

ENQUÊTE

OVER DE PERCEPTIE VAN DE BELGISCHE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE-MARKT DOOR DE GEBRUIKERS

Gegevens verzameld van eind maart tot half juni 2013
Rapport uitgevoerd voor:



BIPT

Woord vooraf

Deze studie is een 'snapshot' van de Belgische elektronische-communicatiemarkt vanuit het standpunt van de gebruikers in 2013. Hiervoor werd een analyse gemaakt van het telecommunicatiegebruik, de perceptie van de operatoren en de houding van de consument.

Het rapport is gebaseerd op gegevens die werden verzameld door middel van een enquête bij een representatieve steekproef van 1.422 gebruikers uit de drie gewesten, om zo een getrouw beeld te krijgen voor het hele land.

Uit de resultaten blijkt dat de markt gedomineerd wordt door de traditionele operatoren en dat de vier meest gebruikte diensten de mobiele telefoon, televisie, internet thuis en de vaste lijn zijn. De penetratiegraad van de diensten is vooral afhankelijk van de leeftijd van de gebruikers.

Al blijken vooral economische criteria bepalend te zijn voor de keuzes van de consument, toch laat die niet volledig de concurrentie spelen; zo vergelijkt minder dan de helft effectief de verschillende aanbiedingen.

De gebruikers tonen wél meer initiatief wanneer ze geconfronteerd worden met problemen, bijvoorbeeld bij storingen. De meesten onder hen nemen dan concrete stappen om het probleem op te lossen.

Andere opvallende bevindingen: gebruikers vinden de telecommunicatiewereld vaak te ingewikkeld, ze hebben niet het gevoel goed op de hoogte te zijn van hun rechten en ze willen een duidelijkere beschrijving van de aanbiedingen.

Tot slot zien we dat de gebruikers de universele diensten (vooral dan de telefooncellen en de papieren telefoongids) willen behouden, al maken ze er maar weinig gebruik van.

Dit zijn uiteraard slechts enkele bevindingen. In het vervolg van dit rapport schetsen we u een uitgebreider en genuanceerder beeld van de wereld van de telecommunicatie.

In 2012 werd al een gelijkaardige enquête uitgevoerd. Hoewel de algemene resultaten van 2013 hier met die van 2012 worden vergeleken, is het wachten op de enquête van 2014 voor we conclusies kunnen trekken over een eventuele evolutie.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	2
Inhoudsopgave	3
Lijst van grafieken.....	6
Lijst van tabellen.....	10
1. Inleiding	12
1.1. Doelstellingen.....	12
1.2. Actoren	13
1.3. Organisatie van de enquête	13
1.4. Structuur van de vragenlijst	14
1.5. Proces om gegevens te verzamelen	15
1.6. Opschoning en validering van de gegevens	15
1.7. Respons	16
1.8. Representativiteit van de steekproef.....	17
1.9. Methodologische nota	19
2. Gebruik van telecommunicatie en operatorkeuze.....	24
2.1. Gebruikte telecommunicatie-uitrusting en -diensten.....	24
2.2. Gebruik van diensten in een bundel of pack.....	31
2.3. Telecommunicatie-uitrusting en -diensten gebruikt in een bundel of pack.....	35
2.4. Betrokken telecommunicatieoperatoren.....	39
2.5. Selectiecriteria bij de operatorkeuze	45
2.6. Worden de aanbiedingen met elkaar vergeleken voordat een operator wordt gekozen? ..	51
2.7. Informatiebronnen voor de vergelijking van de operatoren	54
2.8. Conclusies over het telecommunicatiegebruik en de operatorkeuze	59
3. Tevredenheid, ervaren problemen en houding bij problemen.....	61
3.1. Niveau van tevredenheid over de diensten en de prijzen	61
3.2. Vertrouwen wat betreft het respecteren van de rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering	64
3.3. Hebben de consumenten de voorbije drie jaar problemen ondervonden met hun operator(en)?	68
3.4. Diensten waarmee er problemen waren	70
3.5. Soorten problemen die werden ondervonden bij de operatoren	74
3.6. Hebben de consumenten die de voorbije 3 jaar problemen hebben ondervonden met hun operator stappen ondernomen?.....	78

3.7.	Soorten stappen die werden ondernomen bij problemen met de operatoren.....	80
3.8.	Redenen waarom geen stappen werden ondernomen in geval van problemen met de operatoren	82
3.9.	Weet de consument dat hij een schadevergoeding kan krijgen na een storing?	84
3.10.	Denken de consumenten het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken?	87
3.11.	Moeilijkheid om diensten en prijzen te vergelijken	88
3.12.	Raadpleging van websites om kosten en diensten te vergelijken.....	91
3.13.	Gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT	92
3.14.	Laatste gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT	94
3.15.	Gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT.....	96
3.16.	Zijn de consumenten die gebruik gemaakt hebben van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT daarna veranderd van tariefplan of operator?	97
3.17.	Conclusies over de tevredenheid, ervaren problemen en de houding bij problemen	99
4.	Wijzigingen, vergelijking en transparantie van de operatoren	100
4.1.	Zijn de consumenten de voorbije drie jaar van operator veranderd?	100
4.2.	Redenen waarom consumenten de voorbije 3 jaar niet van operator zijn veranderd.....	103
4.3.	Redenen waarom consumenten de voorbije 3 jaar van operator veranderd zijn	105
4.4.	Moeilijkheid om van operator te veranderen	108
4.5.	Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen.....	110
4.6.	Conclusies over het veranderen van operator, het vergelijken van operatoren en de transparantie van de operatoren.....	113
5.	Informatie waarover de consument beschikt	114
5.1.	Weet de consument dat de operator verplicht is om een tarief voor te stellen dat aangepast is aan zijn gemiddelde verbruiksprofiel?	114
5.2.	Heeft de operator een tariefplan voorgesteld dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel?	117
5.3.	Is de consument al van tariefplan veranderd nadat de operator een tarief had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel?	119
5.4.	Redenen waarom consumenten niet van tariefplan veranderd zijn nadat de operator een aangepast tarief had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel.....	121
5.5.	Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten.....	123
5.6.	Kent de consument de einddatum van zijn contracten van bepaalde duur?	125
5.7.	Weet de consument welke nummers betaalnummers zijn?	127
5.8.	Weet de consument dat hij zijn telefoonnummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator?	130

5.9.	Weet de consument dat hij zijn gsm-nummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator?	132
5.10.	Gebruikte de consument een abonnement of een prepaidkaart?	134
5.11.	Weet de consument onder welke voorwaarden hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?	136
5.12.	Weet de consument wanneer hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?.....	138
5.13.	Maakt de consument gebruik van het persoonlijk e-mailadres voorzien door zijn operator voor internet thuis?.....	140
5.14.	Weet de consument dat hij het persoonlijke e-mailadres voorzien door zijn operator voor internet thuis kan behouden als hij van operator verandert?.....	143
5.15.	Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid	145
5.16.	Weet de consument wat de minimale verbindingssnelheid is om thuis te kunnen surfen en e-mails te lezen?.....	147
5.17.	Hoe heeft de consument bepaald welke verbindingssnelheid hij nodig heeft?	149
5.18.	Conclusies over het geïnformeerd zijn van de consument	153
6.	Universele dienstverlening.....	155
6.1.	Waar gaat de consument op zoek naar een telefoonnummer?	155
6.2.	Gebruik van de telefonische infodiensten	160
6.3.	Frequentie van het gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen.....	162
6.4.	Is het nodig om een papieren versie van de gidsen te behouden?	165
6.5.	Gebruik van de telefooncellen	170
6.6.	Noodzaak om de telefooncellen te behouden.....	171
6.7.	Noodzaak om de telefooncellen te behouden.....	175
6.8.	Kennis van de voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief	177
6.9.	Begunstigden van het sociaal tarief	179
6.10.	Conclusies over de universele dienstverlening	181
7.	Conclusie en aanpassingen voor volgend jaar	182
	Bijlage 1: Vragenlijst 2013	184
	Bijlage 2: Vergelijkingstabel 2012/2013	200

Lijst van grafieken

Figuur 1: Telecommunicatie-uitrusting of -diensten gebruikt in 2012 en 2013	25
Figuur 2: Verschillen gedeeltelijk te wijten aan de vertaling van ' <i>en déplacement</i> ' door ' <i>mobiel</i> ' per taal van de vragenlijst en per jaar	26
Figuur 3: Gebruikte telecommunicatie-uitrusting of -diensten per leeftijd.....	27
Figuur 4: Combinaties van gebruikte uitrustingen of diensten.....	29
Figuur 5: Combinaties van gebruikte uitrustingen of diensten per leeftijd	30
Figuur 6: Diensten in een bundel in 2013	31
Figuur 7: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) in 2013	33
Figuur 8: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) per leeftijd	34
Figuur 9: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) per gewest	35
Figuur 10: Telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel in 2013	37
Figuur 11: Telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) in 2013	38
Figuur 12: Aandeel van telecommunicatieuitrusting of -diensten in bundels in 2013	39
Figuur 13: Telecommunicatieoperatoren in 2013.....	40
Figuur 14: Telecommunicatieoperatoren per gewest.....	42
Figuur 15: Combinaties van telecommunicatieoperatoren	44
Figuur 16: Selectiecriteria bij de operatorkeuze in 2012 en 2013	46
Figuur 17: Selectiecriteria bij de operatorkeuze per leeftijd	48
Figuur 18: Combinaties van selectiecriteria bij de operatorkeuze.....	50
Figuur 19: Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren in 2012 en 2013.....	51
Figuur 20: Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren per leeftijd.....	52
Figuur 21: Vergelijking tussen het aanbod van de verschillende operatoren naargelang de selectiecriteria bij de operatorkeuze.....	53
Figuur 22: Bronnen voor de vergelijking van de operatoren bij hen die vergelijken in 2012 en 2013 .	54
Figuur 23: Bronnen voor de vergelijking van de operatoren per leeftijd.....	56
Figuur 24: Combinaties van bronnen voor de vergelijking van de operatoren bij hen die vergelijken	58
Figuur 25: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven.....	62
Figuur 26: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven per leeftijd	63
Figuur 27: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten	64
Figuur 28: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten per leeftijd	66
Figuur 29: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten per gewest	67
Figuur 30: Probleem tijdens de voorbije drie jaar in 2012 en 2013.....	68
Figuur 31: Probleem tijdens de voorbije drie jaar per leeftijd	69
Figuur 32: Probleem tijdens de voorbije drie jaar per gewest.....	70

Figuur 33: Diensten waarmee problemen werden ervaren bij hen die problemen hebben ondervonden.....	71
Figuur 34: Aandeel gemelde problemen ten opzichte van het marktaandeel van telecommunicatieuitrusting en -diensten in 2013.....	72
Figuur 35: Combinaties van diensten waarmee problemen werden ervaren (% van hen die problemen hebben ondervonden).....	73
Figuur 36: Aard van de ervaren problemen bij hen die problemen hebben ondervonden in 2012 en 2013.....	74
Figuur 37: Aard van de ervaren problemen bij hen die problemen hebben ondervonden in 2012 en 2013 per leeftijd.....	76
Figuur 38: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering afhankelijk van het feit of er vroeger al een facturatieprobleem was geweest.....	78
Figuur 39: Stappen ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen bij hen die problemen hadden ondervonden in 2012 en 2013.....	79
Figuur 40: Stappen ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen per gewest.....	80
Figuur 41: Stappen ondernomen bij problemen bij hen die problemen hebben ondervonden en stappen hebben ondernomen in 2012 en 2013.....	81
Figuur 42: Reden waarom geen stappen werden ondernomen bij hen die problemen hebben ondervonden en geen stappen hebben ondernomen in 2012 en 2013.....	83
Figuur 43: Schadevergoeding bij storingen in 2013.....	85
Figuur 44: Schadevergoeding bij storingen per leeftijd.....	86
Figuur 45: Gebruikt het goedkoopste aanbod op de markt in 2012 en 2013.....	87
Figuur 46: Gebruikt het goedkoopste aanbod op de markt per leeftijd.....	88
Figuur 47: Moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken in 2012 en 2013.....	89
Figuur 48: Moeilijkheid om prijzen te vergelijken en gemak om diensten te vergelijken per leeftijd.....	90
Figuur 49: Frequentie van het vergelijken van kosten in 2012 en 2013.....	91
Figuur 50: Kennis en gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT in 2012 en 2013.....	92
Figuur 51: Kennis en gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT per leeftijd.....	93
Figuur 52: Kennis en gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT per gewest.....	94
Figuur 53: Laatste gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT in 2013.....	95
Figuur 54: Relevantie van de resultaten en Gebruiksgemak van de tariefvergelijkingssite van het BIPT in 2012 en 2013.....	96
Figuur 55: Verandering van tariefplan en/of operator na het gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT bij hen die de simulator hebben gebruikt in 2012 en 2013.....	98
Figuur 56: Verandering van operator tijdens de voorbije drie jaar in 2012 en 2013.....	101
Figuur 57: Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd.....	102
Figuur 58: Redenen om niet van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar niet veranderd zijn in 2012 en 2013.....	104
Figuur 59: Redenen om van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar veranderd zijn in 2012 en 2013.....	106
Figuur 60: Redenen om van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar veranderd zijn per leeftijd.....	107
Figuur 61: Moeilijkheid om van operator te veranderen in 2012 en 2013.....	109

Figuur 62: Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen in 2012 en 2013.....	111
Figuur 63: Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen per leeftijd	112
Figuur 64: Verplichting van de operator om een tariefplan voor te stellen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012 en 2013	115
Figuur 65: Verplichting van de operator om een tariefplan voor te stellen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest	116
Figuur 66: De operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012 en 2013	117
Figuur 67: De operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest	118
Figuur 68: Verandering van tariefplan na een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel bij hen die dit voorstel hebben gekregen in 2012 et 2013	119
Figuur 69: Verandering van tariefplan na een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest.....	120
Figuur 70: Redenen om niet van tariefplan te veranderen naar aanleiding van een aangepast voorstel op basis van het verbruiksprofiel in 2012 en 2013	122
Figuur 71: Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten in 2012 en 2013.....	124
Figuur 72: Einddatum van het contract in 2012 en 2013.....	125
Figuur 73: Betaalnummers in 2012 en 2013	127
Figuur 74: Combinaties van betaalnummers	129
Figuur 75: Mogelijkheid om het nummer van een vaste lijn te behouden in 2012 en 2013.....	130
Figuur 76: Mogelijkheid om het nummer van een vaste lijn te behouden per gewest.....	131
Figuur 77: Mogelijkheid om het gsm-nummer te behouden bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013.....	132
Figuur 78: Mogelijkheid om het gsm-nummer te behouden bij gebruikers van een mobiele telefoon per leeftijd	133
Figuur 79: Formule voor mobiele telefonie bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013	134
Figuur 80: Formule voor mobiele telefonie bij gebruikers van een mobiele telefoon per leeftijd.....	135
Figuur 81: Kosteloos opzeggen van een gsm-abonnement bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013.....	137
Figuur 82: Minimumduur om het gsm-abonnement te kunnen opzeggen in 2013.....	139
Figuur 83: Minimumduur om het gsm-abonnement te kunnen opzeggen per leeftijd.....	140
Figuur 84: Gebruik van het e-mailadres voorzien door de operator bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013	141
Figuur 85: Gebruik van het e-mailadres voorzien door de operator bij respondenten met internet thuis.....	142
Figuur 86: Behoud van het e-mailadres voorzien door de operator bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013	144
Figuur 87: Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid in 2012 en 2013.....	145
Figuur 88: Verbindingssnelheid stemt overeen met aangekondigde snelheid per gewest.....	146

Figuur 89: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013	147
Figuur 90: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis per leeftijd	148
Figuur 91: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis per geslacht	149
Figuur 92: Criteria voor het bepalen van de vereiste verbindingssnelheid bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013	150
Figuur 93: Criteria voor het bepalen van de verbindingssnelheid bij respondenten met internet thuis per leeftijd	152
Figuur 94: Oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken in 2012 en 2013	156
Figuur 95: Combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken.....	157
Figuur 96: Oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken in 2012 en 2013	158
Figuur 97: Analyse van combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken per leeftijd	159
Figuur 98: Gebruik van telefonische infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013	161
Figuur 99: Gebruik van telefonische infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd	162
Figuur 100: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen in 2012 en 2013.....	163
Figuur 101: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen per leeftijd.....	164
Figuur 102: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen per gewest.....	165
Figuur 103: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden in 2012 en 2013.....	166
Figuur 104: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per oplossing gebruikt om een telefoonnummer te zoeken.....	167
Figuur 105: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per leeftijd.....	168
Figuur 106: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per gewest.....	169
Figuur 107: Gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013	170
Figuur 108: Gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar in functie van het bezit van een mobiele telefoon	171
Figuur 109: Noodzaak om de telefooncellen te behouden in 2012 en 2013.....	172
Figuur 110: Noodzaak om de telefooncellen te behouden in functie van het gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar.....	173
Figuur 111: Noodzaak om de telefooncellen te behouden per gewest.....	174
Figuur 112: Redenen om de telefooncellen te behouden	175
Figuur 113: Redenen om de telefooncellen te behouden per leeftijd.....	176
Figuur 114: Combinaties van redenen om de telefooncellen te behouden	177
Figuur 115: Voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief in 2012 en 2013.....	178
Figuur 116: Begunstigden van een sociaal tarief in 2012 en 2013.....	180

Lijst van tabellen

Tabel 1: Aantal gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten.....	28
Tabel 2: Aantal telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel.....	36
Tabel 3: Aantal gebruikte operatoren	43
Tabel 4: Aantal selectiecriteria bij de operatorkeuze	49
Tabel 5: Aantal bronnen voor de vergelijking van het aanbod van de operatoren	57
Tabel 6: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven in 2013	62
Tabel 7: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten in 2013	65
Tabel 8: Aantal telecommunicatie-uitrustingen of -diensten waarmee problemen werden ondervonden	72
Tabel 9: Aantal problemen die werden ondervonden tijdens de voorbije 3 jaar	77
Tabel 10: Aantal stappen ondernomen om de problemen op te lossen	82
Tabel 11: Aantal redenen waarom geen stappen werden ondernomen.....	84
Tabel 12: Moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken in 2013	89
Tabel 13: Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT in 2013.....	97
Tabel 14: Aantal redenen om niet van operator te veranderen.....	105
Tabel 15: Aantal redenen om van operator te veranderen	108
Tabel 16: Moeilijkheid om van operator te veranderen in 2013	109
Tabel 17: Aantal oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen	113
Tabel 18: Aantal redenen om niet over te stappen naar een voorgesteld tariefplan op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel	123
Tabel 19: Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten in 2013	124
Tabel 20: Aantal mogelijkheden om de einddatum van het contract te vinden	126
Tabel 21: Aantal betaalnummers in de lijst (met uitzondering van het antwoord 'Geen idee').....	128
Tabel 22: Aantal mogelijkheden om het gsm-abonnement kosteloos op te zeggen (uitgezonderd 'Geen idee')	138
Tabel 23: Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid in 2013	145
Tabel 24: Aantal factoren die de keuze van de verbindingssnelheid hebben bepaald.....	151
Tabel 25: Aantal oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken.....	156
Tabel 26: Aantal redenen om de telefooncellen te behouden	177
Tabel 27: Aantal voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief	179

1 Inleiding

In het kader van zijn opdrachten inzake telecommunicatie, vandaag de dag elektronische communicatie genoemd, treft het BIPT de nodige maatregelen opdat het regelgevingskader wordt nageleefd, de concurrentie zich ten volle en op eerlijke wijze kan ontplooiën, bepaalde opdrachten van openbaar nut worden vervuld en de belangen van de consument worden gevrijwaard.

Met het oog op de bevordering van de belangen van de gebruikers omvat het strategisch plan van het BIPT voor de periode 2011-2013 de volgende doelstellingen:

- de consument responsabiliseren,
- het welzijn van de consument verbeteren op het vlak van prijs, keuze, kwaliteit, verscheidenheid, toegankelijkheid en veiligheid,
- de consument doeltreffend beschermen tegen ernstige risico's en bedreigingen die hij als individu niet kan voorkomen.

Om deze strategie tot een goed einde brengen, wordt onder meer gefocust op een betere opvolging van de consumentenmarkten en van het nationale consumentenbeleid.

Een beter inzicht in het gedrag van de gebruikers op de Belgische elektronische-communicatiemarkt vormt dus een belangrijk element in de uitwerking en aanpassing van de acties van het BIPT. In dit kader heeft het BIPT de Universit  Catholique de Louvain (UCL) aangewezen, naar aanleiding van de offerteaanvraag G&N\YDL\2011\01, om een enquête uit te voeren over de perceptie van de Belgische elektronische-communicatiemarkt door de gebruikers.

1.1 Doelstellingen

Het doel van deze analyse van de Belgische communicatiemarkt vanuit het standpunt van de gebruikers bestaat erin gegevens te verzamelen op basis van een enquête bij een representatieve steekproef van de Belgische bevolking.

Op basis van deze gegevens hoopt het BIPT een antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Hoe gedragen de gebruikers zich op de Belgische telecommunicatiemarkt, met bijzondere aandacht voor de participatiegraad, het veranderen van operator, het vergelijken van aanbiedingen, de tevredenheidsgraad enzovoort?

- Beschikt de Belgische gebruiker over de nodige hulpmiddelen om met kennis van zaken een keuze te kunnen maken over zijn elektronische-communicatiediensten?
- Zijn de gebruikers voldoende op de hoogte van de mogelijkheden op de markt en kennen ze hun rechten voldoende?
- Op welke elementen moet het BIPT focussen om de markt te 'versoepelen' en te zorgen voor een correcte marktwerking zodat de gebruikers alle voordelen kunnen genieten in termen van prijs, keuze en innovatie?
- Hoe staat de Belgische gebruiker tegenover de maatregelen die de regulator treft inzake consumentenbescherming?

De verzamelde gegevens hebben betrekking op de doelpopulatie van personen van 15 jaar of ouder die wonen in een particulier huishouden in België.

1.2 Actoren

De Universit  Catholique de Louvain (UCL) heeft voor dit project een beroep gedaan op de volgende partners:

- Plateforme technologique de Support en M thodologie et Calcul Statistique (SMCS, IMMAQ) van de Universit  Catholique de Louvain (UCL).
 - o Verantwoordelijke: Nathalie Lefèvre
 - o Enqu teteam: Céline Bugli, Cedric Taverne, Matthieu Van Pachterbeke, Christian Ritter.
 - o Adres: Voie du Roman Pays 20, 1348 Louvain-La-Neuve
- Medi-info cvba
 - o Verantwoordelijke: Béatrice Danguy
 - o Adres: Rue Alphonse Collin 10A, 1330 Rixensart

1.3 Organisatie van de enquête

De enquête zal driemaal worden uitgevoerd: in maart 2012, maart 2013 en maart 2014. De gegevens in dit rapport zijn het resultaat van de tweede ronde van vragenlijsten, die in maart 2013 werden opgestuurd.

Op basis van een willekeurige selectie uit het Rijksregister van de natuurlijke personen werd aan 4.905 personen een vragenlijst (zie bijlage 1) gestuurd, die werd opgesteld met het oog op optische lezing. Bij de vragenlijsten zat ook een antwoordenvolp met de vermelding 'port betaald door bestemming' zodat de ingevulde vragenlijsten konden worden teruggestuurd naar het Rijksregister.

Met het oog op een maximale respons werd willekeurig aan één respondent op 10 een geschenk aangeboden in de vorm van een Cadeau Pass© van Sodexo. Om in aanmerking te komen voor deze geschenkcheque moesten respondenten hun gegevens noteren op een bijgevoegd blad 'Deelname aan loting' en dit blad samen met de ingevulde vragenlijst in de antwoordenvolp stoppen. Deze bladen werden bij het openen van de enveloppen apart gelegd onder toezicht van een ambtenaar van het Rijksregister. Zo kan de identiteit van de deelnemers in geen geval gekoppeld worden aan de antwoorden.

1.4 Structuur van de vragenlijst

De vragenlijst omvat 5 delen. Deze 5 delen worden voorafgegaan door een reeks sociaal-demografische vragen. Bedoeling van deze sociaal-demografische vragen was om enerzijds te beoordelen of er een invloed is op de houding en het gedrag van de telecomgebruikers en anderzijds om de representativiteit van de steekproef te verzekeren. De verzamelde informatie bleef echter wel beperkt om de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

Het eerste deel is gewijd aan het gebruik van de telecommunicatie-uitrusting en -diensten en aan de keuze van operator. Ook de criteria en de bronnen die werden gehanteerd om de verschillende aanbiedingen te vergelijken komen hier aan bod.

In het tweede deel wordt gepeild naar de tevredenheid over en het vertrouwen in de operatoren. Ook eventuele problemen die de gebruikers hebben ervaren, de stappen die ze hebben ondernomen om deze problemen op te lossen en de redenen waarom deze stappen al dan niet werden ondernomen, komen hier aan bod. Dit deel wordt afgerond met een aantal vragen over het vergelijken van prijzen en diensten tussen de verschillende operatoren en het gebruik van de tariefvergelijkingssite van het BIPT (www.bestetarief.be).

In het derde deel wordt het gedrag geanalyseerd in verband met het veranderen van operator. Er wordt onderzocht waarom gebruikers al dan niet overstappen naar een andere operator, hoe gemakkelijk of moeilijk ze het vinden om over te stappen en wat hen ervan zou kunnen overtuigen om het wel te doen.

In het vierde deel wordt onderzocht hoe goed gebruikers op de hoogte zijn van hun rechten, en in het bijzonder het recht op een voorstel van een aangepast tariefplan. Dit deel bevat ook een aantal specifieke vragen over het gebruik van de gsm en internet thuis.

De vragenlijst eindigt met een deel over de kennis van de gebruikers over verschillende 'universele diensten', hoofdzakelijk de infodiensten, de telefoongidsen, de telefooncellen en het sociaal tarief.

De analyses vindt u na elk van de 5 thema's in dit rapport. De vragenlijst vindt u terug in bijlage 1.

Met het oog op een snelle en uniforme verwerking van de gegevens bevat de vragenlijst voornamelijk gesloten vragen, waarbij de respondenten één of meerdere mogelijkheden moeten aanduiden. Door het beperkt aantal mogelijkheden kan er bij veel vragen ook 'Andere' worden aangeduid. De respondent wordt in dit geval gevraagd om zijn antwoord te noteren in een daartoe voorziene ruimte. Dankzij dit soort antwoorden kunnen later meer gerichte analyses worden uitgevoerd.

De vragenlijst 2013 is een herziene en verbeterde versie van de vragenlijst 2012. Nieuwe vragen worden als dusdanig aangegeven in de analyse, onder de beschrijving van de vraag. Ook als antwoordmogelijkheden werden gewijzigd of toegevoegd, wordt dit aangegeven in de voetnoot in de algemene analyse van de vraag.

1.5 Proces om gegevens te verzamelen

Op basis van het hierna beschreven steekproefplan werden tussen 13 maart en 22 maart 2013 4.905 vragenlijsten opgestuurd. Op 19 april 2013 werd een herinnering opgestuurd. Na ontvangst van deze brief hebben 102 personen contact met ons opgenomen om een nieuw exemplaar van de vragenlijst te krijgen omdat ze het originele exemplaar waren kwijtgeraakt. De laatste ingevulde vragenlijsten werden ontvangen eind mei 2013.

De ingevulde vragenlijsten moesten in een voorgefrankeerde envelop worden teruggestuurd naar het Rijksregister om de anonimiteit van de deelnemers aan de loting voor de geschenkcheque te garanderen. Ongeveer 77% van de respondenten heeft het deelnameformulier voor de Cadeau Pass Sodexo© mee in de envelop gestopt. De diensten van het Rijksregister hebben willekeurig 1 deelnemer op 10 uitgekozen na het verzamelen van de gegevens. Zo hebben 110 respondenten een geschenkcheque van Sodexo ter waarde van € 20 ontvangen.

1.6 Opschoning en validering van de gegevens

Na ontvangst door het Rijksregister werden de 1.459 vragenlijsten gescand via optische lezing. Opschoning en validering van de gegevens resulteerde in 1.422 gevalideerde vragenlijsten. Bij het opschonen van de gegevens werden namelijk 37 vragenlijsten uit de databank verwijderd omdat ze te veel onsamenvattendheden bevatten en/of niet voldoende ingevuld waren. Om problemen bij toekomstige analyses te vermijden hebben we er de voorkeur aan gegeven om deze vragenlijsten meteen uit de databank te verwijderen.

De volgende valideringscriteria werden beoordeeld:

1. Coherentie van de filtervragen. Indien vraag X bijvoorbeeld een filter creëert voor vraag Y, dan wordt gecontroleerd dat respondenten die 'nee' hebben aangevinkt bij vraag X geen antwoord hebben gegeven voor vraag Y.
2. Geldigheid van uitsluitende antwoorden ('Geen idee', 'Niet van toepassing' ...).
3. Geldigheid van de antwoorden 'Andere': indien een respondent 'Andere' heeft aangevinkt, dan wordt gecontroleerd dat het gegeven antwoord niet al in de lijst met antwoordmogelijkheden stond.
4. Controle van de sleutelvragen. Zo hebben 37 personen helemaal niet geantwoord op vraag 1.1: "Welke van de volgende telecommunicatie-uitrusting of -diensten gebruikt u?" We waren van mening dat de andere vragen van de vragenlijst niet toelaten om de aan- of afwezigheid van elke uitrusting correct af te leiden. Deze respondenten hebben we dus uitgesloten.
5. Vragenlijsten waarbij de respondent bijna alle antwoorden heeft aangevinkt op vragen met meerdere antwoordmogelijkheden werden niet in aanmerking genomen.
6. Vragenlijsten waarbij de respondent niet op voldoende vragen heeft geantwoord, werden niet in aanmerking genomen.
7. Longitudinale analyse van elke respondent: indien er te veel onsamenhangendheden waren, werd de vragenlijst niet in aanmerking genomen.

Een gedetailleerd validatierapport is verkrijgbaar op verzoek.

1.7 Respons

Om een foutenmarge van maximaal 5% te kunnen garanderen in elk van de drie gewesten hebben we 1.635 vragenlijsten per gewest opgestuurd (m.a.w. in totaal 4.905 vragenlijsten in alle gemeenten van België), waarbij we hebben gestratificeerd naar geslacht en leeftijdscategorie. We hebben 1.459 ingevulde vragenlijsten ontvangen, ofwel een respons van 30%. Ze waren als volgt onderverdeeld per gewest:

- Vlaanderen: 558 vragenlijsten, ofwel een respons van 32%.
- Brussel: 415 vragenlijsten, ofwel een respons van 25%.
- Wallonië: 439 vragenlijsten, ofwel een respons van 27%.

De globale respons bedraagt 30%, tegenover een verwachte respons van 24%. We zijn dus tevreden over de werkelijke respons, die lichtjes hoger ligt dan de verwachtingen voor het gehele land én in de drie gewesten van het land. Dat vertaalt zich in een maximale foutenmarge van 4,81% in Brussel, 4,26% in Vlaanderen, 4,68% in Wallonië en 2,6% voor de analyses voor het volledige Belgische grondgebied. De verwachte maximale foutenmarge bedroeg 5%.

1.8 Representativiteit van de steekproef

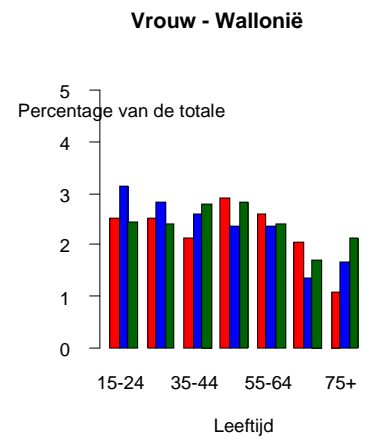
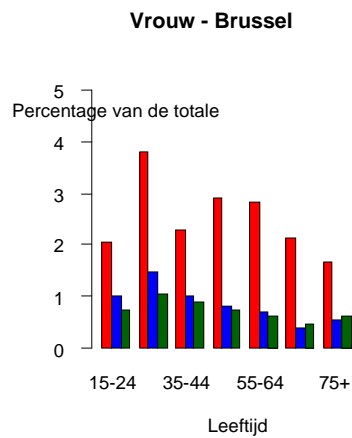
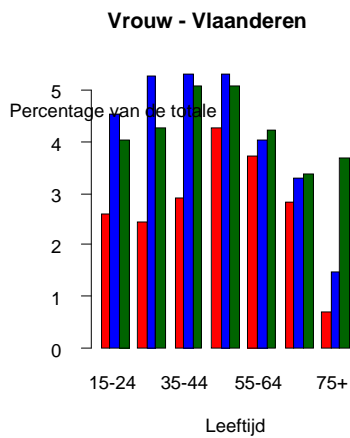
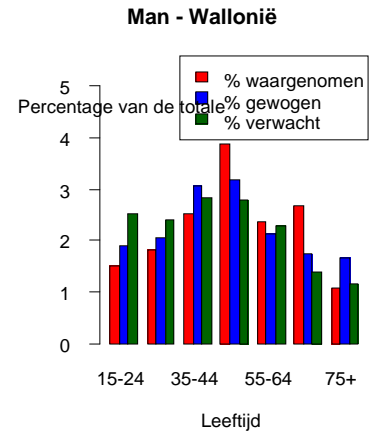
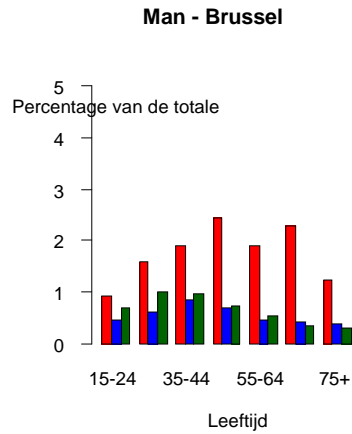
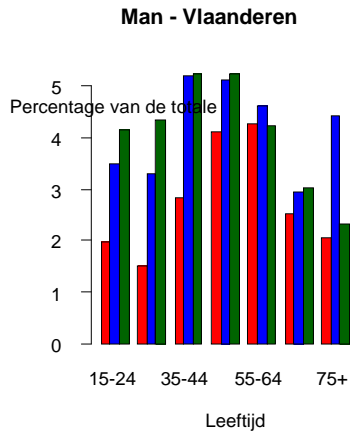
De analyse van de representativiteit van een steekproef bestaat erin na te gaan of de eigenschappen van de verzamelde steekproef overeenstemmen met de eigenschappen van de gecontacteerde steekproef. Bij de willekeurige selectie van onze steekproef in het Rijksregister hebben we erop toegezien in elke gemeente van België potentiële respondenten te contacteren en een eerlijke verdeling te respecteren inzake geslacht en leeftijdscategorie. We hebben echter geen controle over de keuze van elke gecontacteerde persoon om de vragenlijst al dan niet in te vullen en terug te sturen. Het is dus mogelijk dat er een afwijking bestaat tussen de verdeling per geslacht in onze steekproef en de werkelijke verdeling per geslacht in de Belgische bevolking van 15 jaar of ouder. Hetzelfde geldt voor de leeftijdscategorieën en de gewesten. De doelstelling van deze analyse bestaat erin eventuele discrepanties op te sporen en te corrigeren door de respondenten te wegen via poststratificatie.

Zoals eerder al vermeld werd in elk gewest van het land eenzelfde aantal potentiële respondenten geselecteerd om zo de foutenmarge op gewestelijk niveau te beheersen. Het resultaat van deze aanpak is dat de Brusselaars oververtegenwoordigd zijn in de brutosteekproef. Om dit effect te beheersen in de analyses voor het volledige grondgebied hebben we de gegevens vanaf het begin gewogen op gewestelijk niveau. De analyse van de representativiteit inzake leeftijd en geslacht houdt dus rekening met deze weging op de gewesten.

De representativiteit van de steekproef inzake geslacht is correct (goodness-of-fit-test, $Q=0,08$, $ddl=1$, p -waarde= $0,775$). De representativiteit van de steekproef inzake leeftijd daarentegen is een probleem (goodness-of-fit-test, $Q=87,45$, $ddl=6$, p -waarde $<0,001$).

Deze vervorming van de structuur tussen de ondervraagde populatie en de respondentenpopulatie is te wijten aan het feit dat subpopulaties de vragenlijst vrij dikwijls hebben ingevuld. Het gebruik van de weging zorgt voor aanzienlijk meer representatieve resultaten dan het 'bruto' gebruik van de vragenlijsten. De weging vereiste een poststratificatie met het oog op het herstellen van het evenwicht tussen de leeftijdsgroepen en de gewesten.

Er werd dus een weging ingevoerd op basis van leeftijd, in combinatie met de stratificatie per gewest. De onderstaande grafiek illustreert de uitgevoerde wegingen.



Illustratie van de wegingen uitgevoerd in 2013

1.9 Methodologische nota

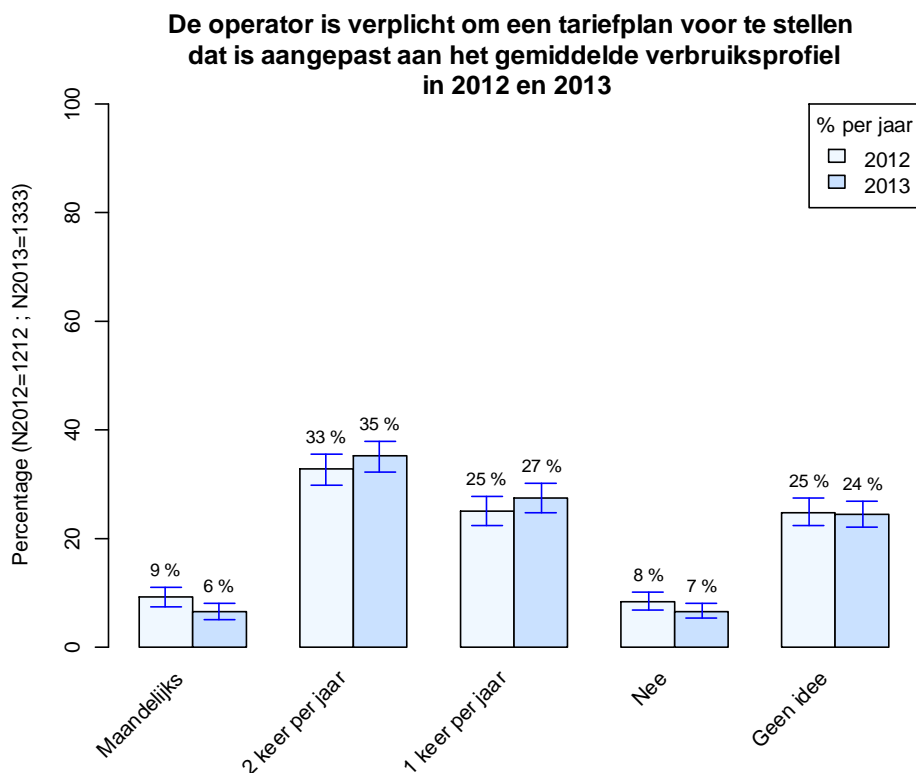
De vragenlijst werd vraag per vraag verwerkt en voor elke vraag werd een beroep gedaan op meerdere statistische hulpmiddelen.

Aan het begin van elk deel vindt u een korte beschrijving van het aantal gegevens die werden gebruikt voor de analyses van de vraag en het aantal ontbrekende gegevens, dat varieert van vraag tot vraag. Hiermee kan, indien nodig, het belang van de statistische conclusies worden gerelativeerd als de steekproef klein is. Daarna volgt een beschrijvende analyse van de antwoorden:

- Voor vragen met één enkel antwoord (vragen waarbij slechts een van de mogelijke antwoorden kon worden geselecteerd) wordt een verticaal staafdiagram weergegeven. De hoogte van elke staaf komt overeen met het percentage respondenten dat dit antwoord heeft geselecteerd.

Ook de foutmarges worden weergegeven op de grafieken met een vergelijking van jaar tot jaar. Deze marges geven de betrouwbaarheidszone weer waarbinnen het echte percentage van de Belgische bevolking ouder dan 15 jaar en ingeschreven in het Rijksregister zich bevindt. Deze intervallen komen overeen met een betrouwbaarheidspercentage van 95%.

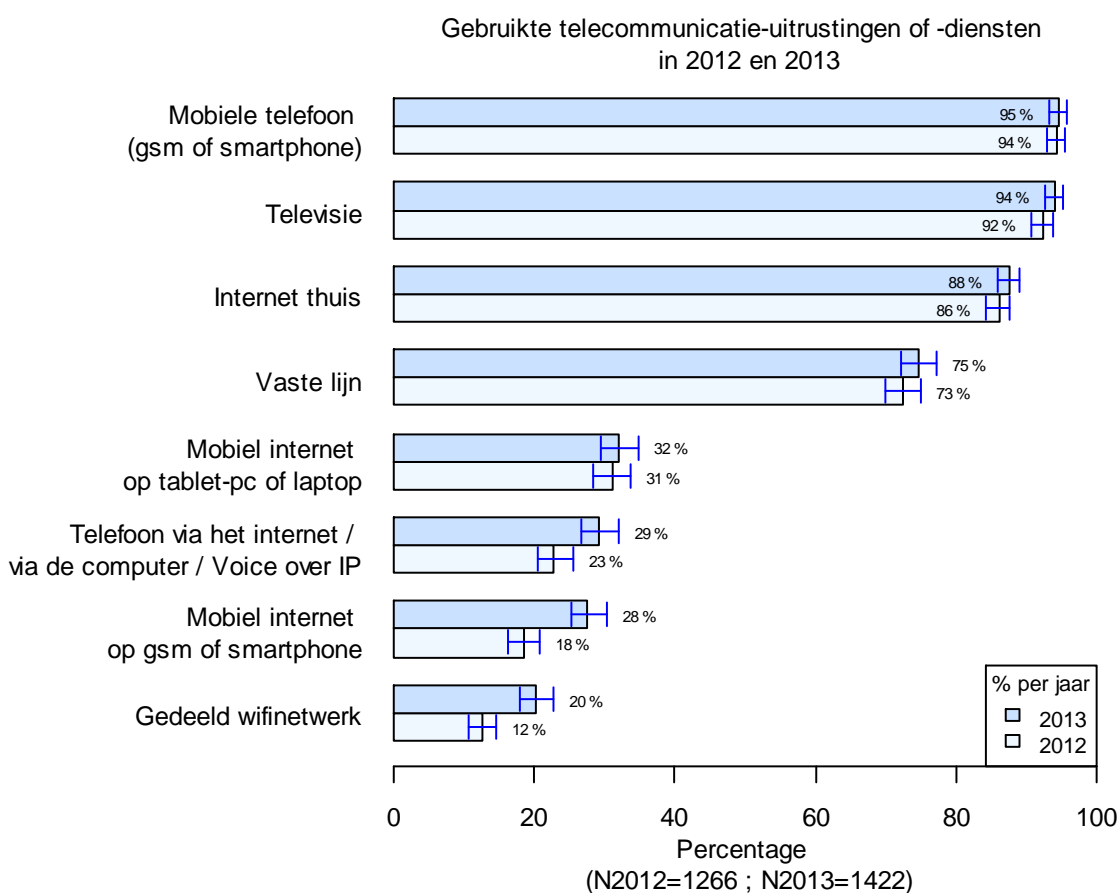
Aangezien bij dit soort vragen slechts één antwoord per respondent mogelijk is, bedraagt de som van alle categorieën samen 100%. In de voorbeeldgrafiek hieronder bedraagt de som van de percentages per jaar (per kleur) dan ook 100%.



- Voor vragen met meerdere antwoorden (waarbij één of meerdere van de mogelijke antwoorden konden worden geselecteerd) wordt een horizontaal staafdiagram weergegeven.

Ook hier staan de foutmarges aangegeven op grafieken met een vergelijking van jaar tot jaar. Deze dienen zoals voorheen te worden geïnterpreteerd.

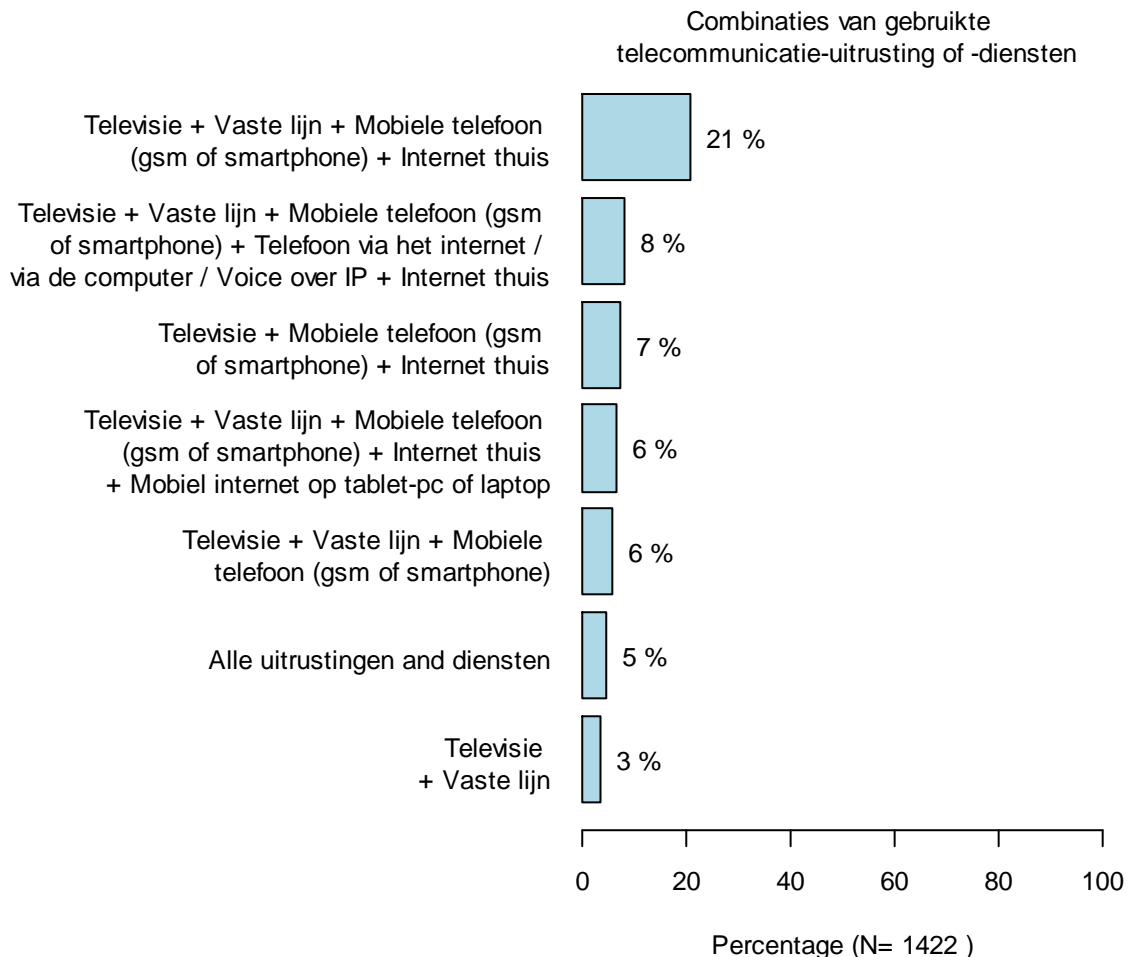
Aangezien elke respondent meerdere antwoorden kan kiezen, bedraagt de som van alle categorieën samen in de meeste gevallen meer dan 100%. In een tabel onder de grafiek staan beschrijvende statistieken over het aantal antwoorden dat door elke respondent werd geselecteerd. De beschrijvende statistieken omvatten het minimum, het maximum en de percentielen¹.



¹ Percentiel 50 is de mediaan. Dit betekent dat 50% van de respondenten in dit geval meer of minder antwoorden heeft geselecteerd dan de mediaan. De andere percentielen werken op dezelfde manier met andere percentages.

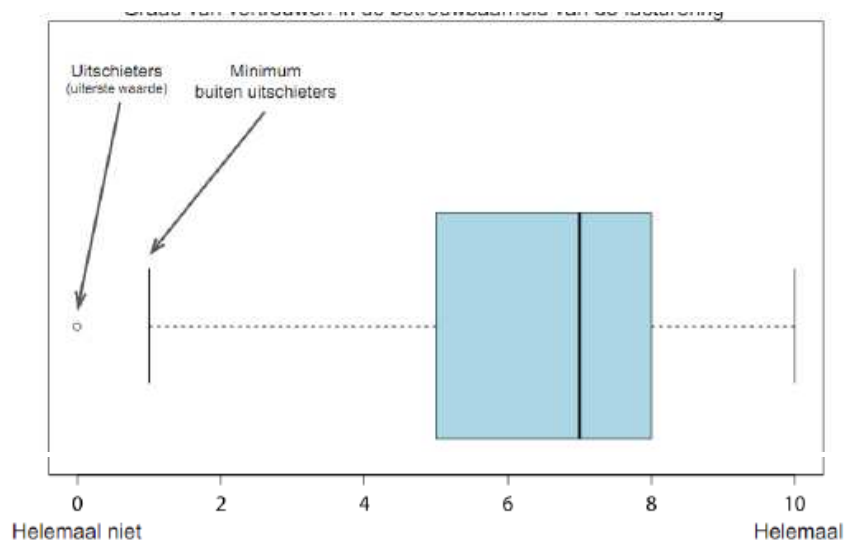
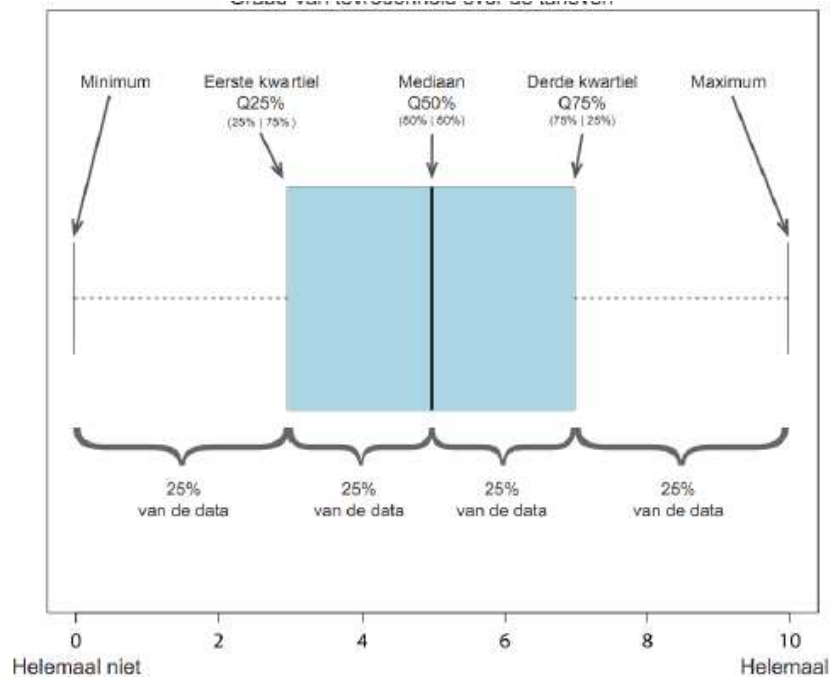
- Waar nuttig worden de vaakst voorkomende combinaties van antwoorden ook opgenomen in een horizontaal staafdiagram.

Ook al is deze tweede grafiek horizontaal om aan te geven dat het om een meerkeuzevraag gaat, toch vertoont deze grafiek over de combinaties op zichzelf staande percentages. Met andere woorden, een respondent die A en D heeft geselecteerd, wordt opgenomen in de staaf van de combinatie 'A+D', terwijl hij in de eerste grafiek per item was opgenomen in de percentages van de staven A en D. Zo wordt in de onderstaande grafiek iemand die 'Gsm of smartphone', maar ook 'Televisie', 'Internet thuis' en 'Vaste lijn' heeft geselecteerd, zowel opgenomen in de 95% die 'Mobiele telefoon (gsm of smartphone)' heeft geantwoord, in de 94% die 'Televisie' heeft geantwoord, in de 88% die 'Internet thuis' heeft geantwoord en in de 75% die 'Vaste lijn' heeft geantwoord. In de onderstaande grafiek is deze persoon echter alleen opgenomen in de 21% van de staaf 'Televisie + Vaste lijn + Mobiele telefoon (gsm of smartphone) + Internet thuis'.



- Bij sommige vragen moest een antwoord worden gegeven op de schaal van Likert². In deze gevallen worden de gegevens voorgesteld in de vorm van boxplots. In een tabel onder deze grafiek staan bovendien beschrijvende statistieken over het antwoord.

De beschrijvende statistieken beperken zich tot het aantal respondenten, het aantal ontbrekende waarden, het aantal keuzes 'Geen mening', het gemiddelde, het minimum, het maximum en de percentielen¹. Hieronder vindt u 2 grafieken met een uitleg over de elementen die u kunt terugvinden op de boxplots. Kwartielen en percentielen zijn in dit geval synoniemen.



² De schaal van Likert die in deze enquête werd gebruikt, bevat 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet' en 10 voor 'Helemaal'. Rechts van de schaal werd ook een vakje 'Geen mening' als optie aangeboden.

- Wanneer meerdere antwoorden in de vorm van de Likert-schaal gelinkt kunnen zijn, dan laat een analyse van de correlatie tussen de antwoorden toe om significante verbanden aan te duiden tussen twee items. Hier is de gekozen meting de lineaire correlatiecoëfficiënt van Pearson. De correlatiecoëfficiënt van Pearson schommelt tussen -1 en 1. Hoe hoger de absolute waarde, hoe meer de items in kwestie gecorreleerd lijken. Indien de coëfficiënt positief is, dan betekent dit dat de correlatie dat ook is en dat een stijgend antwoord op een van de variabelen vaak gepaard gaat met een stijging op de andere variabele. Indien de coëfficiënt negatief is, dan gaat een stijging op de ene variabele vaak gepaard met een daling op de andere variabele.
- Bij een vergelijking tussen twee jaren worden significante of aanzienlijke verschillen ook besproken in de tekst. *Significant* dient te worden begrepen in de statistische zin van het woord. Er werd dus van tevoren een statistische toets uitgevoerd met een betrouwbaarheidsgraad van 95%. *Aanzienlijk* betekent dat het verschil tussen twee jaren weliswaar groot lijkt, maar niet significant is. Een 'aanzienlijk' verschil tussen twee percentages moet aan de volgende criteria voldoen: het relatieve verschil ten opzichte van het basisjaar moet gelijk zijn aan of groter zijn dan 10% en het niveau van het referentiejaar (in dit rapport is dat 2013) moet ook groter zijn dan 10%. Bijvoorbeeld: een stijging van 30% naar 34% is 'aanzienlijk' te noemen omdat het absolute verschil van 4% een relatieve stijging met 13% vertegenwoordigt, namelijk $(34\% - 30\%) / 30\%$. Een stijging van 80% naar 84% is echter niet 'aanzienlijk' omdat die in relatieve termen slechts 5% bedraagt.

Dergelijke vergelijkingen van jaar tot jaar worden in de titels van de grafieken weergegeven met bijvoorbeeld '*in 2012 en 2013*'. Dit betekent niet noodzakelijk dat de gemeten gebeurtenis heeft plaatsgevonden in dat jaar, maar wel dat die werd vermeld in de enquête die dat jaar werd uitgevoerd.

Tot slot is het belangrijk te vermelden dat vergelijkingen tussen 2013 en 2012 de lezer ertoe kunnen aanzetten bepaalde conclusies te trekken, terwijl die verschillen soms kunnen worden verklaard door een willekeurige variatie of een historische gebeurtenis, zoals een tijdelijke panne. Eventuele trends zullen pas zichtbaar worden als we de resultaten van de drie jaren met elkaar kunnen vergelijken.

2 Gebruik van telecommunicatie en operatorkeuze

Het eerste deel van de vragenlijst ging over het gebruik van telecommunicatie en de operatorkeuze. We hebben eerst gepeild naar de diensten en de operatoren waarop de respondenten een beroep doen. Daarna hebben we de criteria voor de keuze van een bepaalde operator onder de loep genomen. Waar relevant hebben we ook de informatiebronnen bestudeerd die gebruikt werden om de aanbiedingen van de verschillende operatoren te vergelijken.

