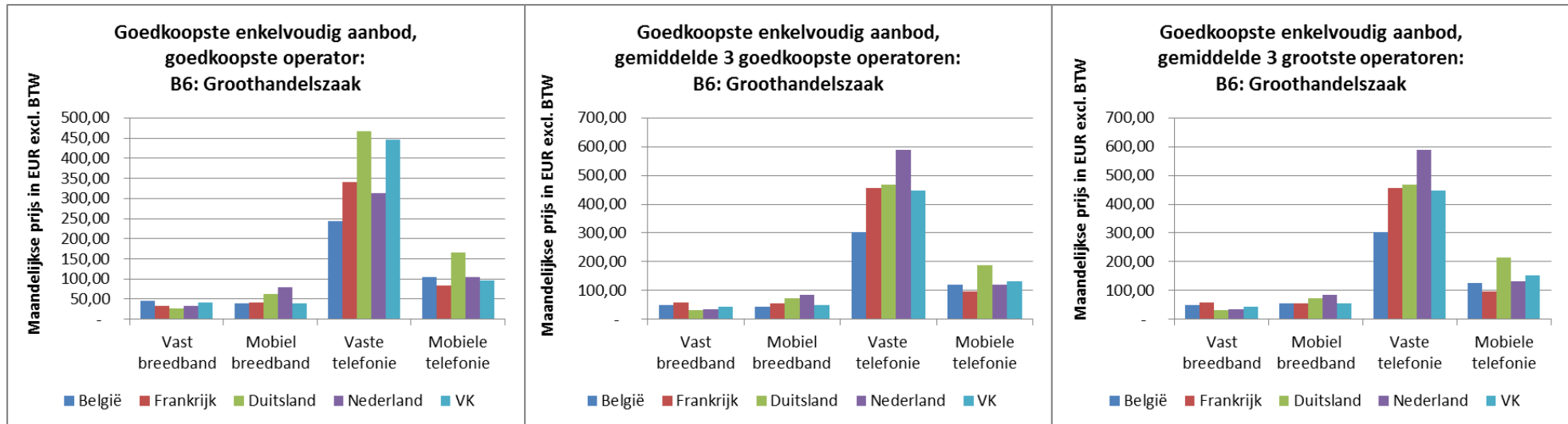
Figuur 77: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Groothandelszaak



Figuur 78: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Groothandelszaak

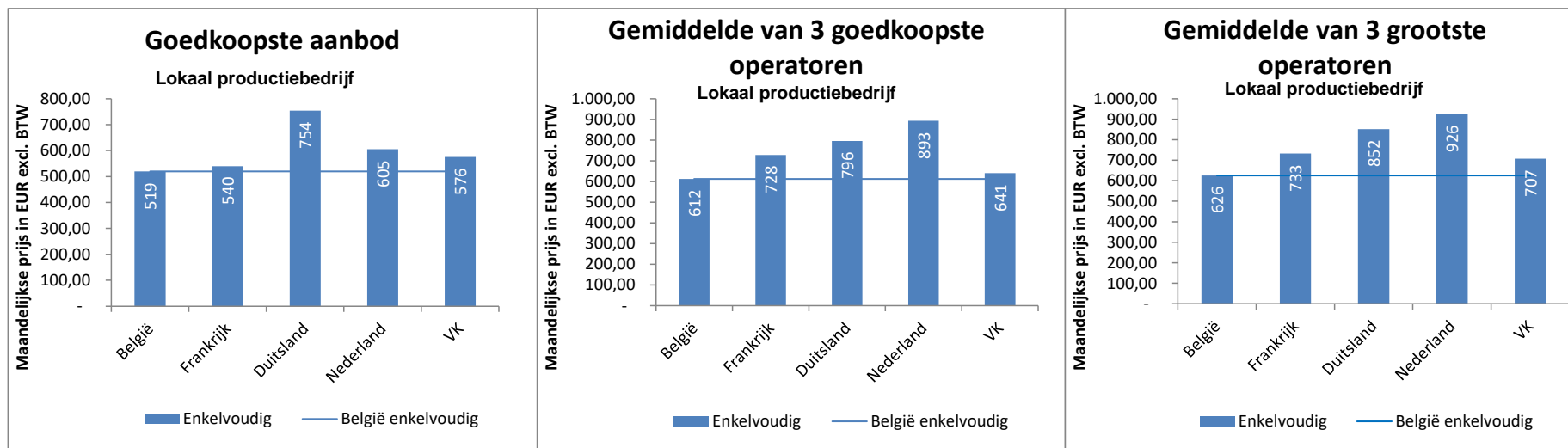
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste	Gemiddelde van 3 grootste
België	1	1	1
Frankrijk	2	2	2
Duitsland	5	4	4
Nederland	3	5	5
VK	4	3	3