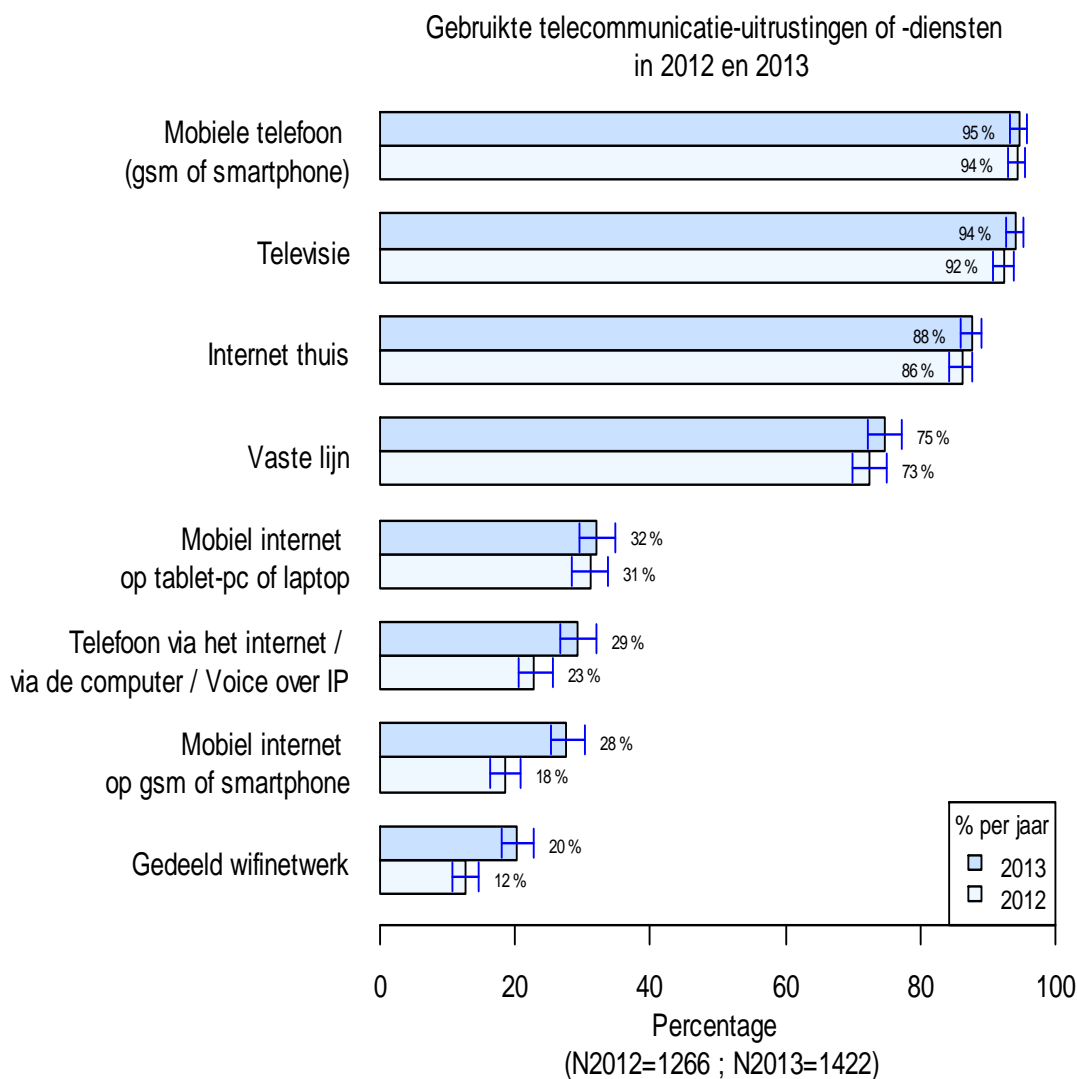
Van de 1.422 respondenten die zijn overgebleven na opschoning en validering van de gegevens hebben er 1.332 na weging (94% van het totaal) geantwoord op de 5 niet-gefilterde vragen in dit deel.

2.1 Gebruikte telecommunicatie-uitrusting en -diensten

De eerste vraag van dit deel ging over de telecommunicatie-uitrusting en -diensten waarvan de respondent gebruik maakt. De vraag was als volgt geformuleerd: *Welke van de volgende telecommunicatie-uitrusting of -diensten gebruikt u? Hou enkel rekening met uitrusting of diensten die u privé en buiten de werkplek gebruikt. Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Televisie; Vaste lijn; Mobiele telefoon (gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (bv. Skype); Internet thuis; Mobiel internet op gsm of smartphone; Mobiel internet op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifinetwerk (bv. hotspots).*

Uit de grafiek op de volgende pagina³ blijkt dat 95% van de respondenten 'Mobiele telefoon (gsm of smartphone)' heeft geselecteerd, 94% 'Televisie', 88% 'Internet thuis', 75% 'Vaste lijn', 32% 'Mobiel internet op tablet-pc of laptop', 29% 'Telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP', 28% 'Mobiel internet op gsm of smartphone' en 20% 'Gedeeld wifinetwerk'.

³ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012. In dit geval betreft het enkel een wijziging in de Franse versie, waar 'mobile' werd veranderd in 'en déplacement'. In de Nederlandse versie bleef dit echter 'mobiel'; dit wordt verbeterd in 2014.



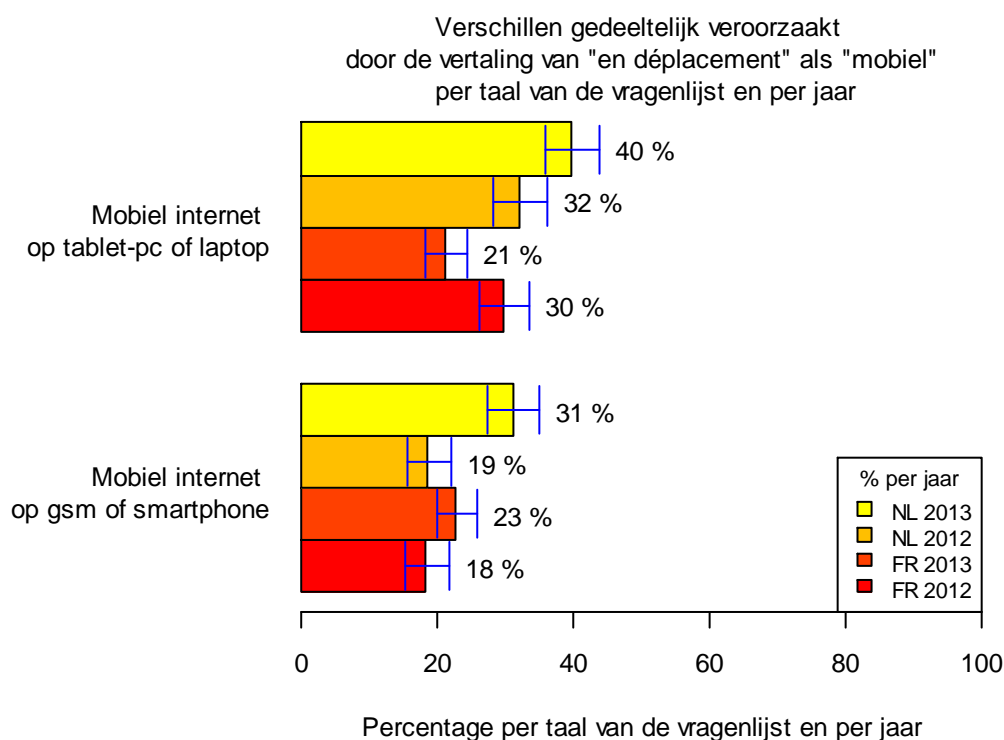
Figuur 1: Telecommunicatie-uitrusting of -diensten gebruikt in 2012 en 2013

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij het gedeelde wifinetwerk van 12% naar 20% (significant verschil: procentuele stijging met 62%). Het antwoord 'Mobiel internet op gsm of smartphone' stijgt van 18% naar 28% (significant verschil: procentuele stijging met 50%). Het antwoord 'Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP' gaat dan weer van 23% naar 29% (significant verschil: procentuele stijging met 28%)

Net als vorig jaar stellen we vast dat bijna iedereen een mobiele telefoon en televisie heeft. De internetverbinding thuis volgt op de voet, terwijl de vaste lijn iets minder wordt gebruikt (drie respondenten op vier). Daarnaast stellen we een significante stijging vast voor drie recente technologieën: gedeeld wifinetwerk, mobiel internet op gsm of smartphone en telefoon via het internet.

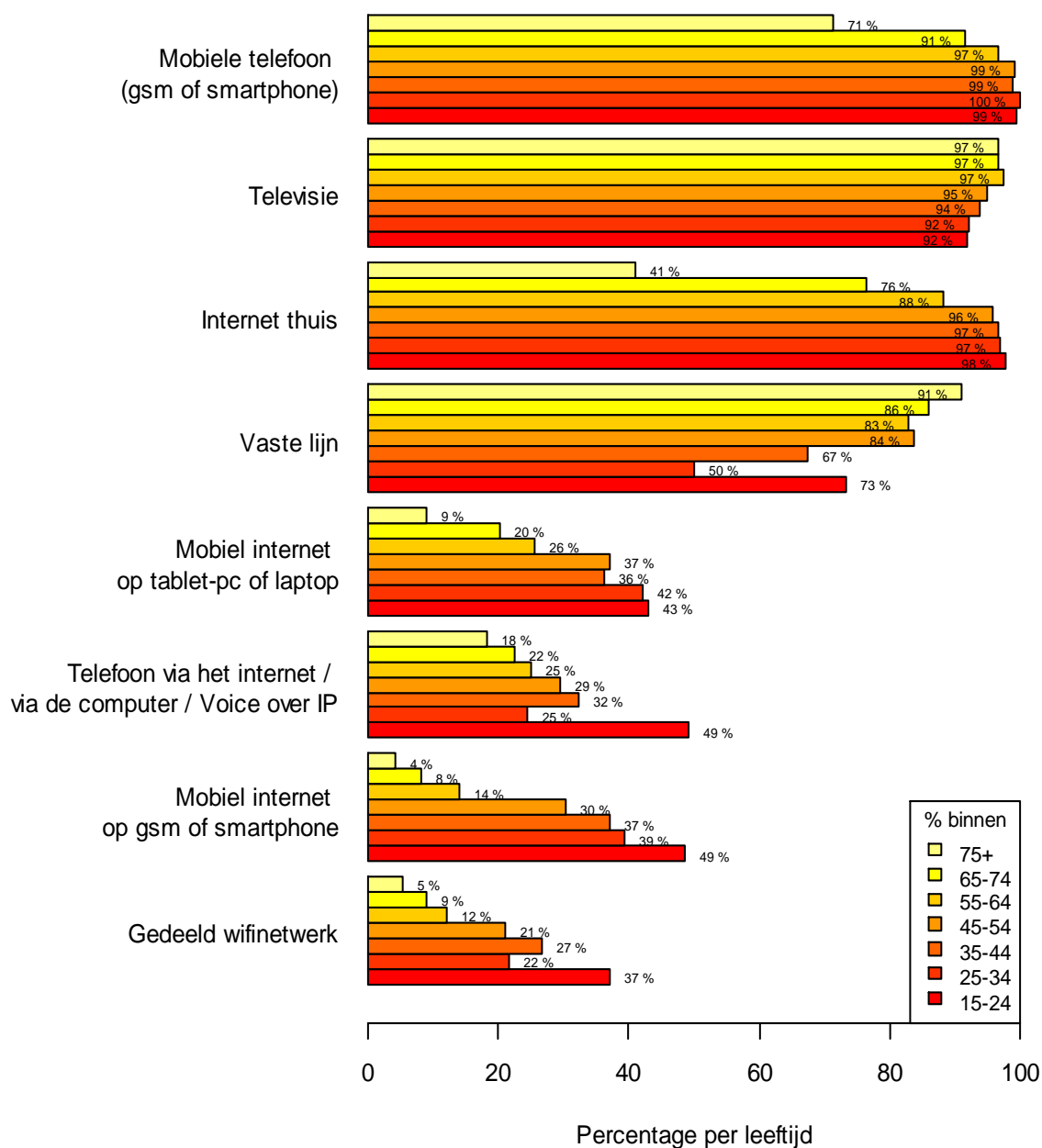
Methodologische nota

Vorig jaar noteerden we enkele verrassend hoge cijfers voor 'mobiel internet op tablet-pc of laptop'. In de Franse versie was dit vorig jaar '*mobile*' in plaats van '*en déplacement*', waardoor het risico bestaat dat de respondenten het wifisysteem verward hebben met 3G (en equivalenten). Enkel het tweede systeem was beoogd door de omschrijving van het antwoord. Daarom werd dit antwoorditem aangepast in de Franse vragenlijst van 2013. Bij de vertaling van de vragenlijst naar het Nederlands werd het Franse '*en déplacement*' echter opnieuw vertaald als '*mobiel*' en als dusdanig gevalideerd bij de revisies (dit wordt verbeterd in 2014). Uit de onderstaande grafiek blijkt een stijging voor 'mobiel internet op tablet-pc of laptop' ten opzichte van 2012 bij de Nederlandse vragenlijsten (waar de formulering dus niet veranderde), terwijl er in de Franse vragenlijsten sprake is van een daling. Deze verschillen zijn wellicht te wijten aan de verschillende formuleringen. Dit zal in 2014 moeten worden gecorrigeerd (bv. door in het Nederlands '*op verplaatsing*' te gebruiken). Voor mobiel internet op gsm of smartphone vertoont de penetratiegraad een stijgende trend, ongeacht de taal.



Figuur 2: Verschillen gedeeltelijk te wijten aan de vertaling van '*en déplacement*' door '*mobiel*' per taal van de vragenlijst en per jaar

Gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten per leeftijd



Figuur 3: Gebruikte telecommunicatie-uitrusting of -diensten per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de verschillende soorten gebruik van telecommunicatiediensten volgens de leeftijd van de respondent. Bijna alle respondenten tussen 15 en 54 jaar zeggen een gsm of smartphone te gebruiken. In de categorie boven de 54 jaar daalt de penetratiegraad van de gsm gradueel, tot 71% bij personen van 75 jaar of ouder. Hetzelfde fenomeen, maar dan nog iets meer uitgesproken, zien we bij internetgebruik thuis. Daar daalt de penetratiegraad van 98% bij de 15-24-jarigen naar 41% bij personen van 75 jaar of ouder. Het hoeft niet te verbazen dat de andere nieuwe

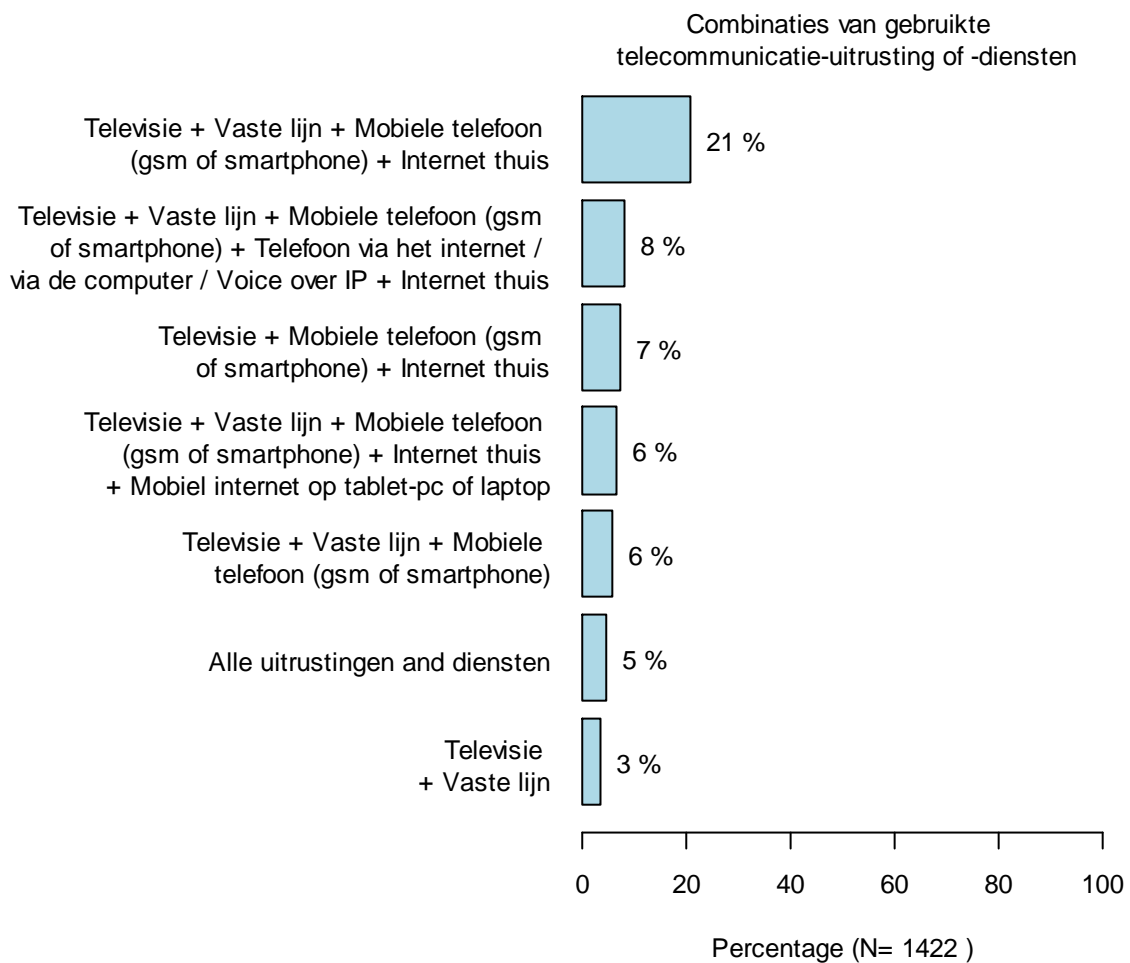
technologieën (mobiel internet, VOIP, gedeeld wifinetwerk) dezelfde trend volgen op de leeftijds-piramide. De enige uitzondering is de vaste lijn, een dienst waar ouderen duidelijk meer gebruik van maken. De vaste lijn wordt ook meer gebruikt door 15-24-jarigen dan door 25-34-jarigen, wellicht omdat een niet onbelangrijk deel van de eerste groep nog bij de ouders inwoont. Het gebruik van de televisie blijft dan weer relatief constant, ongeacht de leeftijdscategorie. Samengevat kunnen we zeggen dat de penetratiegraad van alle uitrusting en diensten, met uitzondering van de vaste lijn en de televisie, daalt met de leeftijd. Eenzelfde analyse per geslacht en per gewest heeft echter geen significante resultaten aan het licht gebracht (naast het hierboven aangehaalde vertaalprobleem).

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	3	4	5	8

Tabel 1: Aantal gebruikte telecommunicatie-uitrustingen of -diensten

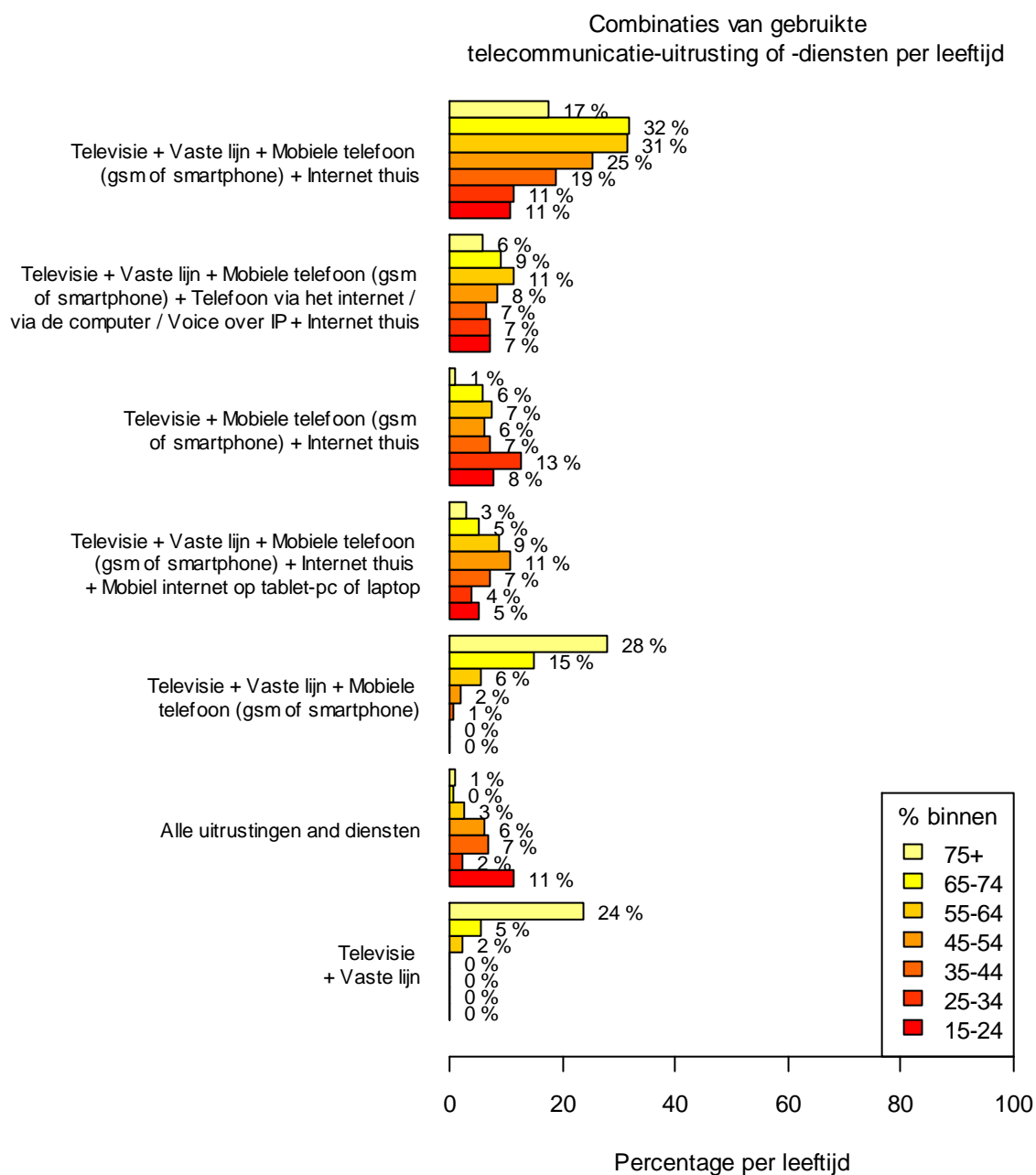
De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 8 voorgestelde opties tussen 1 en 8 telecommunicatiediensten hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 4 diensten of minder. 21% van de respondenten heeft 6 diensten of meer geselecteerd.

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende antwoordcombinaties bestudeerd (grafiek op de volgende pagina). Daaruit blijkt dat de meest voorkomende combinatie die van 'Televisie + Vaste lijn + Mobiele telefoon (gsm of smartphone) + Internet thuis' is (geselecteerd door 21% van de respondenten). Alle andere combinaties volgen op ruime achterstand. We merken op dat deze 4 uitrustingen de 4 meest gebruikte uitrustingen zijn (in brutopercentage). De combinatie 'Televisie + Vaste lijn + Mobiele telefoon (gsm of smartphone) + Telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP + Internet thuis' werd geselecteerd door 8% van de respondenten. Daarna volgt de combinatie 'Televisie + Mobiele telefoon (gsm of smartphone) + Internet thuis' met 7% van de respondenten. Tot slot is er de combinatie 'Televisie + Vaste lijn + Mobiele telefoon (gsm of smartphone) + Internet thuis + Mobiel internet op tablet-pc of laptop', die werd geselecteerd door 6% van de respondenten. De combinatie van alle uitrustingen en diensten werd geselecteerd door 5% van de respondenten.



Figuur 4: Combinaties van gebruikte uitrustingen of diensten

Op basis van deze meest voorkomende antwoorden (die slechts 56% van de respondenten vertegenwoordigen op de grafiek door de grote diversiteit aan antwoordcombinaties) zien we duidelijk dat één combinatie van diensten er echt uit springt, namelijk de combinatie van diensten in de Triple Play-bundels thuis (televisie, internet, vaste lijn) en gsm.



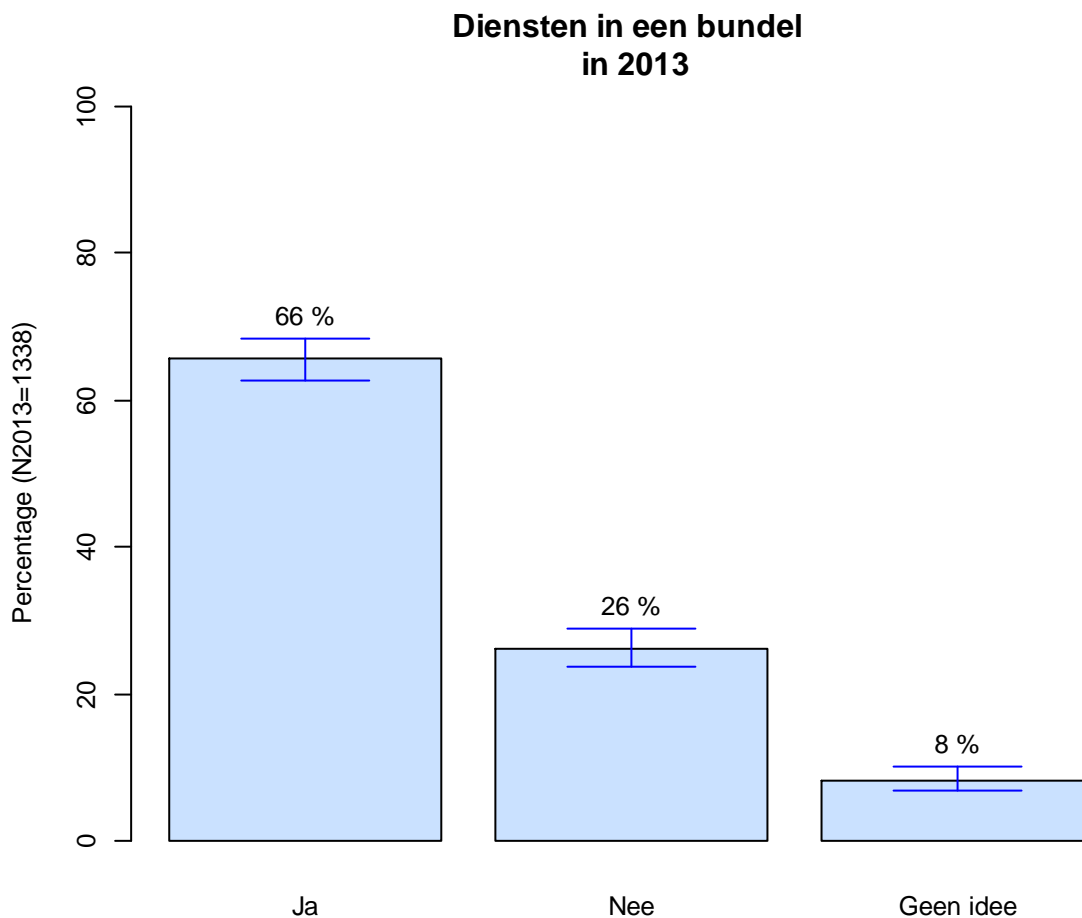
Figuur 5: Combinaties van gebruikte uitrustingen of diensten per leeftijd

Het hoeft niet te verbazen dat de analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd vrij goed overeenstemt met de analyse van de diensten per leeftijd. Zo zien we dat de combinaties zonder nieuwe technologieën (uitgezonderd gsm) vooral populair zijn bij ouderen, en de combinaties zonder vaste lijn opnieuw vooral bij de jongere generaties. Op het vlak van de andere sociaal-demografische variabelen valt er ook dit keer niets te melden.

2.2 Gebruik van diensten in een bundel of pack

De tweede vraag van dit deel ging over het gebruik van diensten gegroepeerd in een bundel of pack. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u bepaalde van uw diensten gegroepeerd in een bundel (of pack)?* De mogelijke antwoorden waren *Ja*, *Nee* en *Ik weet het niet*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.



Figuur 6: Diensten in een bundel in 2013

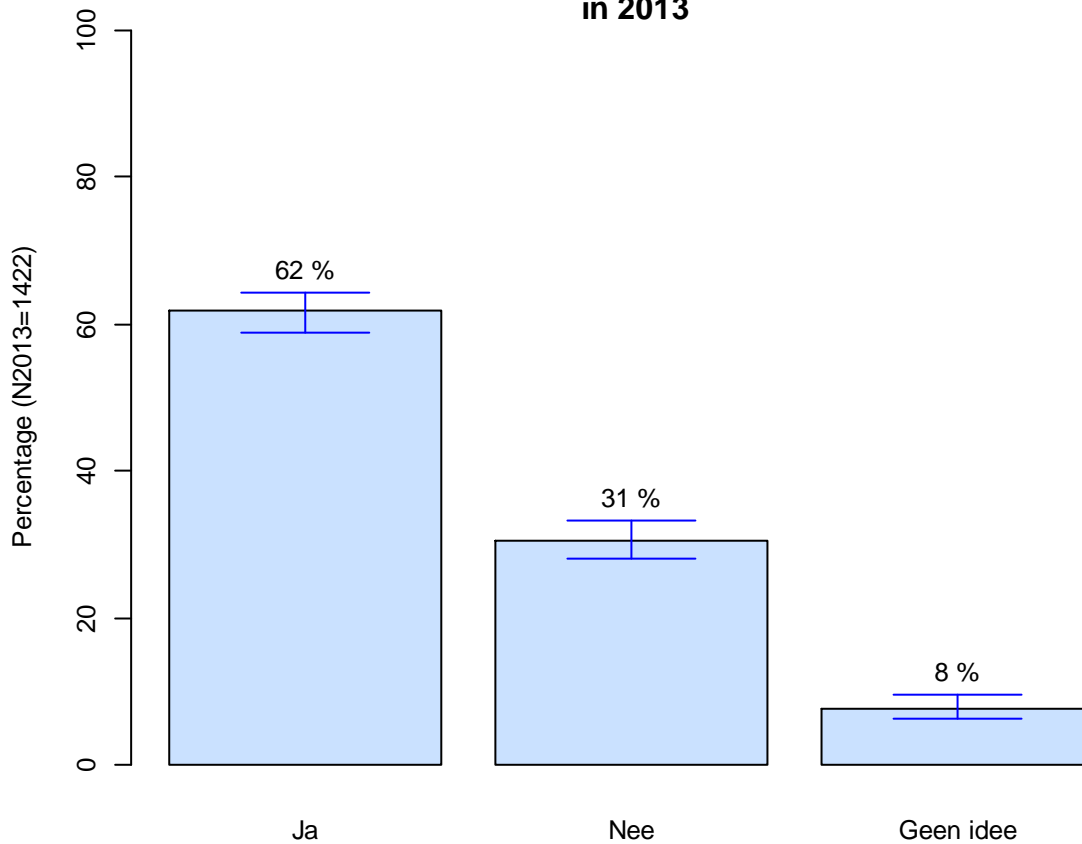
Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat 66% van de respondenten 'Ja' heeft geantwoord, 26% 'Nee' en 8% 'Ik weet het niet'.

Een cijfer dat verrassend hoog ligt. We hebben deze schatting kunnen verklaren en bijstellen met behulp van de volgende vraag, waarin respondenten gevraagd werden om de samenstelling van hun

bundel(s) te beschrijven. Daaruit blijkt dat de definitie van een bundel of pack veel restrictiever is bij de operatoren en het BIPT dan bij de bevolking. In het volgende deel zullen we dieper ingaan op de verschillende definities van een bundel bij de gebruikers. Eerst geven we in de volgende grafiek een gecorrigeerde schatting weer op basis van de definitie van een bundel volgens het BIPT. Enkel de volgende combinaties worden als 'bundel' beschouwd:

- Internet + televisie + vaste lijn + mobiele telefoon
- Internet + televisie + vaste lijn
- Internet + televisie + mobiele telefoon
- Internet + televisie
- Internet + mobiele telefoon
- Internet + vaste lijn
- Internet + vaste lijn + mobiele telefoon
- Vaste lijn + televisie + mobiele telefoon
- Vaste lijn + televisie

Diensten in een bundel (aangepast aan de BIPT omschrijving van bundels) in 2013

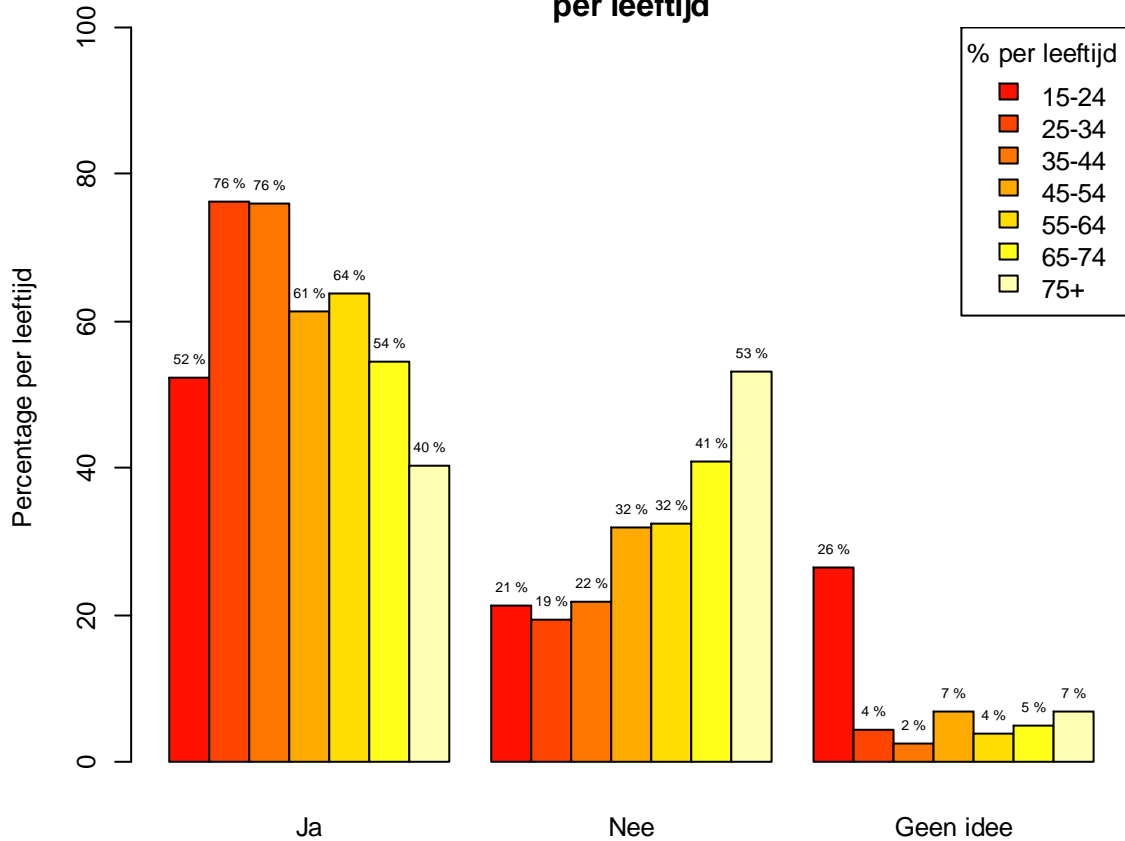


Figuur 7: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) in 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat slechts 62% van de respondenten 'Ja' had moeten aankruisen en 31% 'Nee'. Het percentage voor 'Ik weet het niet' hebben we niet aangepast, dat blijft dus 8%.

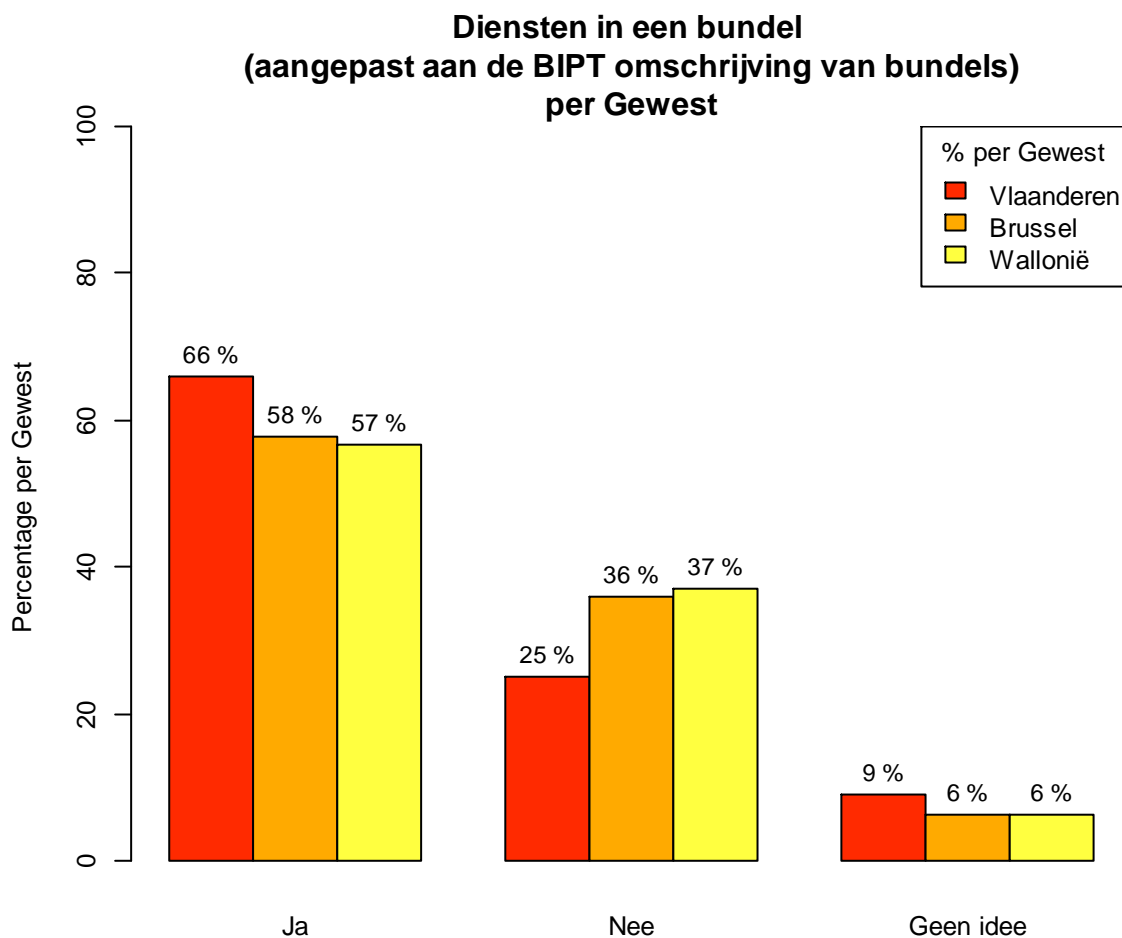
De meerderheid van de gebruikers van telecommunicatiediensten heeft dus een aantal diensten gegroepeerd in een bundel.

**Diensten in een bundel
(aangepast aan de BIPT omschrijving van bundels)
per leeftijd**



Figuur 8: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) per leeftijd

De grafiek hierboven geeft de verschillen weer tussen de leeftijdscategorieën. Hieruit blijkt dat de penetratiegraad van bundels vermindert met de leeftijd, wat gedeeltelijk te verklaren zou kunnen zijn door het gebruik van de diensten naargelang de leeftijd. Meer dan een kwart van de 15-tot-24-jarigen weet overigens niet of ze een gegroepeerd aanbod hebben. Uit de grafiek op de volgende pagina blijkt ook dat in Vlaanderen relatief gezien vaker voor bundels wordt gekozen dan elders.



Figuur 9: Diensten in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) per gewest

2.3 Telecommunicatie-uitrusting en -diensten gebruikt in een bundel of pack

De derde vraag van de vragenlijst handelde over de telecommunicatie-uitrusting en -diensten gegroepeerd in een bundel of pack. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord gebruik te maken van diensten in een bundel of pack. Deze vraag heeft dus slechts betrekking op 62% van de respondenten (878 personen na weging), maar zoals al aangegeven heeft 66% van de respondenten (878 personen na weging) hierop geantwoord omdat zij een ruimere definitie hanteerden van een 'bundel'.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, welke?* De mogelijke antwoorden waren: *Televisie; Vaste lijn; Mobiele telefoon (gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (bv. Skype); Internet thuis; Mobiel internet op gsm of smartphone; Mobiel internet op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifinetwerk (bv. hotspots).*

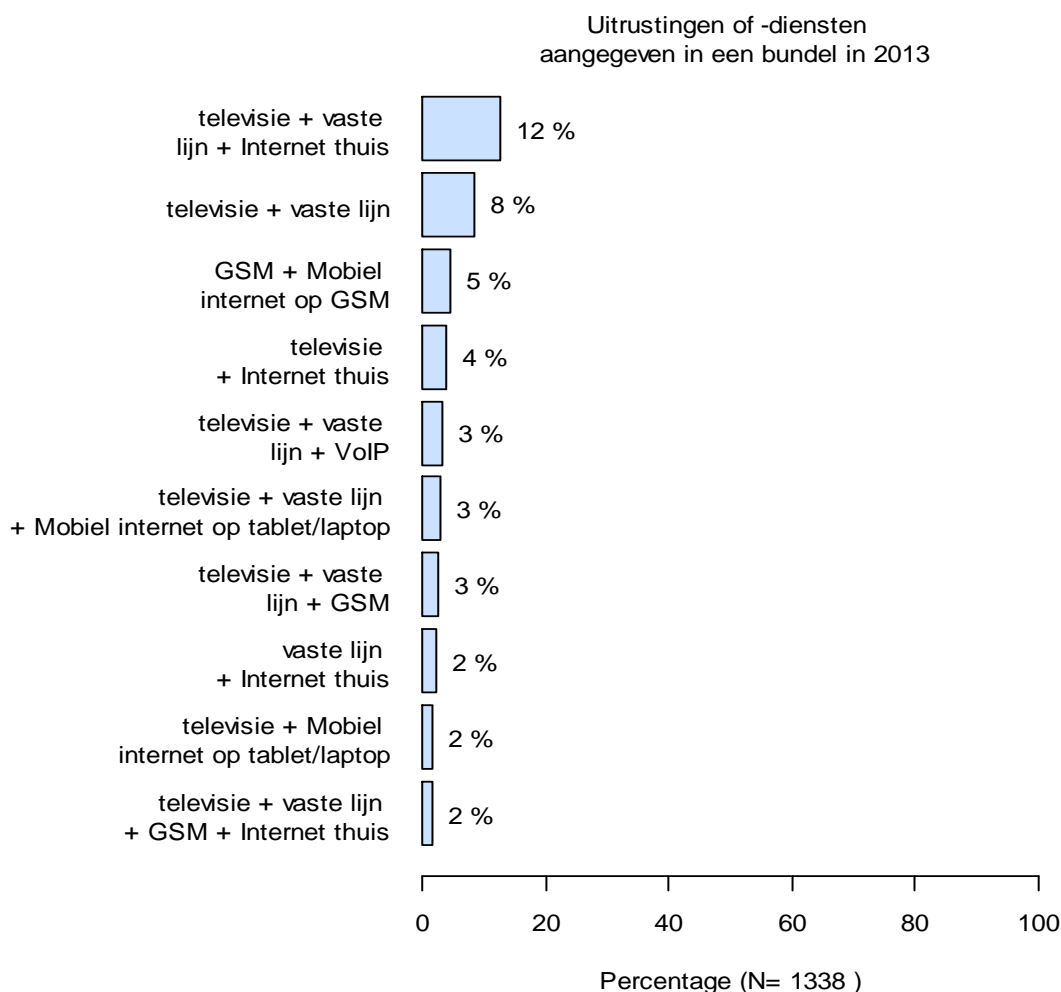
Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.

	0	0,25	0,5	0,75	1
2013	2	2	3	4	8

Tabel 2: Aantal telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel

Als we de antwoorden analyseren zonder rekening te houden met de meer beperkte definitie van een pack of bundel, dan toont de bovenstaande tabel aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 8 voorgestelde opties tussen 2 en 8 telecommunicatiediensten hebben geselecteerd. Drie kwart van de respondenten selecteerde 3 diensten of minder, wat lijkt overeen te stemmen met de verwachte samenstelling van de bundels.

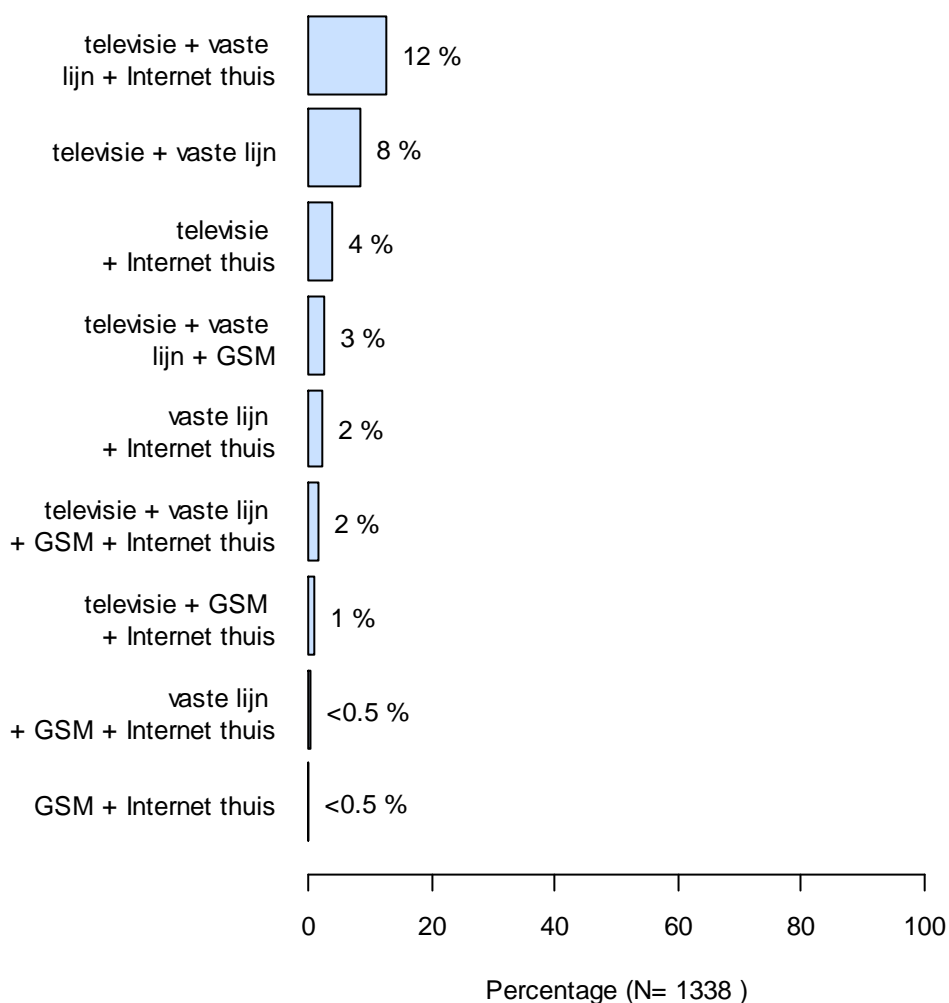
Toch komt de samenstelling van de bundels zoals beschreven door de respondenten (grafiek hieronder) niet noodzakelijk overeen met de definitie van het BIPT. Zo worden diensten als 'Voice over IP' en 'mobiel internet' vaker geselecteerd, terwijl deze niet binnen de huidige definitie van een bundel vallen.



Figuur 10: Telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel in 2013

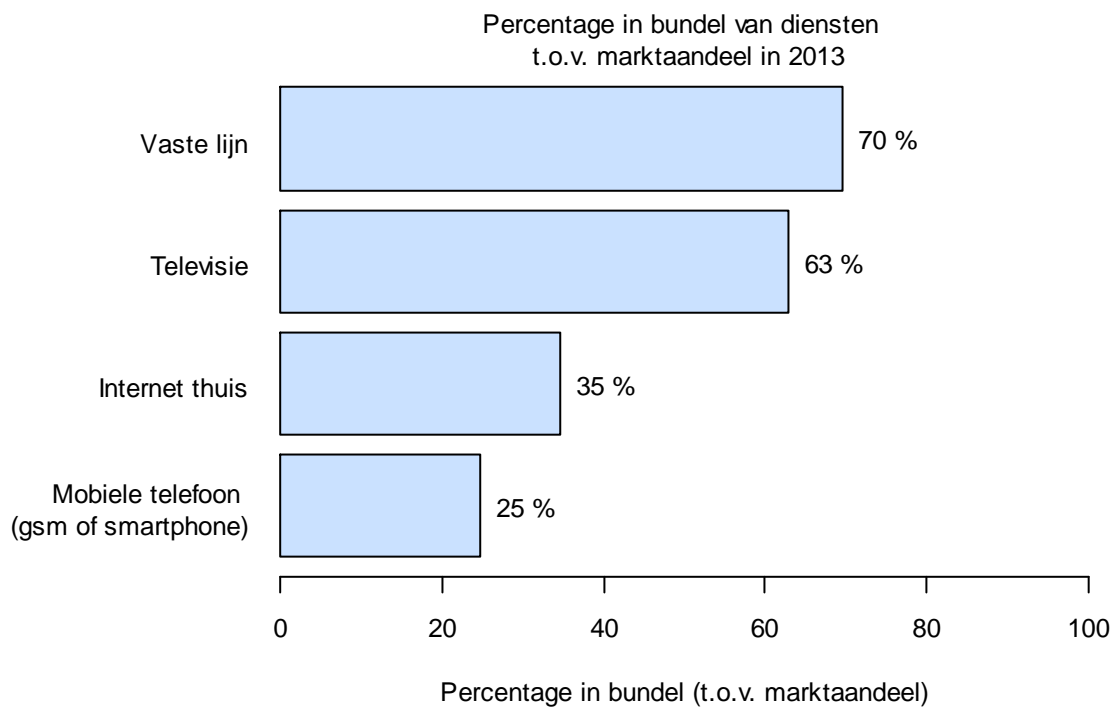
Uitgaand van de definitie van een bundel volgens het BIPT blijkt uit de grafiek hieronder dat 12% van de respondenten (19% van de respondenten met een bundel) een bundel heeft met televisie + vaste telefoon + internet thuis; 8% (13%) heeft een bundel televisie + vaste telefoon; 4% (6%) heeft een bundel televisie + internet thuis; 3% (4%) heeft een bundel televisie + vaste telefoon + gsm; 2% (3%) heeft een bundel vaste telefoon + internet thuis; 2% (2%) heeft een bundel televisie + vaste telefoon + gsm + internet thuis; 0,9% (1%) heeft een bundel televisie + gsm + internet thuis; 0,3% (0,5%) heeft een bundel vaste telefoon + gsm + internet thuis; 0% (0%) heeft een bundel gsm + internet thuis.

Uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel in 2013
(aangepast aan de BIPT omschrijving van bundels)



Figuur 11: Telecommunicatie-uitrustingen of -diensten aangegeven in een bundel (aangepast aan de definitie van bundels volgens het BIPT) in 2013

De twee meest voorkomende bundels zijn de klassieke Triple Play-bundel televisie + vaste telefoon + internet en de Double Play-bundel televisie + vaste telefoon. De Quadruple Play komt op de zesde plaats (van negen).



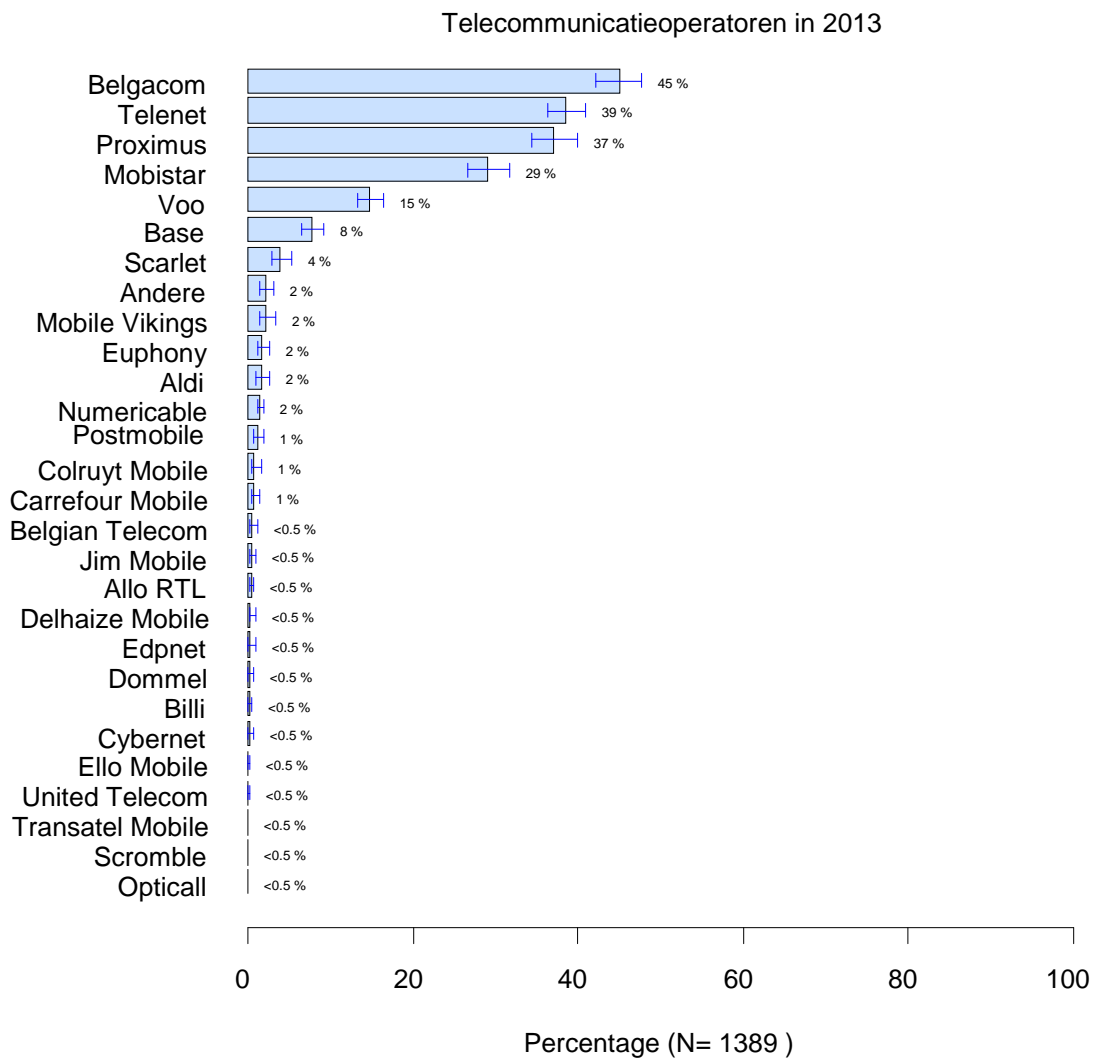
Figuur 12: Aandeel van telecommunicatieuitrusting of -diensten in bundels in 2013

Als we het marktaandeel van de uitrustingen of diensten vergelijken met hoe vaak ze deel uitmaken van een bundel (zie grafiek hierboven), dan zien we dat twee diensten meestal in de bundels inbegrepen zijn: vaste telefoon en televisie zitten bij respectievelijk 70% en 63% van hun gebruikers vervat in een bundel. Op de derde plaats, maar op ruime afstand, volgt de internetverbinding thuis, die in 35% van de gevallen deel uitmaakt van een bundel. De mobiele telefoon tot slot zit slechts bij 25% van de respondenten vervat in een bundel.

2.4 Betrokken telecommunicatieoperatoren

De vierde vraag van dit deel over de telecommunicatiediensten ging over de operatoren waarop de respondent een beroep doet. De vraag was als volgt geformuleerd: *Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden bestonden uit de 27 operatoren met het grootste marktaandeel voor de desbetreffende diensten in België. Dankzij een rubriek 'Andere' voor open antwoorden konden we controleren dat geen enkele operator met een marktaandeel voor de desbetreffende diensten werd vergeten.

Voor we deze cijfers analyseren, is het belangrijk te noteren dat de percentages bij de operatoren schattingen zijn van het marktaandeel in de volledige elektronische-communicatiemarkt, alle diensten inbegrepen. Het hoeft dus niet te verwonderen dat bepaalde marktaandelen ver verwijderd liggen van de gebruikelijke cijfers over een sub-markt, zoals die van de mobiele operatoren.



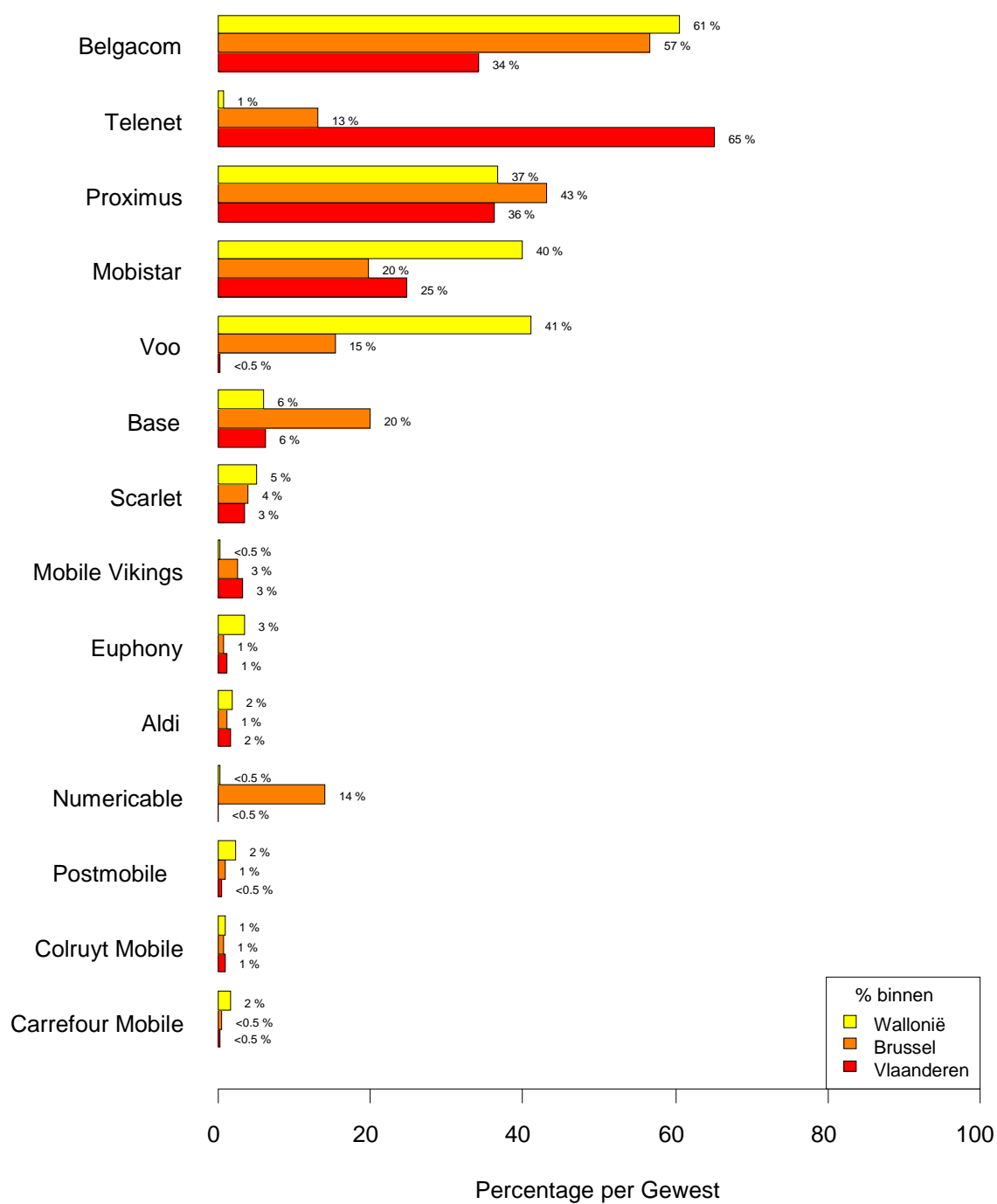
Figuur 13: Telecommunicatieoperatoren in 2013

Uit de bovenstaande grafiek⁴ blijkt dat 45% van de respondenten Belgacom heeft geselecteerd, 39% Telenet, 37% Proximus, 29% Mobistar, 15% Voo, 8% Base, 4% Scarlet, 2% Andere, 2% Mobile Vikings, 2% Euphony, 2% Aldi, 2% Numericable, 1% La Poste, 0,8% Colruyt Mobile, 0,7% Carrefour Mobile, 0,5% Belgian Telecom, 0,3% Jim Mobile, 0,3% Allo RTL, 0,3% Delhaize Mobile, 0,2% Edpnet, 0,2% Dommel, 0,1% Billi, 0,1% Cybernet, 0% Ello Mobile, 0% United Telecom, 0% Transatel Mobile, 0% Scromble en 0% Opticall.