Figuur 79: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Groothandelszaak



B.1.7: Lokaal productiebedrijf

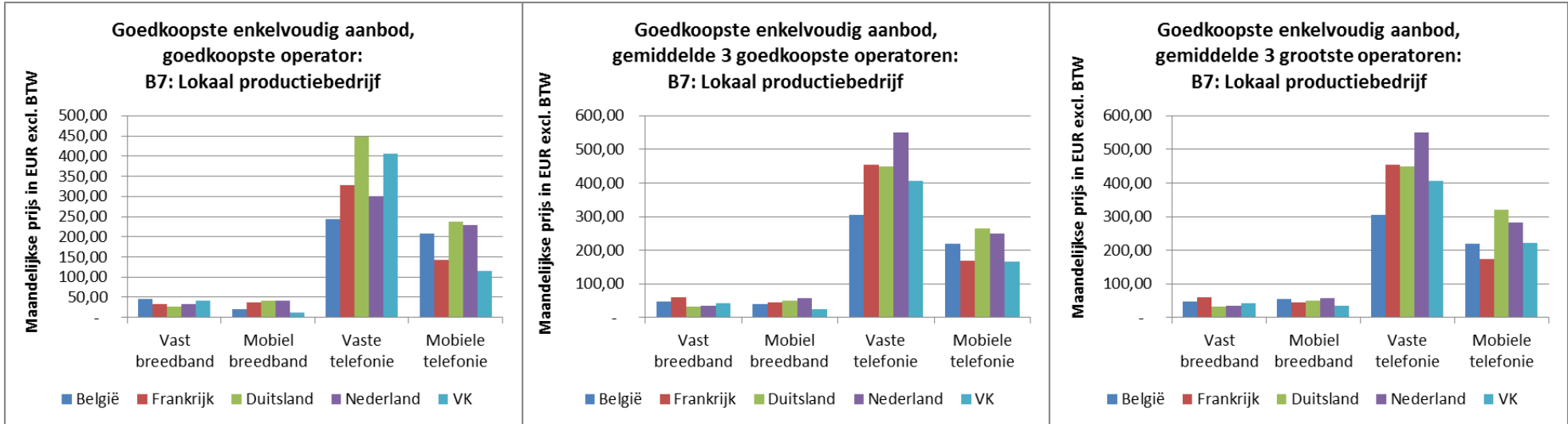
Figuur 80: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