Deze cijfers tonen aan dat de operatoren met het grootste marktaandeel ook degene zijn die door het BIPT worden genoemd (BIPT (2011), Situatie van de elektronische-communicatiesector 2011).

⁴ Er waren 21 wijzigingen in de mogelijke antwoorden voor deze vraag. We hebben de operatoren opgenomen die vorig jaar het vaakst werden aangeduid in het vak 'Andere' en de operatoren geschrapt die nooit werden geselecteerd. Dit gebeurde in samenspraak met het BIPT. Nieuwe mogelijke antwoorden dit jaar zijn Delhaize Mobile, Jim Mobile, Carrefour Mobile, Colruyt Mobile, Postmobile, Aldi en Mobile Vikings. Happy Many, My Tel, Primus Telecom en Toledo Telecom werden dan weer geschrapt als mogelijke antwoorden.

Telecommunicatieoperatoren per Gewest



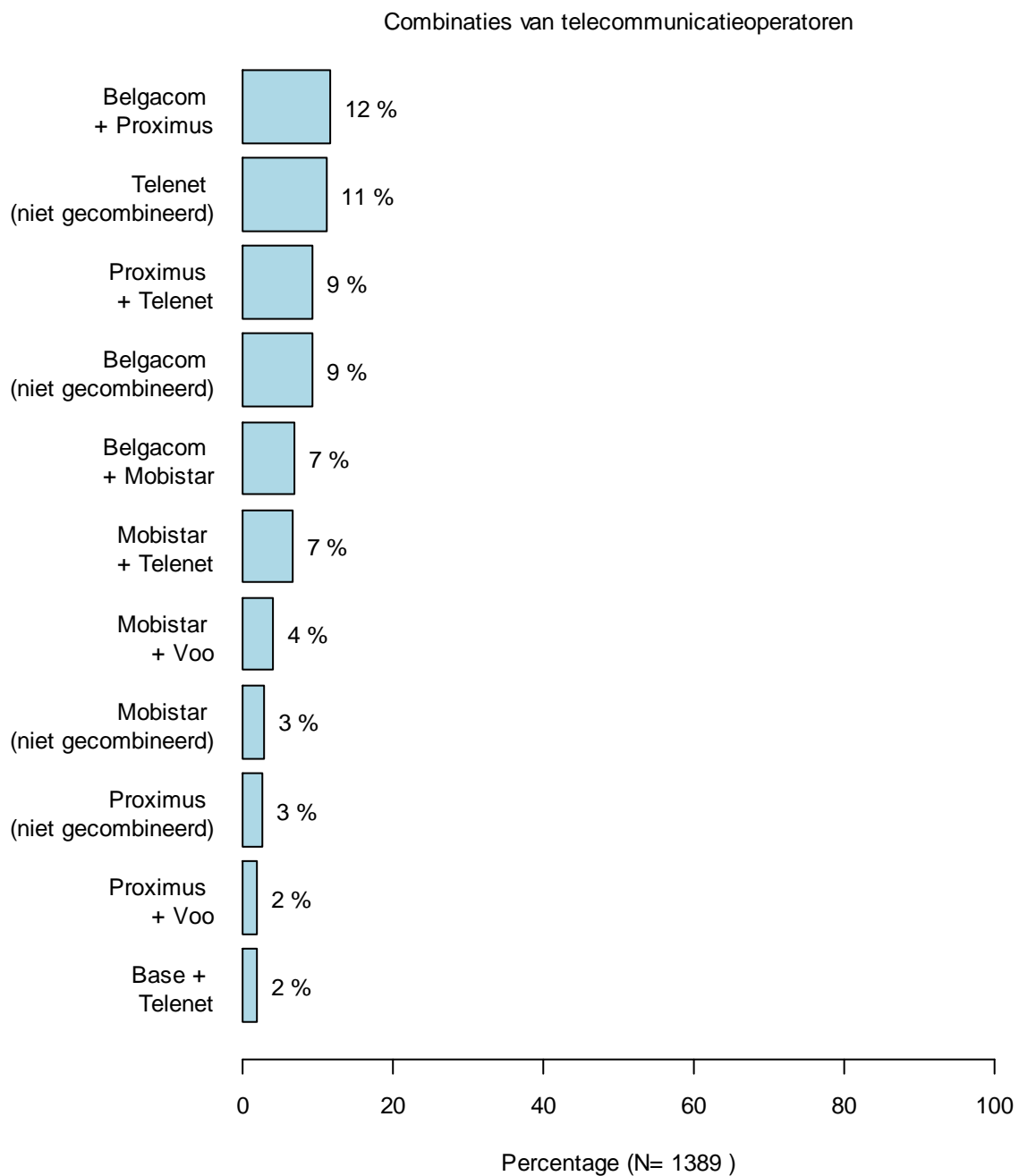
Figuur 14: Telecommunicatieoperatoren per gewest

Op gewestelijk niveau bestaan er grote verschillen tussen de operatoren. De meeste van die verschillen zijn gewoon te wijten aan het feit dat de operatoren die diensten aanbieden voor internet en vaste telefonie niet noodzakelijkerwijs actief zijn in de drie gewesten. Eenzelfde analyse naar geslacht en naar gewest heeft geen significante resultaten opgeleverd.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	2	6

Tabel 3: Aantal gebruikte operatoren

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 8 voorgestelde opties tussen 1 en 6 telecommunicatieoperatoren hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 operatoren of minder. 16% van de respondenten heeft 3 operatoren of meer geselecteerd.



Figuur 15: Combinaties van telecommunicatieoperatoren

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende antwoordcombinaties bestudeerd (grafiek hierboven). Daaruit blijkt dat de meest voorkomende combinatie 'Belgacom + Proximus' is en dat die werd geselecteerd door 12% van de respondenten. Daarna volgt het individuele antwoord 'Telenet' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 11% van de respondenten. De combinatie 'Proximus + Telenet' werd geselecteerd door 9% van de respondenten. Daarna volgt het individuele antwoord 'Belgacom' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 9% van de respondenten. De

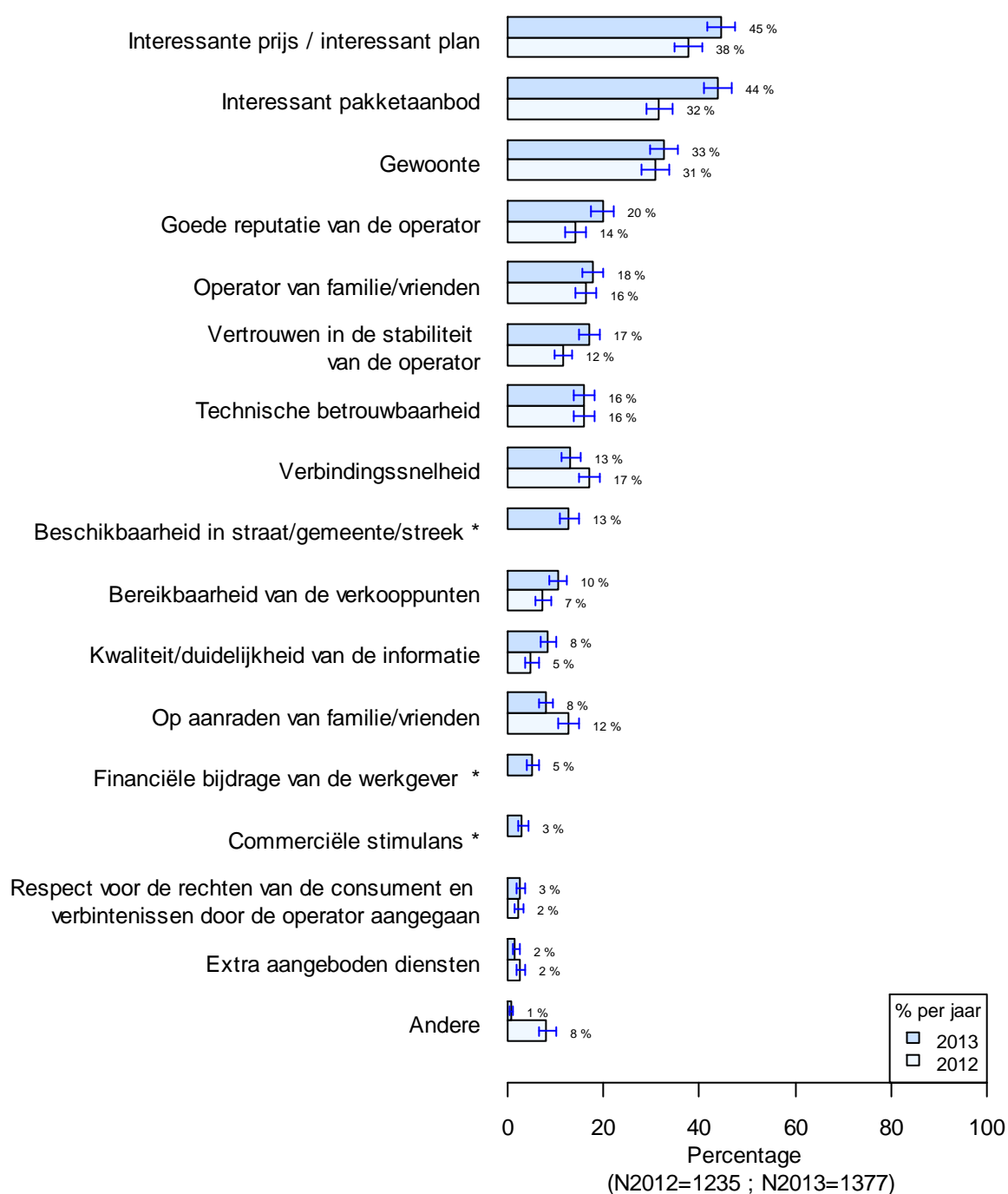
combinatie 'Belgacom + Mobistar' werd geselecteerd door 7% van de respondenten. De combinatie 'Mobistar + Telenet' werd geselecteerd door 7% van de respondenten.

Op basis van deze vaakst voorkomende antwoorden (die slechts 68% van de respondenten omvatten op de grafiek omdat de antwoordcombinaties zo uiteenlopend zijn) stellen we vast dat het hoofdzakelijk om combinaties van Belgacom of een kabeloperator met een mobiele operator gaat. Het zal interessant zijn om de evolutie van deze combinaties te volgen naarmate er steeds meer Quadruple Play-aanbiedingen op de markt komen, die mobiele telefonie combineren met de klassieke Triple Play (internet + televisie + vaste lijn). Een analyse van de meest voorkomende combinaties naargelang de sociaal-demografische variabelen leverde geen nieuwe informatie op.

2.5 Selectiecriteria bij de operatorkeuze

De vijfde vraag handelde over de criteria die werden gehanteerd bij de keuze van een operator. De vraag was als volgt geformuleerd: *Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Interessant pakketaanbod (pack); Interessante prijs/Interessant tariefplan; Goede reputatie van de operator; Extra aangeboden dienst(en) (bv. aantal e-mailadressen, telefoonnummers); Commerciële stimulans (bv. 'een tablet-pc voor slechts € x bij ondertekening van een contract van y maanden'); Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan; Vertrouwen in de stabiliteit van de operator (bv. geen risico op faillissement); Technische betrouwbaarheid van de operator; Bereikbaarheid van de verkooppunten; Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie; Verbindingssnelheid voor internettoegang; Ik ben deze operator gewoon; Mijn familie/vrienden zitten al bij deze operator; Ik heb deze operator gekozen op aanraden van familie/vrienden; Beschikbaarheid in mijn straat / gemeente / streek; Financiële bijdrage van mijn werkgever (gedeeltelijk of volledig); Andere.*

Criteria voor de keuze van een operator in 2012 en 2013



Figuur 16: Selectiecriteria bij de operatorkeuze in 2012 en 2013

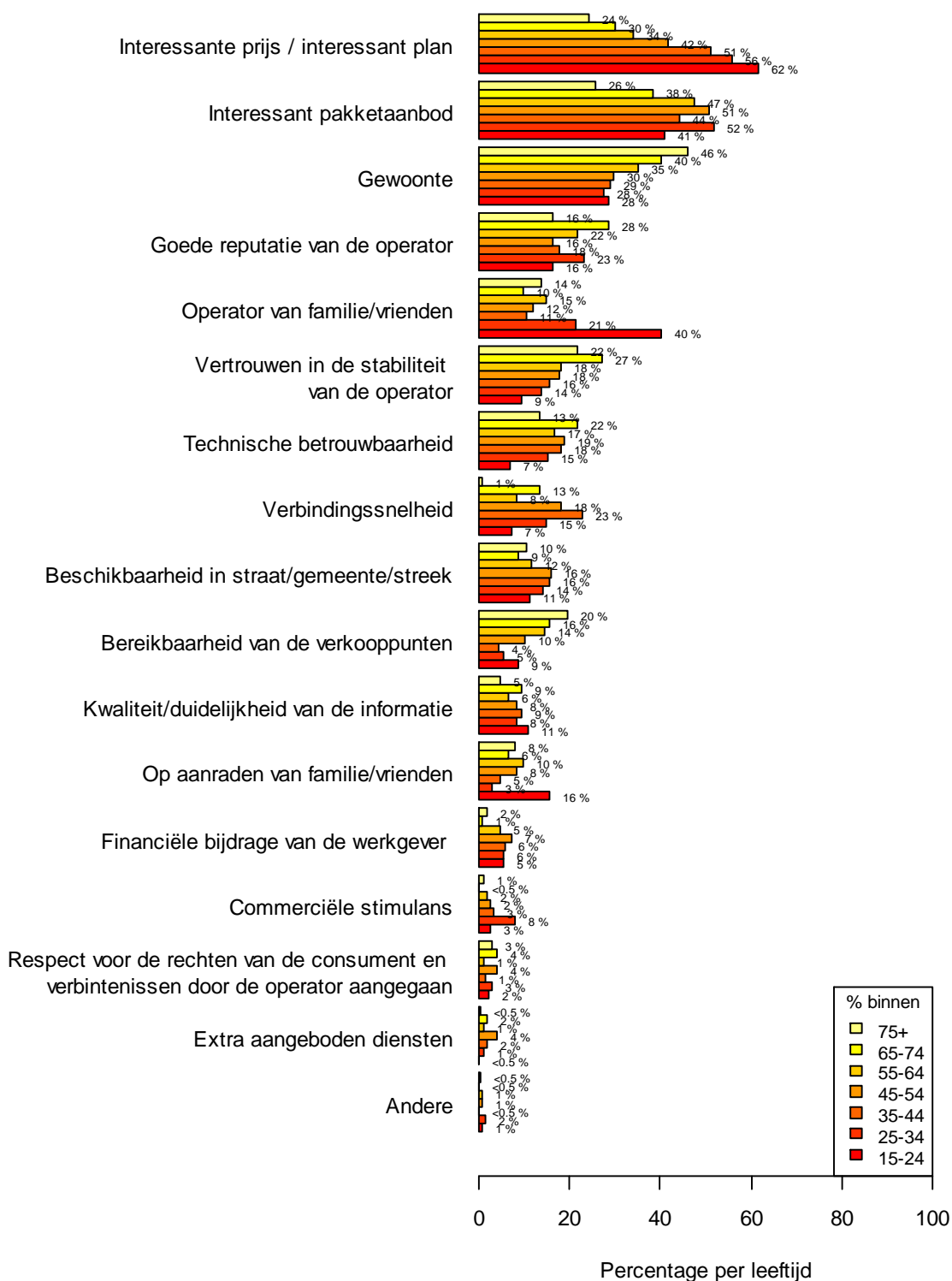
Uit de grafiek hierboven⁵ blijkt dat 45% van de respondenten 'Interessante prijs/interessant plan' heeft geselecteerd, 44% 'Interessant pakket aanbod', 33% 'Gewoonte', 20% 'Goede reputatie van de operator', 18% 'Operator van familie/vrienden', 17% 'Vertrouwen in de stabiliteit van de operator', 16% 'Technische betrouwbaarheid', 13% 'Verbindingssnelheid', 13% 'Beschikbaarheid in straat / gemeente / streek', 10% 'Bereikbaarheid van de verkooppunten', 8% 'Kwaliteit / duidelijkheid van de informatie', 8% 'Op aanraden van familie/vrienden', 5% 'Financiële bijdrage van de werkgever', 3% 'Commerciële stimulans', 3% 'Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door operator', 2% 'Extra aangeboden diensten' en 0,6% 'Andere'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Vertrouwen in de stabiliteit van de operator' van 12% naar 17% (significant verschil: procentuele stijging met 48%). Het antwoord 'Goede reputatie van de operator' stijgt van 14% naar 20% (significant verschil: procentuele stijging met 40%). Het antwoord 'Interessant pakket aanbod' stijgt van 32% naar 44% (significant verschil: procentuele stijging met 39%). Het antwoord 'Interessante prijs/interessant tariefplan' stijgt van 38% naar 45% (significant verschil: procentuele stijging met 18%).

We stellen hier vast dat het eerste selectie criterium bij de operatorkeuze van aard economisch is: een interessante prijs of een interessant pakket aanbod. Deze trend is gestegen tussen 2012 en 2013. Daarna komt de loyaliteit aan de operatoren, met de antwoorden 'gewoonte' en/of 'keuze van familie/vrienden'. Het imago van de operator komt op de derde plaats.

⁵ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012. De items 'Commerciële stimulans', 'Financiële bijdrage van de werkgever' en 'Beschikbaarheid in mijn straat / gemeente / streek' werden alle drie toegevoegd dit jaar.

Criteria voor de keuze van een operator per leeftijd



Figuur 17: Selectiecriteria bij de operatorkeuze per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de selectiecriteria per leeftijd van de respondenten. We stellen vast dat de jongste respondenten vaker economische criteria aanhalen, terwijl dat voor de ouderen doorgaans het criterium van de gewoonte is. Adolescenten en jongvolwassenen lijken aanzienlijk gevoeliger te zijn voor de invloed van vrienden en familie, of het nu gaat om advies, kopieergedrag of omdat de keuze bij minderjarigen wordt opgelegd door de ouders. Een analyse per geslacht en per gewest heeft geen bijzondere resultaten aan het licht gebracht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	3	12

Tabel 4: Aantal selectiecriteria bij de operatorkeuze

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 14 voorgestelde opties tussen 1 en 12 selectiecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 criteria of minder. 23% van de respondenten heeft 4 criteria of meer geselecteerd.

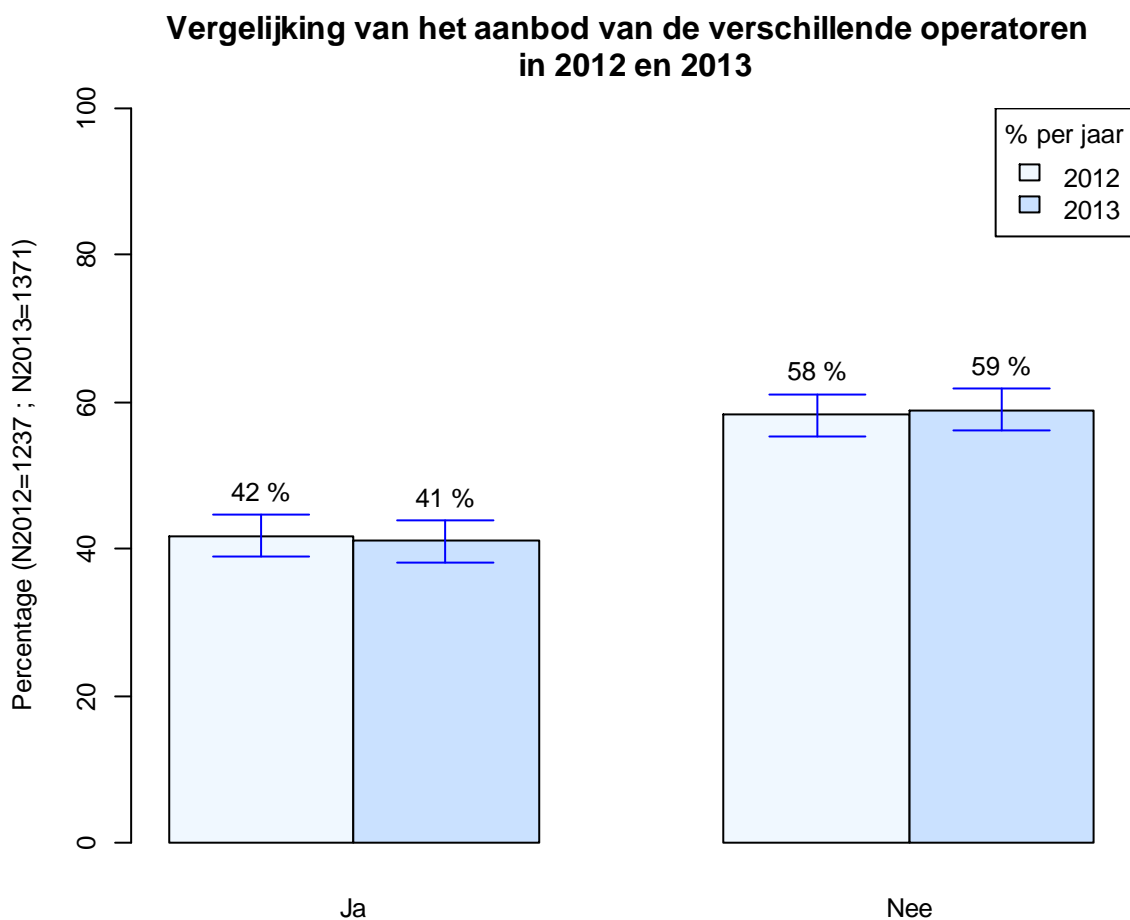
Op basis van deze meest voorkomende antwoorden (die slechts 39% van de respondenten vertegenwoordigen op de grafiek door de grote diversiteit aan antwoordcombinaties) zien we duidelijk (grafiek op de volgende pagina) dat niet combinaties het meest worden geselecteerd, maar wel individuele antwoorden (niet gecombineerd). Als er sprake is van een combinatie, dan omvat deze steeds een economisch criterium. Een analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd, geslacht en gewest leverde niets nieuws op.



Figuur 18: Combinaties van selectiecriteria bij de operatorkeuze

2.6 Worden de aanbiedingen met elkaar vergeleken voordat een operator wordt gekozen?

De zesde vraag van dit deel ging over de operatorkeuze. De vraag was als volgt geformuleerd: *De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

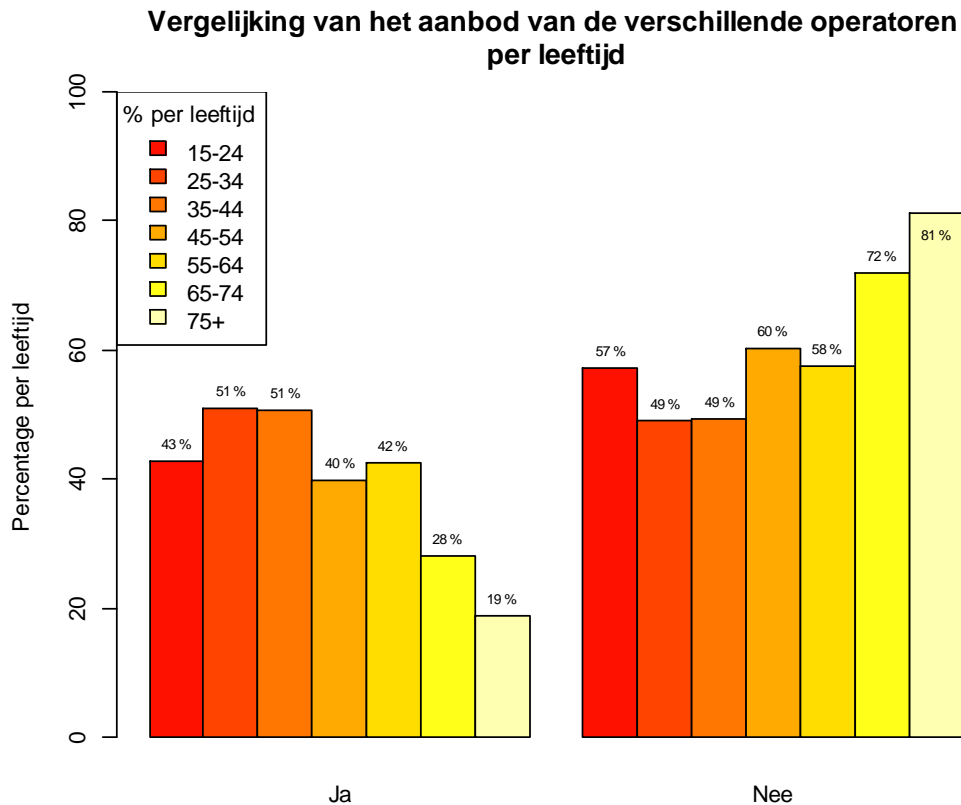


Figuur 19: Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 41% van de respondenten 'Ja' heeft geantwoord en 59% 'Nee'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De meerderheid van de respondenten heeft het aanbod van de verschillende operatoren dus niet vergeleken voordat ze een abonnement hebben genomen op een telecommunicatiedienst.

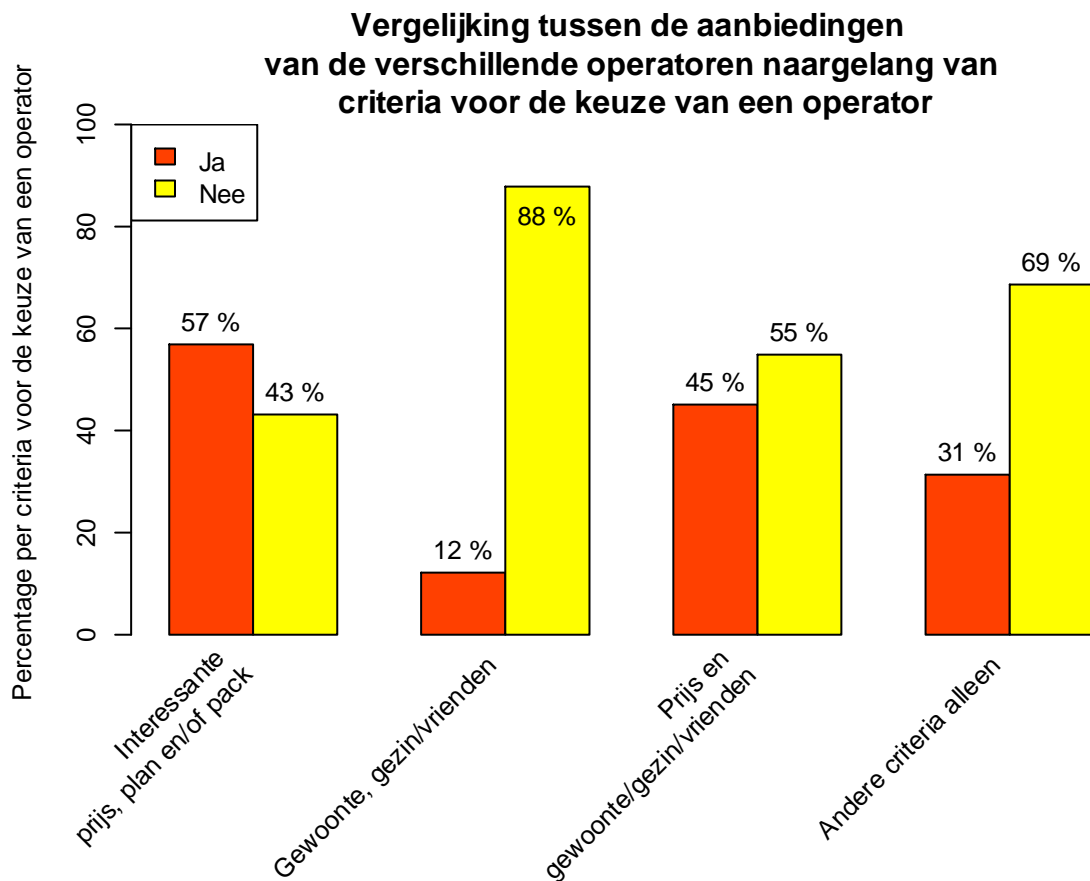


Figuur 20: Vergelijking van het aanbod van de verschillende operatoren per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen in de antwoorden per leeftijdscategorie. Jongeren vergelijken duidelijk meer dan ouderen: de helft van de 25-tot-44-jarigen zegt de aanbiedingen te hebben vergeleken.

We analyseren nu even deze neiging om de aanbiedingen te vergelijken in functie van de keuzecriteria die werden geselecteerd bij de vorige vraag. Daartoe hebben we de antwoorden onderverdeeld in vier niveaus:

- Interessant(e) prijs, plan of pakket.
- Gewoonte en invloed van vrienden of familie.
- Een combinatie van prijs EN gewoonte.
- Enkel andere criteria dan prijs en gewoonte.



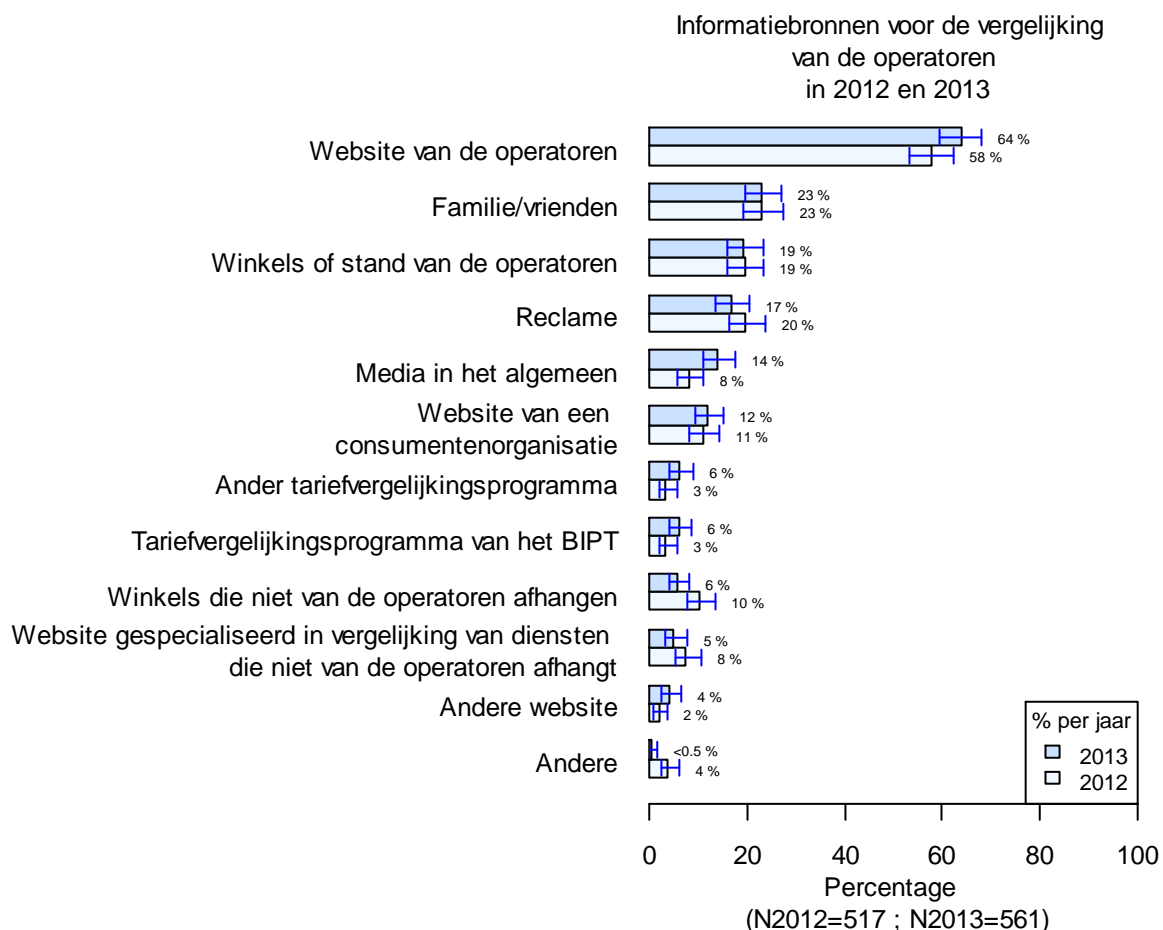
Figuur 21: Vergelijking tussen het aanbod van de verschillende operatoren naargelang de selectiecriteria bij de operatorkeuze

De bovenstaande grafiek bevestigt heel duidelijk de aangehaalde hypothese: het lijkt erop dat vooral respondenten die de prijs als criterium hanteerden bij de operatorkeuze, het aanbod van de operatoren vergeleken. Dat wil niet noodzakelijk zeggen dat enkel de prijs werd vergeleken, maar we kunnen er redelijkerwijs van uitgaan dat dit het voornaamste criterium was. De volgende vragen zullen ons in staat stellen om deze analyse verder te verfijnen.

2.7 Informatiebronnen voor de vergelijking van de operatoren

De laatste vraag van dit deel ging over de bronnen die worden geraadpleegd voor de vergelijking van de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord dat ze het aanbod van de verschillende operatoren hebben vergeleken. Slechts 41% van de respondenten (563 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Website van de operatoren; Winkels of stand van de operatoren; Winkels die niet van de operatoren afhangen; Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be); Ander tariefvergelijkingprogramma; Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt; Website van een consumentenorganisatie (bv. Test-Aankoop); Andere website; De media in het algemeen; Reclame (ook telefonisch); Familie/vrienden; Andere.*



Figuur 22: Bronnen voor de vergelijking van de operatoren bij hen die vergelijken in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven⁶ blijkt dat 64% van de personen die vergelijken (26% van alle respondenten) 'Website van de operatoren' heeft geselecteerd, 23% (9%) 'Familie / vrienden', 19% (8%) 'Winkels of stand van de operatoren', 17% (7%) 'Reclame', 14% (6%) 'Media in het algemeen', 12% (5%) 'Website van een consumentenorganisatie', 6% (2%) 'Ander tariefvergelijkingprogramma', 6% (2%) 'Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT', 6% (2%) 'Winkels die niet van de operatoren afhangen', 5% (2%) 'Website gespecialiseerd in vergelijking van diensten die niet van de operatoren afhangt', 4% (2%) 'Andere website' en 0,2% (0,1%) 'Andere'.

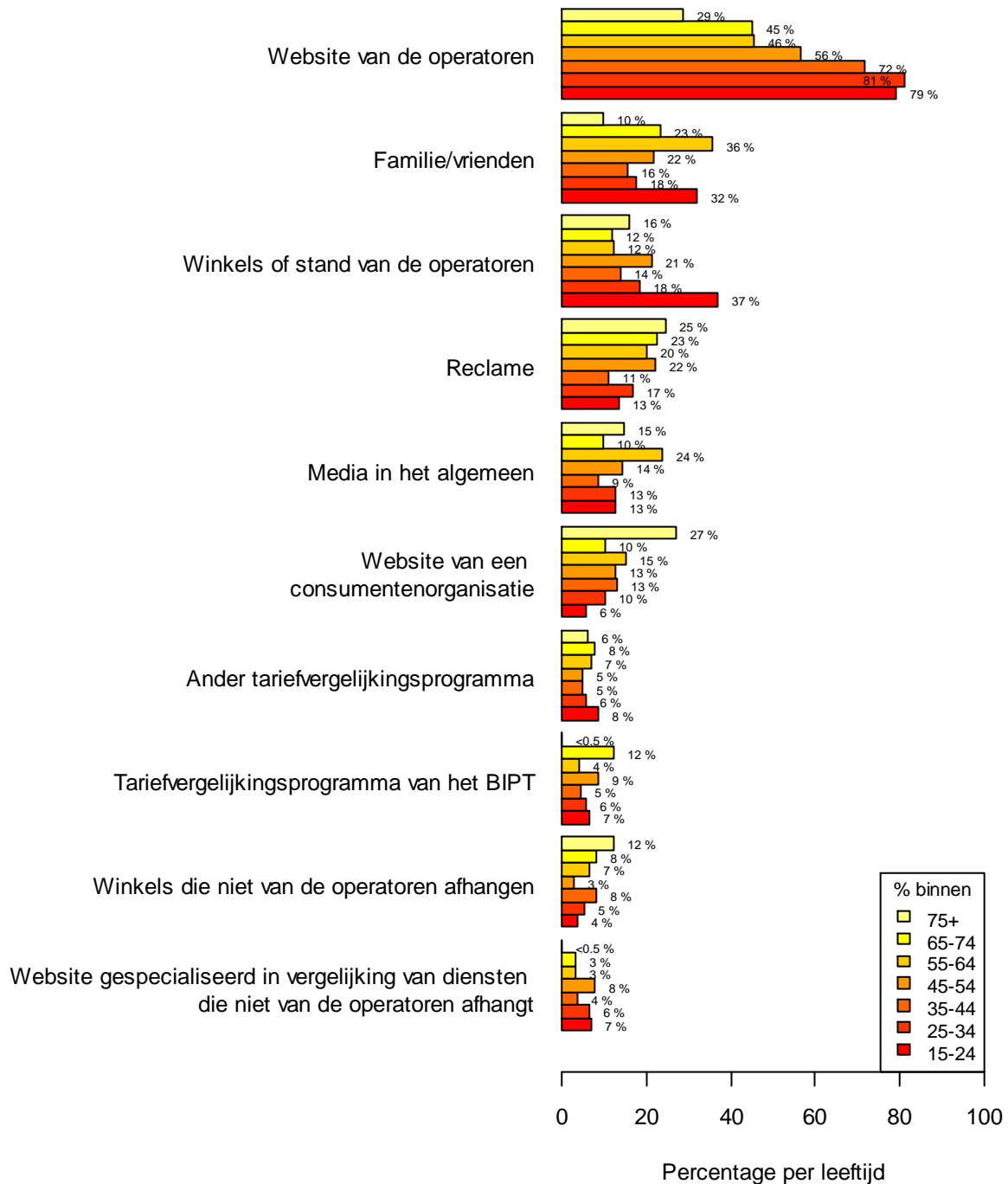
We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

We stellen vast dat één informatiebron eruit springt: de websites van de operatoren. Dit wijst erop dat de vergelijking hoofdzakelijk in de privésfeer gebeurt, zonder rechtstreeks contact met de verkopers van de diensten via een vertegenwoordiger (bv. in een winkel van de operator). Ook de tweede bron (familie en vrienden) is een bevestiging van de invloed die familie en vrienden uitoefenen op de keuze in de Belgische telecommunicatiemarkt.

Uit de analyse van de vergelijkingsbronnen per leeftijd van de respondenten (volgende pagina) blijkt dat de 15-24-jarigen het vaakst naar de winkels van de operatoren gaan. Het hoeft niet te verbazen dat de websites van de operatoren minder vaak worden bezocht door oudere personen, maar dit stemt overeen met het algemene internetgebruik binnen deze leeftijdsgroepen. Dezelfde resultaten blijken uit de analyse per geslacht en per gewest.

⁶ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012. 'Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt' werd vroeger geformuleerd als 'Website gespecialiseerd in de vergelijking van diensten', 'Winkels die niet van de operatoren afhangen' werd vroeger geformuleerd als 'Gespecialiseerde winkels', 'Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT' werd vroeger geformuleerd als 'Tariefsimulator van het BIPT', 'Ander tariefvergelijkingprogramma' werd vroeger geformuleerd als 'Andere tariefsimulator' en 'Winkels of stand van de operatoren' werd vroeger geformuleerd als 'Winkels van de operatoren'.

Informatiebronnen voor de vergelijking van de operatorer per leeftijd



Figuur 23: Bronnen voor de vergelijking van de operatorer per leeftijd

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	2	7

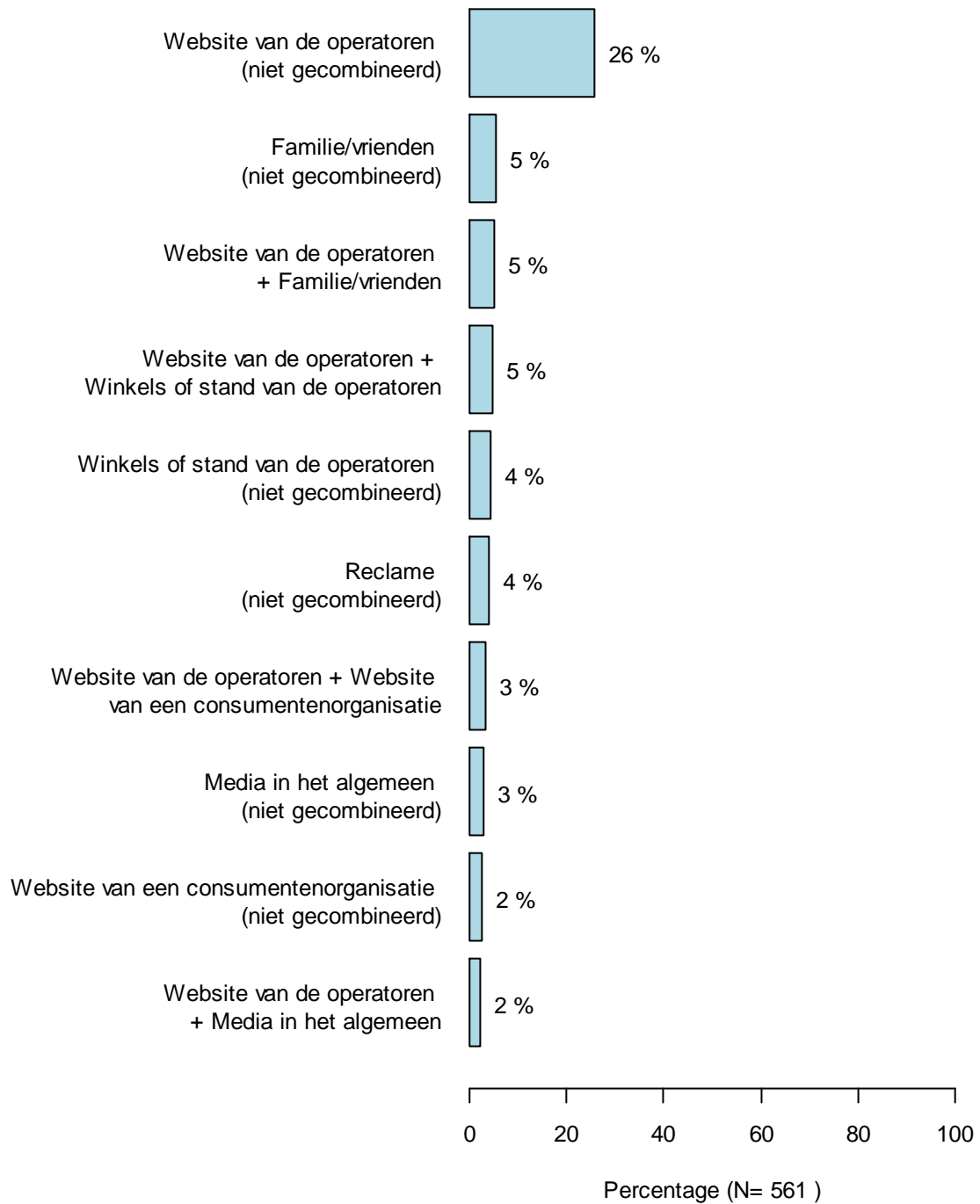
Tabel 5: Aantal bronnen voor de vergelijking van het aanbod van de operatoren

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 12 voorgestelde opties tussen 1 en 7 bronnen hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 bronnen of minder. 20% van de respondenten heeft 3 bronnen of meer geselecteerd.

Uit de grafiek op de volgende pagina (die enkel de combinaties bevat die in minstens 10 vragenlijsten opduiken) blijkt dat de combinaties steeds het antwoord '*Websites van de operatoren*' omvatten.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd, geslacht en gewest leverde niets nieuws op.

Combinatie van informatiebronnen voor de vergelijking van de operatoren bij hen die vergelijken



Figuur 24: Combinaties van bronnen voor de vergelijking van de operatoren bij hen die vergelijken

2.8 Conclusies over het telecommunicatiegebruik en de operatorkeuze

Het eerste aspect dat werd onderzocht, is het gebruik van telecommunicatie-uitrusting en -diensten. De vier diensten waarvan het meest gebruik wordt gemaakt (alleen of in combinatie) zijn de mobiele telefoon, televisie, internet thuis en de vaste lijn. We kunnen zeggen dat de penetratiegraad van alle uitrustingen en diensten, met uitzondering van de vaste lijn en de televisie, daalt met de leeftijd.

De meerderheid van de gebruikers van telecommunicatiediensten heeft een aantal van hun diensten gegroepeerd in een bundel. De twee meest voorkomende bundels zijn de klassieke Triple Play-bundel televisie + vaste telefoon + internet en de Double Play-bundel televisie + vaste telefoon. Tot slot is het interessant op te merken dat de definitie van bundel of pack volgens de gebruikers niet dezelfde is als die van het BIPT.

De respondenten gebruiken het vaakst de traditionele operatoren.

De operatorkeuze wordt hoofdzakelijk bepaald door economische criteria (interessante prijs of pakket aanbod), vooral dan bij jongeren. Dit criterium lijkt aan belang te winnen ten opzichte van 2012. Ook de gewoonte blijkt vaak een bepalende factor te zijn. Bovendien merken we dat adolescenten en jonge volwassenen aanzienlijk gevoeliger lijken te zijn voor de invloed van vrienden en familie, of het nu gaat om advies of om kopeergedrag.

Tot slot vergelijkt minder dan de helft van de respondenten het aanbod van de verschillende operatoren voordat ze een abonnement nemen. Dit aandeel ligt nog lager bij de oudere personen.

Wanneer er wordt vergeleken, is dat op basis van informatie die hoofdzakelijk wordt verzameld op de websites of in de winkels van de operatoren, bij familie en vrienden en uit reclame.

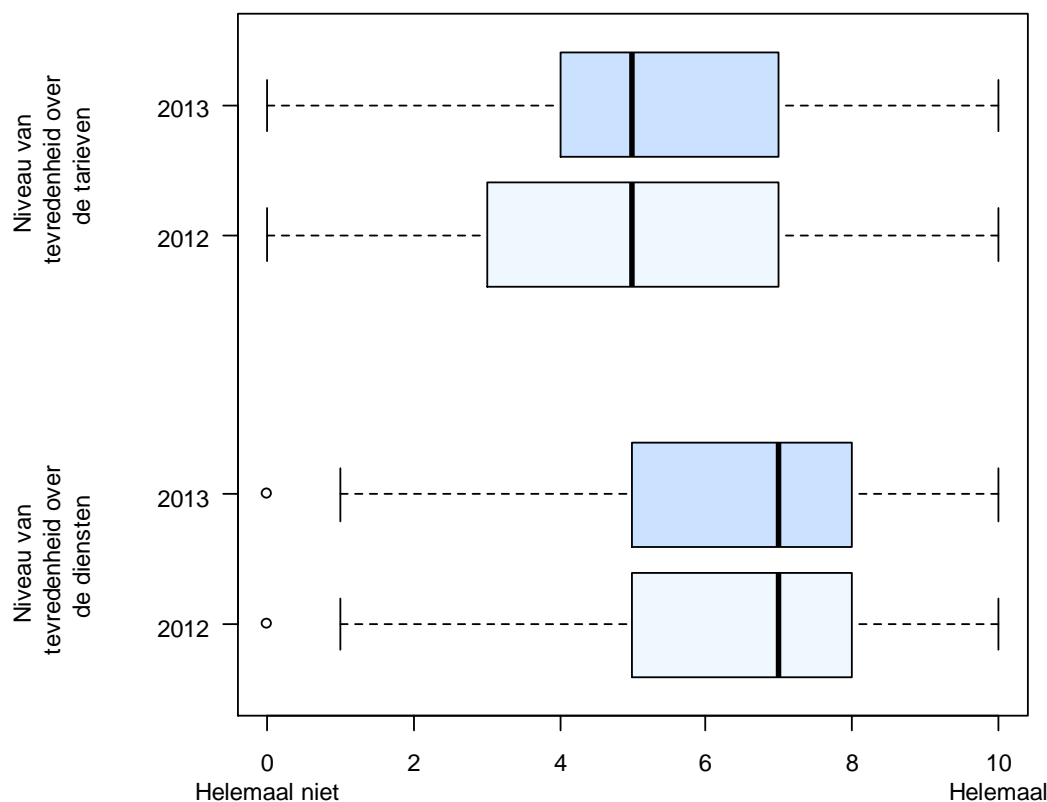
3 Tevredenheid, ervaren problemen en houding bij problemen

In het tweede deel van de vragenlijst peilden we naar de tevredenheid van de gebruikers, de problemen die ze hadden ervaren en hun houding bij problemen. Eerst kwamen de tevredenheid en het vertrouwen in de diensten en operatoren aan bod. Vervolgens hebben we gevraagd naar de problemen die ze hadden ervaren en de stappen die ze hebben ondernomen om deze problemen op te lossen. Tot slot hebben we opnieuw gepeild naar de vergelijking van de aanbiedingen, met name via een aantal vragen over het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT.

Van de 1.422 respondenten die zijn overgebleven na opschoning en validering van de gegevens hebben er 1.142 na weging (80% van het totaal) geantwoord op de 11 niet-gefilterde vragen in dit deel.

3.1 Niveau van tevredenheid over de diensten en de prijzen

De eerste vraag van dit tweede deel was als volgt geformuleerd: *Hoe tevreden bent u over a) de beschikbare tarieven op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren? b) de dienst waarvan u vorig jaar hebt gebruik gemaakt bij uw operator?* Voor elk item moesten de respondenten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet tevreden' en 10 voor 'Helemaal tevreden'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.



Figuur 25: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven

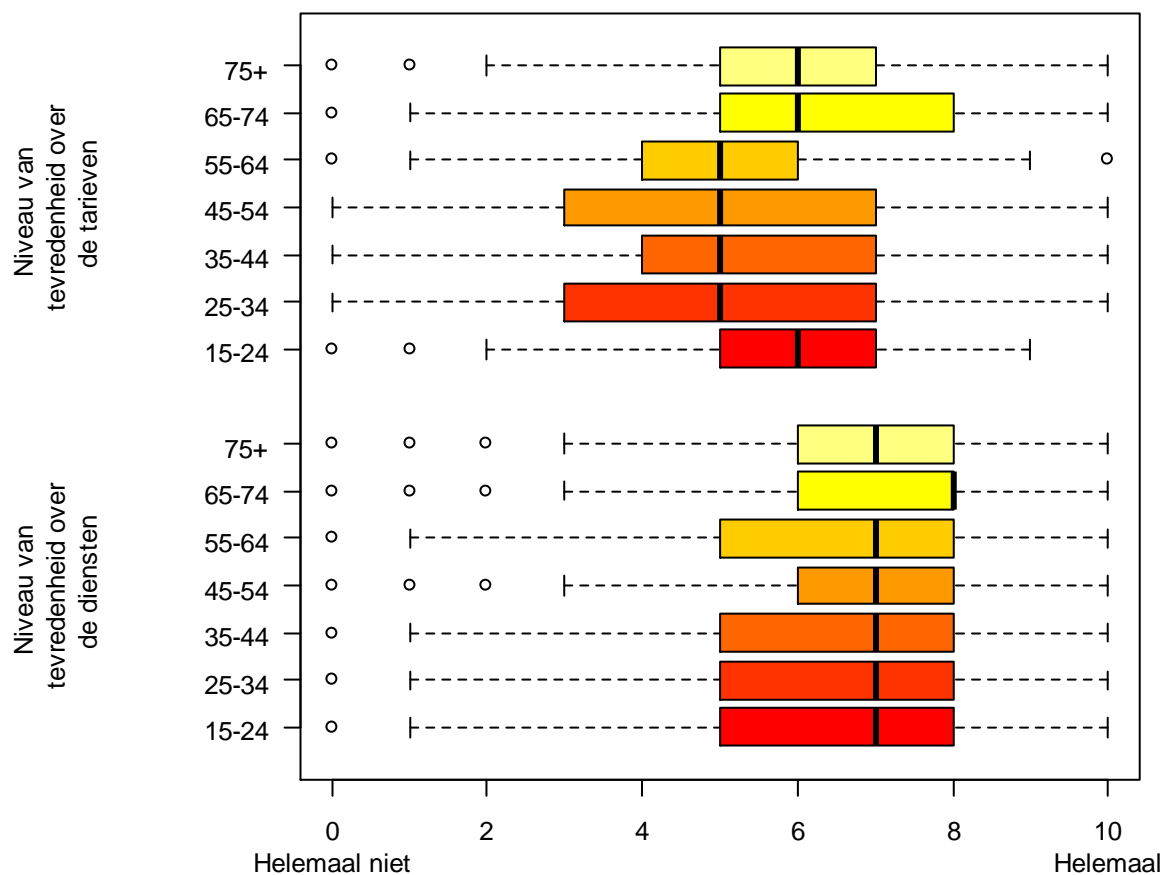
	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen mening	NAs
Niveau van tevredenheid over de tarieven	0	4	5	7	10	5,2	1066	283	73
Niveau van tevredenheid over de diensten	0	5	7	8	10	6,5	1197	163	62

Tabel 6: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven in 2013

Uit de grafiek en de tabel hierboven blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt voor de 2 variabelen. Op de vraag over het niveau van tevredenheid over de tarieven heeft 88% van de respondenten een antwoord gegeven en 12% 'Geen mening' geselecteerd. Op de vraag over het niveau van tevredenheid over de diensten heeft 88% van de respondenten een antwoord gegeven en 12% 'Geen mening' geselecteerd. De correlatie tussen de twee items is gemiddeld ($r=0,429$).

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Uit deze grafiek blijkt dat de mensen meer tevreden zijn over de diensten dan over de tarieven. We merken dat er evenveel respondenten ontevreden (tevredenheid < 5/10) als tevreden (tevredenheid > 5/10) zijn over de tarieven, terwijl meer dan 75% tevreden is over de diensten. Opmerkelijk is ook het grote aantal respondenten dat hierover geen mening heeft.

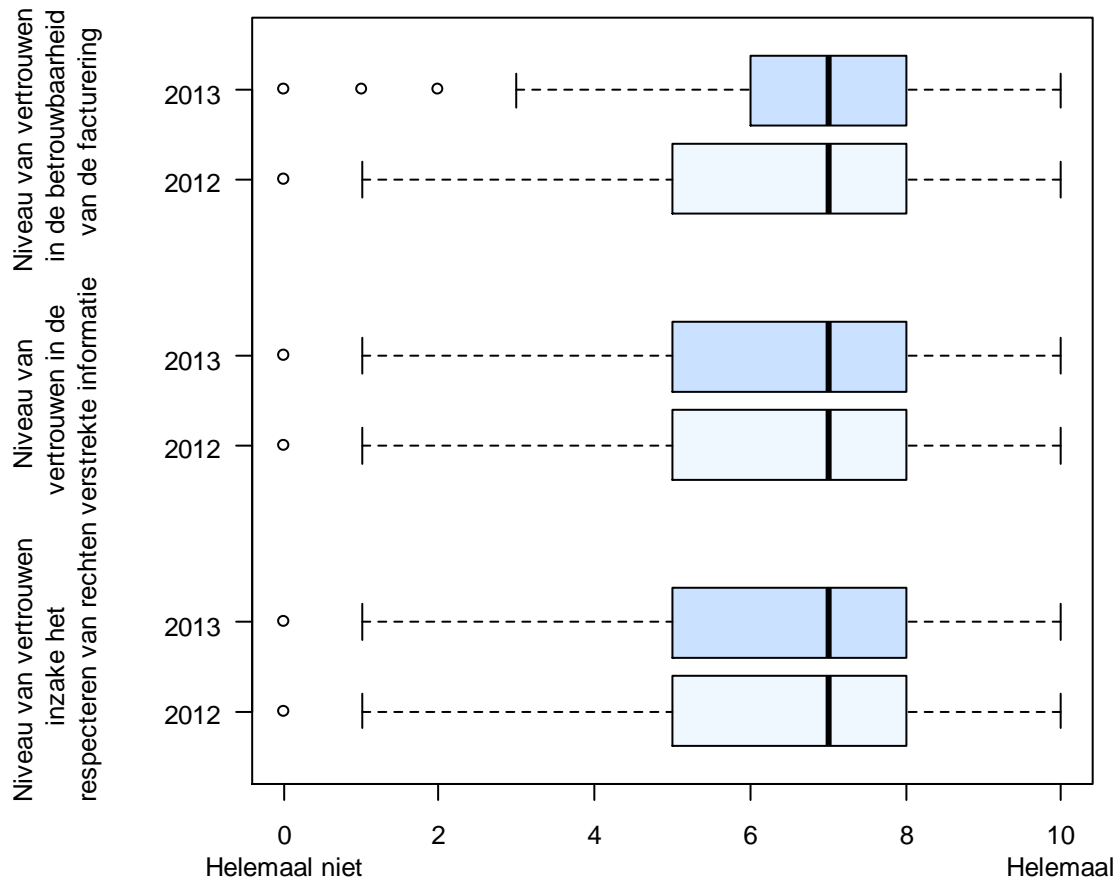


Figuur 26: Niveau van tevredenheid over de diensten en de tarieven per leeftijd

Uit de grafiek hierboven blijkt dat de 25-64-jarigen het meest ontevreden zijn over de tarieven. Voor de andere generaties stijgt de tevredenheid met de leeftijd. We noteren ook dat de 15-24-jarigen het meest tevreden zijn. De tevredenheid over de diensten blijft over het algemeen stabiel met de leeftijd. Bij een analyse per geslacht en per gewest kwamen geen soortgelijke verschillen naar voren.

3.2 Vertrouwen wat betreft het respecteren van de rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering

De tweede vraag van dit deel peilde naar het vertrouwen van de gebruikers. De vraag was als volgt geformuleerd: *In hoeverre vertrouwt u uw operator wat betreft a) het respecteren van uw rechten als consument? b) de informatie die u krijgt? c) de betrouwbaarheid van de facturering?* Voor elk item moesten de respondenten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal geen vertrouwen' en 10 voor 'Alle vertrouwen'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.



Figuur 27: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten

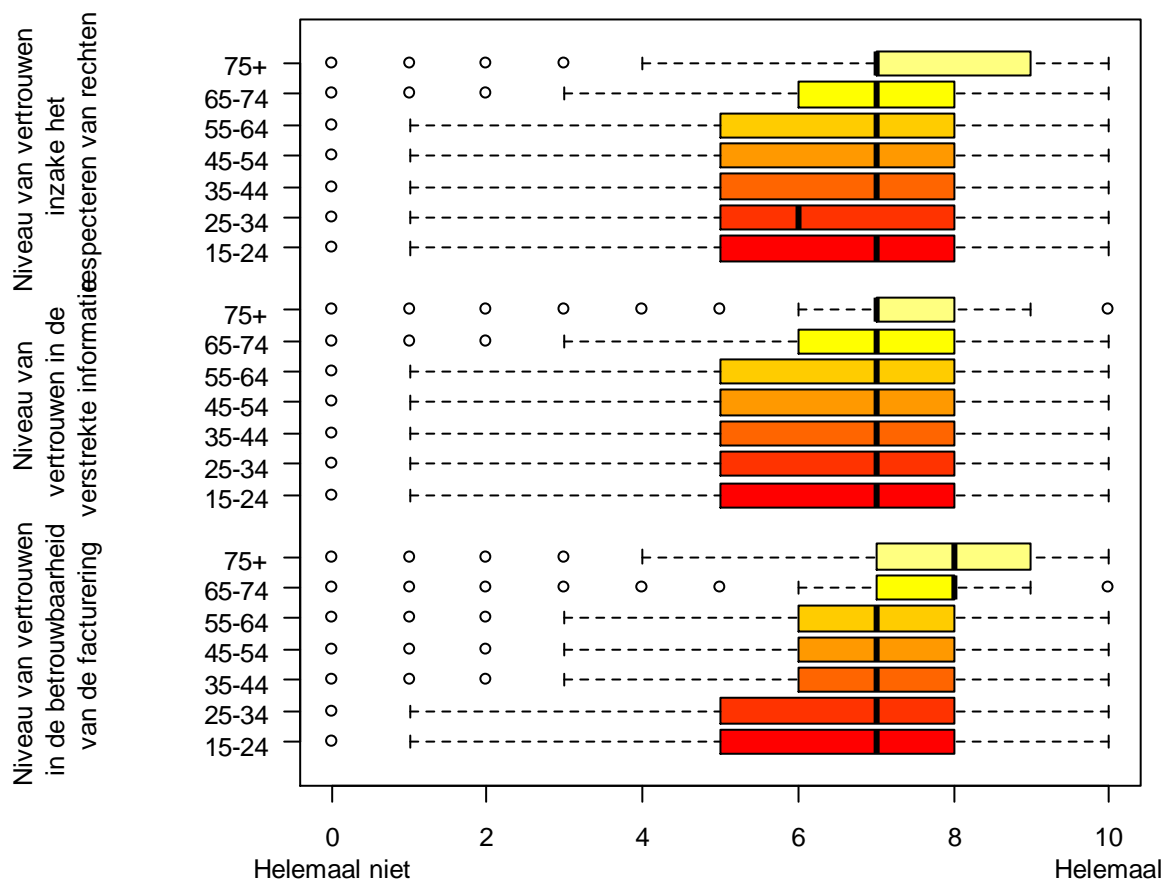
	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen	NAs
Niveau van vertrouwen inzake het respecteren van	0	5	7	8	10	6,4	1176	200	46
Niveau van vertrouwen in de verstrekte informatie	0	5	7	8	10	6,4	1224	151	47
Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid	0	6	7	8	10	6.7	1246	129	47

Tabel 7: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten in 2013

Uit de grafiek en de tabel hierboven blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt voor de 3 variabelen. Op de vraag over het vertrouwen inzake het respecteren van de rechten heeft 85% van de respondenten een antwoord gegeven en 15% 'Geen mening' geselecteerd. Op de vraag over het vertrouwen in de verstrekte informatie heeft 89% van de respondenten een antwoord gegeven en 11% 'Geen mening' geselecteerd. Op de vraag over het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering heeft 91% van de respondenten een antwoord gegeven en 9% 'Geen mening' geselecteerd. De correlatie tussen 'Niveau van vertrouwen inzake het respecteren van rechten' en 'Niveau van vertrouwen in de verstrekte informatie' is sterk ($r=0,686$). De correlatie tussen 'Niveau van vertrouwen inzake het respecteren van rechten' en 'Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering' is gemiddeld ($r=0,534$). De correlatie tussen 'Niveau van vertrouwen in de verstrekte informatie' en 'Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering' is sterk ($r=0,634$).

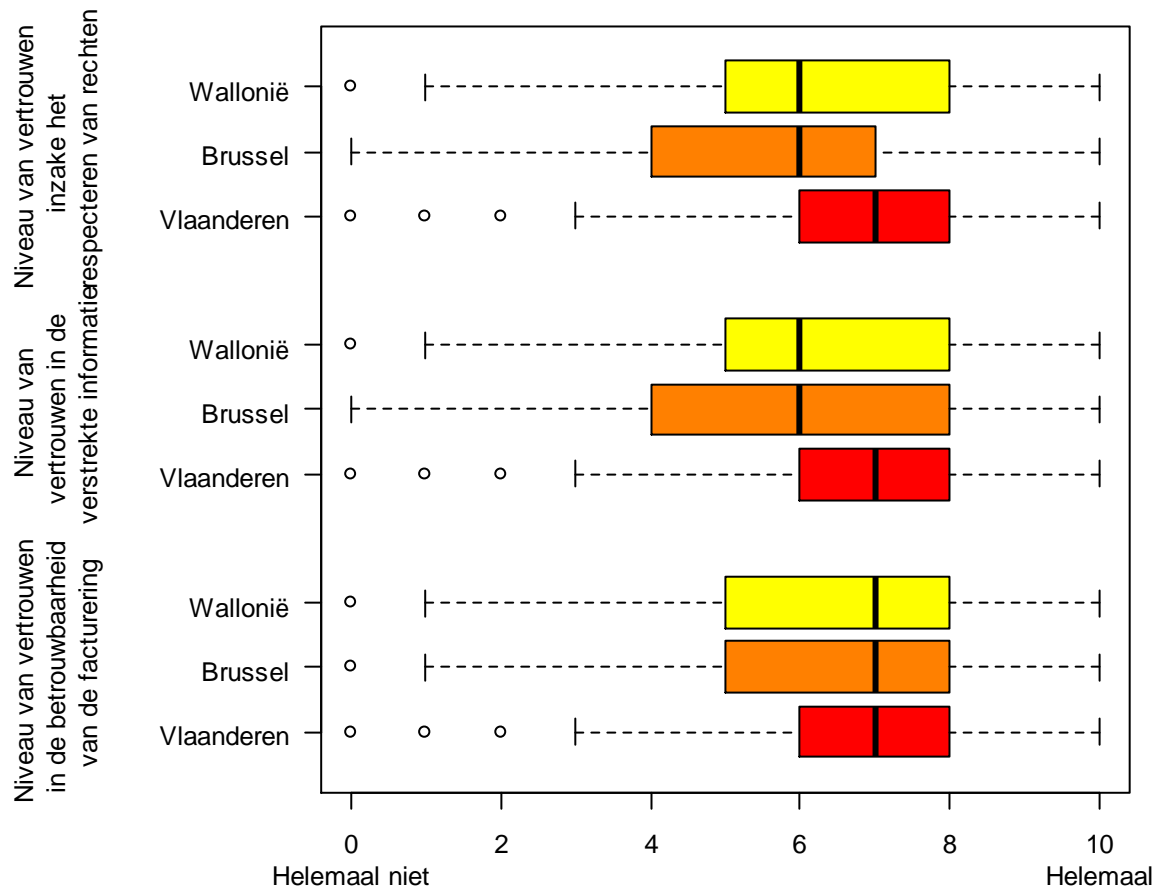
We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar, tenzij dan een lichte daling van het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering.

Het vertrouwen blijkt dus algemeen hoog: 75% van de respondenten heeft gemiddeld tot veel vertrouwen, ongeacht het item. Er is geen significant onderscheid tussen de voorgestelde items.



Figuur 28: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstrekte informatie en het respecteren van de rechten per leeftijd

Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat, net als de tevredenheid, ook het vertrouwen stijgt met de leeftijd, en nog meer wat betreft het respecteren van de rechten en de betrouwbaarheid van de facturering dan inzake de verstrekte informatie. De tevredenheid over de diensten blijft over het algemeen stabiel met de leeftijd. Er is geen verschil tussen de geslachten.

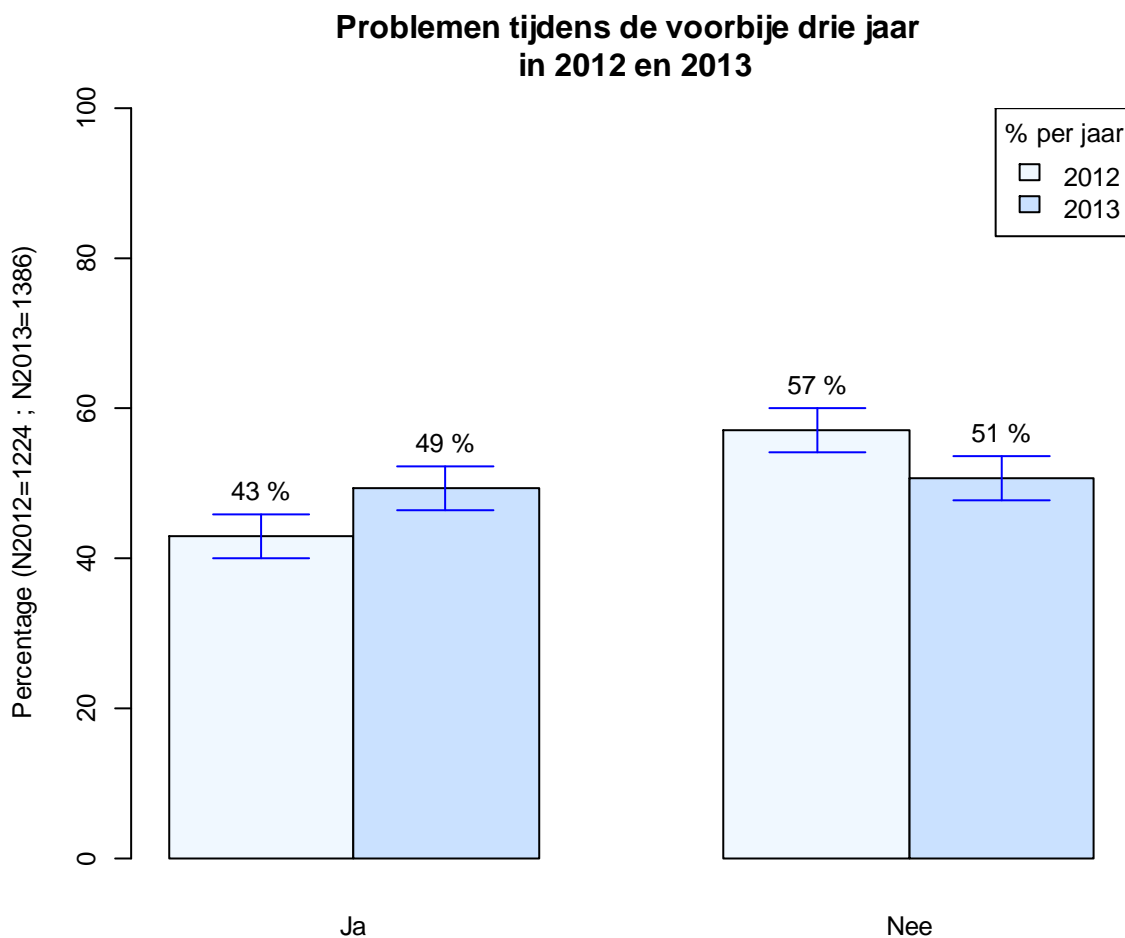


Figuur 29: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, de verstekte informatie en het respecteren van de rechten per gewest

Uit een analyse per gewest blijkt dat het vertrouwen doorgaans lager ligt in Brussel. In Vlaanderen vinden we dan weer de respondenten met het meeste vertrouwen.

3.3 Hebben de consumenten de voorbije drie jaar problemen ondervonden met hun operator(en)?

De derde vraag van dit tweede deel peilde naar eventuele problemen die de gebruikers hadden ondervonden. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag was een filter voor de volgende vraag.

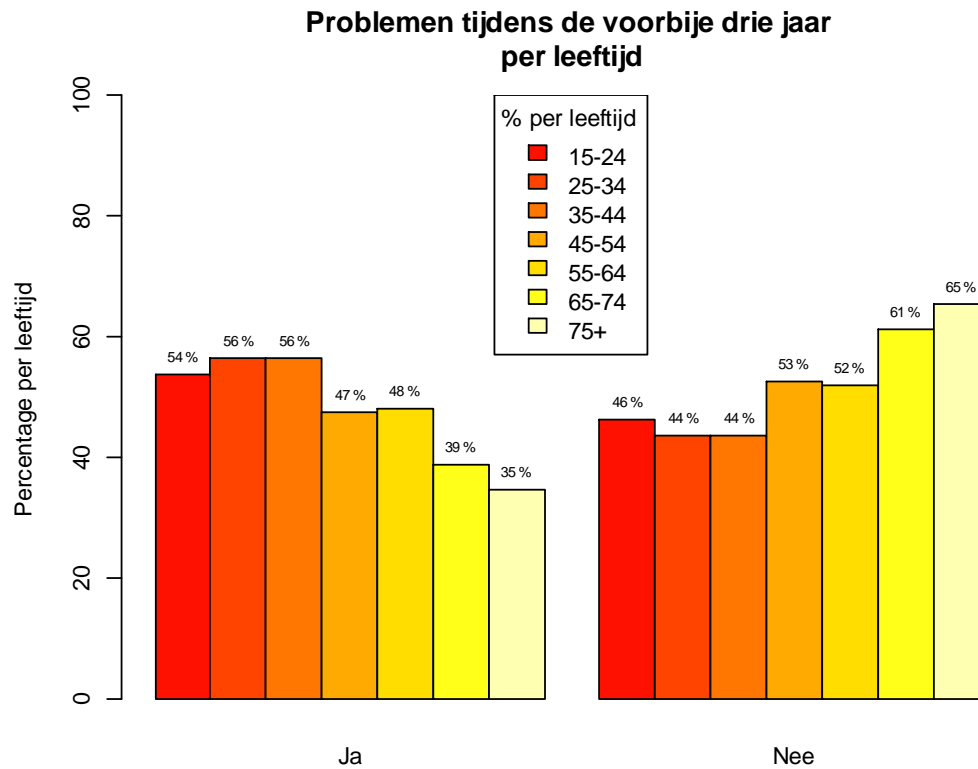


Figuur 30: Probleem tijdens de voorbije drie jaar in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 49% van de respondenten 'Ja' heeft geantwoord en 51% 'Nee'.

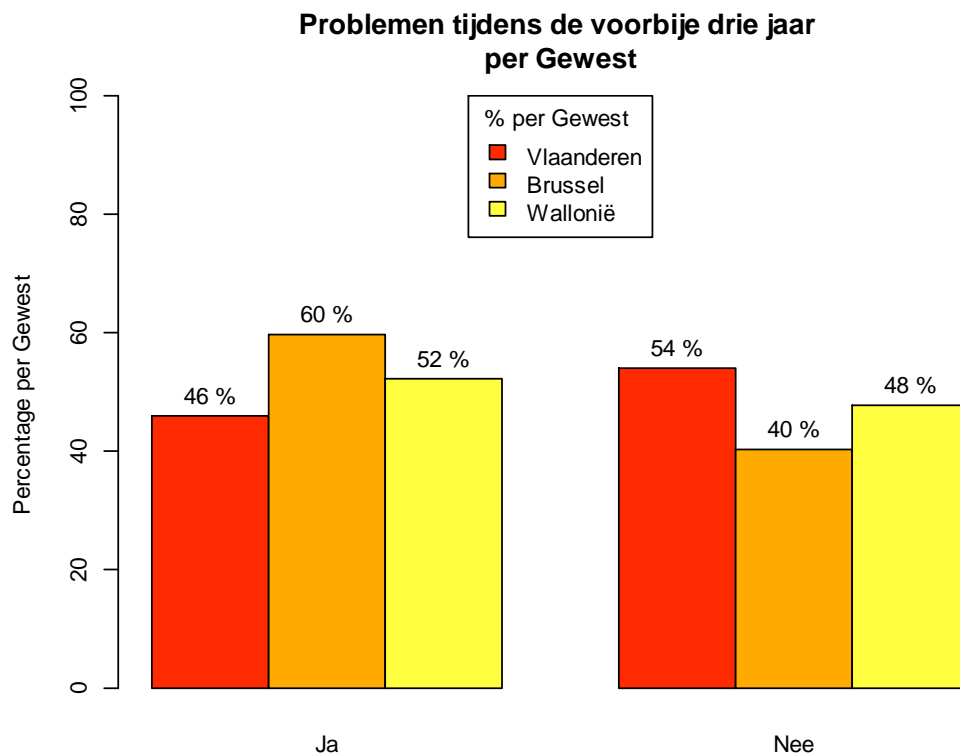
Meer deelnemers geven aan problemen te hebben ondervonden in 2013 dan in 2012 (significant verschil: procentuele stijging met 14%).

Het aantal personen die zeggen problemen te hebben ervaren, lijkt te zijn gestegen tegenover vorig jaar. Momenteel zegt één op twee de voorbije 3 jaar een probleem te hebben ervaren.



Figuur 31: Probleem tijdens de voorbije drie jaar per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen in de antwoorden volgens leeftijdscategorie. De jonge volwassenen zeggen meer problemen te hebben ondervonden dan de oudere respondenten. Dit ligt in lijn met de conclusie van de vorige 2 vragen, namelijk dat het vertrouwen en de tevredenheid stijgen met de leeftijd.



Figuur 32: Probleem tijdens de voorbije drie jaar per gewest

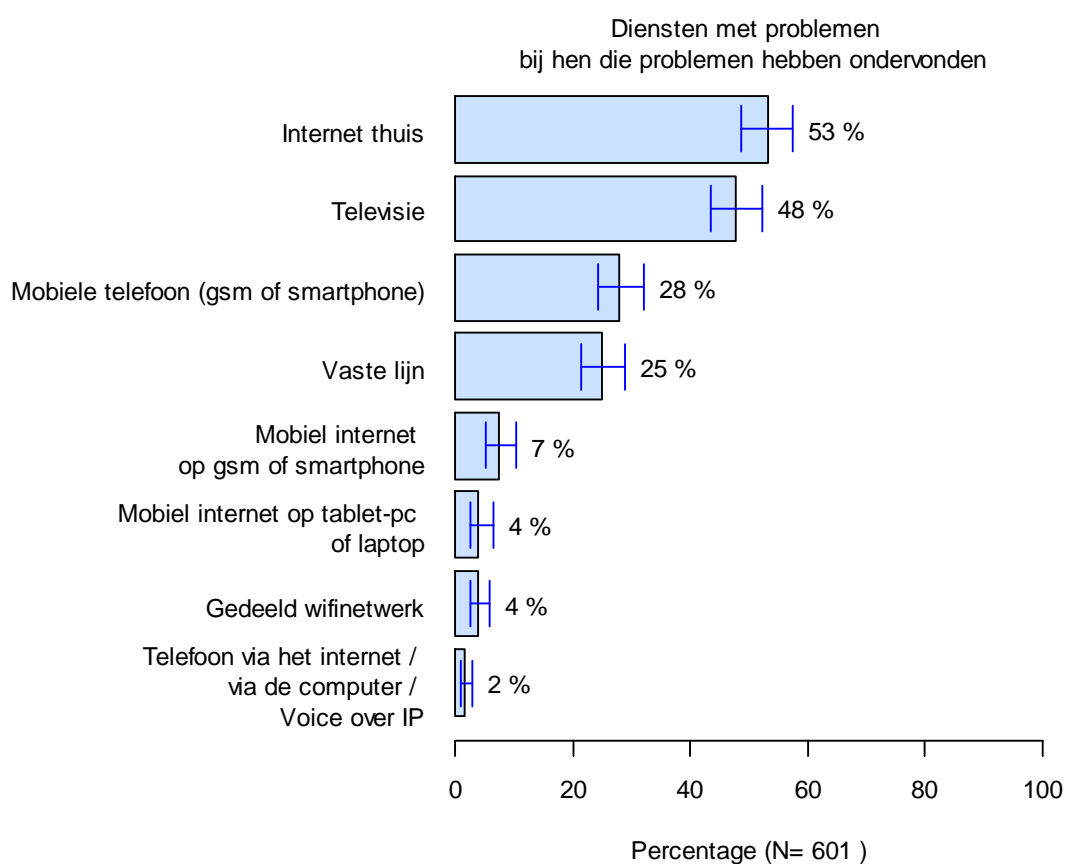
Uit een analyse per gewest blijkt dat respondenten in Brussel vaker problemen ondervinden. In Vlaanderen vinden we dan weer de respondenten met het minst problemen. Een analyse per geslacht heeft geen bijzondere resultaten aan het licht gebracht.

3.4 Diensten waarmee er problemen waren

De vierde vraag peilde naar de specifieke diensten waarmee respondenten de voorbije drie jaar problemen hadden ondervonden. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord een of meerdere problemen te hebben ondervonden. Slechts 49% van de respondenten (563 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Televisie; Vaste lijn; Mobiele telefoon (gsm of smartphone); Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (bv. Skype); Internet thuis; Mobiel internet op gsm of smartphone; Mobiel internet op tablet-pc of laptop; Gedeeld wifin netwerk (bv. hotspots).*

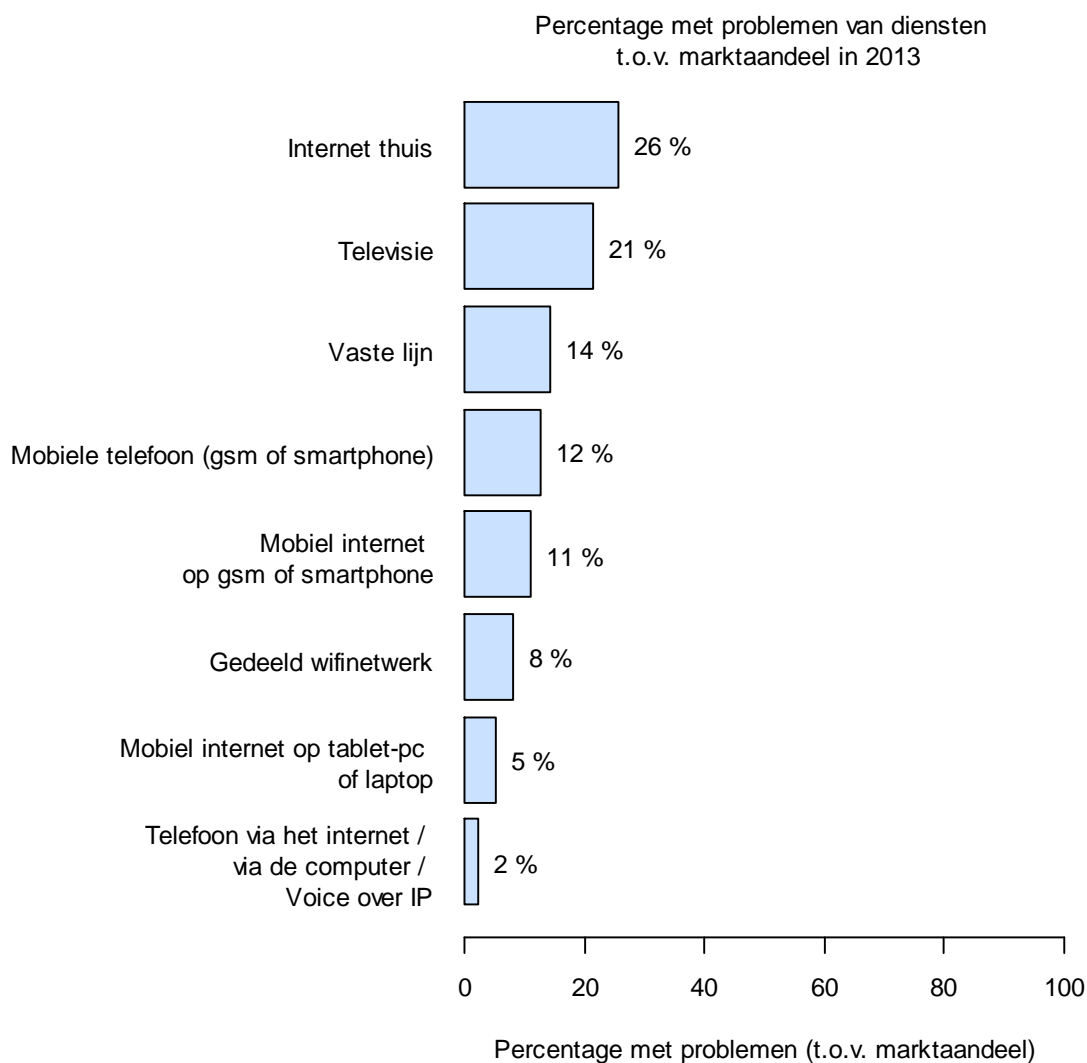
Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.



Figuur 33: Diensten waarmee problemen werden ervaren bij hen die problemen hebben ondervonden

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 53% van de personen die zeggen problemen te hebben ondervonden (23% van alle respondenten) 'Internet thuis' heeft geselecteerd, 48% (21%) 'Televisie', 28% (12%) 'Mobiele telefoon (gsm of smartphone)', 25% (11%) 'Vaste lijn', 7% (3%) 'Mobiel internet op gsm of smartphone', 4% (2%) 'Mobiel internet op tablet-pc of laptop', 4% (2%) 'Gedeeld wifinetwerk' en 2% (0,7%) 'Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP'.

Hieruit blijkt dat internet en televisie die diensten zijn waarmee zich het vaakst problemen voordoen, gevolgd door de mobiele telefoon en de vaste lijn. Deze vier diensten zijn ook de vier meest gebruikte diensten (zie vraag 1.1). Deze relativering ten opzichte van de penetratiegraad wordt bevestigd door de grafiek hieronder, waarin het percentage problemen wordt gelinkt aan het marktaandeel. Daarbij zien we een groter evenwicht tussen de diensten, al blijven internet thuis en televisie op kop.



Figuur 34: Aandeel gemelde problemen ten opzichte van het marktaandeel van telecommunicatieuitrusting en -diensten in 2013

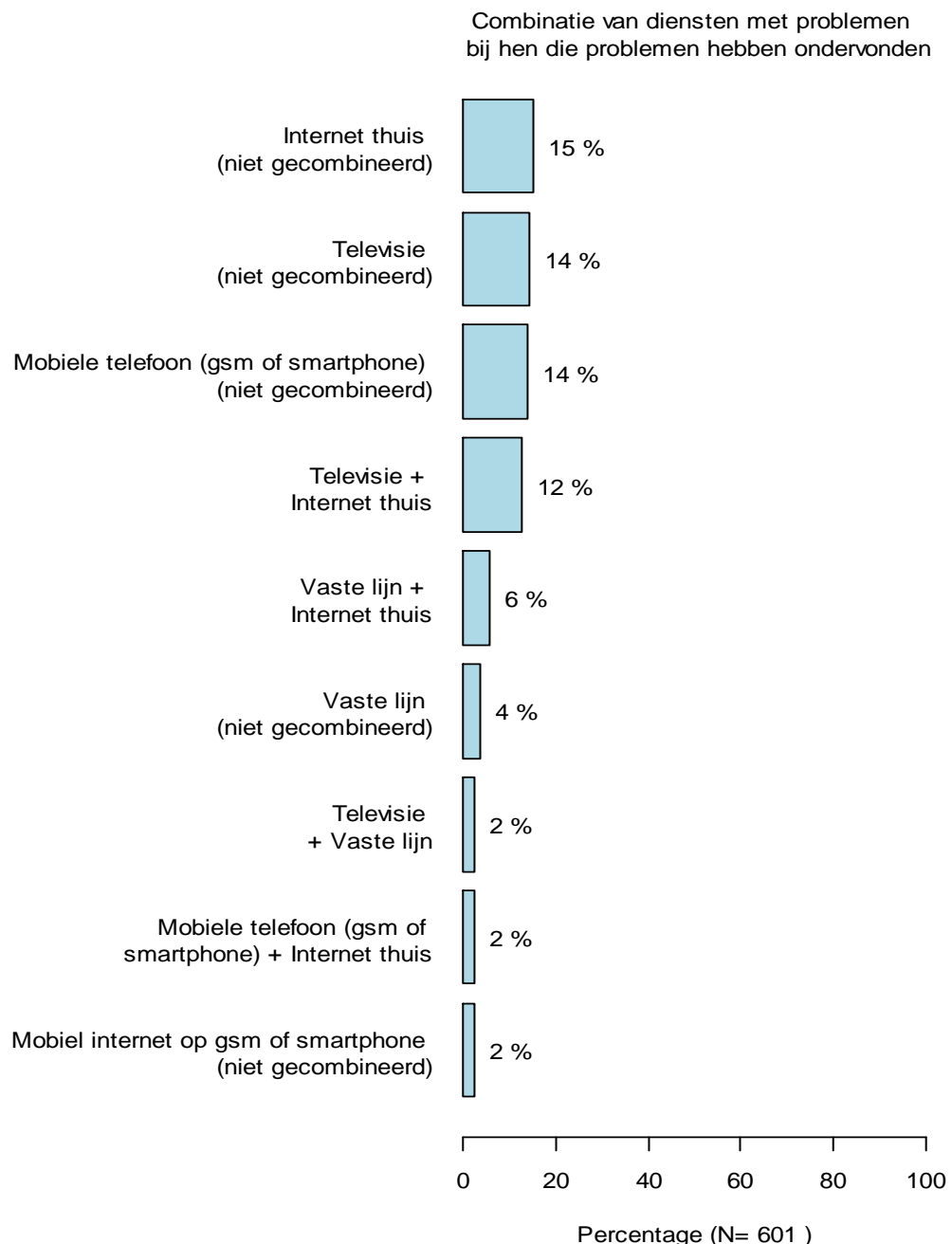
Een analyse van de diensten waarmee problemen werden ondervonden per leeftijd, per geslacht en per gewest van de respondenten leverde niet echt nieuwe resultaten op.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	2	8

Tabel 8: Aantal telecommunicatie-uitrustingen of -diensten waarmee problemen werden ondervonden

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 8 voorgestelde opties tussen 1 en 8 bronnen hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 dienst. 17% van de respondenten heeft 3 diensten of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie. De combinaties uit de tabel hieronder (die op meer dan 1% van de vragenlijsten verschijnen) leren ons echter dat, bij problemen met verschillende diensten, deze diensten mogelijk geleverd worden door dezelfde operator en dat het dan ook om een en hetzelfde probleem zou kunnen gaan. Een analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd, geslacht en gewest leverde niets nieuws op.

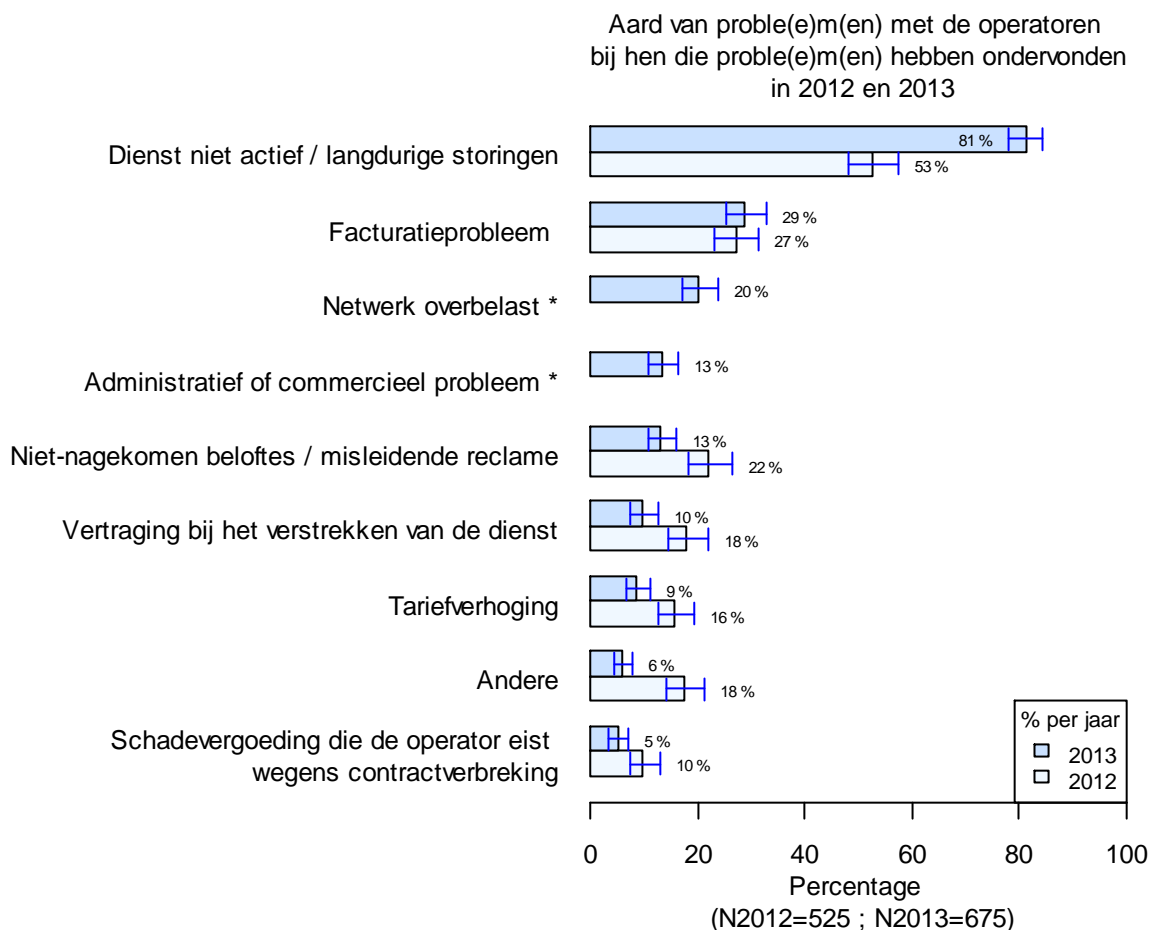


Figuur 35: Combinaties van diensten waarmee problemen werden ervaren (% van hen die problemen hebben ondervonden)

3.5 Soorten problemen die werden ondervonden bij de operatoren

Bij de vijfde vraag peilden we naar de soorten problemen die werden ondervonden bij de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden geantwoord een of meerdere problemen te hebben ondervonden. Slechts 49% van de respondenten (685 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u een probleem/problemen ondervond, om welk(e) probleem/problemen ging het? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Facturatieprobleem; Onvoldoende aangekondigde tariefverhoging; Vertraging bij het verstrekken van de dienst; Niet-nagekomen beloftes / misleidende reclame; Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking; Dienst niet actief/ langdurige storingen; Netwerk overbelast; Administratief of commercieel probleem; Andere.*



Figuur 36: Aard van de ervaren problemen bij hen die problemen hebben ondervonden in 2012 en 2013

Uit de grafiek op de vorige pagina⁷ blijkt dat 81% van de respondenten die een of meerdere problemen hebben ondervonden (43% van alle respondenten) 'Dienst niet actief / langdurige storingen' heeft geselecteerd, 29% (14%) 'Facturatieprobleem', 20% (10%) 'Netwerk overbelast', 13% (7%) 'Administratief of commercieel probleem', 13% (6%) 'Niet-nagekomen beloftes / misleidende reclame', 10% (5%) 'Vertraging bij het verstrekken van de dienst', 9% (4%) 'Tariefverhoging', 6% (3%) 'Andere' en 5% (2%) 'Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking'.

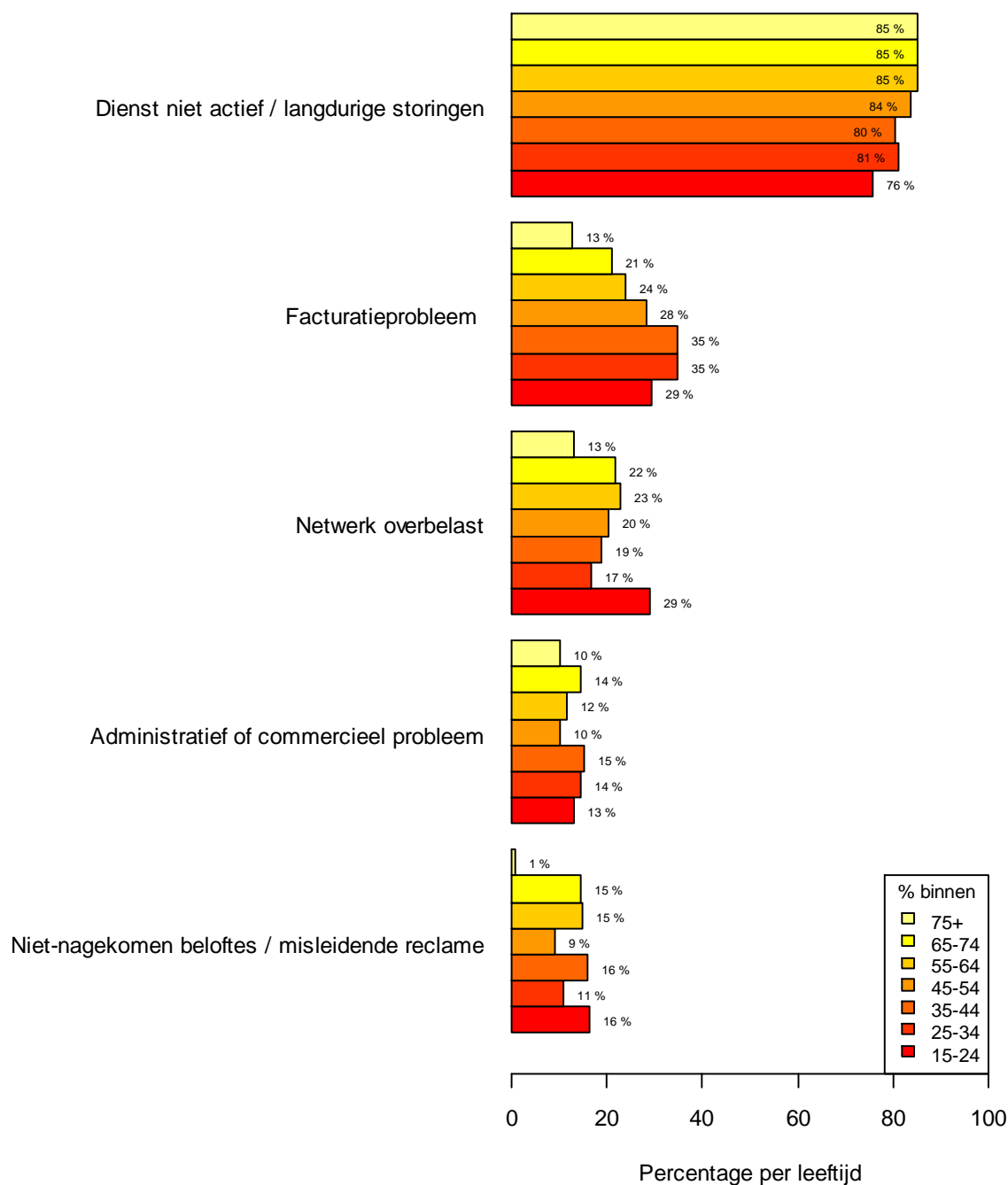
De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Dienst niet actief / langdurige storingen'* van 53% naar 81% (significant verschil: procentuele stijging met 54%). Het antwoord 'Niet-nagekomen beloftes / misleidende reclame'* daalt van 22% naar 13% (significant verschil: procentuele daling met 41%).

We stellen vast dat één probleem eruit springt: bij meer dan 4 op 5 respondenten onder hen die de voorbije 3 jaar minstens één probleem hadden ondervonden, was op een bepaald moment de dienst niet actief door een storing. Dit percentage kende een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar (81% in 2013 tegenover 53% in 2012).

Uit een analyse van de soorten problemen die werden ondervonden per leeftijd van de respondenten (volgende pagina) blijkt dat de meeste problemen zich voordoen bij alle generaties. We noteren twee uitzonderingen. Ten eerste komen facturen die als abnormaal hoog worden ervaren het vaakst voor bij 15-tot-34-jarigen. Ten tweede zien we een piek voor 'Netwerk overbelast' bij de 15-tot-24-jarigen. Een analyse van de soorten problemen per gewest en per geslacht leverde geen informatie op.

⁷ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012. 'Administratief of commercieel probleem' werd toegevoegd dit jaar; 'Netwerk overbelast' werd toegevoegd dit jaar; 'Niet-nagekomen beloftes / misleidende reclame' werd vroeger geformuleerd als 'Niet-nagekomen beloftes'; 'Facturatieprobleem' werd vroeger geformuleerd als 'Abnormaal hoge factuur'; 'Dienst niet actief / langdurige storingen' werd vroeger geformuleerd als '(Tijdelijk) niet beschikbare dienst'.

Aard van proble(e)m(en) met de operatoren
bij hen die proble(e)m(en) hebben ondervonden
per leeftijd



Figuur 37: Aard van de ervaren problemen bij hen die problemen hebben ondervonden in 2012 en 2013 per leeftijd

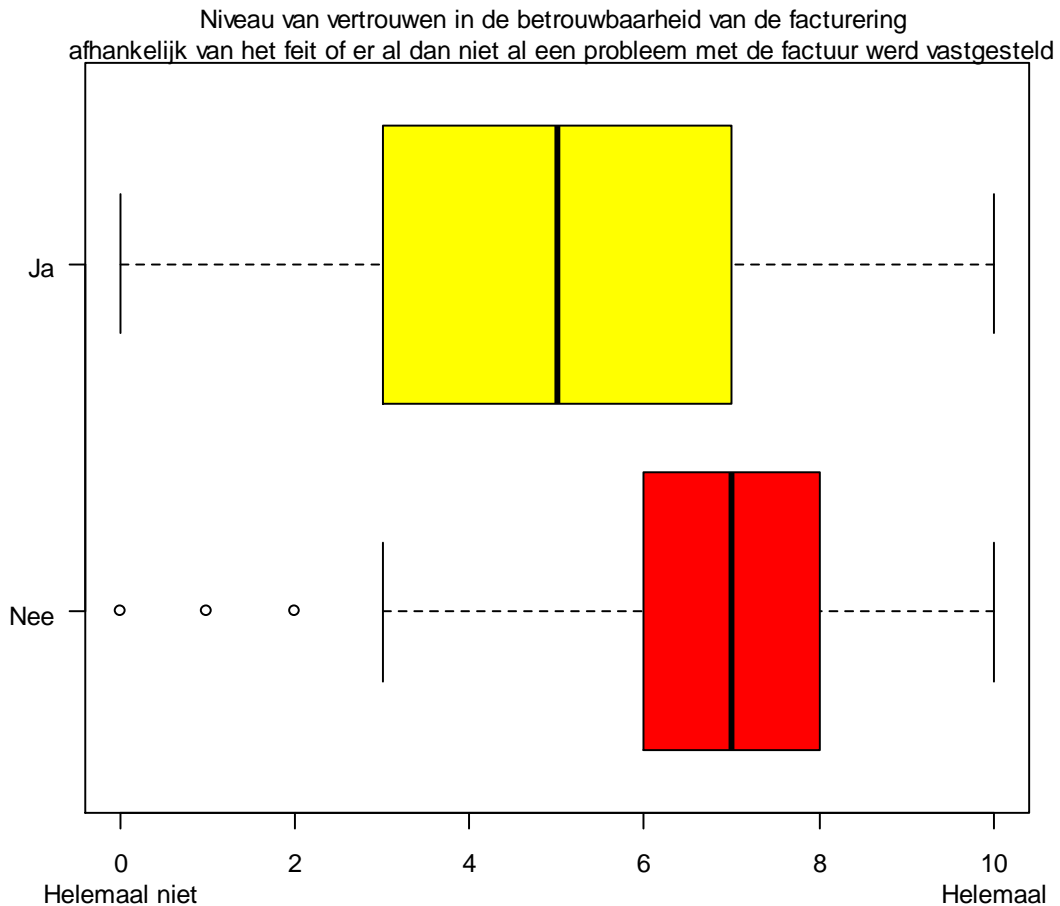
	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	2	7

Tabel 9: Aantal problemen die werden ondervonden tijdens de voorbije 3 jaar

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 7 voorgestelde opties tussen 1 en 7 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 probleem. 13% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie. En als er dan toch een combinatie wordt gemeld, dan bevat die steeds de niet-actieve dienst samen met een ander probleem. Een analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd, per geslacht en per gewest levert ook niets nieuws op.

Als we een onderscheid maken in functie van het al of niet al een probleem van abnormaal hoge facturering te hebben ondervonden, dan blijken er enorme verschillen in het niveau van het vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering (figuur hieronder).



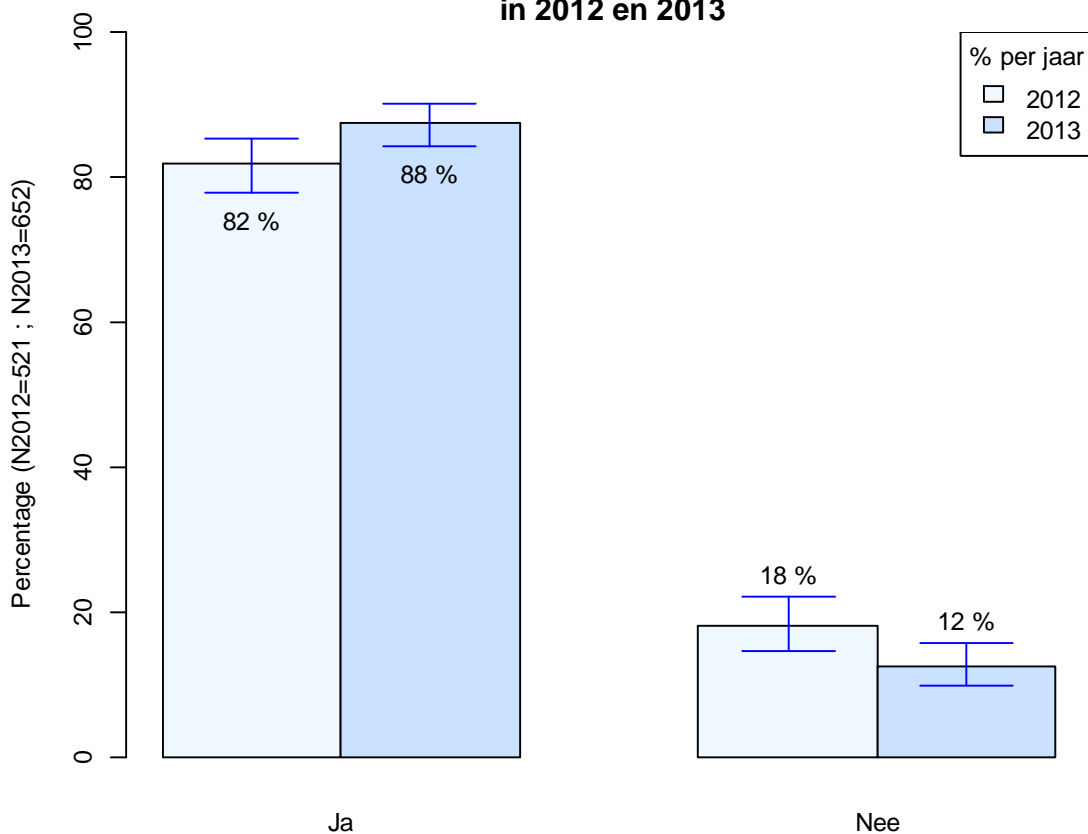
Figuur 38: Niveau van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering afhankelijk van het feit of er vroeger al een facturatieprobleem was geweest

3.6 Hebben de consumenten die de voorbije 3 jaar problemen hebben ondervonden met hun operator stappen ondernomen?

De zesde vraag van dit deel ging over de stappen die werden ondernomen als gevolg van problemen die met de operatoren werden ondervonden. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden geantwoord tijdens de voorbije 3 jaar een probleem te hebben ondervonden. Slechts 49% van de respondenten (685 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u in deze situatie contact opgenomen met de operator om het probleem of de problemen op te lossen?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

Stappen ondernomen om het/de proble(e)m(en) op te lossen bij hen die proble(e)m(en) hebben ondervonden in 2012 en 2013

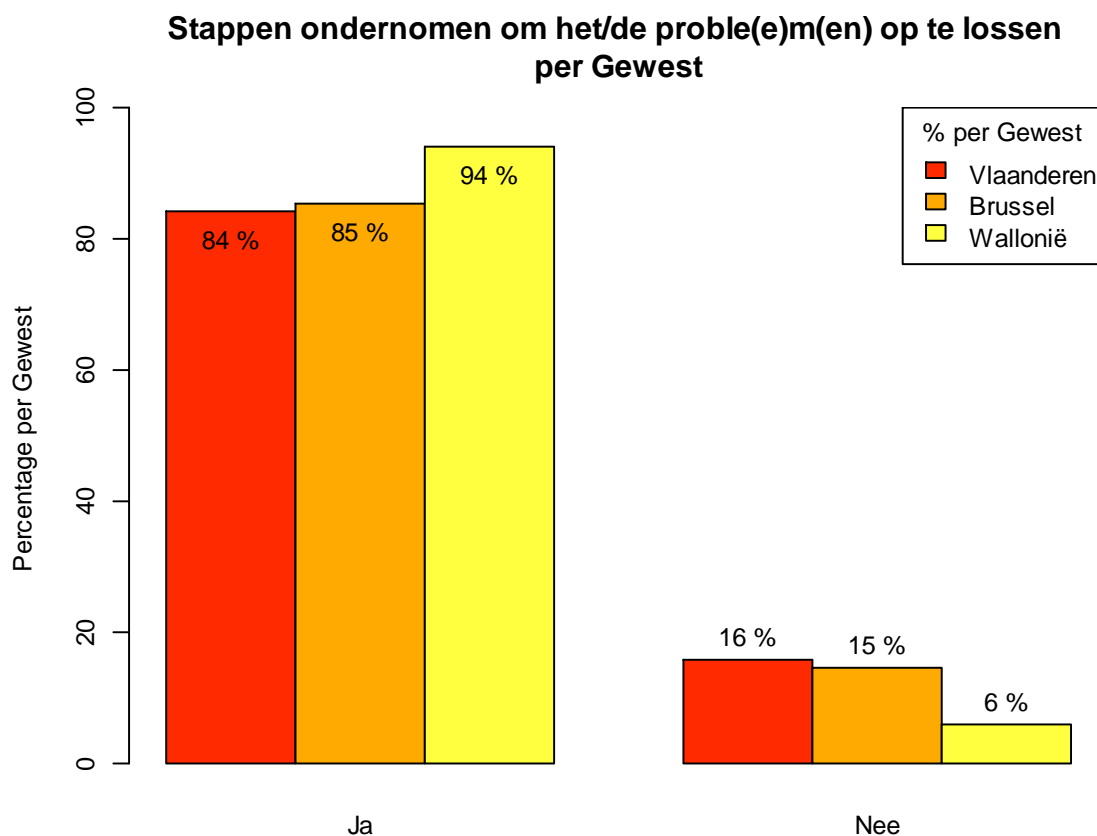


Figuur 39: Stappen ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen bij hen die problemen hadden ondervonden in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 88% van de personen die een of meerdere problemen hadden ondervonden (41% van alle respondenten) 'Ja' heeft geantwoord en 12% (6%) 'Nee'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De meerderheid van de respondenten die de voorbije 3 jaar problemen hebben ondervonden heeft dus stappen ondernomen om te trachten deze op te lossen.



Figuur 40: Stappen ondernomen om het probleem of de problemen op te lossen per gewest

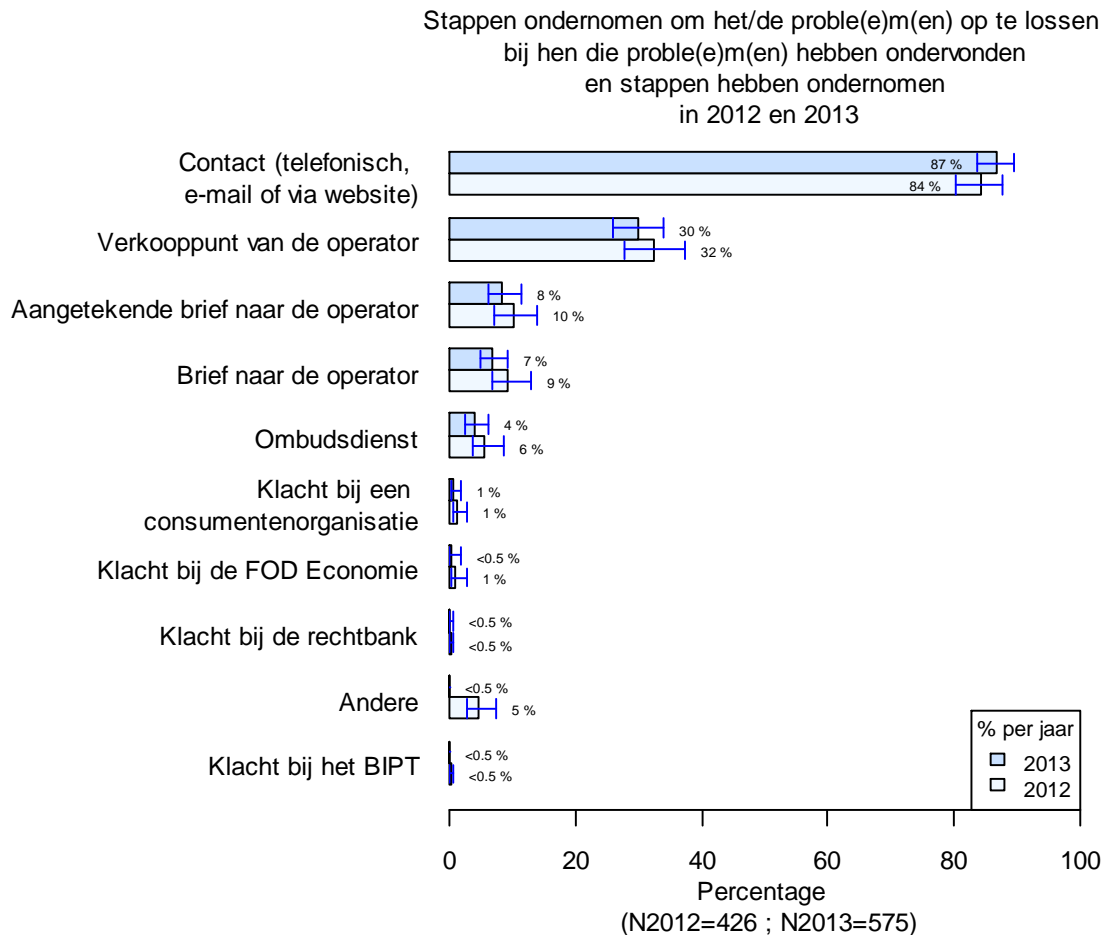
Uit de grafiek hierboven blijken enkele verschillen in de antwoorden per gewest: meer Waalse consumenten hebben namelijk stappen ondernomen. Een analyse per leeftijd of per geslacht leverde echter geen verschillende resultaten op.