Figuur 81: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf

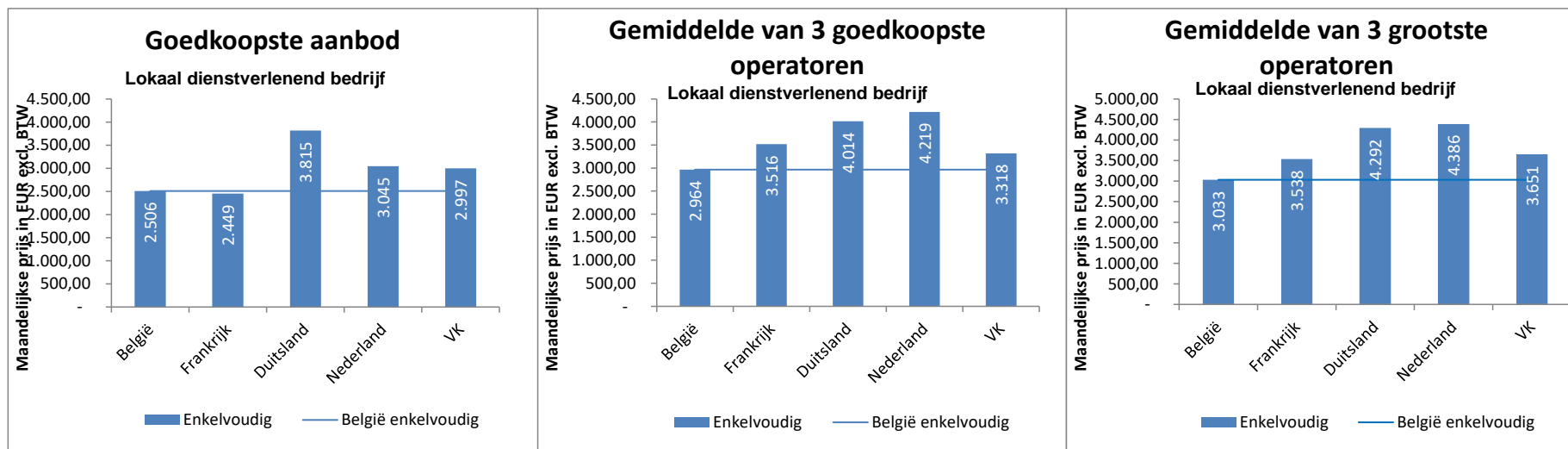
	Goedkoopste operator	Gemiddelde van 3 goedkoopste	Gemiddelde van 3 grootste
België	1	1	1
Frankrijk	2	3	3
Duitsland	5	4	4
Nederland	4	5	5
VK	3	2	2

Figuur 82: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal productiebedrijf



B.1.8: Lokaal dienstverlenend bedrijf

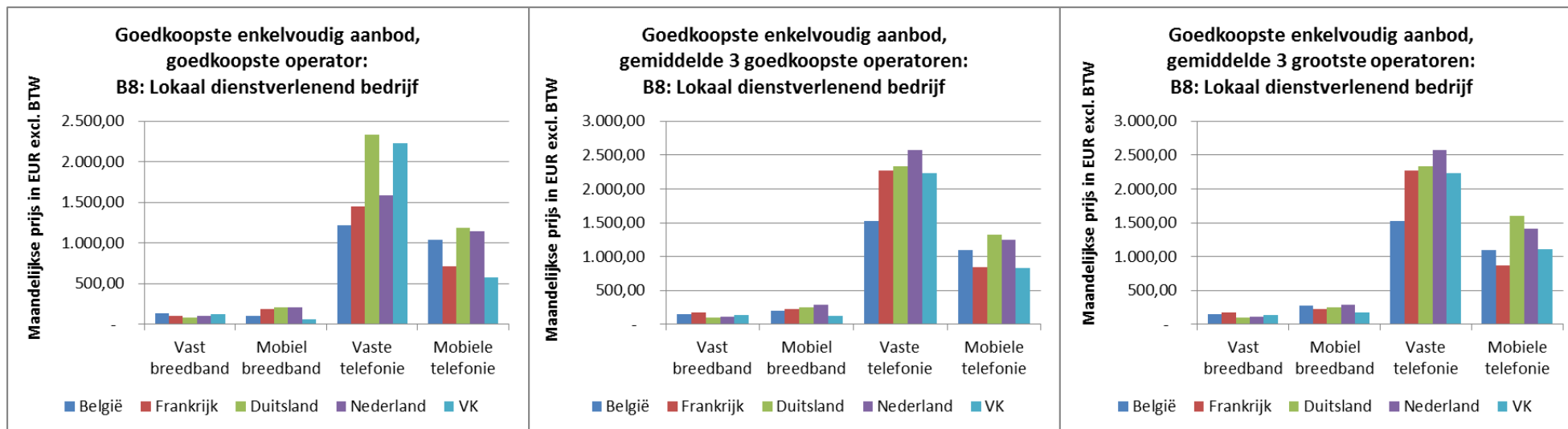
Figuur 83: Resultaten voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Figuur 84: Landenrangschikkingen voor enkelvoudige aanbiedingen, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf

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

Figuur 85: Goedkoopste enkelvoudige diensten, uitgesplitst per dienst, per resultaatstype: Lokaal dienstverlenend bedrijf



Einde van de bijlagen