3.7 Soorten stappen die werden ondernomen bij problemen met de operatoren

De zevende vraag van dit deel peilde naar de stappen die werden ondernomen in geval van problemen met de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord stappen te hebben ondernomen. Slechts 40% van de respondenten (571 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, hoe dan? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ik heb een brief gestuurd naar de operator (gewone verzending); Ik heb een*

aangetekende brief gestuurd naar de operator; Ik heb contact opgenomen met de operator (telefonisch, e-mail of via een website); Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan; Ik heb klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie; Ik heb klacht ingediend bij het BIPT; Ik heb klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie; Ik heb klacht ingediend bij een consumentenorganisatie; Ik heb klacht ingediend bij de rechtbank; Andere.



Figuur 41: Stappen ondernomen bij problemen bij hen die problemen hebben ondervonden en stappen hebben ondernomen in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 87% van de respondenten die problemen hebben ondervonden en stappen hebben ondernomen om deze op te lossen (73% van hen die problemen hebben ondervonden en 36% van alle respondenten) 'Contact opgenomen (telefonisch, e-mail of via een website' heeft geselecteerd, 30% (25%; 12%) 'Verkooppunt van de operator', 8% (7%; 4%) 'Aange-tekende brief naar de operator', 7% (6%; 3%) 'Brief naar de operator', 4% (3%; 2%) 'Ombudsdienst', 0,7% (0,6%; 0,3%) 'Klacht bij een consumentenorganisatie', 0,3% (0,2%; 0,1%) 'Klacht bij de FOD Economie', 0,1% (0,1%; 0%) 'Klacht bij de rechtbank', 0% (0%; 0%) 'Andere' en 0% (0%; 0%) 'Klacht bij het BIPT'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

We stellen vast dat één soort stap eruit springt: contact met de operator via telefoon, e-mail of de website van de operator. In mindere mate zijn de klagers ook naar een verkooppunt van de operator gegaan.

Een analyse van de soorten problemen die werden ondervonden per leeftijd, per geslacht en per gewest bracht weinig verschillen tussen de groepen aan het licht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	2	5

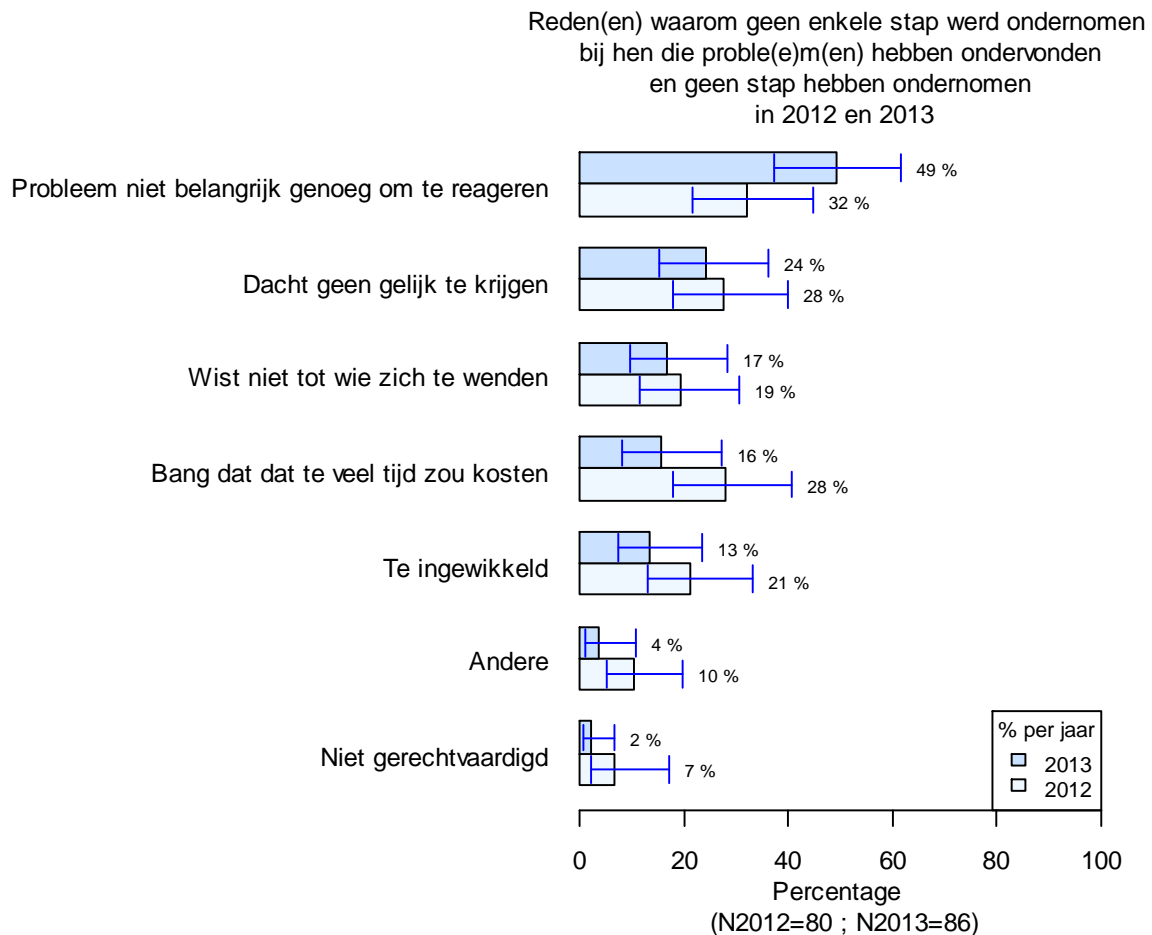
Tabel 10: Aantal stappen ondernomen om de problemen op te lossen

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 10 voorgestelde opties tussen 1 en 5 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 7% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd. Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie. Er is overigens geen aanzienlijk overeenstemmende combinaties.

3.8 Redenen waarom geen stappen werden ondernomen in geval van problemen met de operatoren

De achtste vraag van dit tweede deel peilde naar de redenen waarom geen stappen werden ondernomen in geval van problemen met de operatoren. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hebben geantwoord geen stappen te hebben ondernomen in geval van problemen. Slechts 6% van de personen die problemen hadden ondervonden met hun operator(en) (81 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u geen contact hebt opgenomen met de operator, wat is daar de reden voor? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ik vond het niet gerechtvaardigd; Ik vond het te ingewikkeld; Ik dacht dat ik toch geen gelijk zou krijgen; Ik was bang dat dat te veel tijd zou kosten; Ik vond het probleem niet belangrijk genoeg om te reageren; Ik wist niet tot wie ik me kon wenden; Andere.*



Figuur 42: Reden waarom geen stappen werden ondernomen bij hen die problemen hebben ondervonden en geen stappen hebben ondernomen in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven⁸ blijkt dat 49% van de respondenten die problemen hebben ondervonden en geen stappen hebben ondernomen om deze op te lossen (6% van hen die een probleem hebben ondervonden; 3% van alle respondenten) 'Probleem niet belangrijk genoeg om te reageren' heeft geselecteerd, 24% (3%; 2%) 'Dacht geen gelijk te krijgen', 17% (2%; 1%) 'Wist niet tot wie zich te wenden', 16% (2%; 1%) 'Bang dat dat te veel tijd zou kosten', 13% (2%; 0,8%) 'Te ingewikkeld', 4% (0,5%; 0,2%) 'Andere' en 2% (0,3%; 0,1%) 'Niet gerechtvaardigd'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

In de enquête 2012 waren de redenen uiteenlopend en geen enkele reden onderscheidde zich echt van de andere. Dit jaar springt vooral de geringe aard van het probleem in het oog. Dit kan gerelativeerd worden met de toename van het aantal problemen dit jaar: respondenten meldden misschien vaker kleinere problemen dan vorig jaar.

Door het geringe aantal respondenten op wie deze vraag betrekking heeft, was het niet relevant om een analyse uit te voeren per leeftijd, per geslacht en/of per gewest.

⁸ Het item 'Procedure te lang' in de vragenlijst 2012 werd in 2013 geherformuleerd als 'Bang dat dat te veel tijd zou kosten'.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	1	4

Tabel 11: Aantal redenen waarom geen stappen werden ondernomen

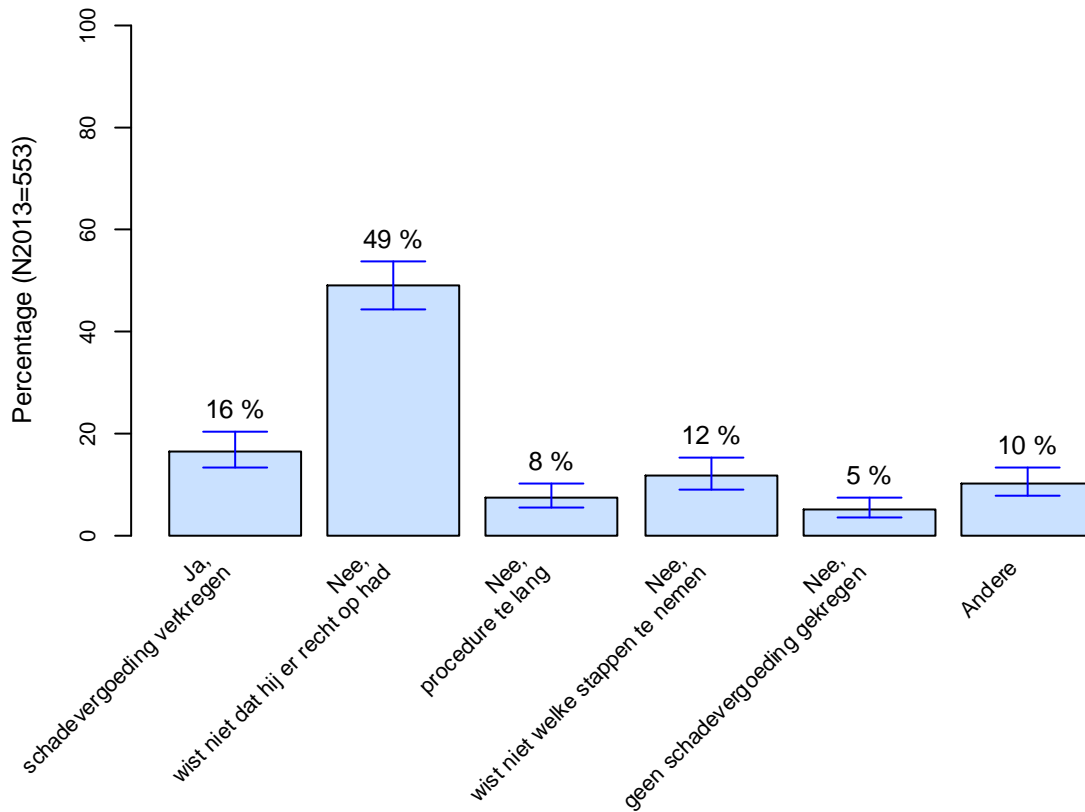
De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 7 voorgestelde opties tussen 1 en 4 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 21% van de respondenten heeft 2 criteria of meer geselecteerd. Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

3.9 Weet de consument dat hij een schadevergoeding kan krijgen na een storing?

Met de negende vraag gingen we na of de consument weet dat hij een schadevergoeding kan krijgen na een storing. De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u een storing hebt ondervonden in de ontvangst of het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, ik heb de nodige stappen genomen en een schadevergoeding gekregen; Nee, ik wist niet dat ik er recht op had; Nee, ik heb niets gedaan omdat ik dacht dat de procedure te lang zou duren; Nee, ik wist niet welke stappen ik moest nemen; Nee, ik heb de nodige stappen genomen, maar geen schadevergoeding gekregen; Andere.*

Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.

Schadevergoeding bij storingen in 2013

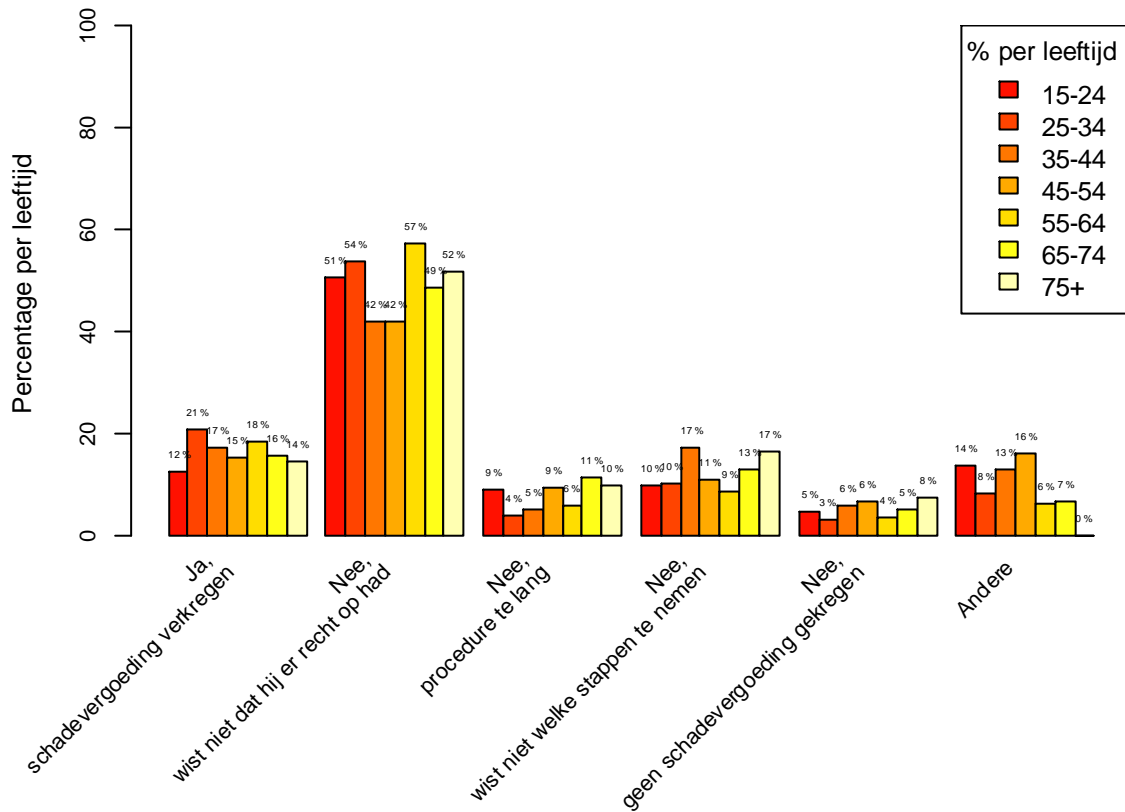


Figuur 43: Schadevergoeding bij storingen in 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 49% van de respondenten 'Nee, wist niet dat ik er recht op had' heeft geselecteerd, 16% 'Ja, heb een schadevergoeding gekregen', 12% 'Nee, wist niet welke stappen te nemen', 10% 'Andere', 8% 'Nee, procedure te lang' en 5% 'Nee, geen schadevergoeding gekregen'.

Bijna de helft van de respondenten die geconfronteerd werden met een storing wist niet dat ze een schadevergoeding konden krijgen. Slechts 16% heeft stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen. 5% heeft stappen ondernomen, maar geen schadevergoeding gekregen.

Schadevergoeding bij storingen per leeftijd

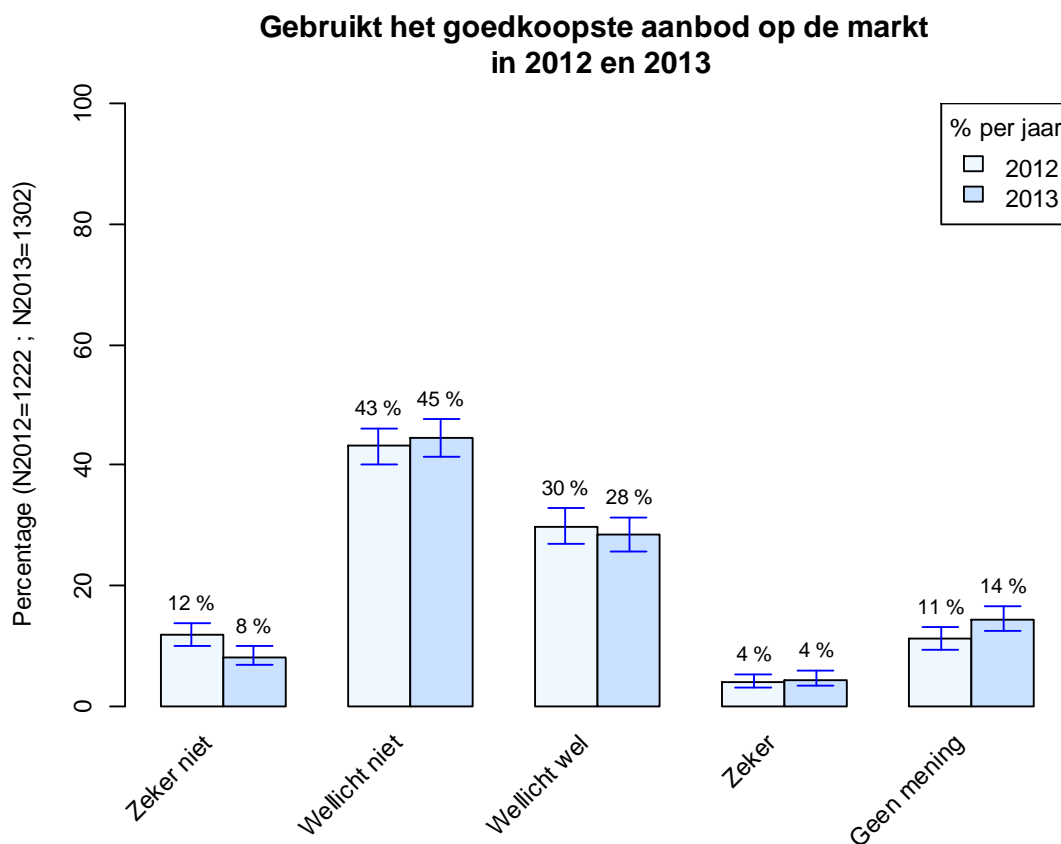


Figuur 44: Schadevergoeding bij storingen per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de invloed van de leeftijd op de antwoorden. Jonge volwassenen en ouderen lijken minder goed op de hoogte te zijn.

3.10 Denken de consumenten het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken?

Met de zesde vraag van dit deel gingen we na of de consumenten dachten het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken. De vraag was als volgt geformuleerd: *Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?* De mogelijke antwoorden waren: *Zeker niet; Waarschijnlijk niet; Wellicht wel; Zeker; Geen mening.*

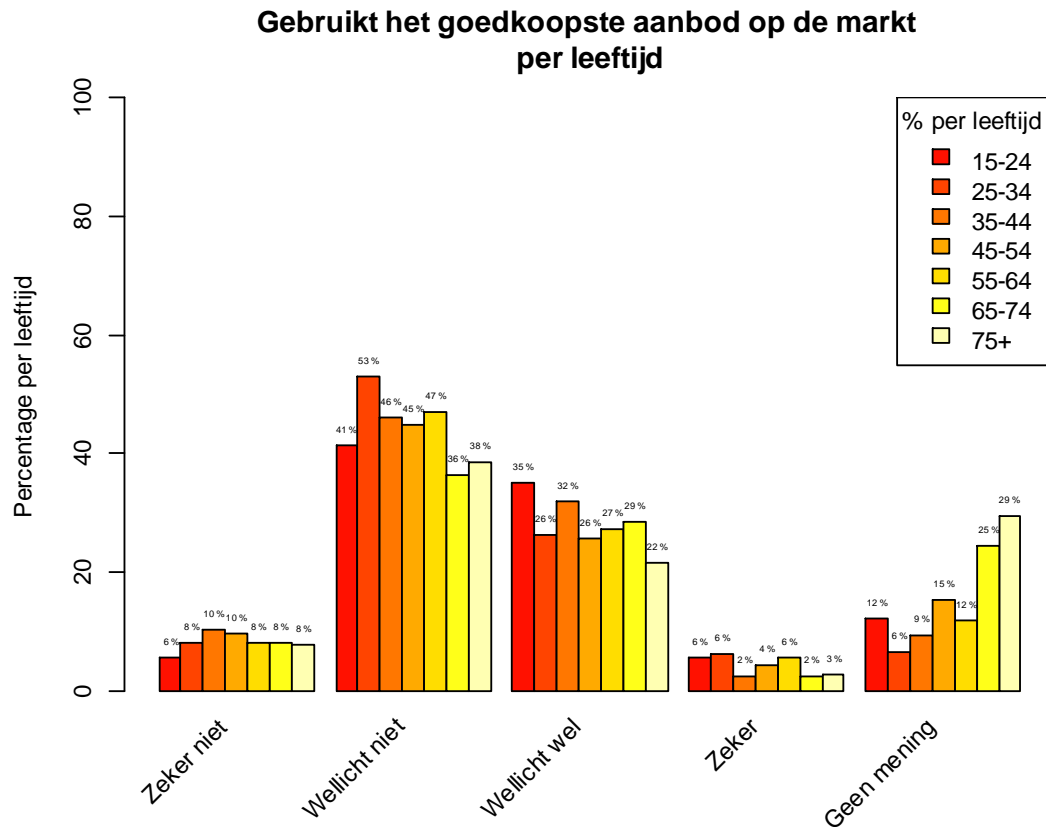


Figuur 45: Gebruikt het goedkoopste aanbod op de markt in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 45% van de respondenten 'Waarschijnlijk niet' heeft geselecteerd, 28% 'Wellicht wel', 14% 'Geen mening', 8% 'Zeker niet' en 4% 'Zeker'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De consumenten denken dus blijkbaar niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken en in het algemeen zijn ze niet zeker over hun antwoord.

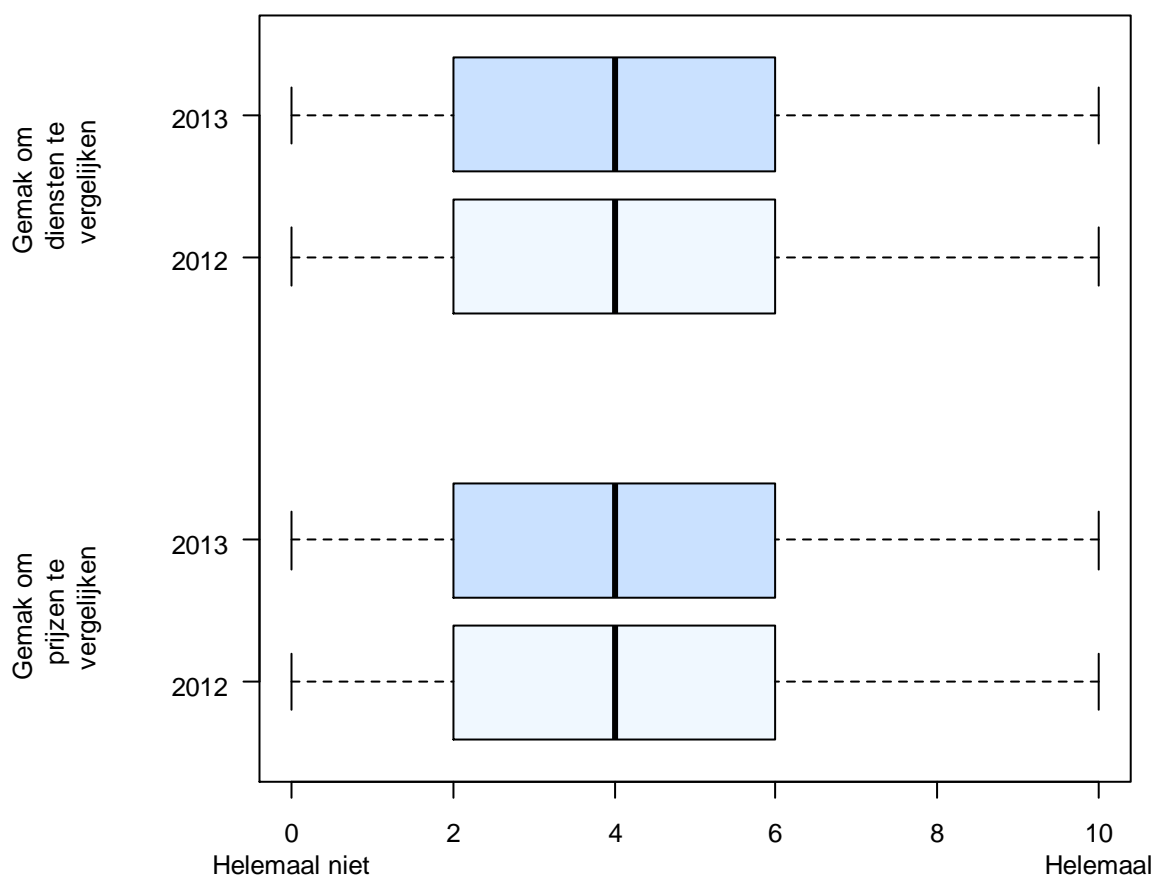


Figuur 46: Gebruikt het goedkoopste aanbod op de markt per leeftijd

Jongeren denken vaker dat ze niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken. 65-plussers zijn dan weer niet zeker van hun antwoord. Een analyse per geslacht en per gewest leverde niets nieuws op.

3.11 Moeilijkheid om diensten en prijzen te vergelijken

Met de elfde vraag van dit deel peilen we hoe gemakkelijk gebruikers het vinden om diensten en prijzen te vergelijken. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om de vergelijking te maken tussen a) de diensten van de verschillende operatoren? b) de prijzen van de verschillende operatoren?* Voor elk item moesten de respondenten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet makkelijk' en 10 voor 'Heel gemakkelijk'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.



Figuur 47: Moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken in 2012 en 2013

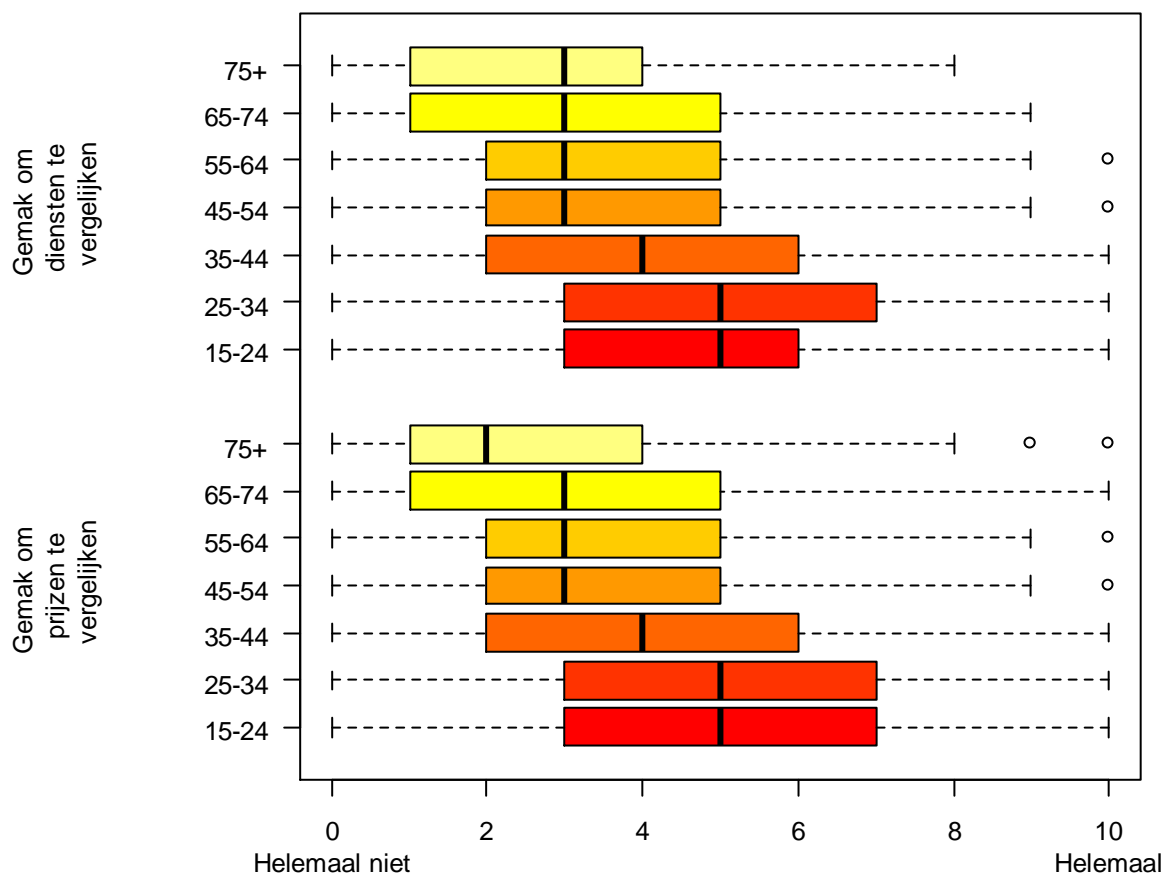
	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen mening	NAs
Moeilijkheid om diensten te vergelijken	0	2	4	6	10	4	1155	196	71
Moeilijkheid om prijzen te vergelijken	0	2	4	6	10	4.1	1171	180	71

Tabel 12: Moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken in 2013

Uit de grafiek en de tabel hierboven blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt voor de 2 variabelen. Op de vraag over de moeilijkheid om diensten te vergelijken heeft 85% van de respondenten een antwoord gegeven en 15% 'Geen mening' geselecteerd. Op de vraag over de moeilijkheid om prijzen te vergelijken heeft 87% van de respondenten een antwoord gegeven en 13% 'Geen mening' geselecteerd. De correlatie tussen de twee items is zeer sterk ($r=0,91$).

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Uit deze grafiek blijkt dat de moeilijkheid om te vergelijken hetzelfde is bij prijzen als bij diensten. We merken dat consumenten het vrij moeilijk vinden om prijzen en diensten te vergelijken.

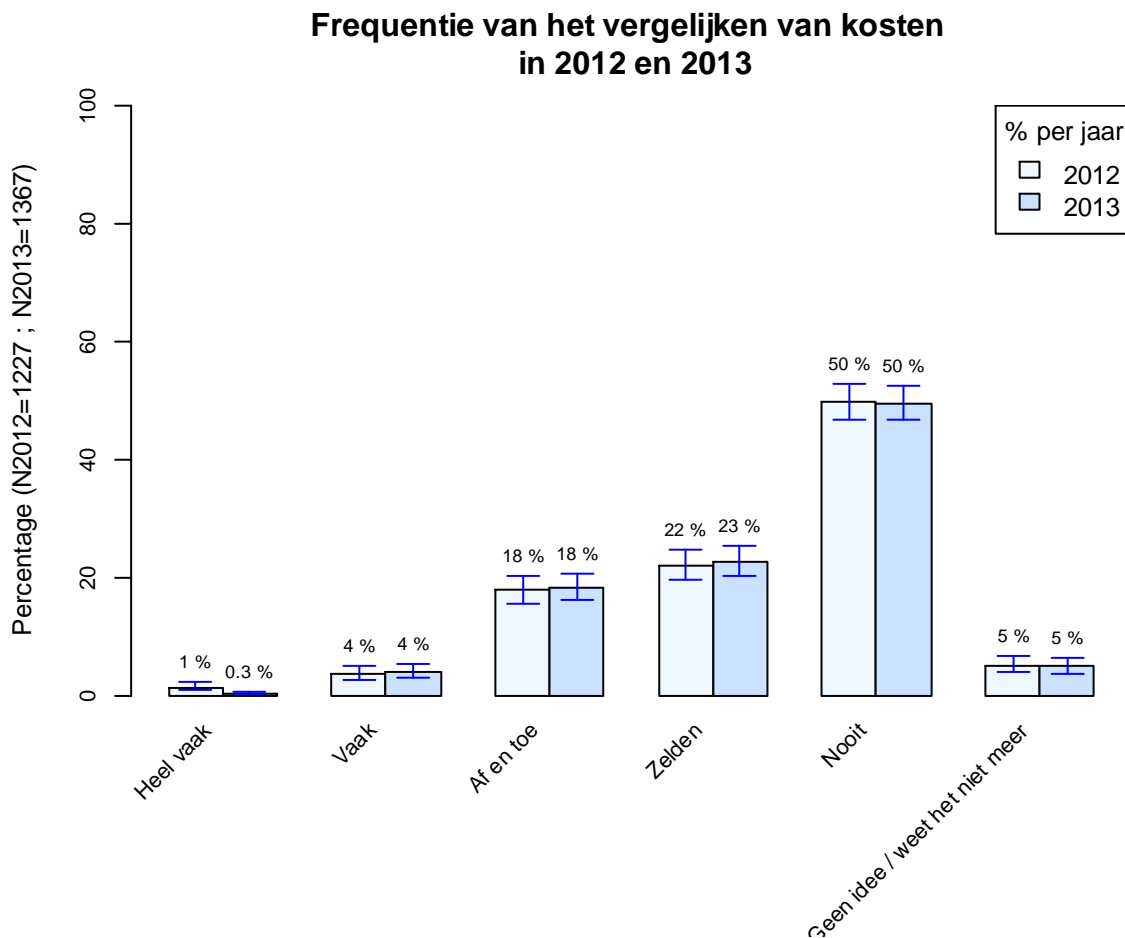


Figuur 48: Moeilijkheid om prijzen te vergelijken en gemak om diensten te vergelijken per leeftijd

Uit de grafiek hierboven blijkt dat de moeilijkheid om prijzen en diensten te vergelijken stijgt met de leeftijd. Bij een analyse per geslacht en per gewest kwamen geen soortgelijke verschillen naar voren.

3.12 Raadpleging van websites om kosten en diensten te vergelijken

De twaalfde vraag van dit deel ging over het gebruik van websites om telecommunicatiekosten en -diensten te vergelijken. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten?* De mogelijke antwoorden waren: *Heel vaak; Vaak; Af en toe; Zelden; Nooit; Geen idee / weet ik niet meer.*



Figuur 49: Frequentie van het vergelijken van kosten in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 50% van de respondenten 'Nooit' heeft geselecteerd, 23% 'Zelden', 18% 'Af en toe', 5% 'Geen idee / weet ik niet meer', 4 % 'Vaak' en 0,3% 'Heel vaak'.

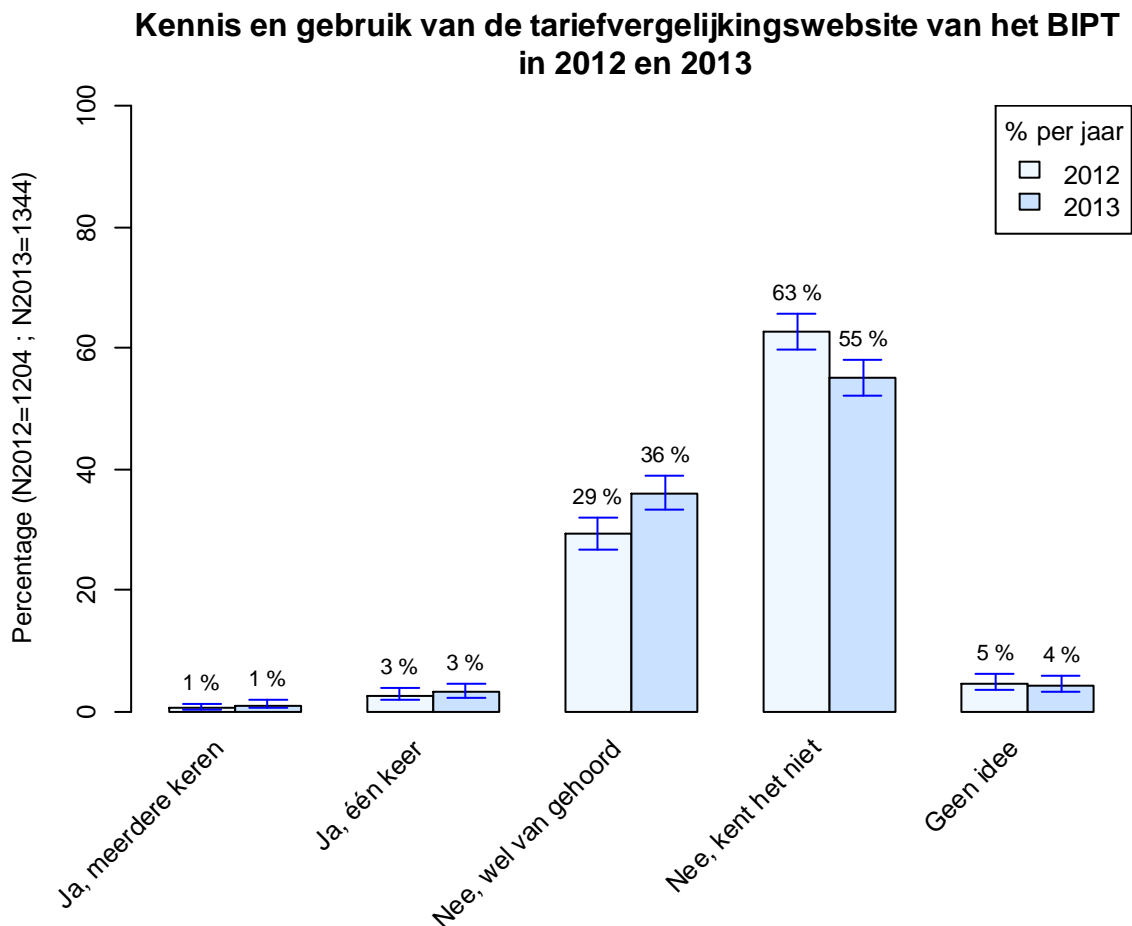
We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De meerderheid van de respondenten maakt dus nooit gebruik van websites om telecommunicatiekosten en -diensten te vergelijken.

Er zijn geen significante verschillen naargelang de sociaal-demografische variabelen. Er zijn ook relatief weinig verschillen naargelang de gebruikte dienst of operator.

3.13 Gebruik van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT

De dertiende vraag van dit deel ging over het gebruik van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u al gebruik gemaakt van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT (www.bestetarief.be)?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, meerdere keren; Ja, één keer; Nee, nooit, maar ik heb er wel al van gehoord; Nee, ik weet niet waarover het gaat; Geen idee.*

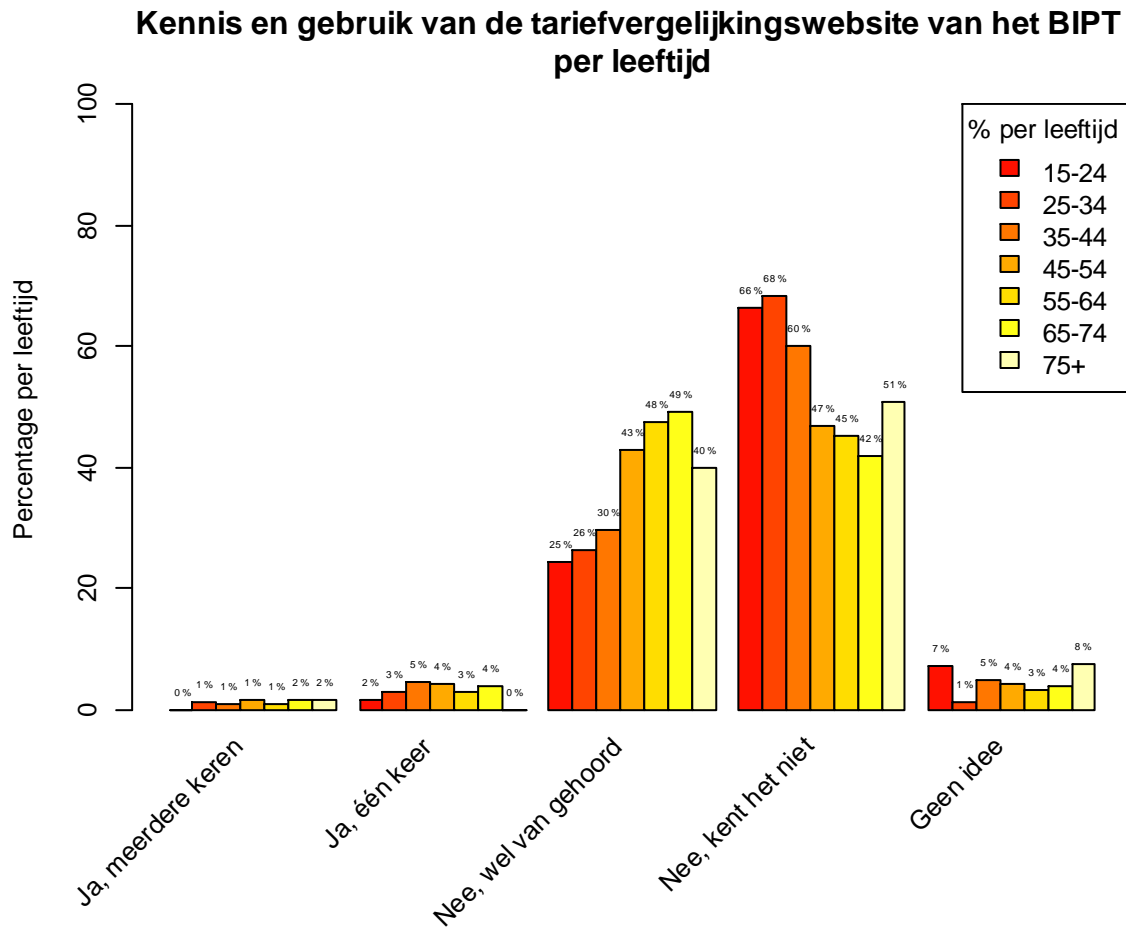


Figuur 50: Kennis en gebruik van de tariefvergelijgingswebsite van het BIPT in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 55% van de respondenten 'Nee, ken ik niet' heeft geselecteerd, 36% 'Nee, maar ken het wel', 4% 'Geen idee', 3% 'Ja, één keer' en 1% 'Ja, meerdere keren'.

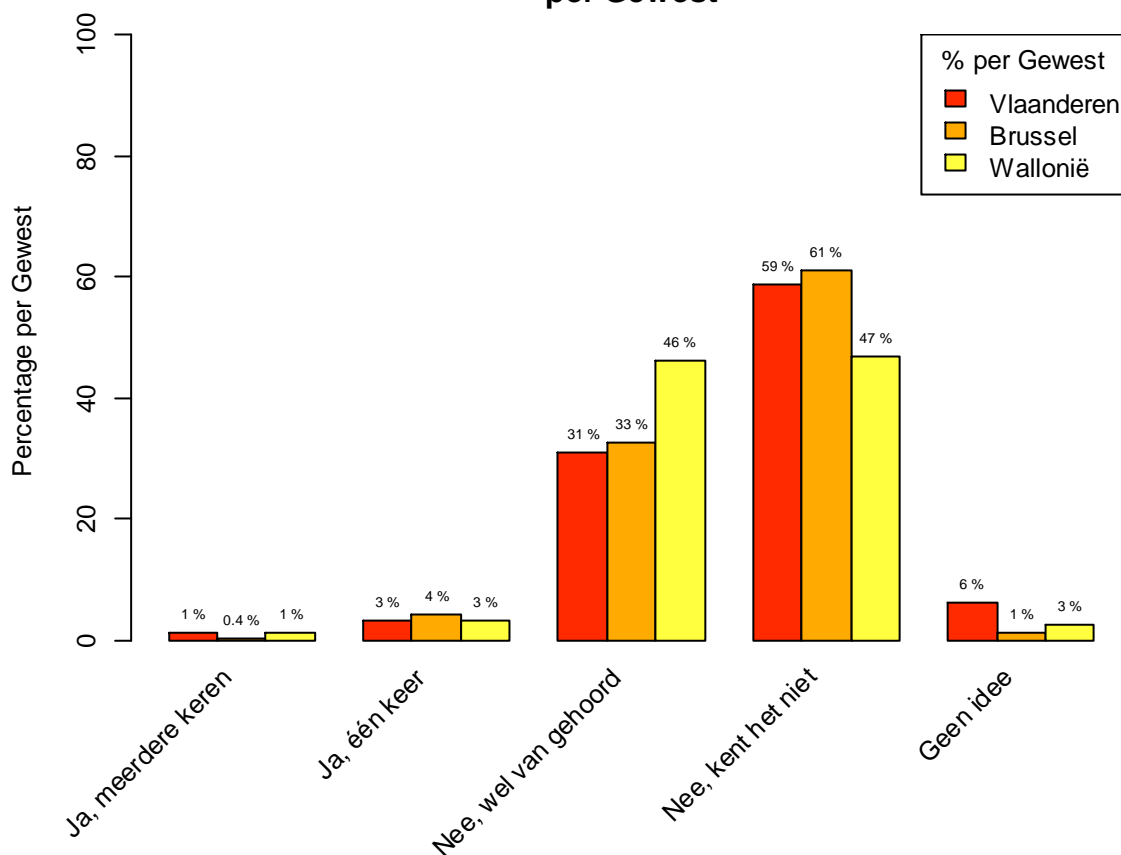
De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Nee, maar ken het wel' van 29% naar 36% (significant verschil: procentuele stijging met 24%). Het antwoord 'Nee, ken ik niet' daalt van 63% naar 55% (significant verschil: procentuele daling met 13%). Het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT is dus al beter bekend dan in 2012, al blijft het gebruik ervan stabiel.

De meerderheid van de respondenten heeft dus nooit de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT gebruikt. 36% van de respondenten heeft er wel al van gehoord (tegenover 29% in 2012).



Figuur 51: Kennissen en gebruik van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT per leeftijd

Kennis en gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT per Gewest



Figuur 52: Kennis en gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT per gewest

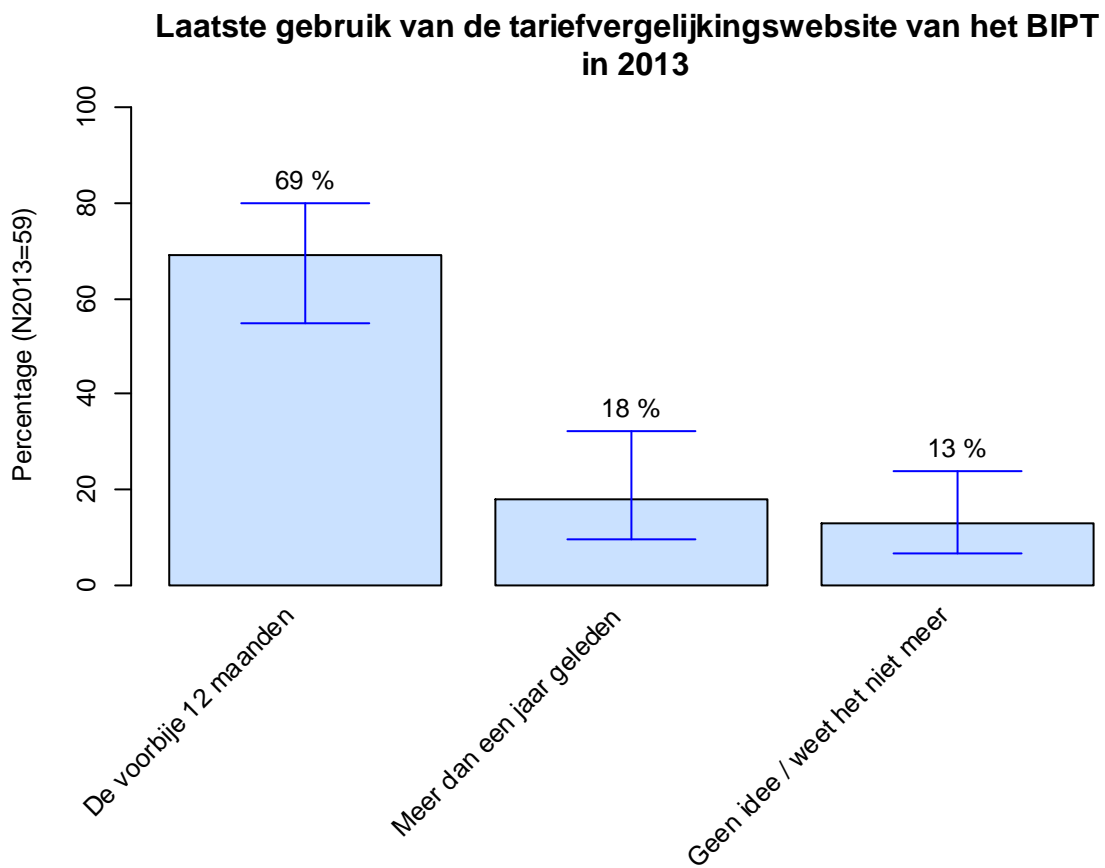
De twee grafieken hierboven tonen aan dat er geen verschil is wat het effectieve gebruik van de tariefvergelijingswebsite betreft. De vergelijingswebsite is echter beter bekend in Wallonië en boven de 45 jaar.

3.14 Laatste gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT

Met de veertiende vraag peilden we hoelang het geleden was sinds de respondenten de tariefvergelijingswebsite van het BIPT voor het laatst hadden gebruikt. Deze vraag werd slechts gesteld aan 4% van de respondenten (59 personen na weging), namelijk degenen die op de vorige vraag hadden geantwoord de vergelijingswebsite te hebben gebruikt.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, wanneer hebt u deze dan voor het laatst gebruikt?* De mogelijke antwoorden waren: *de voorbije 12 maanden; meer dan een jaar geleden; geen idee / weet ik niet meer*

Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.



Figuur 53: Laatste gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT in 2013

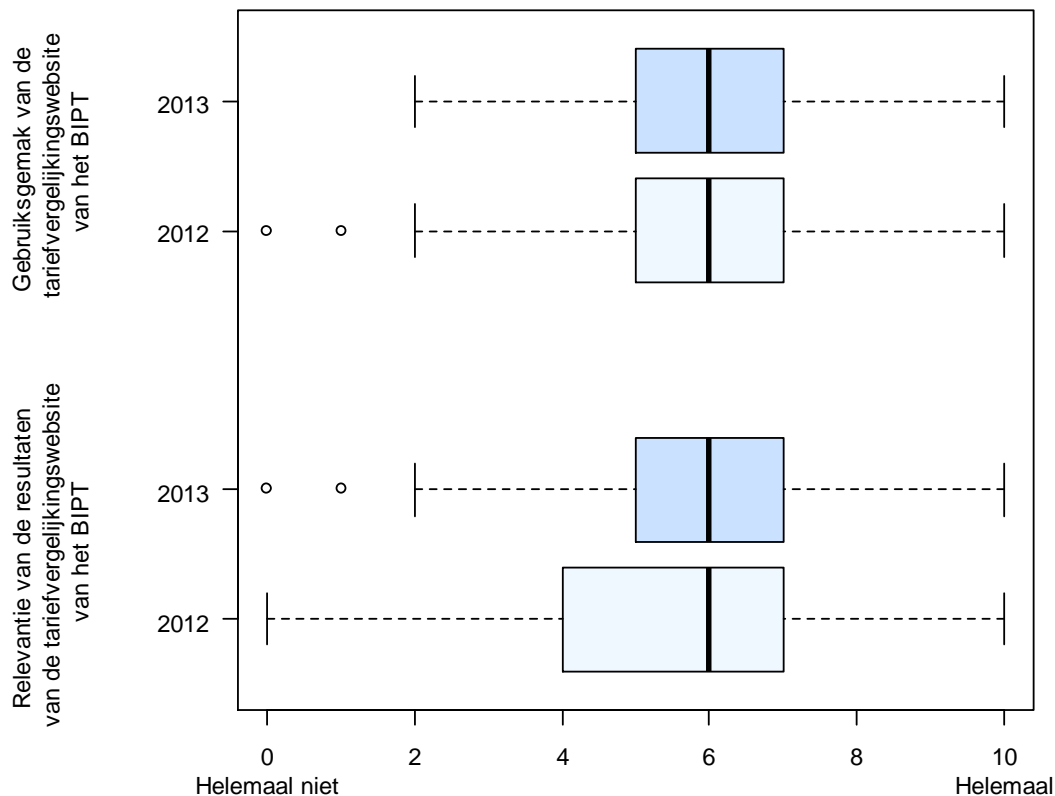
Uit de grafiek hierboven blijkt dat 69% van de respondenten 'De voorbije 12 maanden' heeft geselecteerd, 18% 'Meer dan een jaar geleden' en 13% 'Geen idee / weet ik niet meer'.

De tariefvergelijingswebsite van het BIPT werd dus vooral het afgelopen jaar gebruikt.

3.15 Gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT

De voorlaatste vraag van dit deel ging over het gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT. Deze vraag werd slechts gesteld aan 4% van de respondenten (59 personen na weging), namelijk degenen die hadden aangegeven de vergelijingswebsite van het BIPT te hebben gebruikt.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u al gebruik gemaakt hebt van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0 tot 10 a) dat het makkelijk is om de simulator te gebruiken? b) dat de resultaten van de simulator relevant waren? Voor elk item moesten de respondenten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet makkelijk/relevant' en 10 voor 'Heel makkelijk/relevant'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.*



Figuur 54: Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT in 2012 en 2013

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen	NAs
Gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van	2	5	6	7	10	6,2	55	1	1366
Relevantie van de resultaten van de	0	5	6	7	10	6.1	52	3	1367

Tabel 13: Relevantie van de resultaten en gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT in 2013

Uit de grafiek en de tabel hierboven blijkt dat alleen voor de relevantie van de resultaten van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT de volledige Likert-schaal werd gebruikt. Op de vraag over het gebruiksgemak van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT heeft 98% van de respondenten een antwoord gegeven en 2% 'Geen mening' geselecteerd. 95% van de respondenten heeft antwoord gegeven op het item 'Relevantie van de resultaten van de tariefsimulator van het BIPT' en 5% heeft 'Geen mening' geselecteerd. De correlatie tussen de twee items is sterk ($r=0,732$).

De gebruikers van de vergelijingswebsite zijn iets meer tevreden dan vorig jaar.

Uit deze grafiek blijkt dat de vergelijingswebsite vrij goed scoort voor gebruiksgemak en relevantie. Al dienen we er hierbij wel rekening mee te houden dat slechts weinig personen de simulator effectief hebben getest.

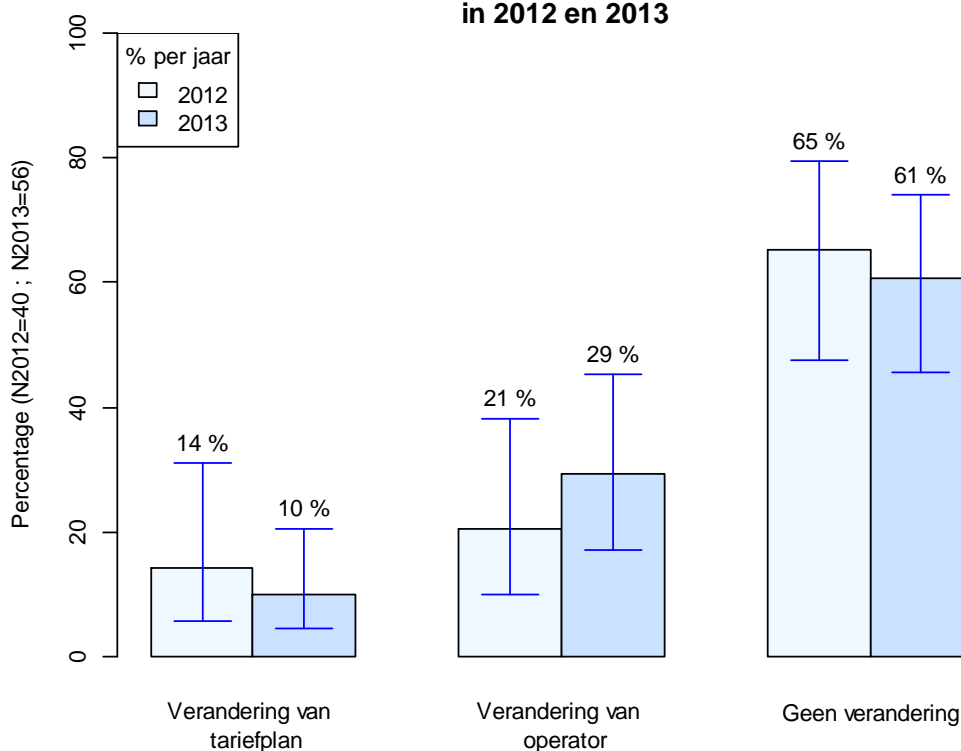
Door de weinige beschikbare gegevens was een analyse per geslacht, per gewest of per leeftijdscategorie niet relevant.

3.16 Zijn de consumenten die gebruik gemaakt hebben van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT daarna veranderd van tariefplan of operator?

De laatste vraag van dit deel ging over een eventuele overstap na het gebruik van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven de vergelijingswebsite van het BIPT te hebben gebruikt. Slechts 4% van de respondenten (59 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u al gebruik gemaakt hebt van de tariefvergelijingswebsite van het BIPT, bent u hierdoor dan veranderd a) van tariefplan? b) van operator?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*.

**Verandering van tariefplan en/of operator
naar aanleiding van het gebruik van de tariefsimulator van het BIPT
in 2012 en 2013**



Figuur 55: Verandering van tariefplan en/of operator na het gebruik van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT bij hen die de simulator hebben gebruikt in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat een derde van de 56 gebruikers van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT (2% van alle respondenten) van tariefplan of van operator is veranderd na het gebruik ervan. Gezien het geringe aantal respondenten waarop deze vraag betrekking heeft, moeten deze resultaten met enige omzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Van de respondenten die verklaarden het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT te hebben gebruikt, zijn er in 2013 meer van operator veranderd: van 21% naar 29% (aanzienlijk, maar niet significant verschil: procentuele stijging met 38%).

Samenvattend kunnen we stellen dat 1 tot 2,3% van de Belgen ouder dan 15 jaar van operator of van tariefplan is veranderd naar aanleiding van het gebruik van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT.

Door de weinige beschikbare gegevens was een analyse per geslacht, per gewest of per leeftijdscategorie niet relevant.

3.17 Conclusies over de tevredenheid, ervaren problemen en de houding bij problemen

De tevredenheid over en het vertrouwen in de diensten en operatoren werden onderzocht. Hoewel het merendeel van de gebruikers vertrouwen heeft in hun operatoren wat betreft het respecteren van hun rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering, zijn er op het vlak van de tarieven evenveel tevreden als ontevreden respondenten. Het merendeel van de respondenten denkt overigens niet het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken. De tevredenheid over de diensten is groter dan de tevredenheid over de tarieven.

De gebruikers vinden het moeilijk om de tarieven te vergelijken en dat geldt nog meer voor de diensten. Dit wordt overigens moeilijker met de leeftijd. De respondenten kunnen dus niet met zekerheid zeggen of zij het beste tarief genieten.

Na deze vaststelling is het interessant op te merken dat een minderheid van de respondenten gebruik maakt van websites om telecommunicatiekosten en -diensten te vergelijken, inclusief het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT. Deze situatie zou echter kunnen evolueren, omdat het tariefvergelijkingsprogramma in 2013 al beter bekend is dan in 2012 en de gebruikers er een positief beeld van hebben. Een derde van de gebruikers van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT is overigens van tariefplan of van operator veranderd na het gebruik van de website.

Dankzij het onderzoek naar eventuele problemen die de gebruikers hebben ondervonden en de stappen die ze hebben ondernomen om deze op te lossen, konden we vaststellen dat bijna de helft van de respondenten de voorbije 3 jaar een probleem heeft ondervonden. Het meest voorkomende probleem is een dienstonderbreking. De diensten die hier het vaakst mee geconfronteerd worden zijn internet thuis en televisie.

De overgrote meerderheid van degenen die een probleem hebben ondervonden, heeft geprobeerd om dit op te lossen, hoofdzakelijk via telefoon, e-mail of rechtstreeks contact.

De helft van de personen die geconfronteerd werden met een netwerkstoring wisten niet dat ze een schadevergoeding konden krijgen.

4 Wijzigingen, vergelijking en transparantie van de operatoren

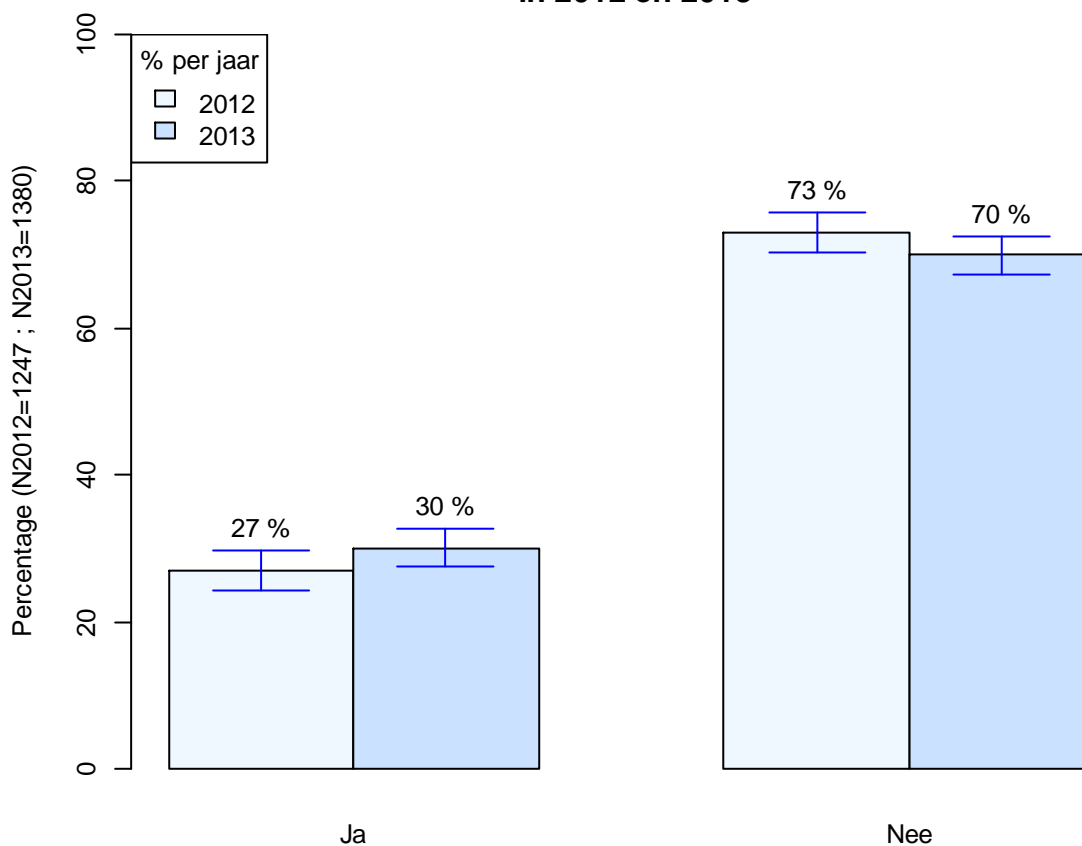
Het derde deel van de vragenlijst ging over het veranderen van operator, het vergelijken van operatoren en de transparantie van de operatoren. Eerst gingen we na hoeveel respondenten van operator waren veranderd, peilden we naar de redenen hiervoor en vroegen we hoe gemakkelijk het was om dit te doen. Daarna vroegen we de respondenten wat hen ertoe zou aanzetten van operator te veranderen, om zo de obstakels voor een overstap naar een andere operator in kaart te brengen.

Van de 1.422 respondenten die zijn overgebleven na opschoning en validering van de gegevens hebben er 1.288 na weging (91% van het totaal) geantwoord op de 5 niet-gefilterde vragen in dit deel.

4.1 Zijn de consumenten de voorbije drie jaar van operator veranderd?

In de eerste vraag van dit deel gingen we na of de respondenten waren overgestapt naar een andere operator. De vraag was als volgt geformuleerd: *Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013



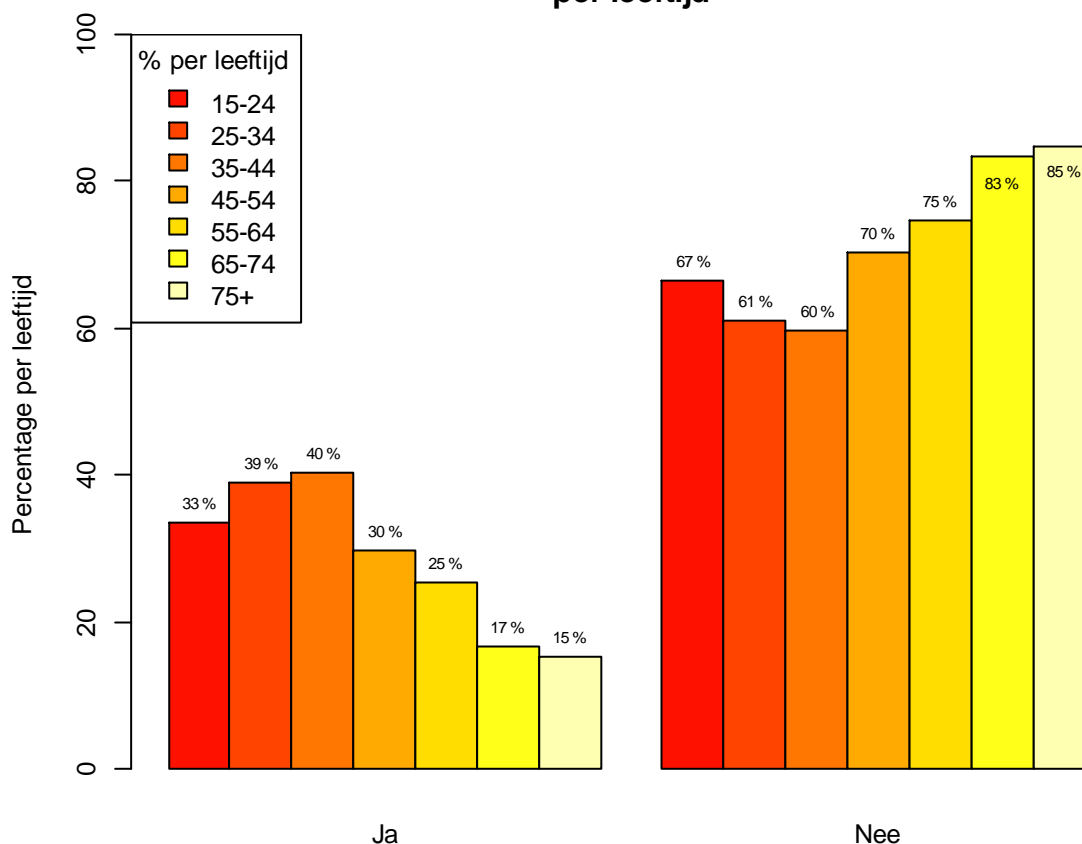
Figuur 56: Verandering van operator tijdens de voorbije drie jaar in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 30% van de respondenten 'Ja' heeft geantwoord en 70% 'Nee'.

Er waren in 2013 meer respondenten dan in 2012 die hebben geantwoord de voorbije drie jaar van operator te zijn veranderd: van 27% naar 30% (aanzienlijk verschil: procentuele stijging met 11%).

De meerderheid van de respondenten is dus de voorbije 3 jaar niet van operator veranderd.

Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd



Figuur 57: Verandering van operator tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd

De grafiek hierboven illustreert de grote verschillen per leeftijdscategorie. Jonge volwassenen (15-44-jarigen) zijn meer geneigd om van operator te veranderen dan ouderen (ouder dan 65 jaar). We kunnen niet nagaan of het hier gaat om een fase waarin de respondenten de operatoren leren kennen vooraleer een definitieve keuze te maken dan wel om een algemene gedragswijziging bij de nieuwe generaties, die zijn opgegroeid in een wereld met meer concurrentie. Bij een analyse per geslacht en per gewest kwamen geen soortgelijke verschillen naar voren.

4.2 Redenen waarom consumenten de voorbije 3 jaar niet van operator zijn veranderd

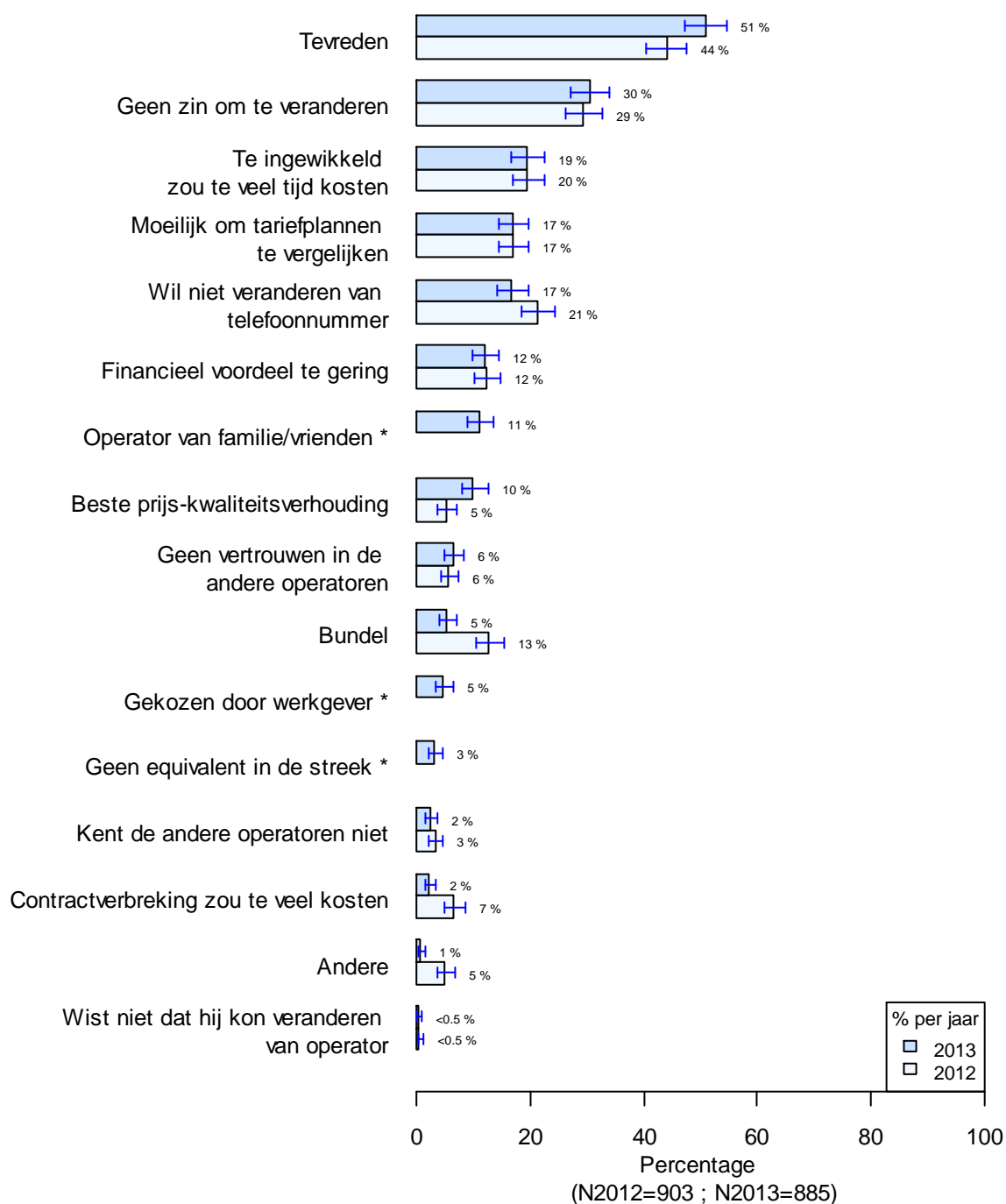
In de tweede vraag van dit deel peilden we naar de redenen waarom consumenten de voorbije 3 jaar niet van operator zijn veranderd. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord de voorbije 3 jaar niet van operator te zijn veranderd. Slechts 70% van de respondenten (965 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van operator veranderd? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ik heb geen zin om te veranderen; Ik ben algemeen gesproken tevreden over mijn operator; Mijn operator biedt me de beste prijs-kwaliteitverhouding; Het financiële voordeel is te gering; Ik wist niet dat ik kon veranderen van operator; De contractverbreking zou te veel kosten; Het lijkt me te ingewikkeld/het zou me te veel tijd kosten; Ik kan het aanbod van de verschillende operatoren niet gemakkelijk vergelijken; Ik ben gebonden door een gegroepeerd aanbod (of bundel); Ik wil niet veranderen van telefoonnummer of e-mailadres; Ik ken de andere operatoren op de markt niet; Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt; Ik heb geen equivalent in mijn streek; Mijn operator wordt gekozen door mijn werkgever; Mijn operator is de operator die mijn familie/vrienden kiezen; Andere.*

Uit de grafiek hieronder⁹ blijkt dat 51% van hen die de voorbije 3 jaar niet van operator zijn veranderd (33% van alle respondenten) 'Tevreden' heeft geselecteerd, 30% (20%) 'Geen zin om te veranderen', 19% (12%) 'Te ingewikkeld/te veel tijd', 17% (11%) 'Tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken', 17% (11%) 'Niet veranderen van telefoonnummer', 12% (8%) 'Financiële voordeel te gering', 11% (7%) 'Operator van familie/vrienden', 10% (6%) 'Beste prijs-kwaliteitverhouding', 6% (4%) 'Geen vertrouwen in andere operatoren', 5% (3%) 'Gegroepeerd aanbod', 5% (3%) 'Gekozen door werkgever', 3% (2%) 'Geen equivalent in streek', 2% (1%) 'Ken andere operatoren niet', 2% (1%) 'Contractverbreking kost te veel', 0,6% (0,4%) 'Andere' en 0,2% (0,1%) 'Wist niet dat ik kon veranderen'.

⁹ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzicht van de vragenlijst 2012: 'Geen equivalent in streek' werd toegevoegd dit jaar; 'Gekozen door werkgever' werd toegevoegd dit jaar; 'Operator van familie/vrienden' werd toegevoegd dit jaar.

Redenen waarom er niet van operator werd veranderd bij hen die de voorbije 3 jaar niet veranderd zijn in 2012 en 2013



Figuur 58: Redenen om niet van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar niet veranderd zijn in 2012 en 2013

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

We stellen vast dat de meeste consumenten niet zijn overgestapt naar een andere operator omdat ze tevreden zijn of geen zin hadden om te veranderen. Een vijfde van de respondenten gaf ook aan

dat het te ingewikkeld leek. We noteren tot slot dat 17% van de betrokken respondenten niet wilde veranderen van telefoonnummer, hoewel telefoonnummers al een aantal jaren overdraagbaar zijn.

Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest bracht geen opmerkelijke verschillen aan het licht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	3	7

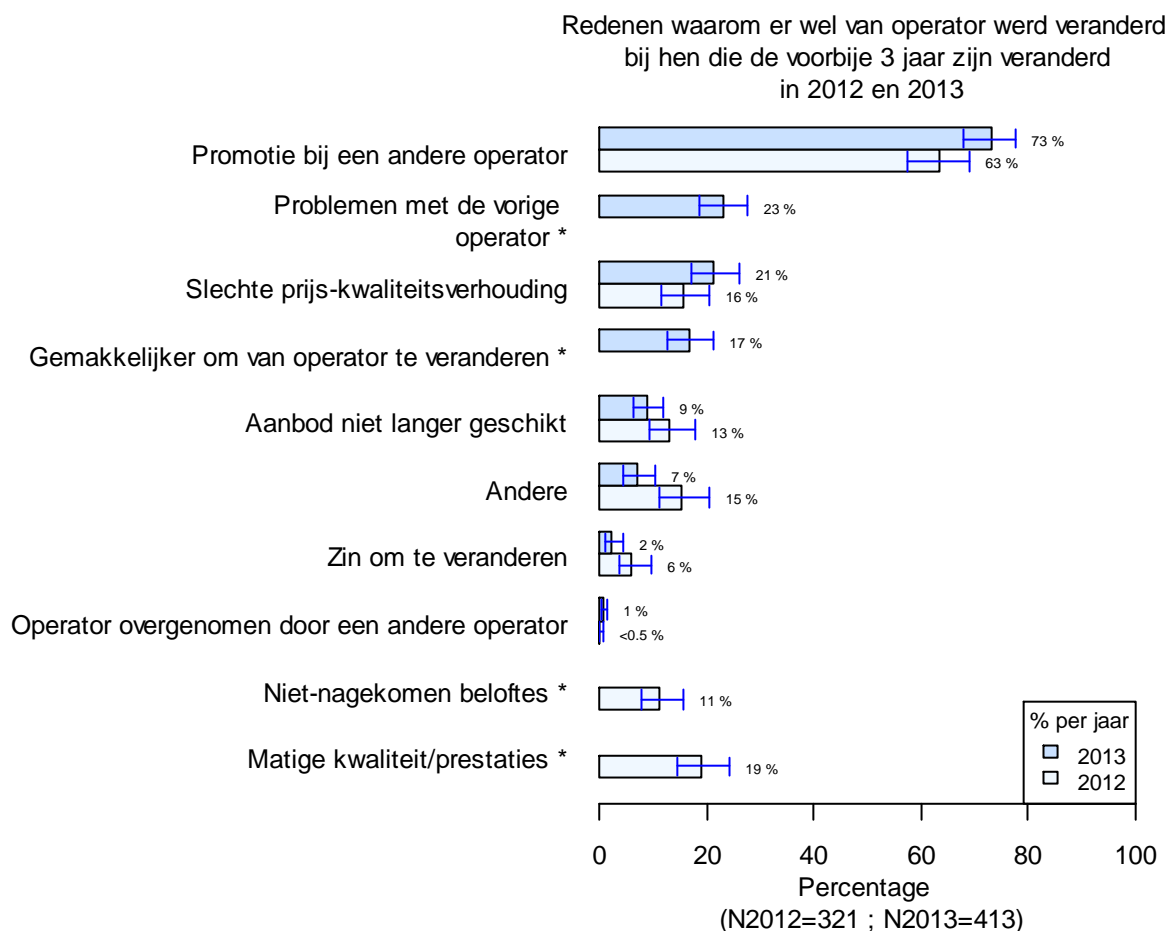
Tabel 14: Aantal redenen om niet van operator te veranderen

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 13 voorgestelde opties tussen 1 en 7 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 criteria of minder. 10% van de respondenten heeft 4 criteria of meer geselecteerd. Een analyse van de combinaties heeft geen bijzondere resultaten aan het licht gebracht.

4.3 Redenen waarom consumenten de voorbije 3 jaar van operator veranderd zijn

Bij de derde vraag gingen we na waarom consumenten de voorbije 3 jaar van operator zijn veranderd. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op vraag 3.1 hadden geantwoord de voorbije 3 jaar van operator te zijn veranderd. Slechts 30% van de respondenten (415 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Interessanter tarief of promotie bij een andere operator; Problemen met de vorige operator; Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij vorige operator; Aanbod niet langer geschikt door verandering van mijn situatie (verhuis, enz.); Gewoon zin om te veranderen; De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind; Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen; Andere.*



Figuur 59: Redenen om van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar veranderd zijn in 2012 en 2013

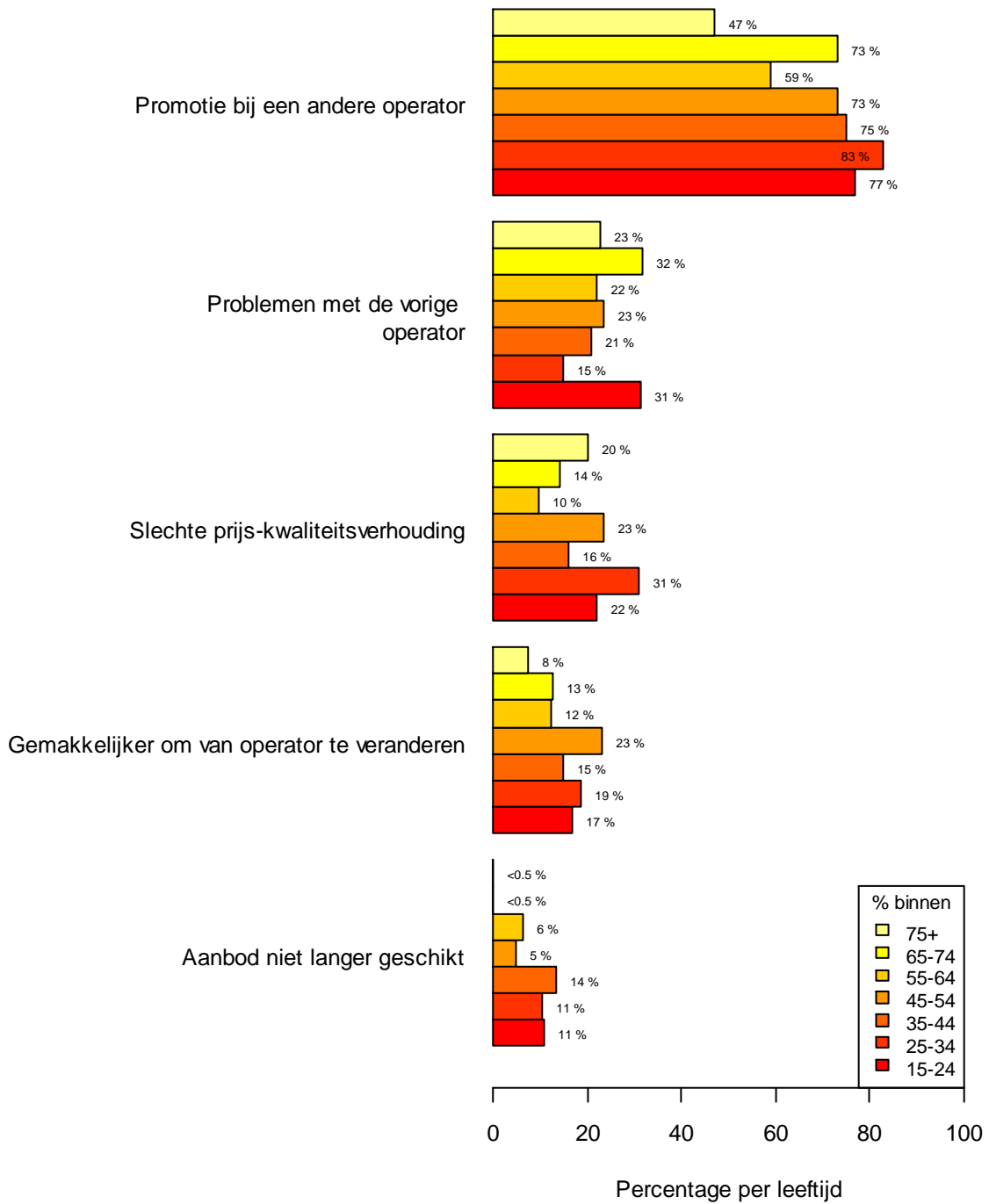
Uit de grafiek hierboven¹⁰ blijkt dat 73% van hen die de voorbije 3 jaar van operator zijn veranderd (21% van alle respondenten) 'Promotie bij andere operator' heeft geselecteerd, 23% (7%) 'Problemen met vorige operator', 21% (6%) 'Slechte prijs-kwaliteitverhouding', 17% (5%) 'Gemakkelijker om te veranderen', 9% (3%) 'Aanbod niet langer geschikt', 7% (2%) 'Andere', 2% (0,7%) 'Zin om te veranderen' en 0,6% (0,2%) 'Operator overgenomen'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

We stellen vast dat één reden duidelijk vaker wordt aangehaald, namelijk de promotie bij een andere operator.

¹⁰ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012: 'Matige kwaliteit/prestaties' werd geschrapt dit jaar; 'Niet-nagekomen beloftes' werd geschrapt dit jaar; 'Gemakkelijker om te veranderen' werd toegevoegd dit jaar; 'Problemen met vorige operator' werd toegevoegd dit jaar.

Redenen waarom er wel van operator werd veranderd per leeftijd



Figuur 60: Redenen om van operator te veranderen bij hen die de voorbije 3 jaar veranderd zijn per leeftijd

Uit een analyse van de soorten problemen die werden ervaren per leeftijd blijkt dat de prijsfactor (promotie en prijs-kwaliteitverhouding) meer een rol speelt bij de jongere generatie, zoals we al hebben kunnen aantonen. Ook de gemakkelijkerheid om over te stappen wordt vaker geselecteerd door jongeren. Een analyse per geslacht en per gewest bracht geen bijzondere resultaten aan het licht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	2	5

Tabel 15: Aantal redenen om van operator te veranderen

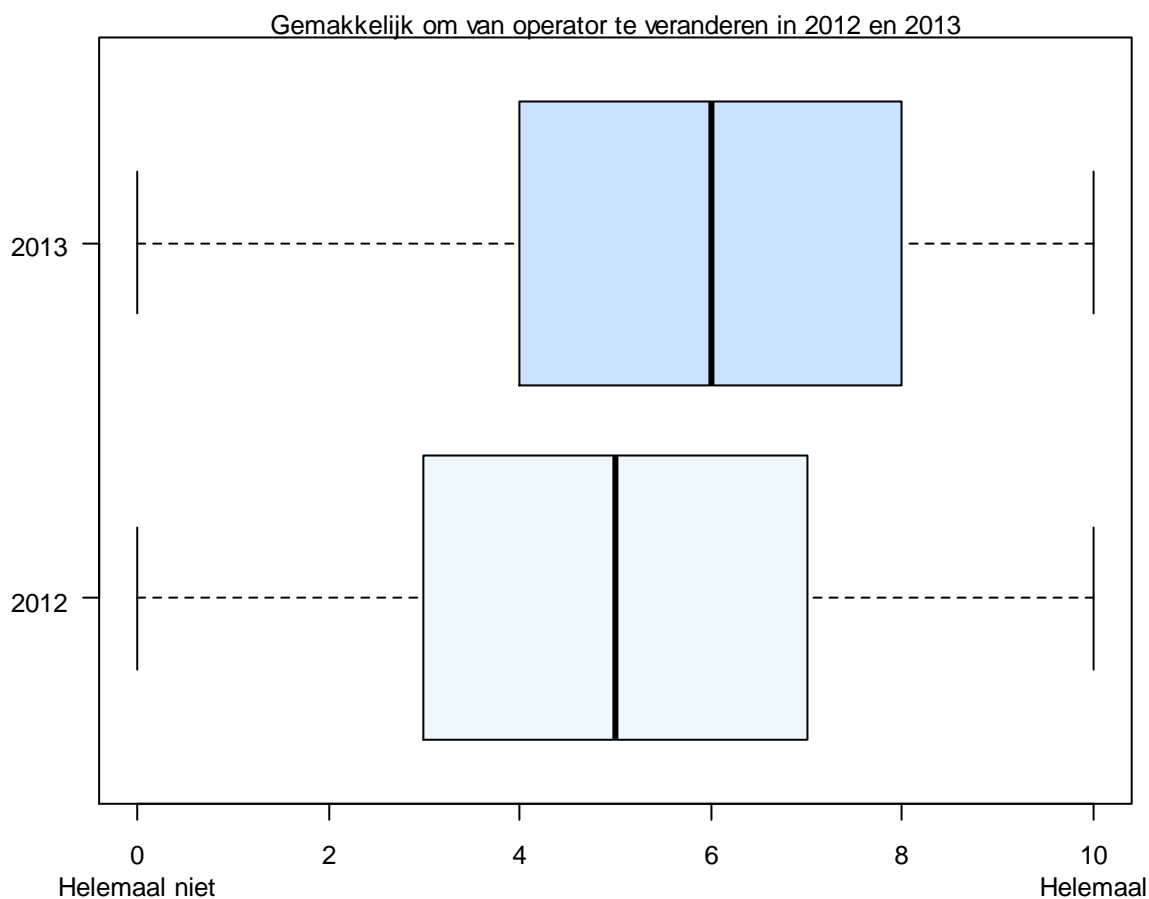
De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 8 voorgestelde opties tussen 1 en 5 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 12% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

4.4 Moeilijkheid om van operator te veranderen

De vierde vraag van het derde deel was als volgt geformuleerd: *Hoe makkelijk vindt u het om van operator te veranderen? Geef uw mening ook als u de voorbije drie jaar niet van operator bent veranderd.* De respondenten moesten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet makkelijk' en 10 voor 'Heel gemakkelijk'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.

Uit de grafiek en de tabel op de volgende pagina blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt. Op de vraag over de moeilijkheid om van operator te veranderen heeft 81% van de respondenten een antwoord gegeven en 19% 'Geen mening' geselecteerd.



Figuur 61: Moeilijkheid om van operator te veranderen in 2012 en 2013

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen mening	NAs
Moeilijkheid om van operator te veranderen	0	4	6	8	10	5,7	1056	252	115

Tabel 16: Moeilijkheid om van operator te veranderen in 2013

Het is in 2013 blijkbaar iets gemakkelijker geworden om van operator te veranderen dan in 2012. Alle elementen in de boxplot (met de middelste 50% van de respondenten) verschuiven één punt op de schaal.

Uit deze grafiek blijkt dat er meer respondenten zijn die het gemakkelijk vinden om van operator te veranderen (score hoger dan 5) dan respondenten die het niet gemakkelijk vinden (score lager dan 5). Een respondent op vier geeft een score ergens in het midden van de schaal (tussen 4 en 6) en vindt dus dat het niet gemakkelijk, maar ook niet echt moeilijk is om van operator te veranderen.

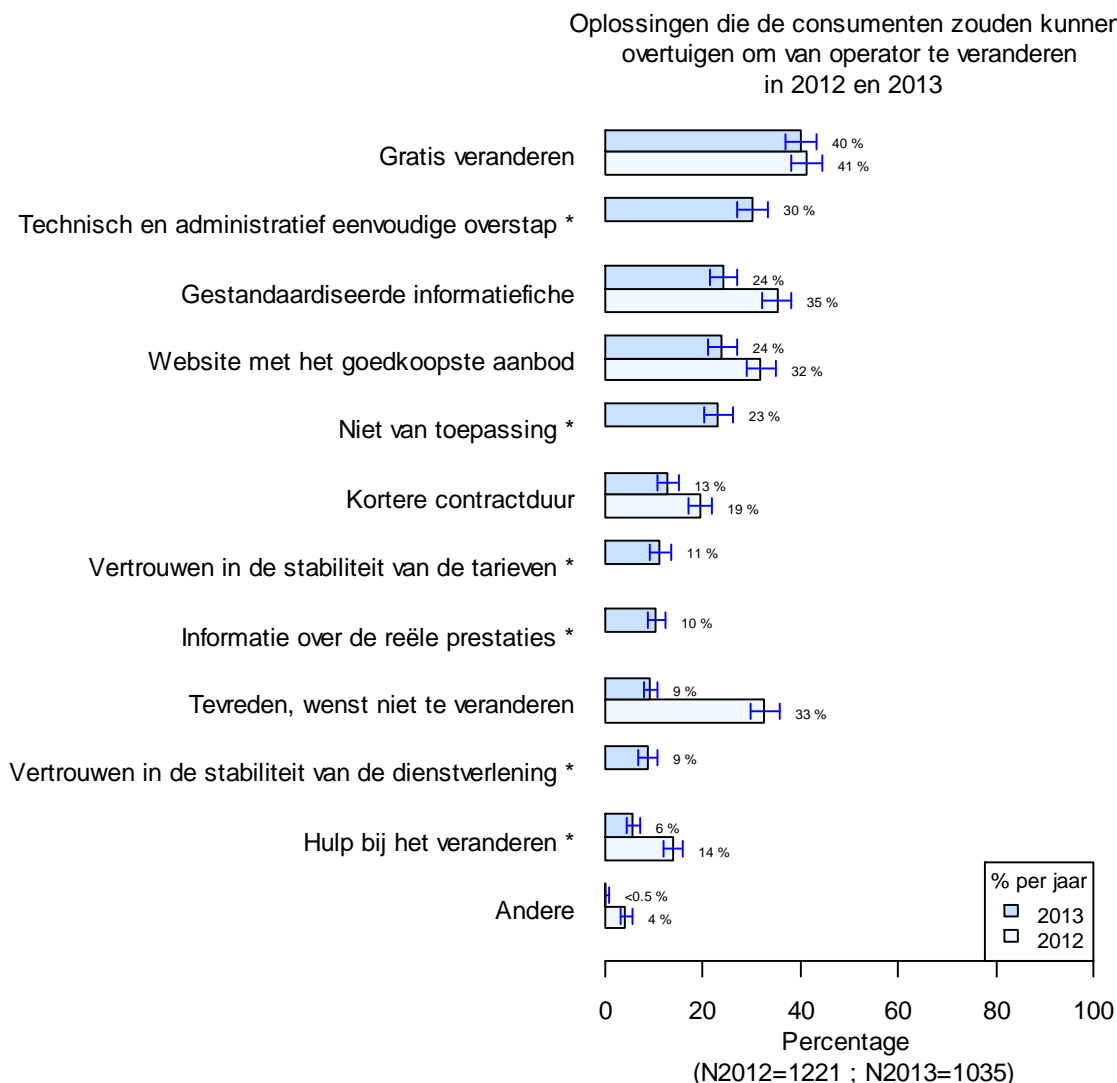
Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest heeft geen verschillen aan het licht gebracht.

4.5 Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen

In de vijfde vraag van dit deel vroegen we de respondenten wat hen ervan zou kunnen overtuigen om van operator te veranderen. De vraag was als volgt geformuleerd: *Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen (ongeacht de reden), welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om het wel te doen? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Niet van toepassing, het lijkt me niet moeilijk om van operator te veranderen; gratis veranderen van operator; Een gestandaardiseerde informatiefiche, voor een beschrijving van de mogelijkheden volgens een identieke structuur, ongeacht de operator; Een website die niet afhankelijk is van de operatoren, met het goedkoopste aanbod voor uw gebruikersprofiel; Een kortere contractduur; Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de potentiële nieuwe operator; Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de potentiële nieuwe operator; Een technisch en administratief eenvoudige overstap; Informatie over de reële prestaties van de service (verbindingssnelheid bijvoorbeeld); Ik ben tevreden, ik wens niet van operator te veranderen; Andere.*

Uit de grafiek op de vorige pagina¹¹ blijkt dat 40% van de respondenten 'Gratis veranderen' heeft geselecteerd, 30% 'Technisch en administratief eenvoudig', 24% 'Gestandaardiseerde informatiefiche', 24% 'Website met goedkoopste aanbod', 23% 'Niet van toepassing', 13% 'Kortere contractduur', 11% 'Vertrouwen in stabiliteit van de tarieven', 10% 'Informatie over reële prestaties', 9% 'Tevreden, wens niet te veranderen', 9% 'Vertrouwen in stabiliteit van de dienstverlening', 6% 'Hulp bij de veranderingsprocedure' en 0,1% 'Andere'.

¹¹ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012: 'Vertrouwen in stabiliteit van de dienstverlening' werd toegevoegd dit jaar; 'Informatie over reële prestaties' werd toegevoegd dit jaar; 'Vertrouwen in stabiliteit van de tarieven' werd toegevoegd dit jaar; 'Niet van toepassing' werd toegevoegd dit jaar; 'Technisch en administratief eenvoudig' werd toegevoegd dit jaar; 'Duidelijker beeld van het aanbod' werd geherformuleerd tot 'Gestandaardiseerde informatiefiche'.

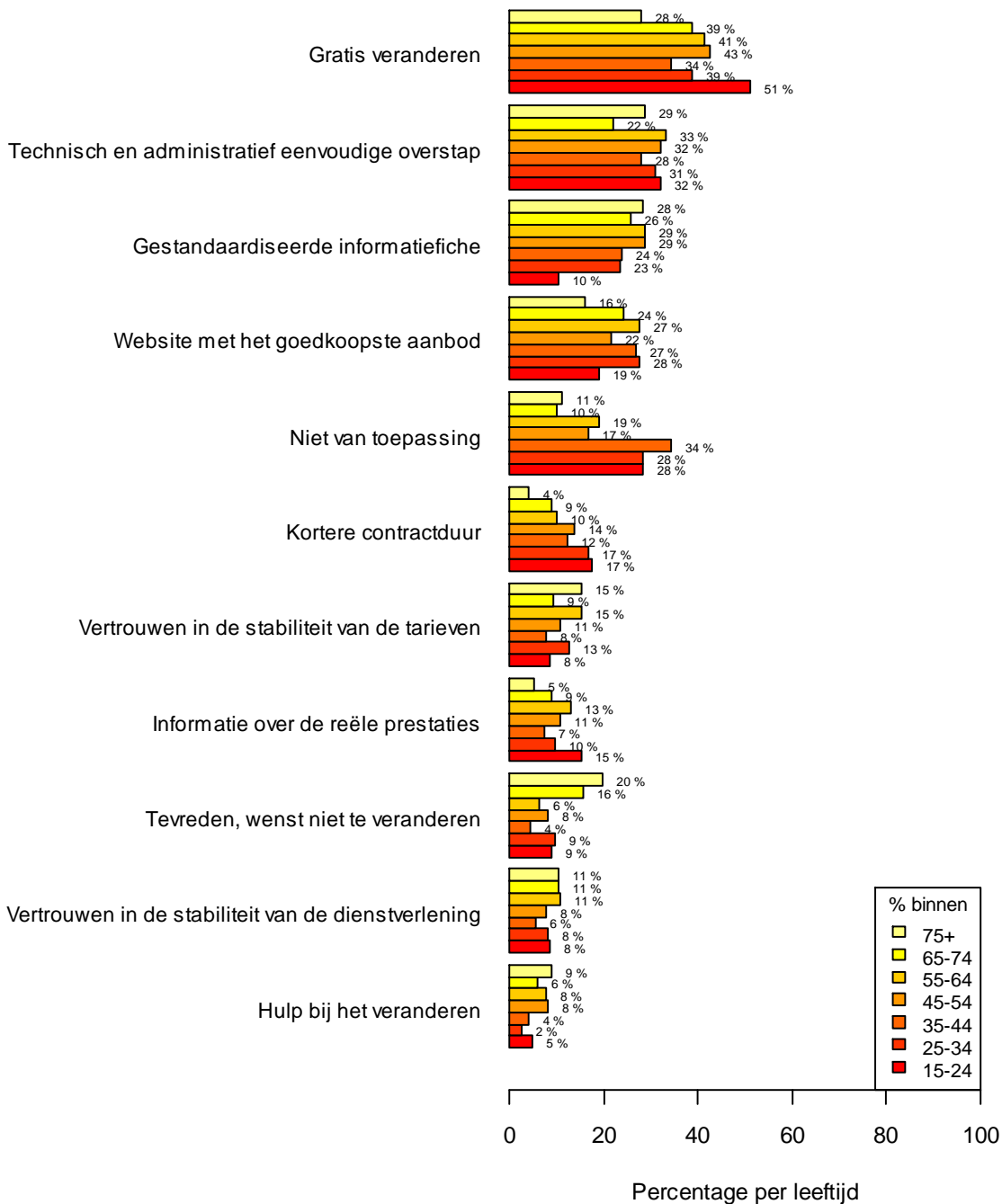


Figuur 62: Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen in 2012 en 2013

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Kortere contractduur' van 19% tot 13% (significant verschil: procentuele daling met 35%). Het antwoord 'Gestandaardiseerde informatiefiche'* daalt van 35% naar 24% (significant verschil: procentuele daling met 32%). Het antwoord 'Website met goedkoopste aanbod' daalt van 32% naar 24% (significant verschil: procentuele daling met 25%). De toevoeging van het antwoord 'Niet van toepassing' (naar aanleiding van de opmerkingen die in 2012 onder de rubriek 'Andere' werden genoteerd) heeft wellicht bijgedragen tot de forse daling voor het item 'Tevreden, wens niet te veranderen'.

We noteren dat gratis kunnen overstappen de belangrijkste stimulans zou zijn om van operator te veranderen. Daarnaast zijn ook de technische en administratieve eenvoud en de duidelijkere beschrijving van de aanbiedingen (door middel van een gestandaardiseerde informatiefiche of een tariefvergelijkingsprogramma zoals dat van het BIPT) een stimulans om van operator te veranderen. 9% van de respondenten zegt overigens tevreden te zijn over de operator en selecteerde geen enkele andere optie.

Oplossingen die de consumenten zouden kunnen overtuigen om van operator te veranderen per leeftijd



Figuur 63: Oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen per leeftijd

De grafiek hierboven toont de geselecteerde oplossingen per leeftijd. Ook hier stellen we vast dat jongeren vaker economische criteria aanhalen. Opvallend is ook dat jongeren denken gemakkelijker

van operator te zouden veranderen als de contractduur korter was en/of als zij over informatie over de reële prestaties beschikten. Oudere respondenten halen vaker de gestandaardiseerde informatiefiche aan. Een analyse per geslacht en per gewest heeft geen bijzondere resultaten aan het licht gebracht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	3	9

Tabel 17: Aantal oplossingen die consumenten zouden overtuigen om van operator te veranderen

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 11 voorgestelde opties tussen 1 en 9 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 12% van de respondenten heeft 4 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

4.6 Conclusies over het veranderen van operator, het vergelijken van operatoren en de transparantie van de operatoren.

Bijna een derde van de respondenten is de voorbije 3 jaar van operator veranderd. Jonge volwassenen zijn meer geneigd om van operator te veranderen dan ouderen.

De meest aangehaalde reden voor een overstap naar een andere operator is een promotie bij een concurrerende operator. De meerderheid van de respondenten die niet van operator zijn veranderd, zegden tevreden te zijn of geen zin te hebben om te veranderen. We noteren echter ook dat de procedure vaak te ingewikkeld lijkt of dat respondenten nog steeds denken dat ze dan een ander telefoonnummer zullen krijgen. De indruk over de moeilijkheid om van operator te veranderen, schommelt sterk van persoon tot persoon.

Gratis kunnen overstappen, een gestandaardiseerde beschrijving van de aanbiedingen en toegang tot een website met het goedkoopste aanbod voor het gebruikersprofiel zouden consumenten kunnen overtuigen om van operator te veranderen.

5 Informatie waarover de consument beschikt

In het vierde deel van de vragenlijst gingen we na hoe goed de consument geïnformeerd is over zijn rechten en over de plichten van de operatoren. Hierbij kwamen uiteenlopende onderwerpen aan bod, zoals informatie over het goedkoopste tariefplan (op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel), de snelheid van de internetverbinding en de kennis van de gebruikersrechten.

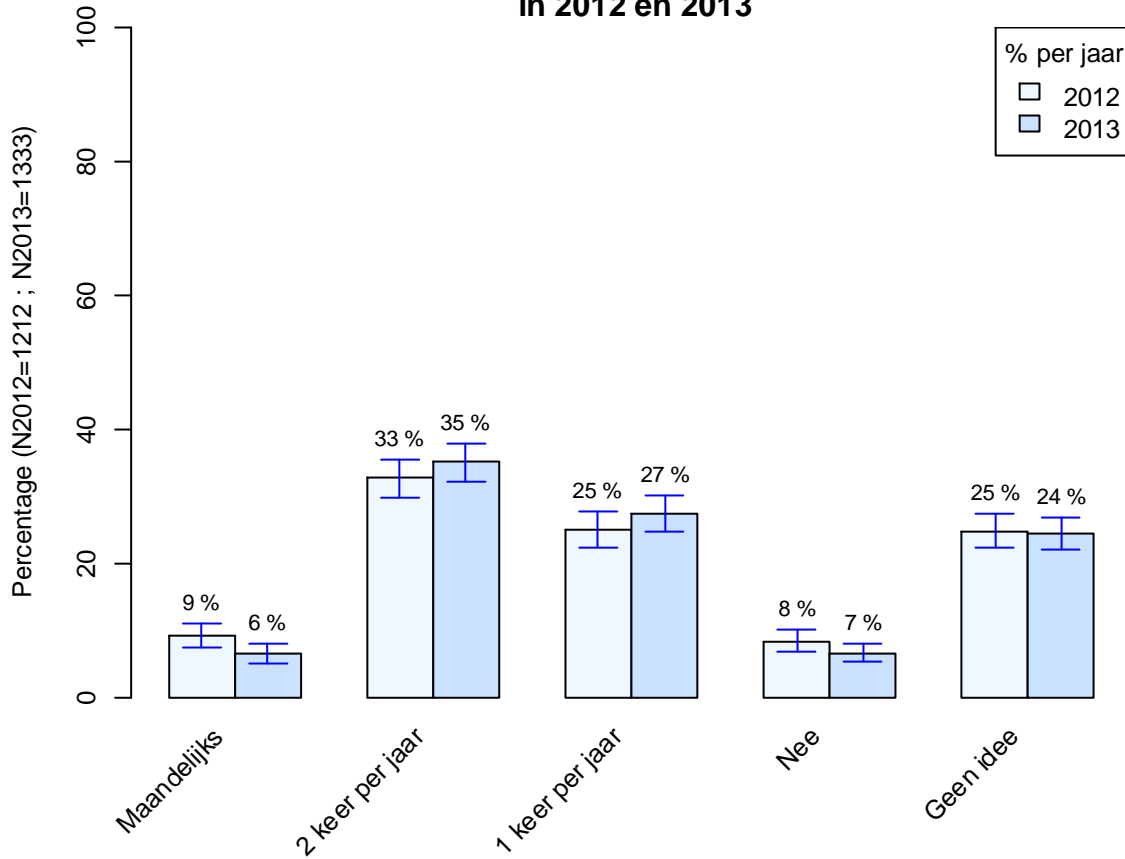
Van de 1.422 respondenten die zijn overgebleven na opschoning en validering van de gegevens hebben er 1.207 na weging (85% van het totaal) geantwoord op de 5 niet-gefilterde vragen in dit deel.

5.1 Weet de consument dat de operator verplicht is om een tarief voor te stellen dat aangepast is aan zijn gemiddelde verbruiksprofiel?

De eerste vraag van dit deel ging over de verplichting van de operator om een tarief voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel. De vraag was als volgt geformuleerd: *Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde verbruiksprofiel?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, maandelijks; Ja, minstens twee keer per jaar; Ja, jaarlijks; Nee, nooit; Geen idee.*

Het correcte antwoord is 'Ja, jaarlijks'.

De operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012 en 2013



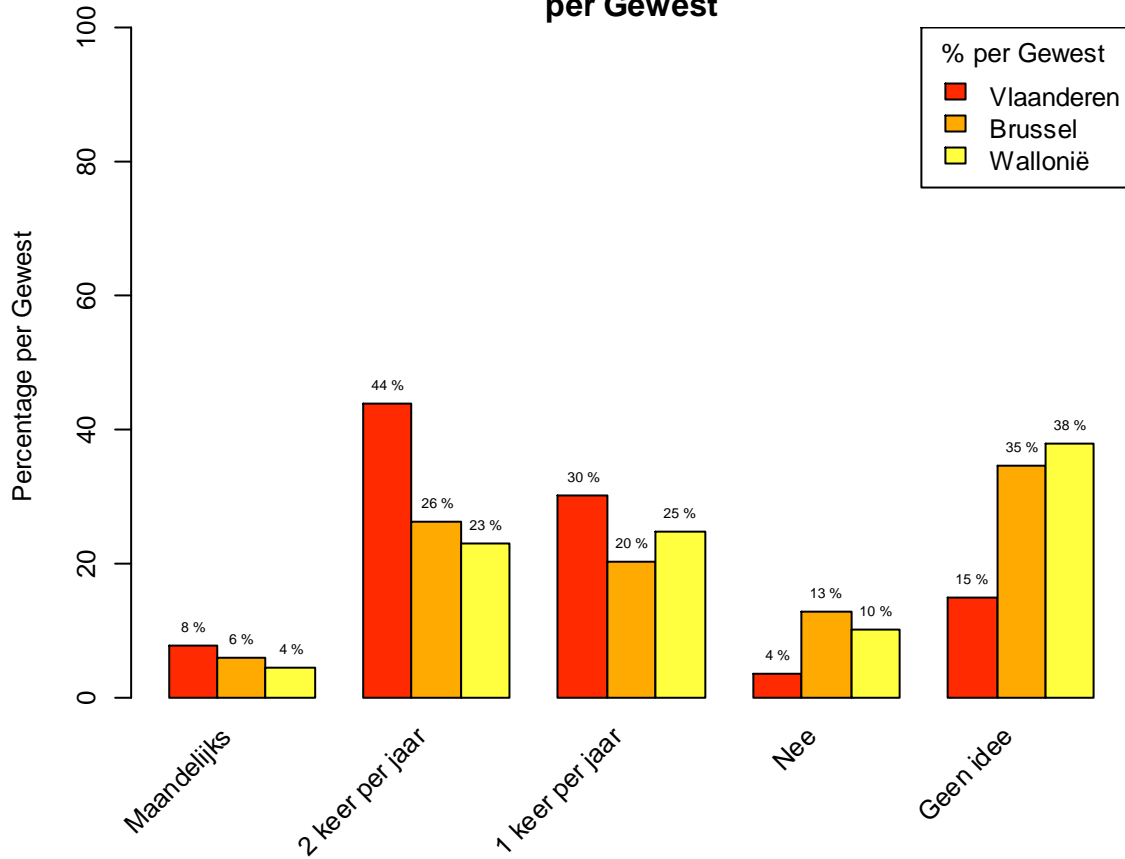
Figuur 64: Verplichting van de operator om een tariefplan voor te stellen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 35% van de respondenten 'Twee keer per jaar' heeft geselecteerd, 27% 'Jaarlijks', 24% 'Geen idee', 7% 'Nee' en 6% 'Maandelijks'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Een meerderheid van de respondenten (68%) denkt dus dat de operator verplicht is om een tariefplan voor te stellen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel. 34% van de respondenten denkt dat de operator dit twee keer per jaar moet doen, terwijl het slechts jaarlijks moet.

De operator is verplicht om een tariefplan voor te stellen dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel per Gewest

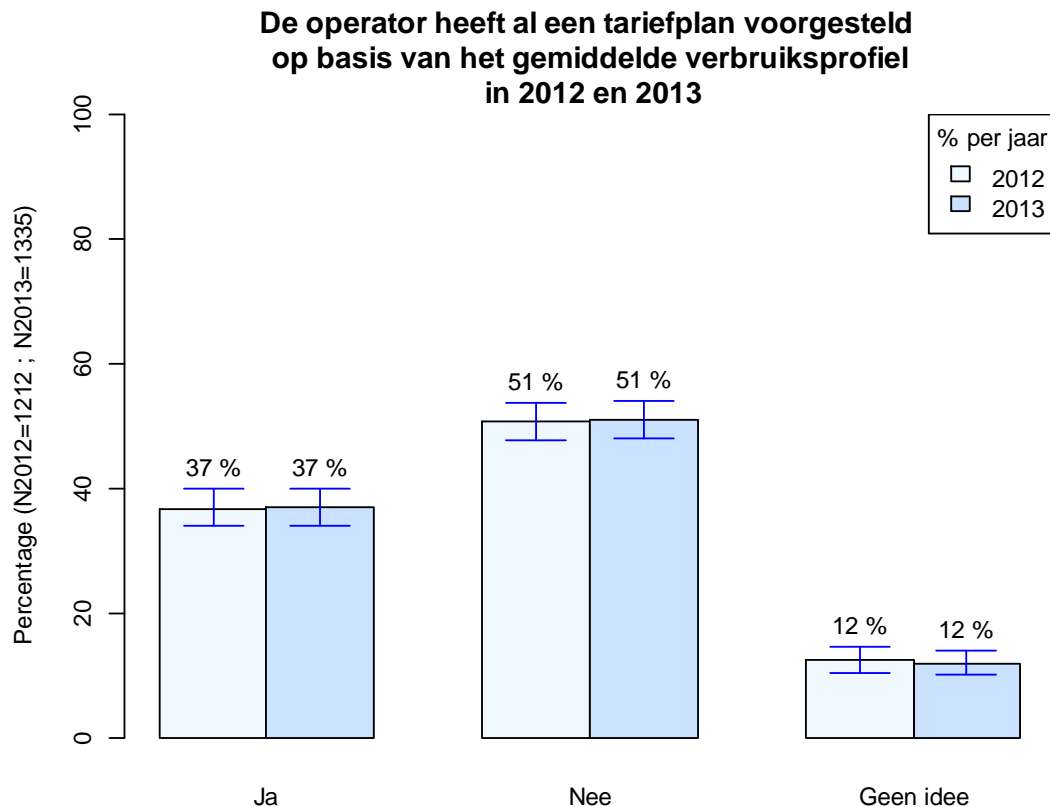


Figuur 65: Verplichting van de operator om een tariefplan voor te stellen op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest

Uit de grafiek hierboven blijkt dat er verschillen zijn per gewest: Vlaanderen lijkt beter geïnformeerd dan de andere 2 gewesten, al is de nauwkeurigheid van de frequentie niet altijd correct. Een analyse per geslacht en per leeftijd heeft geen opmerkelijke verschillen aan het licht gebracht.

5.2 Heeft de operator een tariefplan voorgesteld dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel?

Met de tweede vraag van dit deel gingen we na of de operator al een tarief heeft voorgesteld dat is aangepast aan het gemiddelde verbruiksprofiel. De vraag was als volgt geformuleerd: *Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?* De mogelijke antwoorden waren *Ja*, *Nee* en *Geen idee*. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

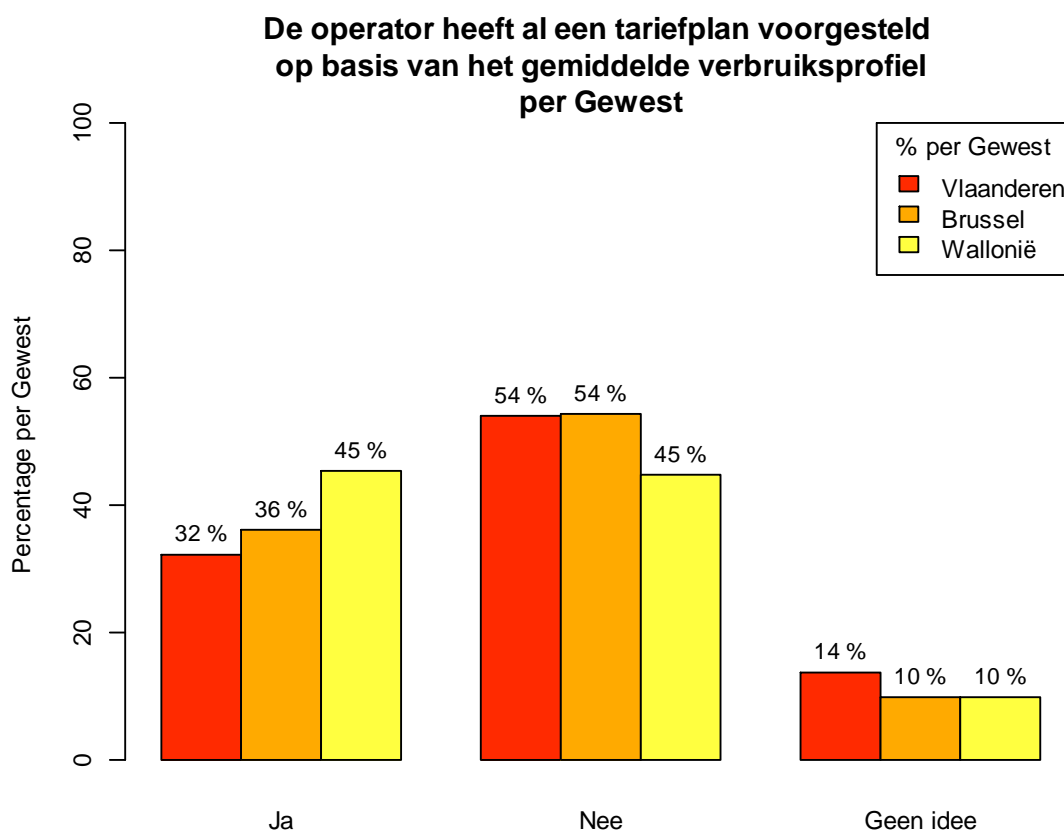


Figuur 66: De operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 51% van de respondenten 'Ja' heeft geantwoord, 37% 'Nee' en 12% 'Geen idee'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Een derde van de respondenten herinnert zich dus dat de operator al eens een tarief heeft voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel.



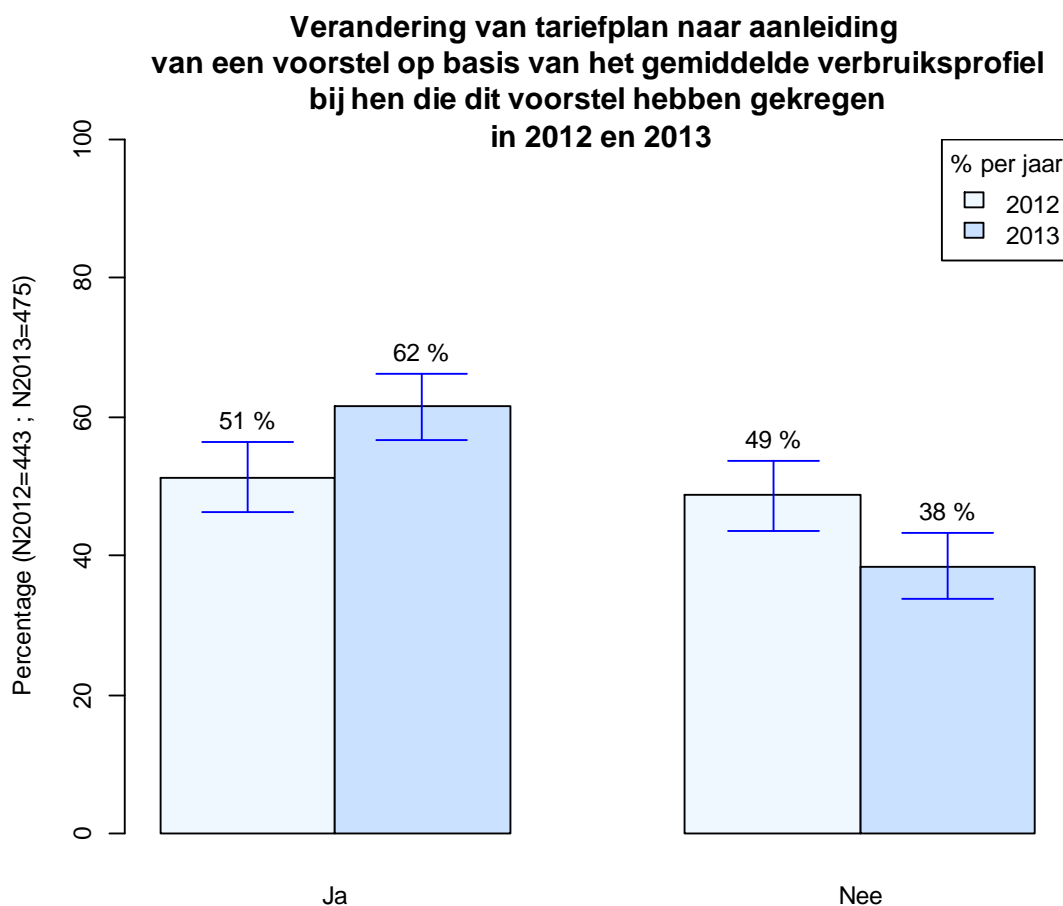
Figuur 67: De operator heeft al een tariefplan voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest

De grafiek hierboven toont de verschillen tussen de gewesten. In Wallonië zijn er meer respondenten die zegden dat hun operator al eens een tarief heeft voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel.

5.3 Is de consument al van tariefplan veranderd nadat de operator een tarief had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel?

Met de derde vraag van dit deel gingen we na of de respondenten al eens veranderd waren van tariefplan nadat hun operator een tarief had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de vorige vraag hadden geantwoord dat hun operator al eens een tariefplan heeft voorgesteld op basis van hun gemiddelde profiel. Slechts 37% van de respondenten (493 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?* De mogelijke antwoorden waren *Ja* en *Nee*.

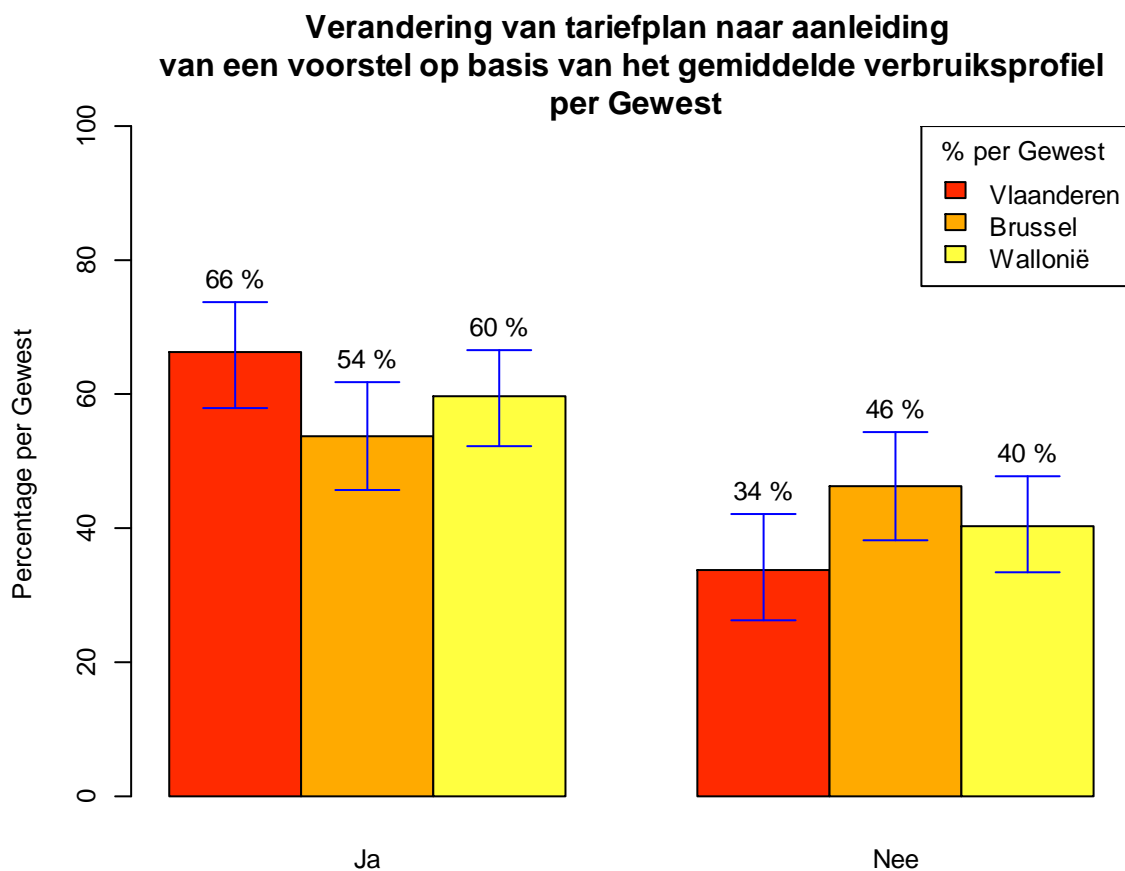


Figuur 68: Verandering van tariefplan na een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel bij hen die dit voorstel hebben gekregen in 2012 et 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 62% van de personen aan wie de operator een tariefplan had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel (22% van alle respondenten) 'Ja' heeft geselecteerd en 38% (14%) 'Nee'.

Er waren in 2013 meer respondenten dan in 2012 die hebben geantwoord te zijn veranderd van tariefplan na een dergelijk voorstel: van 51% naar 62% (significant verschil: procentuele stijging met 22%).

Bijna twee derden van de respondenten is dus van tariefplan veranderd op basis van een dergelijk voorstel, een stijging tegenover 2012.



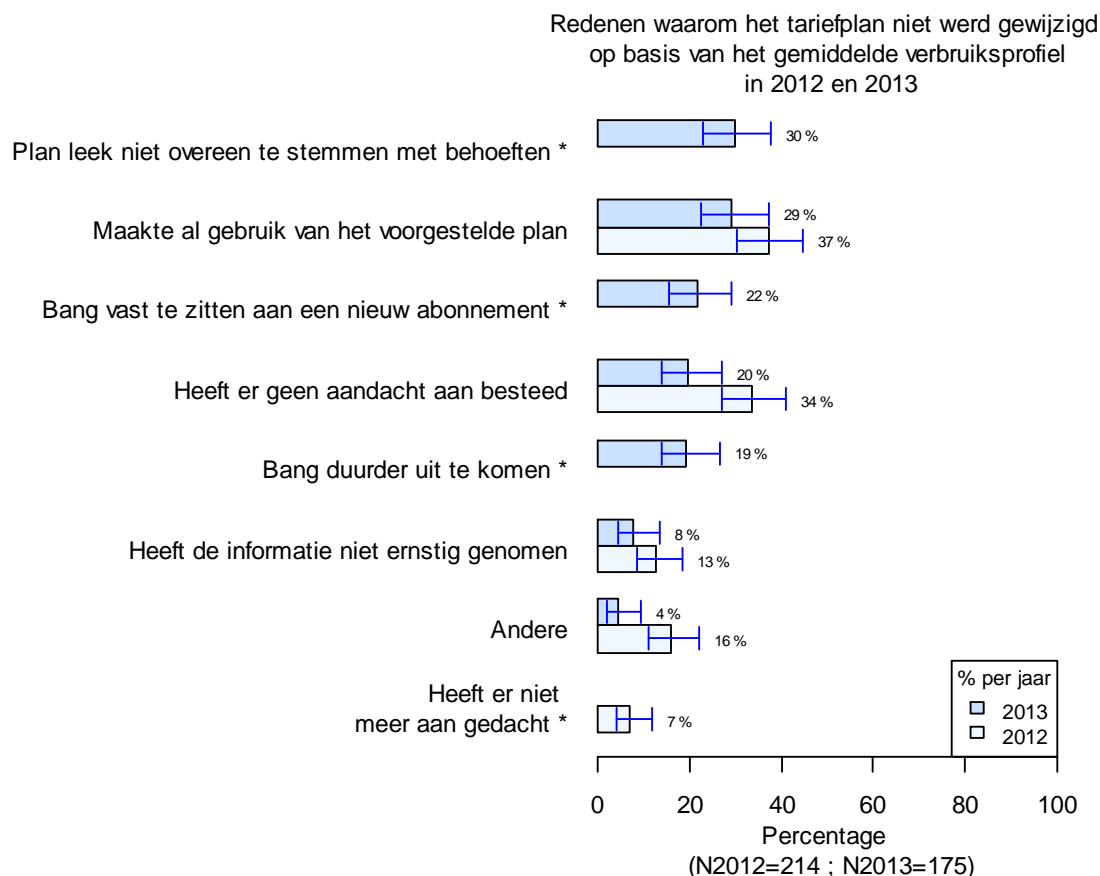
Figuur 69: Verandering van tariefplan na een voorstel op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel per gewest

In Vlaanderen zijn meer respondenten veranderd van tariefplan op basis van een dergelijk voorstel dan in de andere gewesten.

5.4 Redenen waarom consumenten niet van tariefplan veranderd zijn nadat de operator een aangepast tarief had voorgesteld op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel

Met de vierde vraag gingen we na waarom respondenten niet van tariefplan zijn veranderd nadat de operator hen een aangepast tarief had voorgesteld op basis van hun gemiddelde verbruiksprofiel. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven niet van tariefplan te zijn veranderd nadat ze een dergelijk voorstel hadden ontvangen. Slechts 38% van de personen die hebben geantwoord op de vorige vraag (13% van alle respondenten of 183 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo niet, wat is daar de reden voor? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ik maakte al gebruik van het voorgestelde tariefplan; Ik heb er geen aandacht aan besteed; Ik heb die informatie niet ernstig genomen, ik dacht dat het om reclame ging; Het voorgestelde tariefplan leek me niet overeen te komen met mijn behoeften; Ik was bang dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitkomen; Ik was bang vast te zitten aan een nieuw abonnement; Andere.*



Figuur 70: Redenen om niet van tariefplan te veranderen naar aanleiding van een aangepast voorstel op basis van het verbruiksprofiel in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven¹² blijkt dat 30% van de respondenten die niet van tariefplan zijn veranderd nadat de operator hen een aangepast tariefplan had voorgesteld op basis van hun gemiddelde verbruiksprofiel (28% van hen aan wie een tariefplan werd voorgesteld; 4% van alle respondenten) 'Leek niet overeen te stemmen met behoeften' heeft geselecteerd, 29% (28%; 4%) 'Gebruikte voorgestelde plan al', 22% (21%; 3%) 'Bang vast te zitten aan een nieuw abonnement', 20% (19%; 3%) 'Geen aandacht aan besteed', 19% (19%; 3%) 'Bang duurder uit te komen', 8% (7%; 1%) 'Informatie niet ernstig genomen' en 4% (4%; 0,6%) 'Andere'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De meerderheid van de respondenten vond dus dat het voorgestelde plan niet overeenstemde met hun behoeften of maakte al gebruik van het voorgestelde plan. Opvallend is dat meer dan één respondent op vijf niet gebonden wou zijn aan een nieuw abonnement en dat bijna één op vijf bang was duurder uit te komen.

¹² Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012: 'Heb er niet meer aan gedacht' werd geschrapt dit jaar; 'Bang duurder uit te komen' werd toegevoegd dit jaar; 'Bang vast te zitten aan een nieuw abonnement' werd toegevoegd dit jaar; 'Leek niet overeen te stemmen met behoeften' werd toegevoegd dit jaar.

Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest heeft geen significante verschillen aan het licht gebracht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	2	4

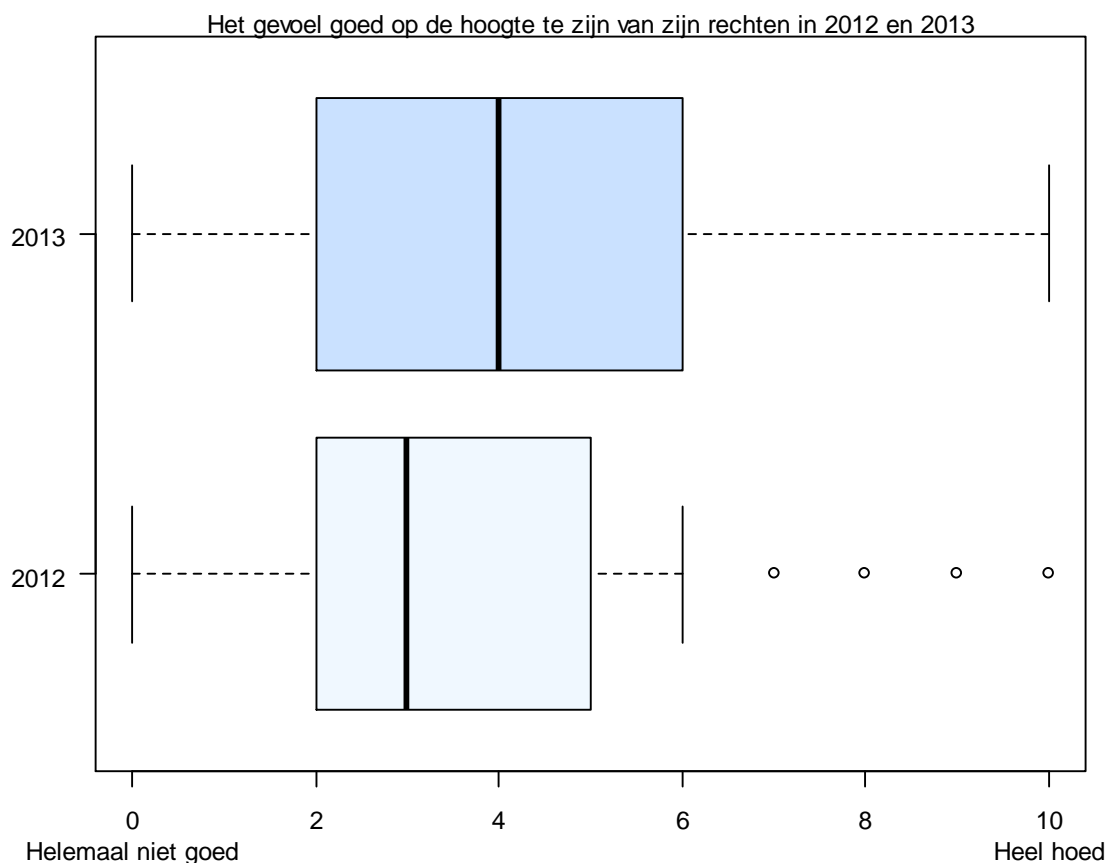
Tabel 18: Aantal redenen om niet over te stappen naar een voorgesteld tariefplan op basis van het gemiddelde verbruiksprofiel

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 14 voorgestelde opties tussen 1 en 4 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 6% van de respondenten heeft 3 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

5.5 Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten

De vijfde vraag van dit deel was als volgt geformuleerd: *Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren?* De respondenten moesten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet goed' en 10 voor 'Heel goed'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.



Figuur 71: Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten in 2012 en 2013

	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen	NAs
Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn	0	2	4	6	10	4,2	1148	134	140

Tabel 19: Het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten in 2013

Uit de grafiek en de tabel hierboven blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt. Op de vraag over het gevoel goed op de hoogte te zijn van hun rechten heeft 90% van de respondenten een antwoord gegeven en 10% 'Geen mening' geselecteerd.

Hoewel de meeste respondenten nog steeds negatief antwoorden, zit het gevoel goed op de hoogte te zijn van zijn rechten toch in de lift ten opzichte van vorig jaar.

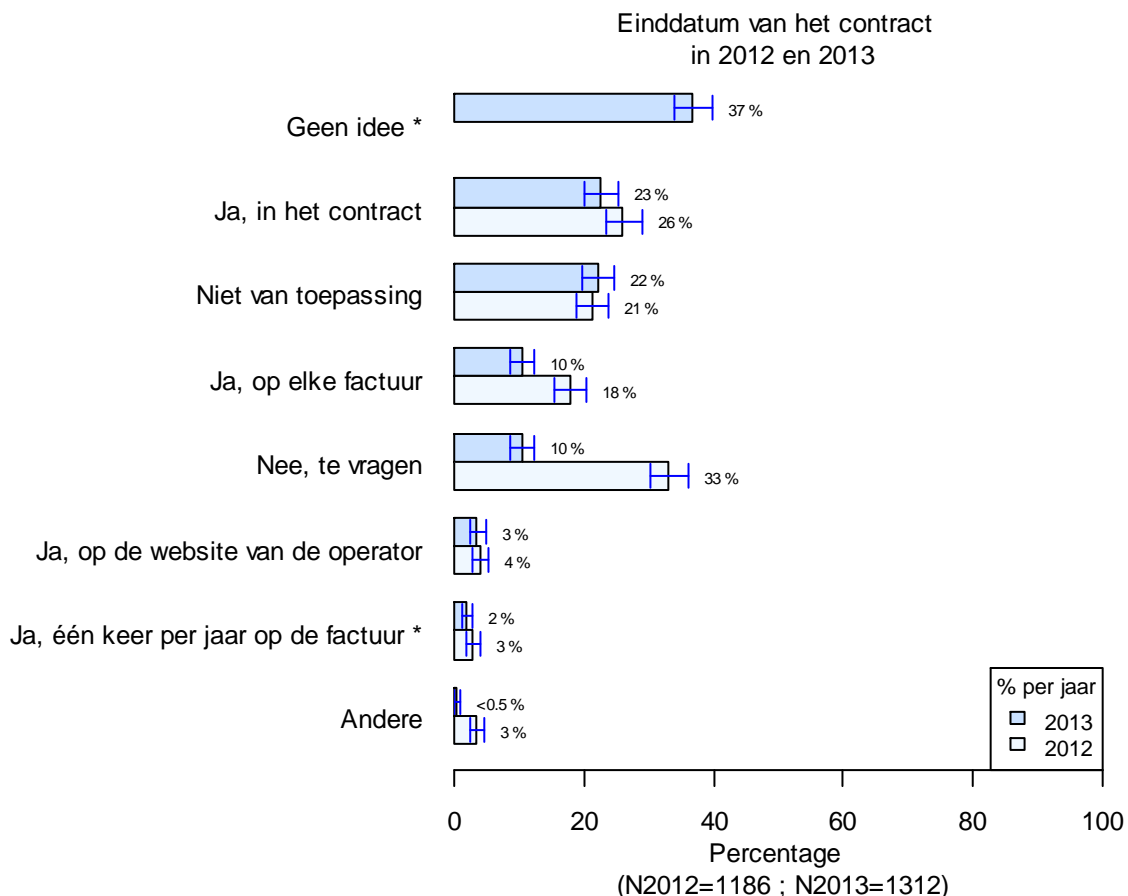
Slechts 25% van de respondenten gaf aan goed op de hoogte zijn van zijn rechten. Een zeer negatieve vaststelling, vooral omdat de meeste andere schalen van Likert in deze vragenlijst meer genuanceerde antwoorden hebben opgeleverd. De trend is hier dus zeer duidelijk.

Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest heeft geen verschillen aan het licht gebracht.

5.6 Kent de consument de einddatum van zijn contracten van bepaalde duur?

Met de zesde vraag gingen we na of de consumenten weten waar ze de einddatum van hun contract kunnen vinden. De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, die staat in mijn contract; Ja, die staat telkens op de factuur; Ja, die staat één keer per jaar op de factuur; Ja, die staat op de website van mijn operator; Nee, dat moet ik vragen aan mijn operator; Nee, geen idee; Niet van toepassing, ik heb geen contract van bepaalde duur; Andere.*

Het juiste antwoord is 'In het contract' en 'Op elke factuur'.



Figuur 72: Einddatum van het contract in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven¹³ blijkt dat 37% van de respondenten 'Nee, geen idee' heeft geselecteerd, 23% 'Ja, in mijn contract', 22% 'Niet van toepassing', 10% 'Ja, op elke factuur', 3% 'Ja, op de website van mijn operator', 2% 'Ja, één keer per jaar op de factuur' en 0,3% 'Andere'. We noteren dat de 22% respondenten die 'Niet van toepassing' hebben geselecteerd, in theorie degenen zijn die geen contract van bepaalde duur hebben. De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Nee, moet ik vragen' van 33% naar 10% (significant verschil: procentuele daling met 69%). Deze daling wordt gecompenseerd door het nieuwe antwoord 'Geen idee'. Het antwoord 'Ja, op elke factuur' daalt van 18% tot 10% (significant verschil: procentuele daling met 42%).

De meerderheid van de respondenten weet dus de einddatum van het contract niet te vinden. Slechts 23% weet dat deze datum in het contract staat en slechts 10% weet dat deze datum ook op elke factuur staat.

Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest heeft geen bijzondere resultaten aan het licht gebracht.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	1	4

Tabel 20: Aantal mogelijkheden om de einddatum van het contract te vinden

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 7 voorgestelde opties tussen 1 en 4 antwoorden hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 antwoord. 7% van de respondenten heeft 2 antwoorden of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

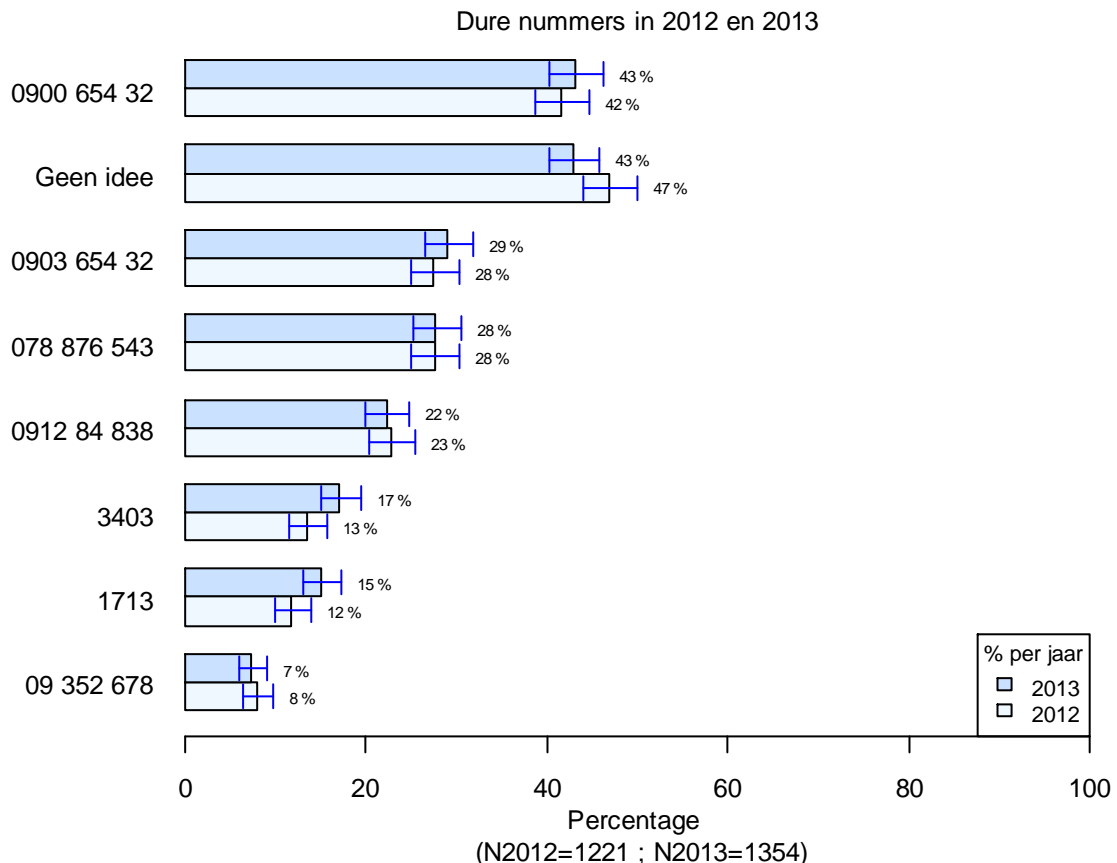
¹³ Het item 'Geen idee' werd toegevoegd aan de vragenlijst van 2013.

5.7 Weet de consument welke nummers betaalnummers zijn?

Met de zevende vraag gingen we na of de respondenten weten welke nummers betaalnummers zijn. De vraag was als volgt geformuleerd: *Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: 0900 65432; 1713; 3403; 0912 84 838; 0903 654 32; 078 876 543; 09 352 678; *Geen idee*.

De correcte antwoorden zijn '0900 65432', '0903 654 32' en '3403'.

Uit de grafiek hieronder blijkt dat 43% van de respondenten '0900 654 32' heeft geselecteerd, dat 43% 'Geen idee' heeft geselecteerd, dat 29% '0903 654 32' heeft geselecteerd, dat 28% '078 876 543' heeft geselecteerd, dat 22% '0912 84 838' heeft geselecteerd, dat 17% '3403' heeft geselecteerd, dat 15% '1713' heeft geselecteerd en dat 7% '09 352 678' heeft geselecteerd.



Figuur 73: Betaalnummers in 2012 en 2013

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

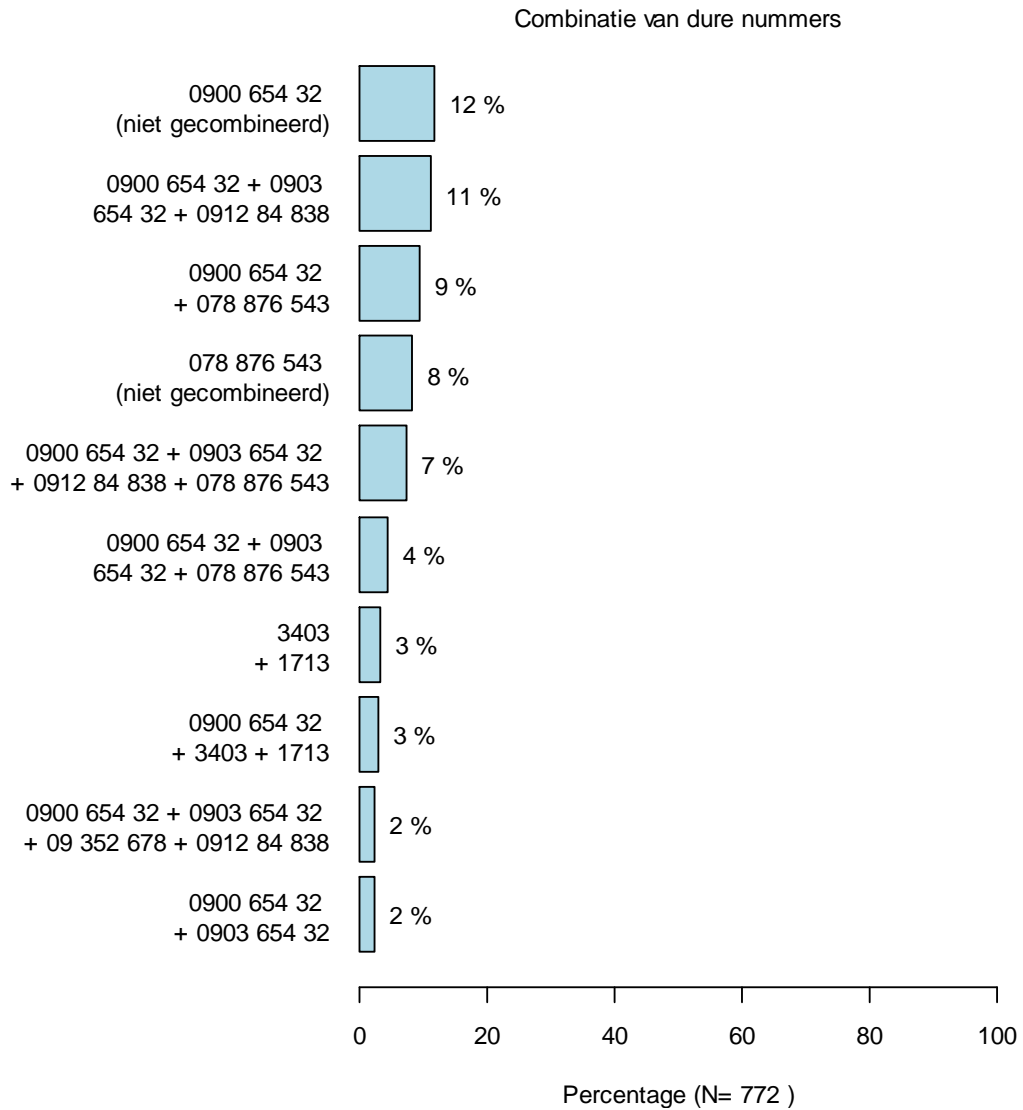
We stellen vast dat bijna de helft van de respondenten de betaalnummers niet correct weet te selecteren. Van de andere respondenten weet de meerderheid er het nummer '0900' uit te halen en meer dan de helft het nummer '0903'. Tot slot vergissen de respondenten zich vaak in de nummers '078' en '0912' en weten ze niet dat '3403' een betaalnummer is.

Er zijn geen significante verschillen naargelang de sociaal-demografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	2	3	4	7

Tabel 21: Aantal betaalnummers in de lijst (met uitzondering van het antwoord 'Geen idee')

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten die voor deze vraag een ander antwoord hebben geselecteerd dan 'Geen idee', uit de 7 voorgestelde opties tussen 1 en 7 antwoorden hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 3 nummers of minder. 15% van de respondenten heeft 5 nummers of meer geselecteerd.



Figuur 74: Combinaties van betaalnummers

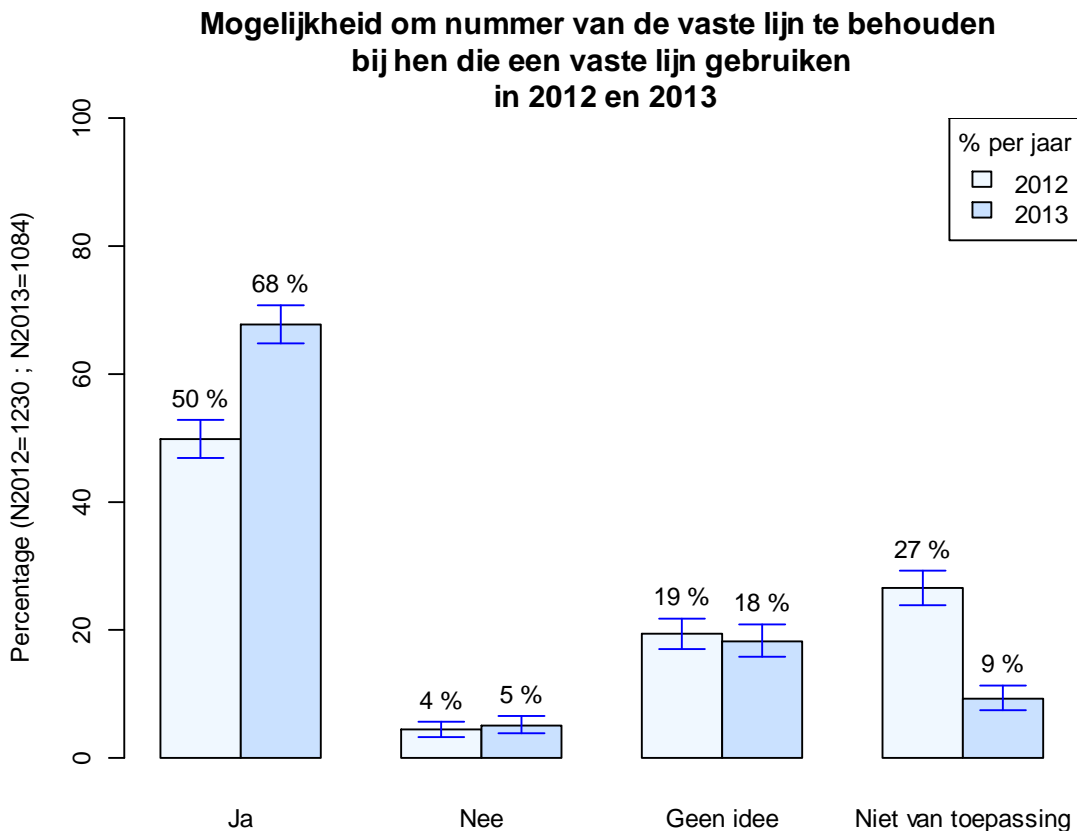
De grafiek hierboven bevestigt dat slechts zeer weinig respondenten (minder dan 2%) de juiste combinatie van betaalnummers hebben geselecteerd.

5.8 Weet de consument dat hij zijn telefoonnummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator?

Met deze achtste vraag gingen we na of de consument weet dat hij zijn telefoonnummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator. Deze vraag werd slechts gesteld aan 75% van de respondenten (1063 personen na weging), namelijk die met een vaste lijn.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee; Geen idee; Niet van toepassing, ik heb geen vaste lijn.*

Het correcte antwoord is 'Ja'.

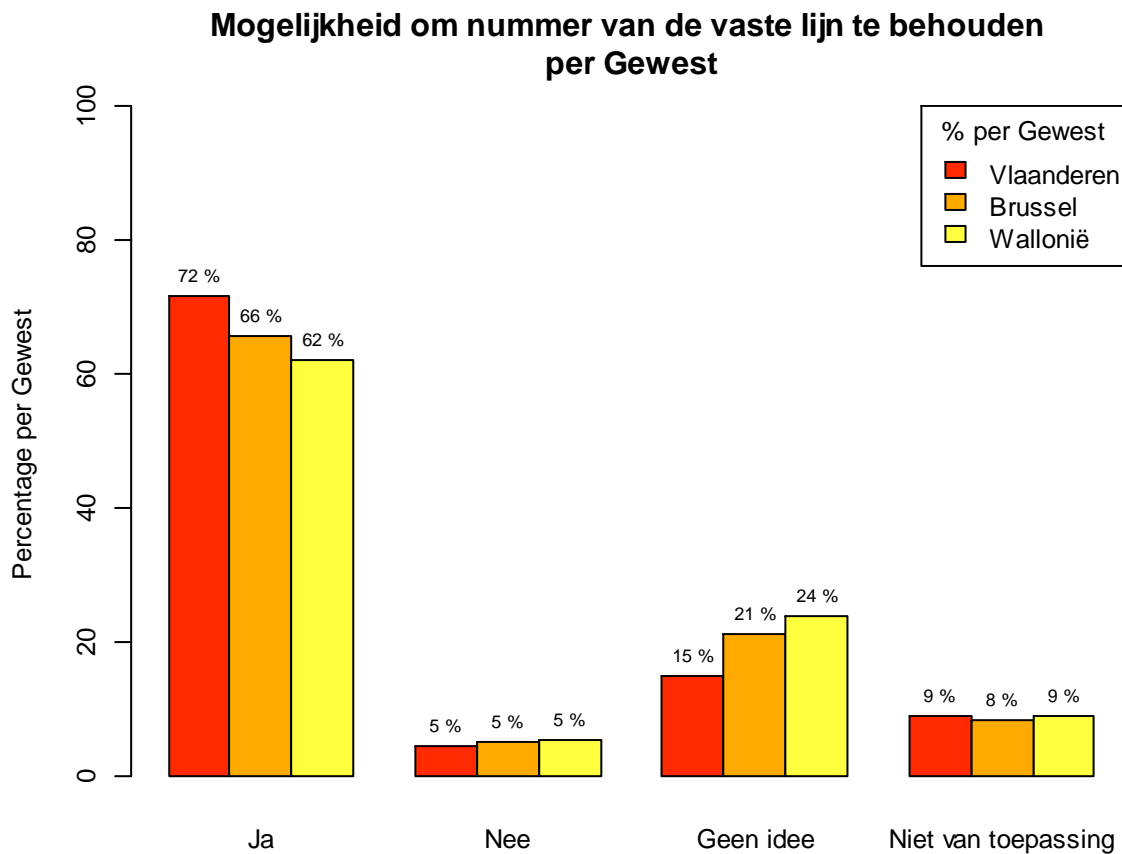


Figuur 75: Mogelijkheid om het nummer van een vaste lijn te behouden in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 68% van de respondenten 'Ja' heeft geselecteerd, 18% 'Geen idee', 9% 'Niet van toepassing' en 5% 'Nee'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Ja' van 50% naar 68% (significant verschil: procentuele stijging met 36%).

Van de respondenten met een vaste lijn weet twee op drie dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden. Dit is een aanzienlijke stijging tegenover vorig jaar. Nochtans gaven veel respondenten in deel 3 aan niet te willen veranderen van operator omdat ze niet van nummer wilden veranderen. Eén op drie moet dus nog worden ingelicht.



Figuur 76: Mogelijkheid om het nummer van een vaste lijn te behouden per gewest

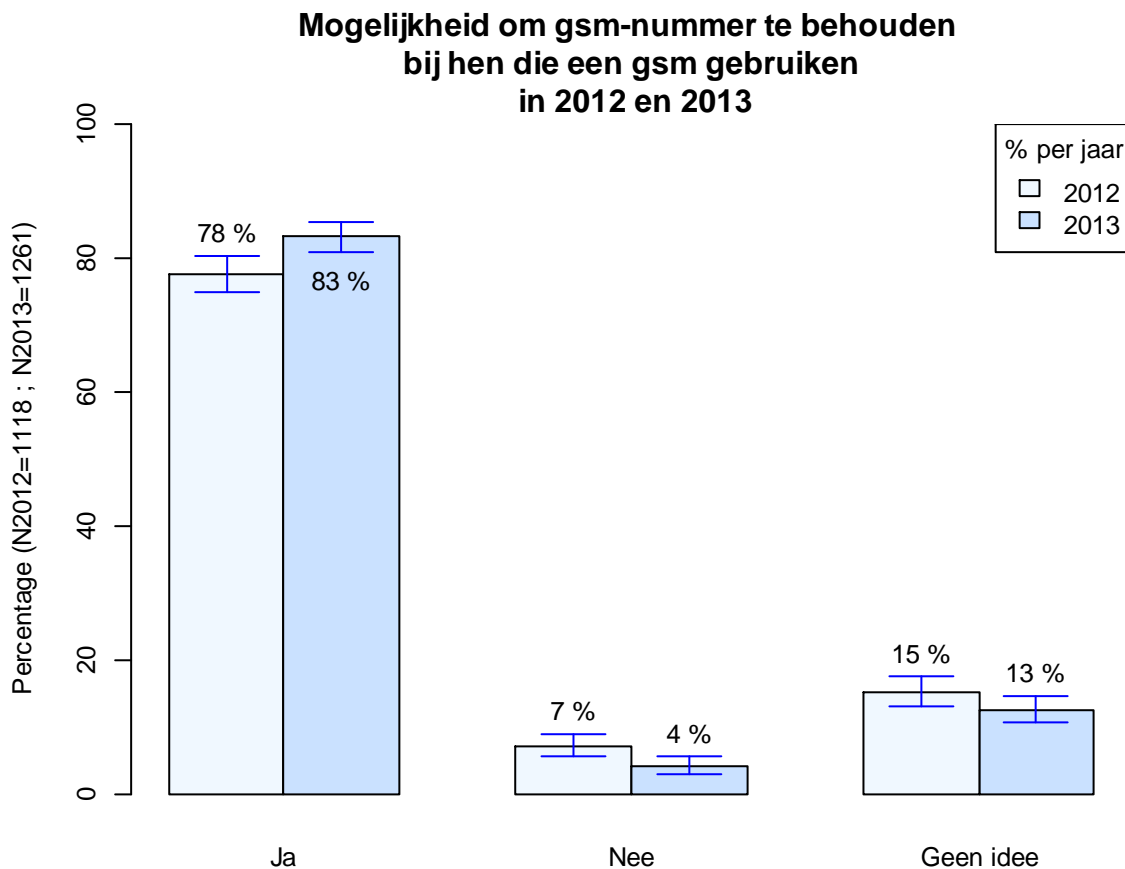
Uit de grafiek hierboven blijkt een licht verschil volgens gewest. Inwoners van Vlaanderen blijken namelijk beter geïnformeerd.

5.9 Weet de consument dat hij zijn gsm-nummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator?

Met deze negende vraag gingen we na of de consument weet dat hij zijn gsm-nummer kan behouden als hij overstapt naar een andere operator. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de eerste vraag hadden geantwoord een gsm of smartphone te gebruiken. Slechts 95% van de respondenten (1.346 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee; Geen idee.*

Het correcte antwoord is 'Ja'.

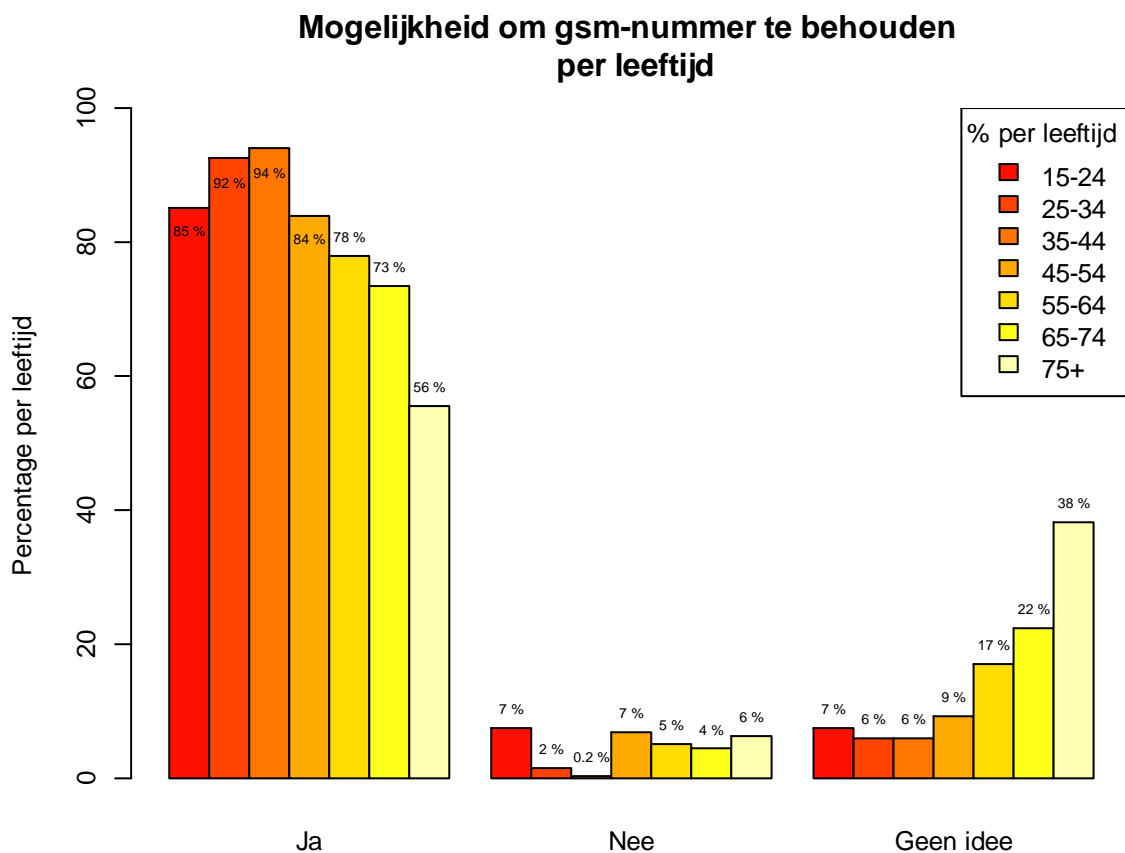


Figuur 77: Mogelijkheid om het gsm-nummer te behouden bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 83% van de personen met een mobiele telefoon (74% van alle respondenten) 'Ja' heeft geselecteerd, 13% (11%) 'Geen idee' en 4% (4%) 'Nee'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Ja' van 78% naar 83% (significant verschil: procentuele stijging met 6%). Het antwoord 'Nee' daalt van 7% naar 4% (significant verschil: procentuele daling met 43%), terwijl het antwoord 'Geen idee' daalt van 15% naar 13% (procentuele daling met 13%).

De meerderheid van de respondenten weet dat ze hun gsm-nummer kunnen behouden. De overdraagbaarheid van nummers is dus blijkbaar beter bekend voor gsm's dan voor vaste lijnen.



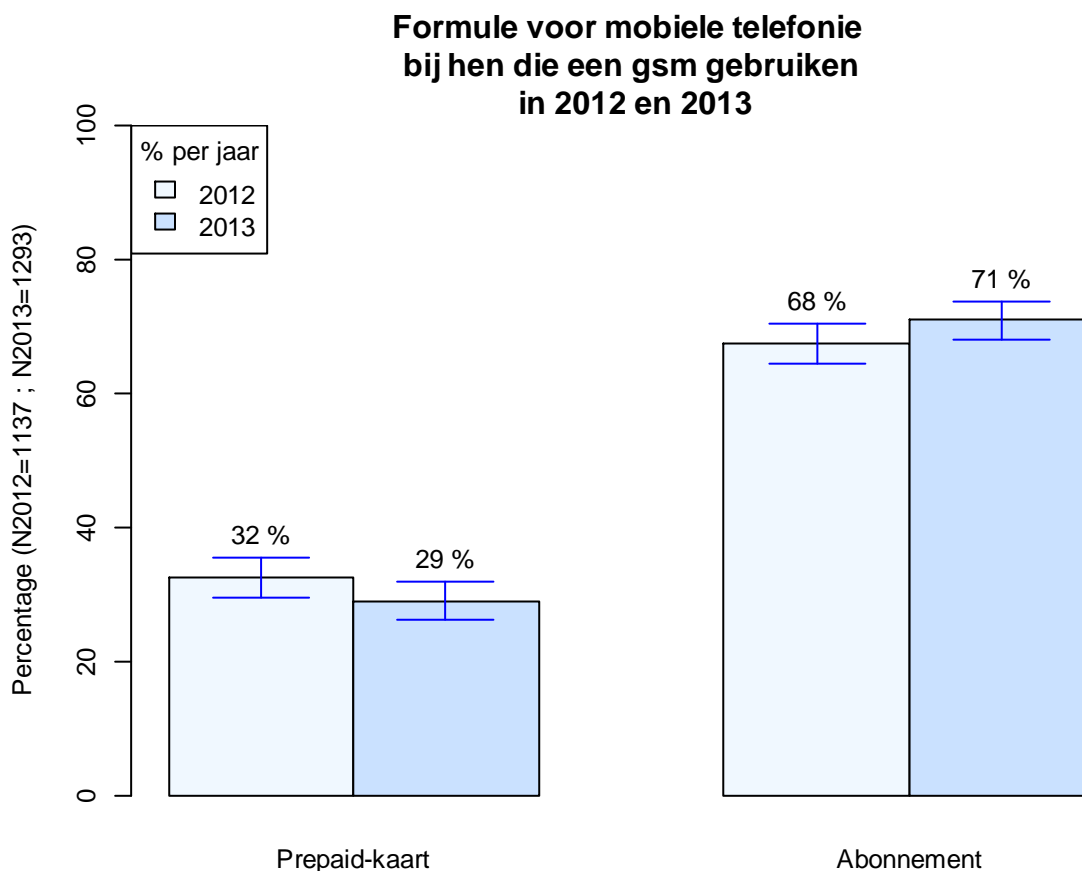
Figuur 78: Mogelijkheid om het gsm-nummer te behouden bij gebruikers van een mobiele telefoon per leeftijd

Uit de grafiek hierboven blijkt dat er grote verschillen zijn per leeftijd: jongeren zijn het best geïnformeerd over de overdraagbaarheid van het gsm-nummer bij de overstap naar een andere operator. We zien hier dus dezelfde trend als bij de vaste lijn.

5.10 Gebruikte de consument een abonnement of een prepaidkaart?

De tiende vraag van deel 5 ging over het gebruik van een prepaidkaart of een gsm-abonnement. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die op de eerste vraag hadden geantwoord een gsm of smartphone te gebruiken. Slechts 95% van de respondenten (1.346 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden. Deze vraag vormde bovendien een filter voor de twee volgende vragen.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...* De mogelijke antwoorden waren: *Een prepaidkaart; Een abonnement.*

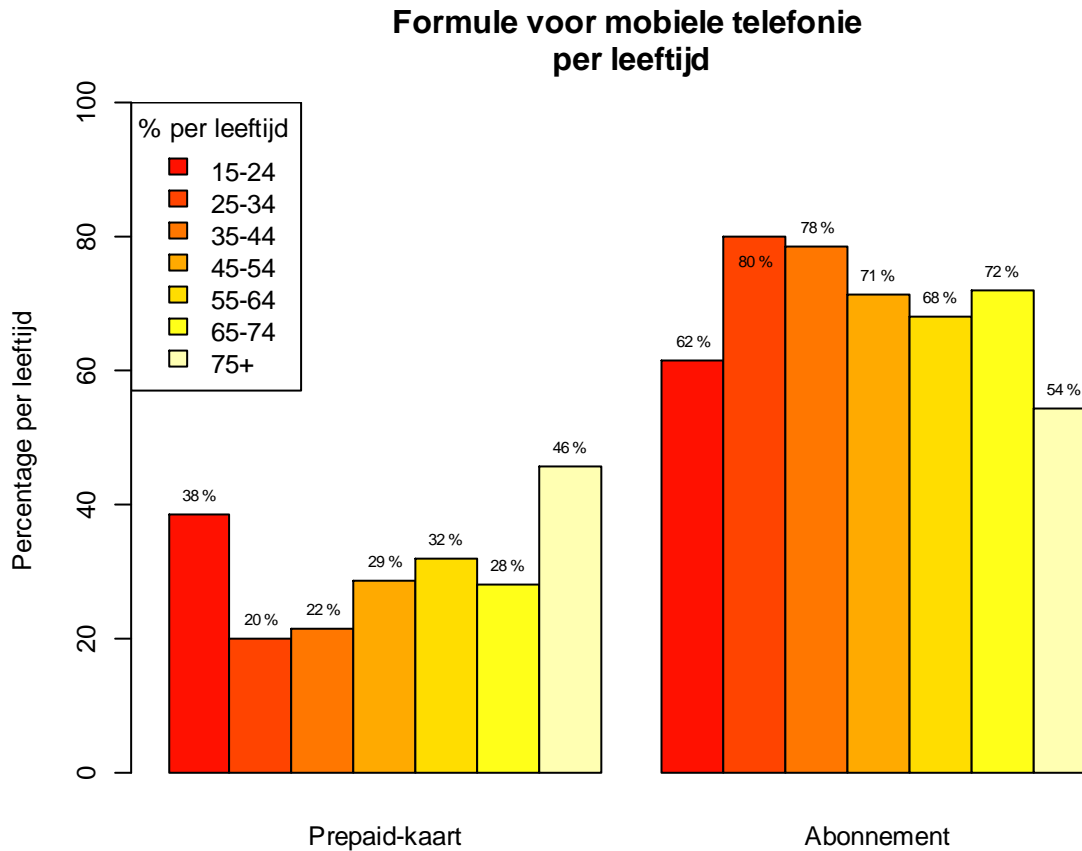


Figuur 79: Formule voor mobiele telefonie bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 29% van de respondenten met een mobiele telefoon (26% van alle respondenten) 'Prepaidkaart' heeft geselecteerd en 71% (65%) 'Abonnement'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Uit deze gegevens kunnen we besluiten dat de meerderheid van de privégebruikers van een mobiele telefoon hiervoor een abonnement heeft.



Figuur 80: Formule voor mobiele telefonie bij gebruikers van een mobiele telefoon per leeftijd

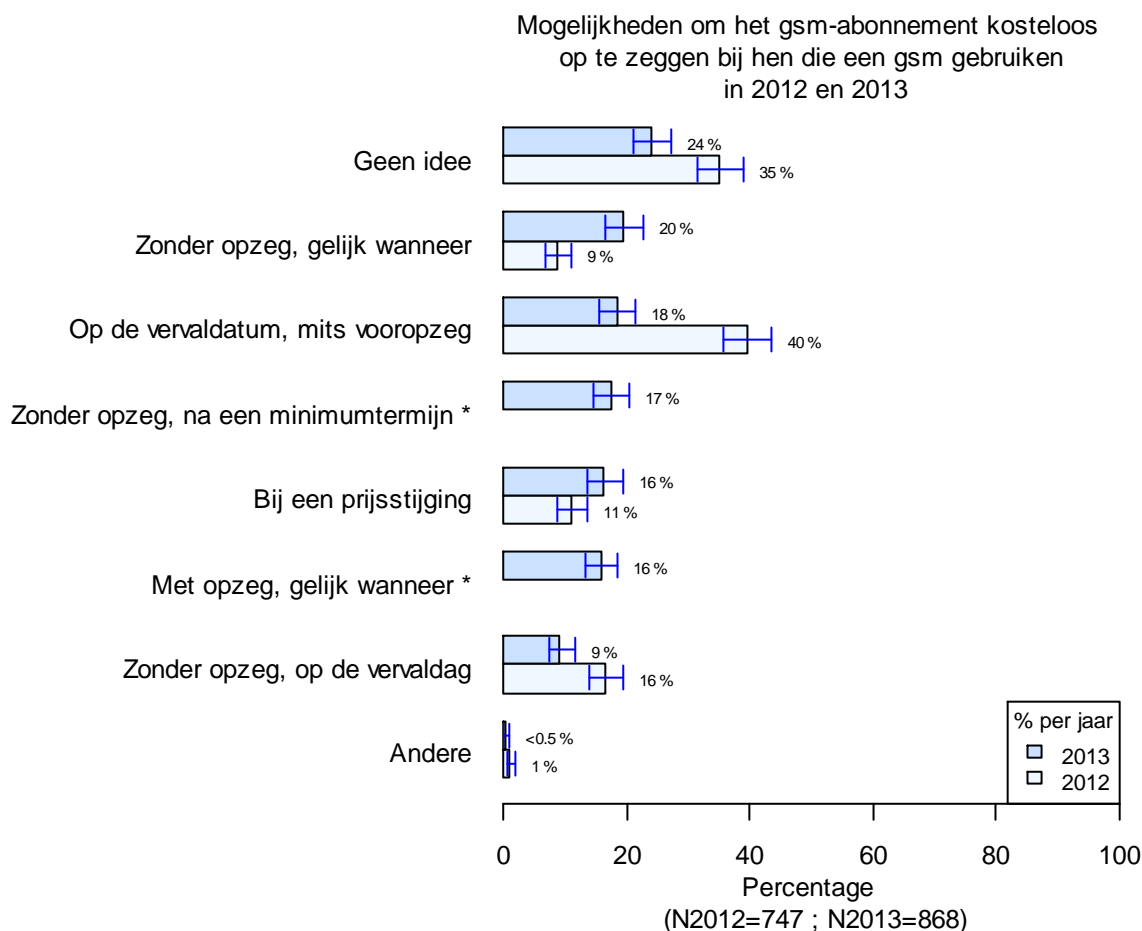
Uit de grafiek hierboven blijkt dat prepaidkaarten duidelijk meer worden gebruikt door respondenten uit twee specifieke leeftijdscategorieën, nl. jonger dan 24 jaar en ouder dan 75 jaar. Deze categorieën zijn echter ook degene met de laagste respons in deze studie, wat zou kunnen betekenen dat het marktaandeel van de prepaidkaarten onderschat wordt.

5.11 Weet de consument onder welke voorwaarden hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?

Met de elfde vraag gingen we na of de consument weet onder welke voorwaarden hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven een gsm-abonnement te hebben. Slechts 65% van de respondenten (918 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen? Meerdere antwoorden mogelijk.* De mogelijke antwoorden waren: *Bij een prijsstijging; Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn na het begin van het contract; Zonder opzeg, op de vervalddag; Zonder opzeg, gelijk wanneer; Met opzeg, gelijk wanneer; Op de vervalddatum, rekening houdend met de opzegperiode voorzien in het contract; Geen idee; Andere.*

De correcte antwoorden zijn 'Bij een prijsstijging' en 'Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn na het begin van het contract'. We noteren echter dat bepaalde operatoren hun klanten de mogelijkheid bieden om hun contract gelijk wanneer te verbreken zonder enige voorwaarde, hoewel dit niet wettelijk verplicht is.



Figuur 81: Kosteloos opzeggen van een gsm-abonnement bij gebruikers van een mobiele telefoon in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven¹⁴ blijkt dat 24% van de personen met een abonnement voor hun mobiele telefoon (16% van alle respondenten) 'Geen idee' heeft geselecteerd, 20% (13%) 'Zonder opzeg, gelijk wanneer', 18% (12%) 'Op de vervaldatum, rekening houdend met de opzegperiode', 17% (12%) 'Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn', 16% (11%) 'Bij een prijsstijging', 16% (11%) 'Met opzeg, gelijk wanneer', 9% (6%) 'Zonder opzeg, op de vervaldag' en 0,2% (0,9%) 'Andere'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Zonder opzeg, gelijk wanneer' van 13% naar 26% (significant verschil: procentuele stijging met 95%). Het antwoord 'Op de vervaldatum, rekening houdend met de opzegperiode' daalt van 61% naar 24% (significant verschil: procentuele daling met 60%). Het antwoord 'Zonder opzeg, op de vervaldag' daalt van 25% naar 12% (significant verschil: procentuele daling met 52%).

¹⁴ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012: 'Met opzeg, gelijk wanneer' werd toegevoegd dit jaar; 'Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn' werd toegevoegd dit jaar.

We stellen vast dat minder dan een vijfde van de respondenten weet dat ze hun abonnement kunnen opzeggen zonder vooropzeg, maar met een minimumtermijn en dat bijna een kwart van de respondenten helemaal niet weet wanneer ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen. De meeste respondenten weten niet dat ze bij een prijsstijging boven de index het recht hebben om te veranderen van operator. We noteren enkele verschillen ten opzichte van 2012: minder respondenten geven aan geen idee te hebben of antwoorden 'op de vervaldatum, rekening houdend met de opzegperiode'. Bij dit laatste item is de daling wellicht te verklaren door de invoering van nieuwe antwoorditems, die rekening houden met de wetswijziging.

Er zijn geen significante verschillen naargelang de sociaal-demografische variabelen.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	1	4

Tabel 22: Aantal mogelijkheden om het gsm-abonnement kosteloos op te zeggen (uitgezonderd 'Geen idee')

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten die niet op deze vraag hebben geantwoord met 'Geen idee' uit de 6 voorgestelde opties tussen 1 en 4 antwoorden hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 24% van de respondenten heeft 2 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties per leeftijd, per geslacht en per gewest was niet zinvol omdat meer dan drie op vier respondenten slechts één antwoord hebben geselecteerd.

5.12 Weet de consument wanneer hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen?

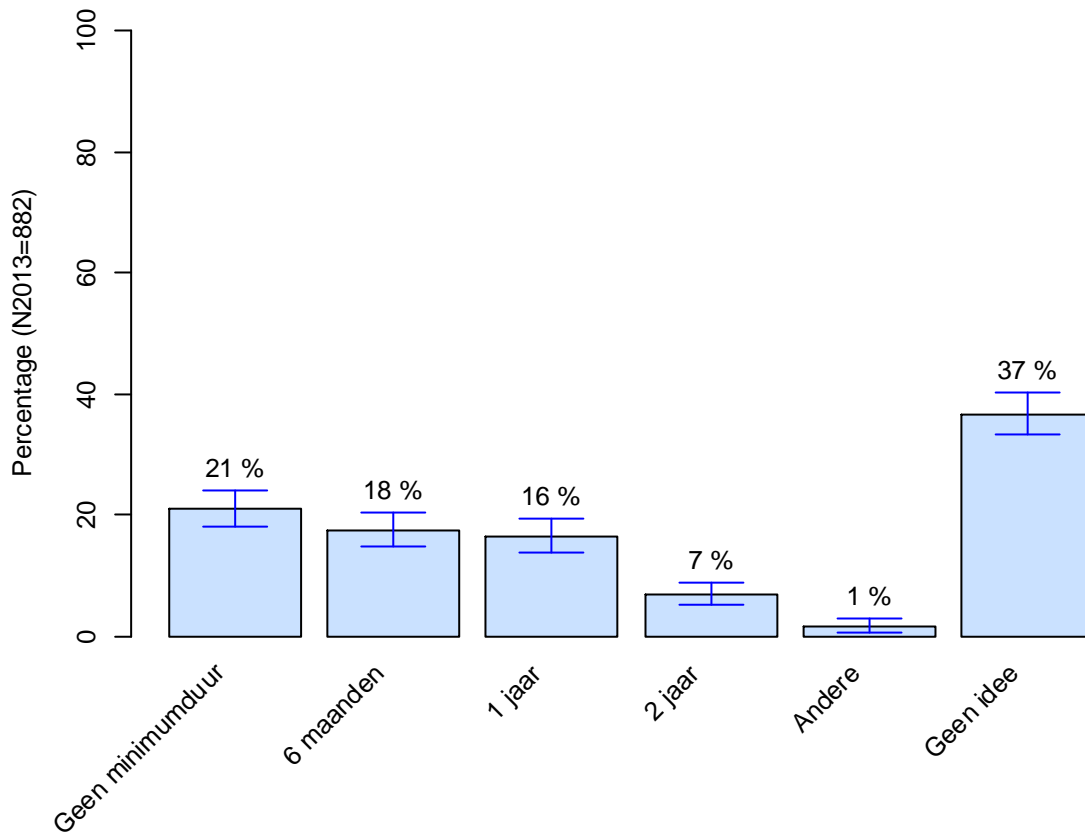
Net als bij de elfde vraag gingen we ook hier na of de consument weet dat hij zijn gsm-abonnement kosteloos kan opzeggen, maar polsten we naar de minimumduur volgens de consument. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven een gsm-abonnement te hebben. Slechts 65% van de respondenten (918 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Wat is volgens u de minimumduur na het begin van het contract om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?* De mogelijke antwoorden waren: *Er is geen minimumduur; Na zes maanden; Na een jaar; Na twee jaar; Andere; Geen idee.*

Het correcte antwoord is 'Na zes maanden'. Net als bij de vorige vraag noteren we dat bepaalde operatoren hun klanten de mogelijkheid bieden om hun contract gelijk wanneer te verbreken zonder opzeg, hoewel dit niet wettelijk verplicht is.

Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.

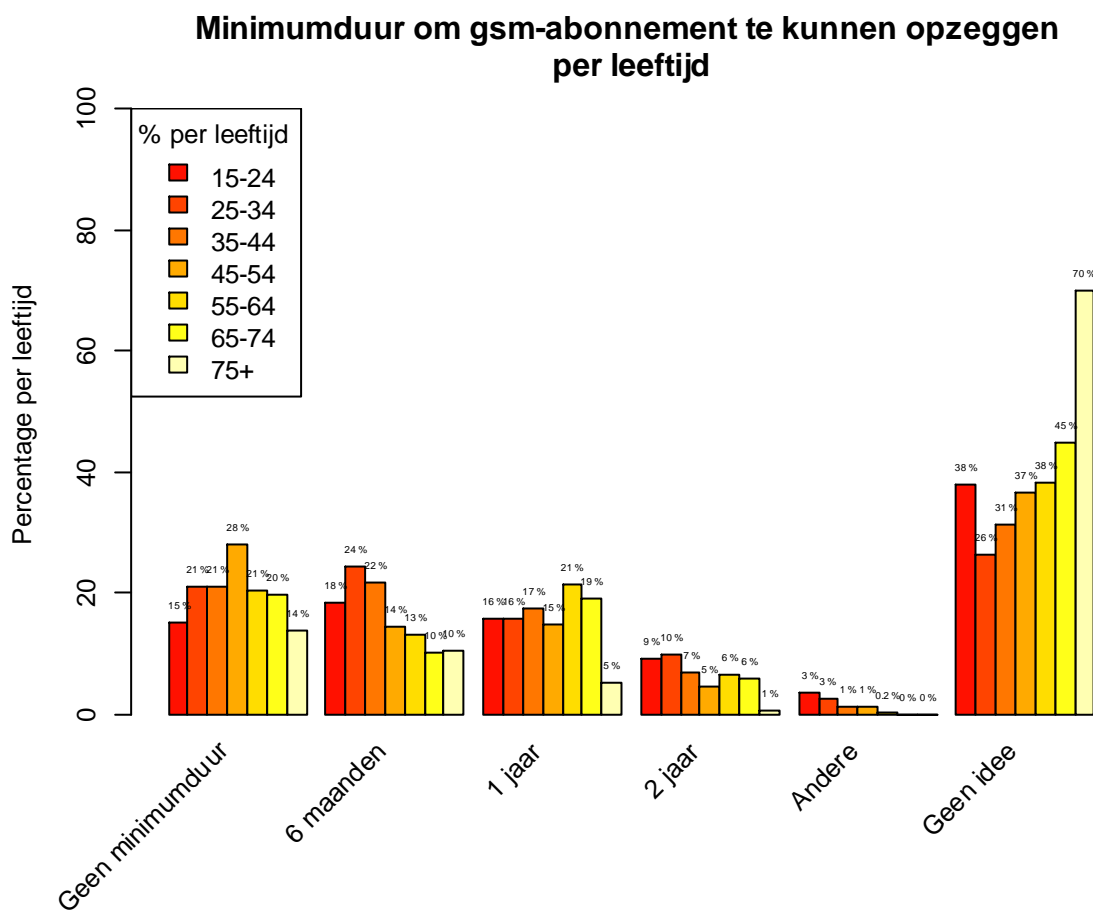
Minimumduur om gsm-abonnement te kunnen opzeggen in 2013



Figuur 82: Minimumduur om het gsm-abonnement te kunnen opzeggen in 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 37% van de respondenten 'Geen idee' heeft geselecteerd, 21% 'Geen minimumduur', 18% 'Zes maanden', 16% 'Eén jaar', 7% 'Twee jaar' en 1% 'Andere'.

Van de respondenten met een gsm-abonnement weet 37% niet wanneer ze hun gsm-abonnement kosteloos kunnen opzeggen. Bijna één op vijf respondenten denkt dat er geen minimumduur is en slechts 18% kent het correcte antwoord, namelijk 'Zes maanden'.



Figuur 83: Minimumduur om het gsm-abonnement te kunnen opzeggen per leeftijd

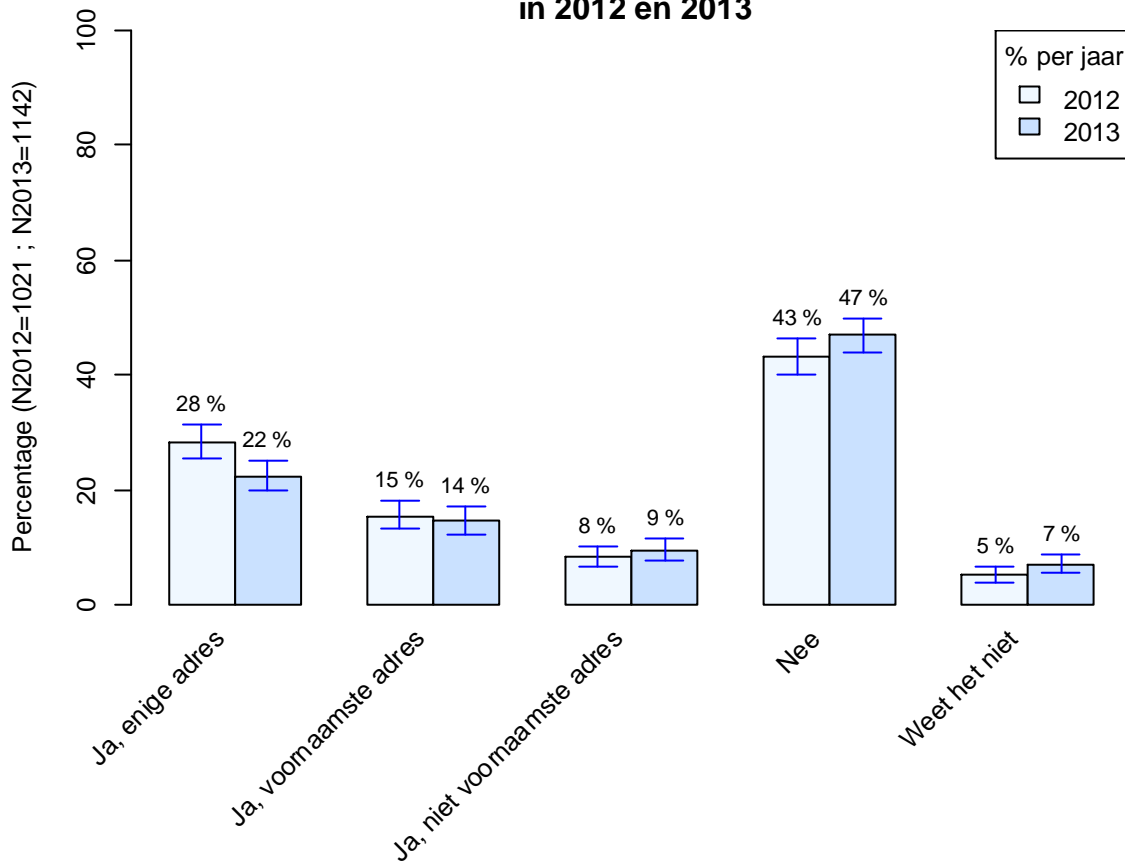
Uit de grafiek hierboven blijkt dat vooral de oudere respondenten niet op deze vraag konden antwoorden.

5.13 Maakt de consument gebruik van het persoonlijk e-mailadres voorzien door zijn operator voor internet thuis?

De elfde vraag ging over het gebruik van het persoonlijk e-mailadres voorzien door de operator voor internet thuis. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven thuis internet te hebben. Slechts 88% van de respondenten (1245 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, dat is mijn enige e-mailadres; Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres; Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres; Nee, ik gebruik dat adres niet; Ik weet niet of ik een adres voorzien door mijn operator met mijn eigen naam heb.*

Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator bij hen die over internet thuis beschikken in 2012 en 2013



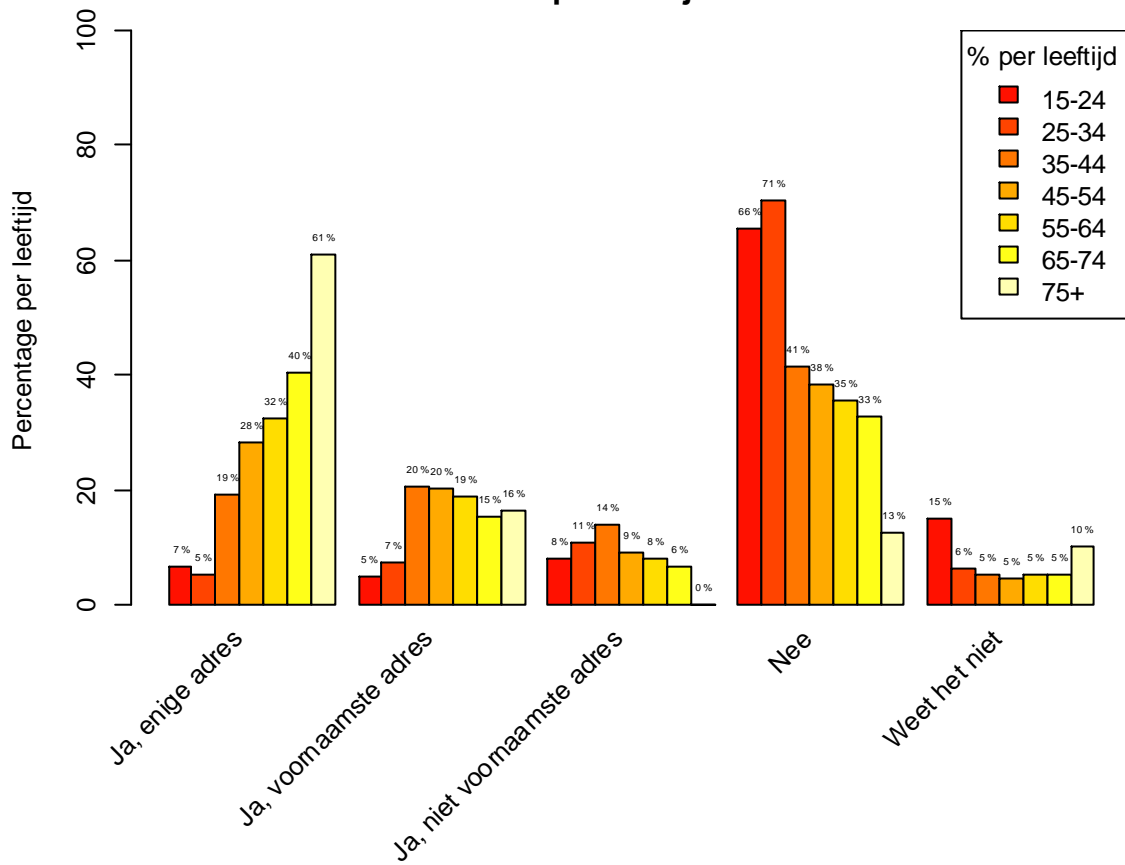
Figuur 84: Gebruik van het e-mailadres voorzien door de operator bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 47% van de respondenten met internet thuis (38% van alle respondenten) 'Nee' heeft geselecteerd, 22% (18%) 'Ja, enige adres', 14% (12%) 'Ja, voornaamste adres', 9% (8%) 'Ja, maar niet voornaamste adres' en 7% (6%) 'Weet het niet'.

De enige wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Ja, enige adres' van 28% naar 22% (significant verschil: procentuele daling met 21%).

De meerderheid van de respondenten gebruikt dus niet het e-mailadres voorzien door de operator. Voor 22% van de respondenten met internet thuis is het wel hun enige e-mailadres.

Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator per leeftijd



Figuur 85: Gebruik van het e-mailadres voorzien door de operator bij respondenten met internet thuis

Uit de grafiek hierboven blijkt dat er grote verschillen zijn per leeftijd: jongeren gebruiken het e-mailadres voorzien door de operator niet, terwijl ouderen dat wel doen, en zelfs uitsluitend dit adres gebruiken.

5.14 Weet de consument dat hij het persoonlijke e-mailadres voorzien door zijn operator voor internet thuis kan behouden als hij van operator verandert?

De veertiende vraag ging over de mogelijkheid om het persoonlijk e-mailadres voorzien door de operator voor internet thuis te behouden bij het overstappen naar een andere operator. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven thuis internet te hebben. Slechts 88% van de respondenten (1245 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

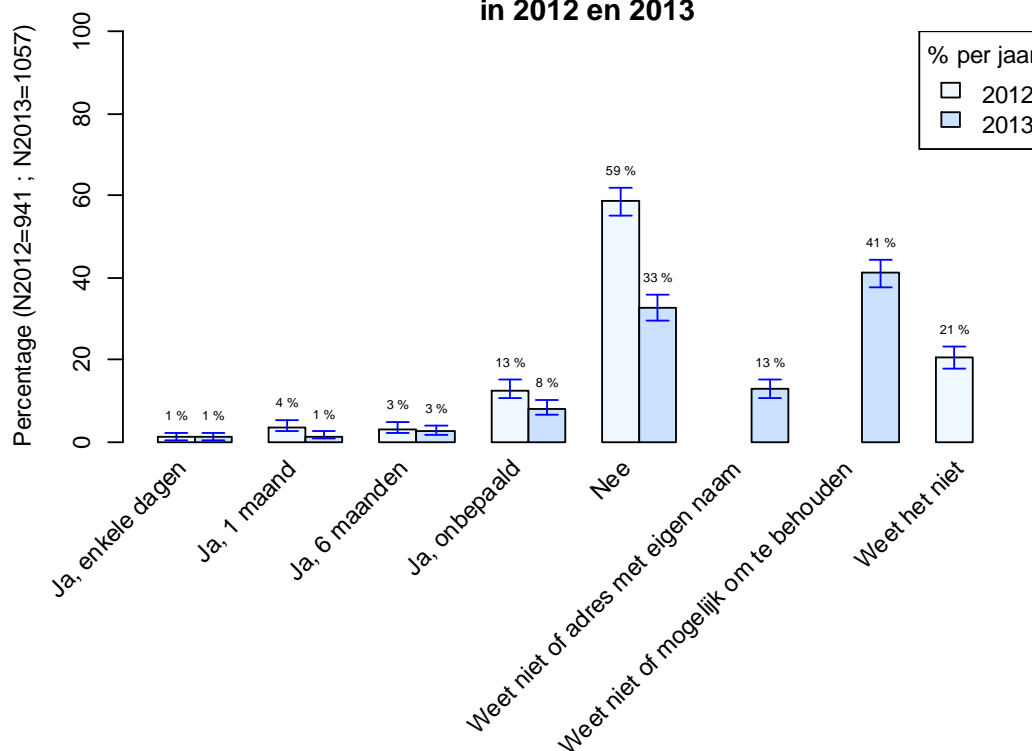
De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, enkele dagen; Ja, ongeveer een maand; Ja, zes maanden lang; Ja, voor onbepaalde duur; Nee; Ik weet niet of ik een adres heb van mijn operator met mijn eigen naam; Ik weet niet of het mogelijk is om dat adres te behouden.*

Het correcte antwoord is 'Ja, zes maanden lang'.

Uit de grafiek hieronder¹⁵ blijkt dat 41% van de respondenten met internet thuis (31% van alle respondenten) 'Weet niet of mogelijk om te behouden' heeft geselecteerd, 33% (24%) 'Nee', 13% (10%) 'Weet niet of ik dergelijk adres heb', 8% (6%) 'Ja, voor onbepaalde duur', 3% (2%) 'Ja, zes maanden', 1% (1%) 'Ja, een maand' en 1% (0,8%) 'Ja, enkele dagen'.

¹⁵ In de vragenlijst van 2013 werd 'Geen idee' vervangen door de antwoorditems 'Weet niet of ik dergelijk adres heb' en 'Weet niet of mogelijk om te behouden'.

**Behoud van e-mailadres voorzien door de operator
bij hen die over internet thuis beschikken
in 2012 en 2013**



**Figuur 86: Behoud van het e-mailadres voorzien door de operator
bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013**

De enige wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Ja, voor onbepaalde duur' van 59% naar 33% (significant verschil: procentuele daling met 44%).

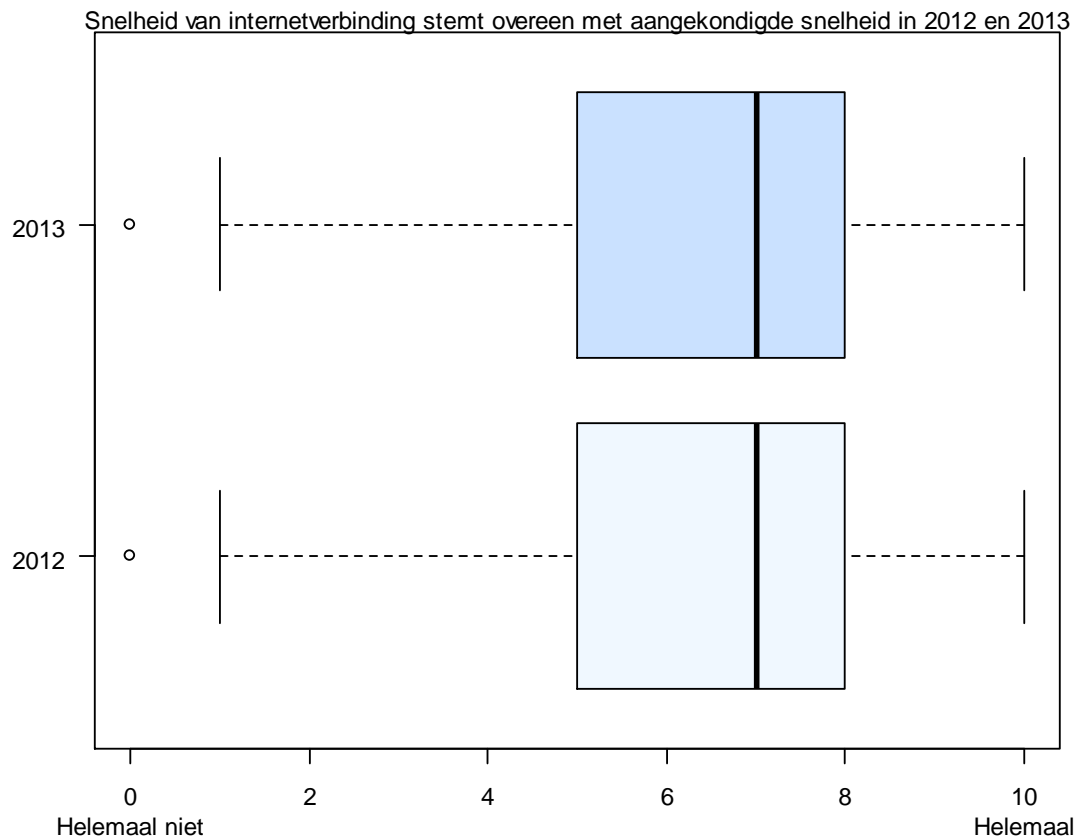
De meeste respondenten weten dus niet dat ze het e-mailadres voorzien door hun operator voor internet thuis kunnen behouden bij een overstap naar een andere operator. Het juiste antwoord (zes maanden) werd slechts door 3% van de respondenten geselecteerd.

Er zijn geen significante verschillen naargelang de sociaal-demografische variabelen.

5.15 Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid

Met de vijftiende vraag gingen we na of de verbindingssnelheid overeenstemt met de aangekondigde snelheid. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven thuis internet te hebben. Slechts 88% van de respondenten (1245 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *In hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de door uw operator aangekondigde snelheid?* De respondenten moesten hun antwoord aangeven op een schaal van Likert met 11 niveaus, van 0 tot 10, waarbij 0 stond voor 'Helemaal niet' en 10 voor 'Helemaal'. Ook 'Geen mening' was een mogelijk antwoord.



Figuur 87: Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid in 2012 en 2013

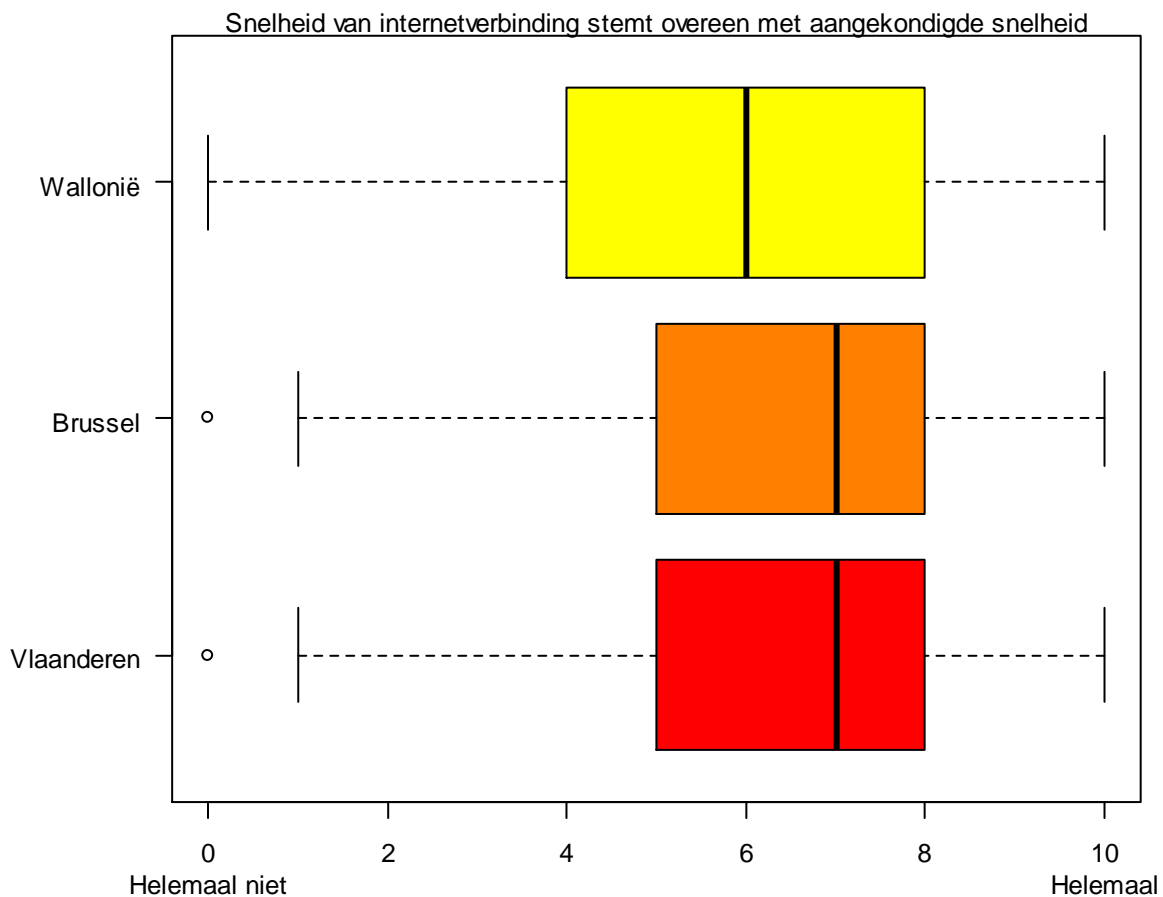
	Min.	Q25%	Q50%	Q75%	Max.	Mean	N	Geen	NAs
Verbindingssnelheid stemt overeen met	0	5	7	8	10	6,2	910	238	274

Tabel 23: Overeenstemming tussen werkelijke en aangekondigde verbindingssnelheid in 2013

Uit de grafiek en de tabel hieronder blijkt dat de volledige Likert-schaal werd gebruikt. Op de vraag over de overeenstemming tussen de werkelijke en de aangekondigde snelheid heeft 79% van de respondenten een antwoord gegeven en 21% 'Geen mening' geselecteerd.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Uit deze grafiek blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de overeenstemming tussen de werkelijke en de aangekondigde verbindingssnelheid. 75% van hen is matig tot helemaal tevreden.



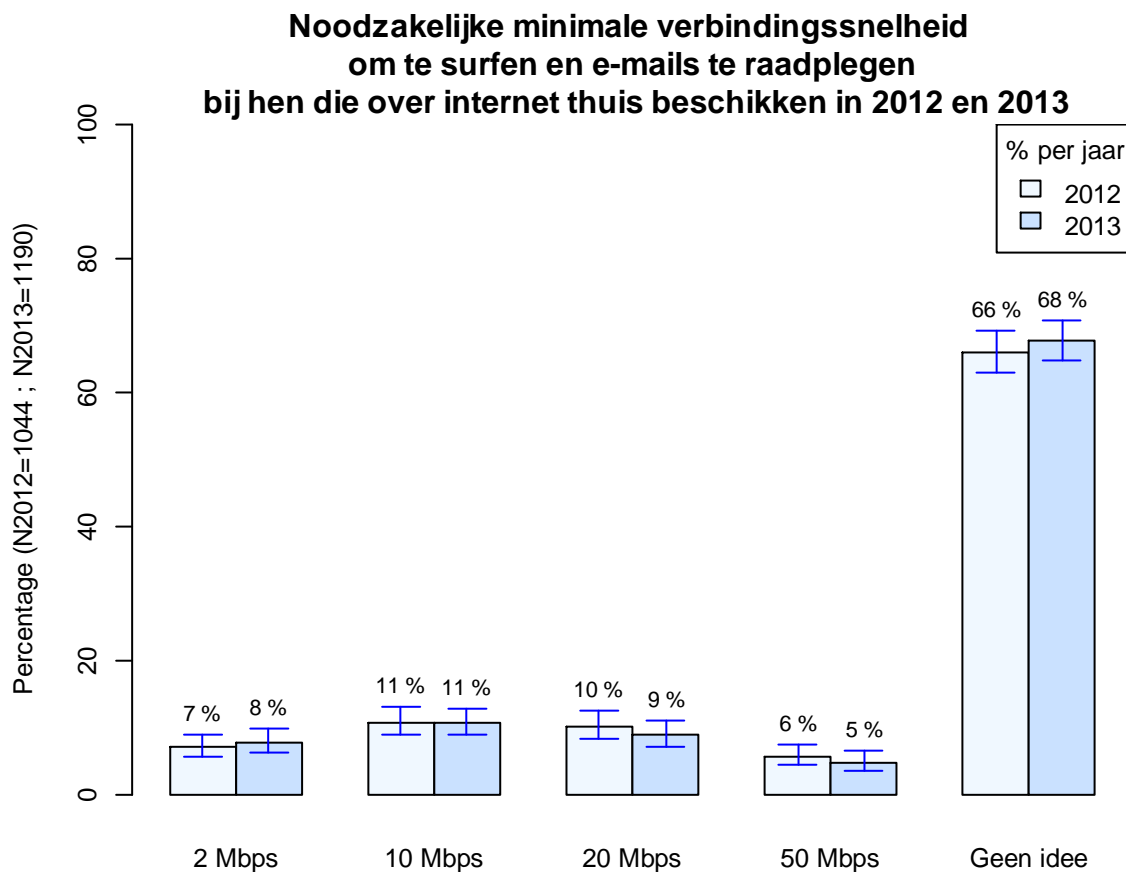
Figuur 88: Verbindingssnelheid stemt overeen met aangekondigde snelheid per gewest

Op het niveau van de sociaal-demografische variabelen zijn de verschillen tussen de gewesten iets meer uitgesproken. Inwoners van Vlaanderen lijken meer tevreden dan inwoners van Wallonië en Brussel.

5.16 Weet de consument wat de minimale verbindingssnelheid is om thuis te kunnen surfen en e-mails te lezen?

Met deze vraag gingen we na of de consument weet wat de minimale verbindingssnelheid is om thuis te kunnen surfen en e-mails te lezen. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven thuis internet te hebben. Slechts 88% van de respondenten (1245 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Wat is volgens u de noodzakelijke minimale verbindingssnelheid om thuis te surfen op het internet en uw e-mails te raadplegen?* De mogelijke antwoorden waren: *Minimaal 2 Mbps; Minimaal 10 Mbps; Minimaal 20 Mbps; Minimaal 50 Mbps; Geen idee.*

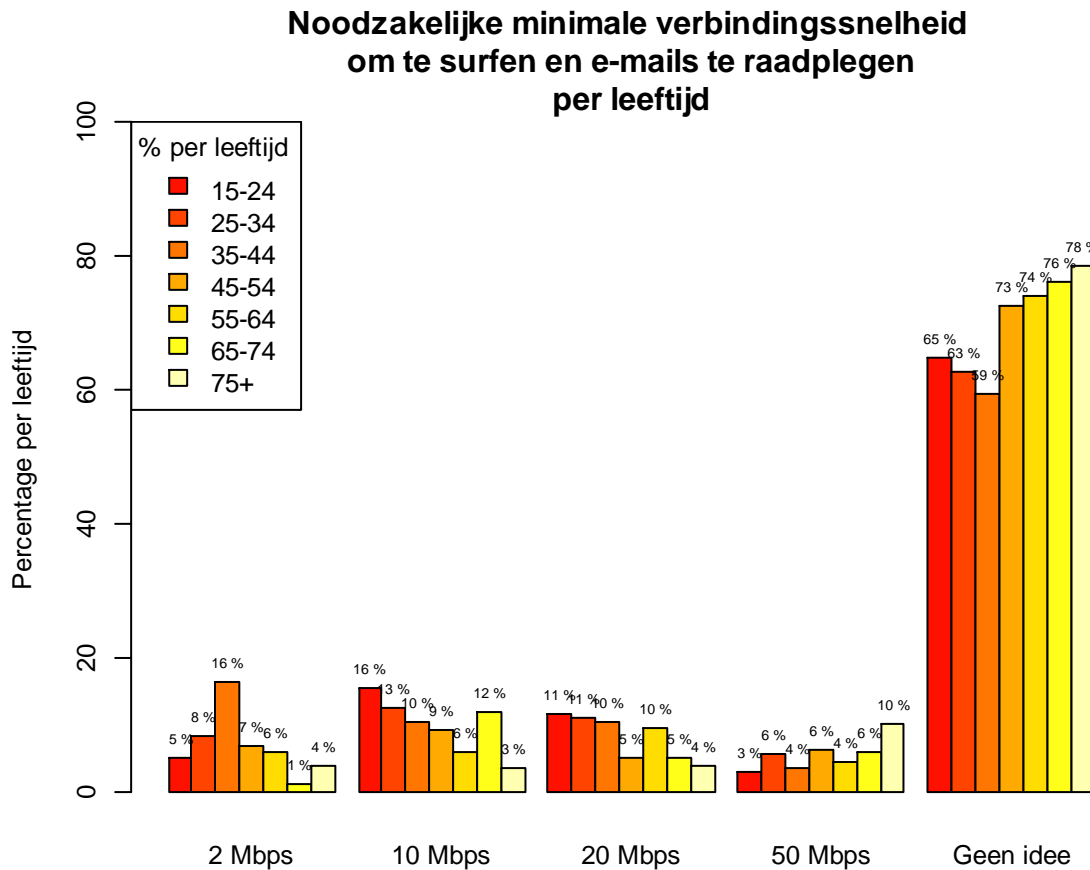


Figuur 89: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013

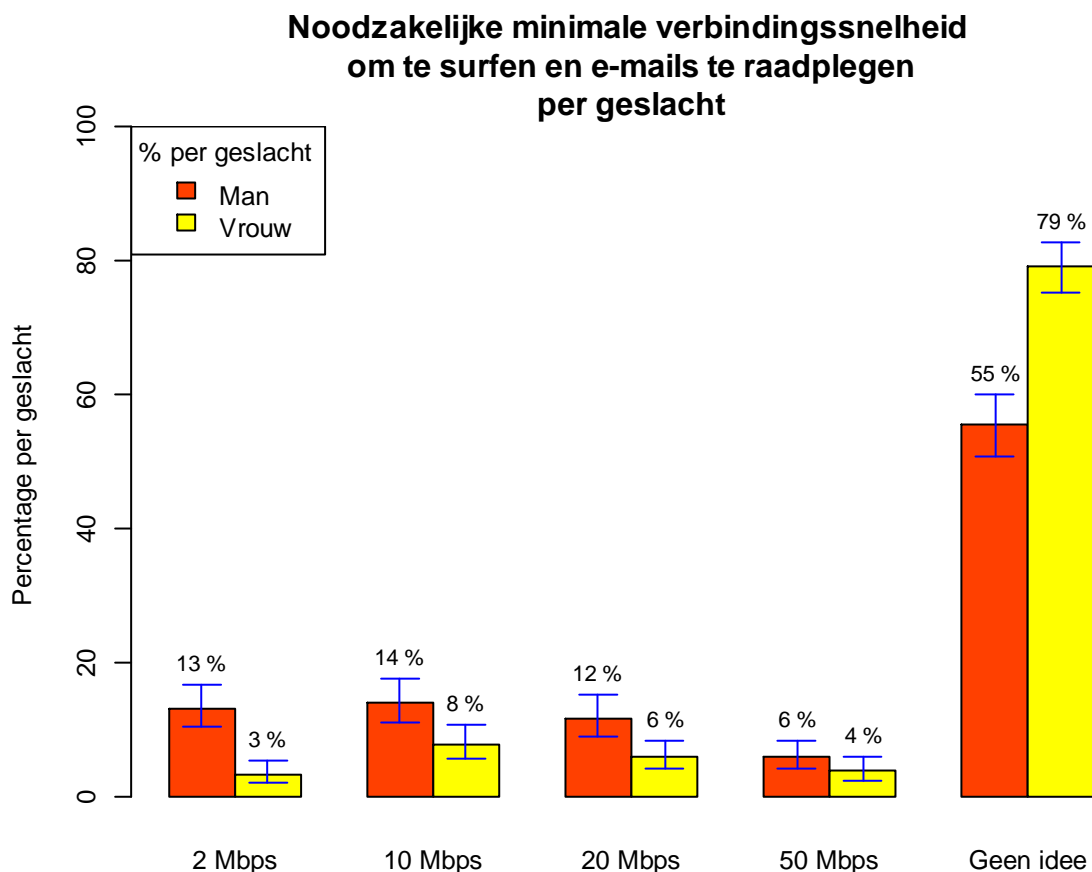
Uit de grafiek hierboven blijkt dat 68% van de respondenten met internet thuis (57% van alle respondenten) 'Geen idee' heeft geselecteerd, 11% (9%) '10 Mbps', 9% (7%) '20 Mbps', 8% (7%) '2 Mbps' en 5% (4%) '50 Mbps'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

De meerderheid van de respondenten heeft geen idee welke verbindingssnelheid minimaal vereist is om te kunnen surfen op het internet en e-mails te lezen.



Figuur 90: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis per leeftijd



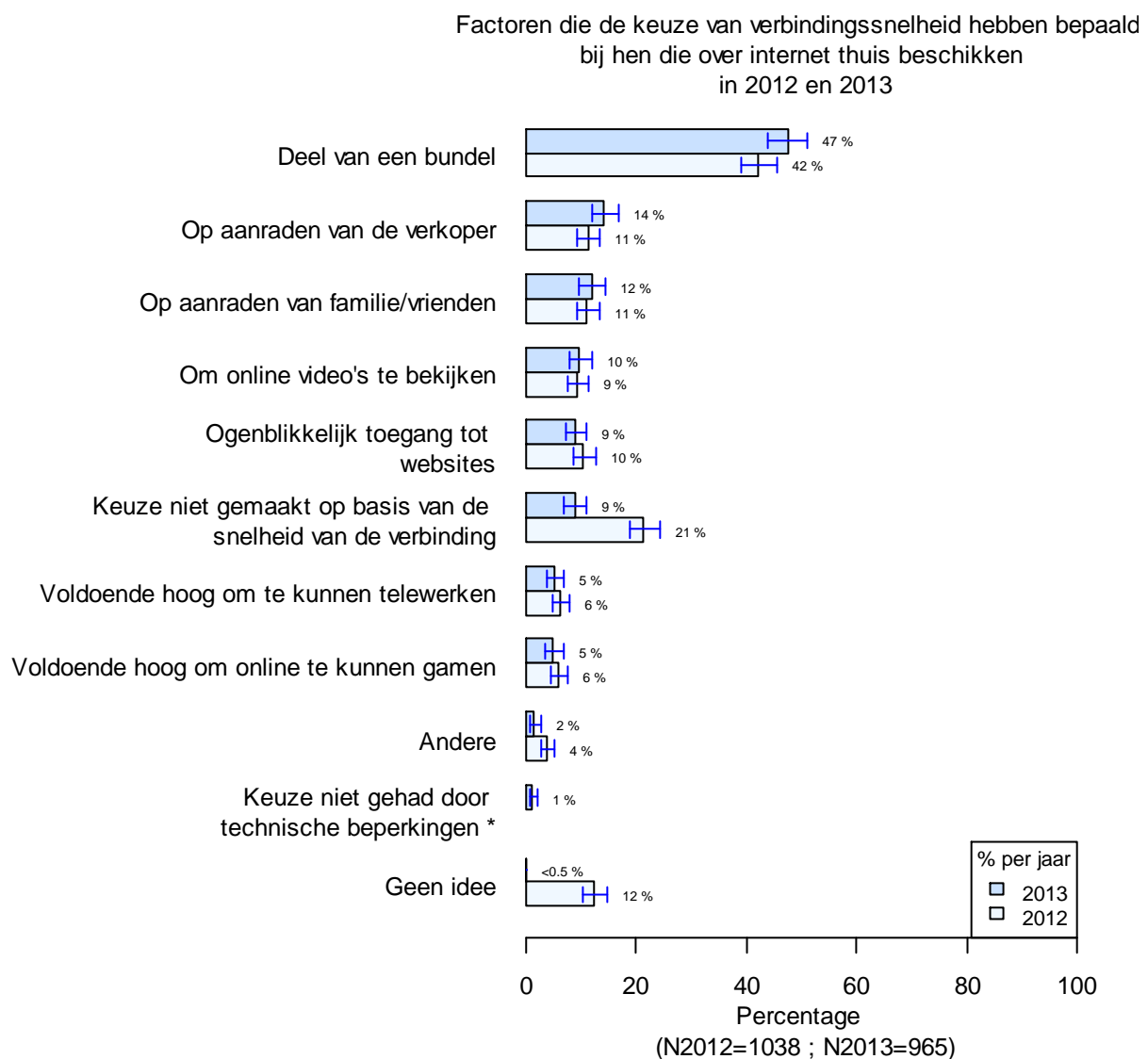
Figuur 91: Minimale verbindingssnelheid om te kunnen surfen en e-mails lezen bij respondenten met internet thuis per geslacht

Uit de grafieken hierboven blijkt dat er grote verschillen zijn per leeftijd en per geslacht: vooral ouderen en vrouwen geven aan niet te weten welke verbindingssnelheid minimaal vereist is om thuis te surfen en e-mails te lezen.

5.17 Hoe heeft de consument bepaald welke verbindingssnelheid hij nodig heeft?

Met de zeventiende vraag gingen we na hoe de consument bepaald heeft welke verbindingssnelheid hij nodig heeft. Deze vraag werd enkel gesteld aan personen die hadden aangegeven thuis internet te hebben. Slechts 88% van de respondenten (1245 personen na weging) kon deze vraag dus beantwoorden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt? Meerdere antwoorden mogelijk. De mogelijke antwoorden waren: Ik heb mijn keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding; Ik heb de keuze niet gehad door technische beperkingen; De verbindingssnelheid maakte deel uit van een pakket/aanbieding; De verkoper heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden; Mijn gezin/een vriend/een kennis heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden; Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites (minder dan één seconde); Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om te kunnen telewerken; Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om online te kunnen gamen; Ik wil online video's bekijken zonder dat het signaal wordt onderbroken; Andere; Geen idee, ik herinner het me niet.*



Figuur 92: Criteria voor het bepalen van de vereiste verbindingssnelheid bij respondenten met internet thuis in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven¹⁶ blijkt dat 47% van de respondenten met internet thuis (32% van alle respondenten) 'Deel van een pakket' heeft geselecteerd, 14% (18%) 'Aangeraden door verkoper', 12% (10%) 'Aangeraden door familie / vrienden', 10% (8%) 'Om online video's te bekijken, 9% (7%) 'Ogenblikkelijk toegang tot websites', 9% (6%) 'Keuze niet gemaakt op basis van verbindingssnelheid', 5% (3%) 'Voldoende hoog om te telewerken', 5% (3%) 'Voldoende hoog om online te gamen', 2% (3%) 'Andere', 1% (1%) 'Geen keuze door technische beperkingen' en 0% (0%) 'Geen idee'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

We stellen vast dat de snelheid voor de meerderheid van de respondenten niet bepalend is. Ze wordt meestal standaard gekozen, als onderdeel van een pakket.

Het meest opvallende verschil tussen de leeftijdscategorieën (zie volgende pagina) is dat jongeren meer belang hechten aan een verbindingssnelheid die voldoende hoog is om online video's te bekijken en/of te gamen.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	1	1	6

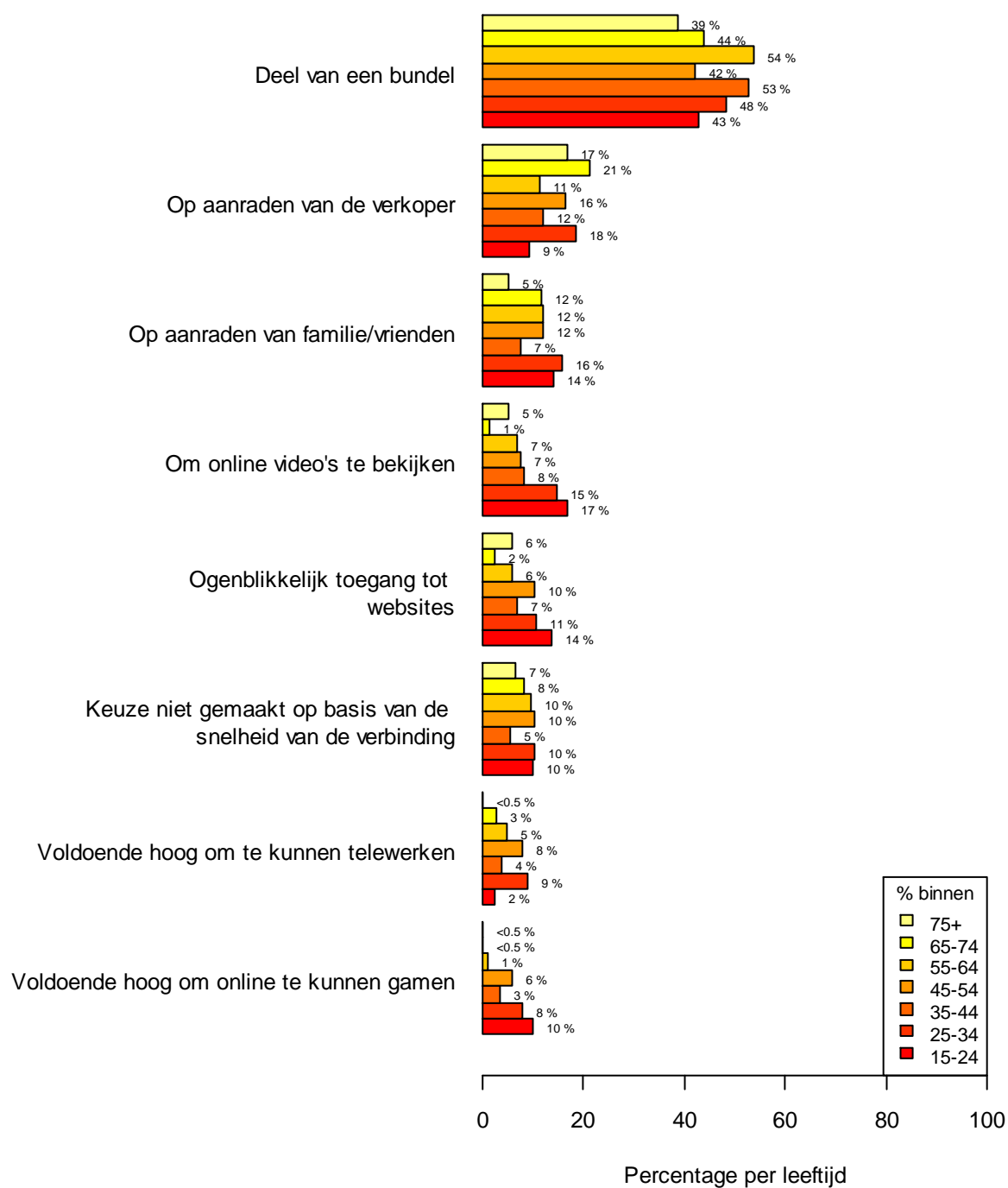
Tabel 24: Aantal factoren die de keuze van de verbindingssnelheid hebben bepaald

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 10 voorgestelde opties tussen 1 en 6 keuzecriteria hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde slechts 1 criterium. 20% van de respondenten heeft 2 criteria of meer geselecteerd.

Een analyse van de meest voorkomende combinaties is hier niet noodzakelijk zinvol aangezien meer dan de helft van de respondenten slechts één enkel antwoord geeft en geen combinatie.

¹⁶ Items gevolgd door een * op de grafiek werden gewijzigd ten opzichte van de vragenlijst 2012: 'Geen keuze door technische beperkingen' werd toegevoegd dit jaar.

Factoren die de keuze van verbindingssnelheid hebben bepaald per leeftijd



Figuur 93: Criteria voor het bepalen van de verbindingssnelheid bij respondenten met internet thuis per leeftijd

5.18 Conclusies over het geïnformeerd zijn van de consument

Als we nagaan hoe goed de consument op de hoogte is van zijn rechten, dan stellen we vast dat twee derde van de respondenten weet dat hun operator hen een tariefplan moet voorstellen op basis van hun gemiddelde verbruiksprofiel. Slechts een op drie herinnert zich echter deze informatie te hebben ontvangen. Van degenen die het zich wél herinneren, heeft twee derde zijn tariefplan gewijzigd. De anderen hebben geantwoord dat het voorgestelde plan niet overeenstemde met hun behoeften, dat ze het voorgestelde tariefplan al hadden of dat ze bang waren vast te zitten aan een nieuw abonnement.

Slechts 25% van de gebruikers denkt goed op de hoogte te zijn van zijn rechten. Bij de vraag waar de einddatum van het contract met hun huidige operator te vinden is, geeft één derde dan ook aan dit niet te weten en slechts een kwart weet dat dit in het contract staat.

De helft van de gebruikers heeft problemen met het identificeren van gelijk welk betaalnummer, en 3403-nummers worden slechts door 17% van de respondenten geïdentificeerd als betaalnummers.

De overdraagbaarheid van vaste telefoonnummers is minder bekend (twee derde van de respondenten) dan die van mobiele nummers (meer dan 80%).

Over het algemeen weten respondenten met een abonnement voor mobiele telefonie niet (minder dan 20%) onder welke voorwaarden en na welke termijn zij hun contract kunnen opzeggen.

De helft gebruikt het e-mailadres voorzien door de operator en iets minder dan een kwart gebruikt dit als enige e-mailadres. Slechts 3% van de respondenten weet dat zij dit adres kunnen blijven gebruiken tot zes maanden na de overstap naar een andere operator.

Drie kwart van de respondenten is tevreden over de werkelijke snelheid van hun internetverbinding. Twee derde weet niet welke verbindingssnelheid minimaal vereist is om thuis te surfen op het internet en e-mails te lezen. Bij de helft van de respondenten tot slot wordt de verbindingssnelheid bepaald als onderdeel van een bundel en is die keuze dus niet bewust.

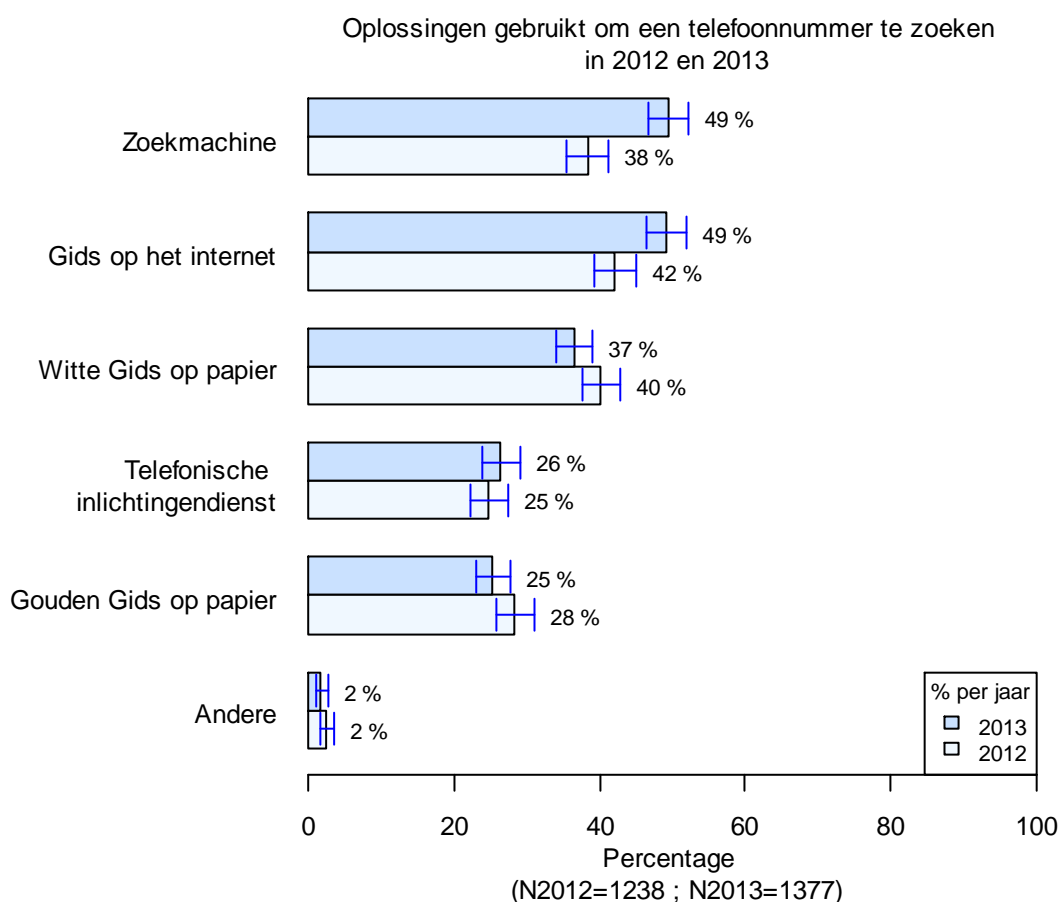
6 Universele dienstverlening

Het vijfde deel van de vragenlijst ging over de universele dienstverlening. Daarbij kwam het gebruik van de infodiensten, de telefoongids en de openbare telefooncellen aan bod. We peilden ook naar de kennis van de consument van het sociaal tarief.

Van de 1.422 respondenten die zijn overgebleven na opschoning en validering van de gegevens hebben er 706 na weging (50% van het totaal) geantwoord op de 6 niet-gefilterde vragen in dit deel.

6.1 Waar gaat de consument op zoek naar een telefoonnummer?

Met de eerste vraag over de universele dienstverlening gingen we na waar consumenten op zoek gaan naar een telefoonnummer. De vraag was als volgt geformuleerd: *Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan het vaakst... (meerdere antwoorden mogelijk)*. De mogelijke antwoorden waren: *De Witte Gids op papier; De Gouden Gids op papier; De telefonische inlichtingendienst; Een gids op het internet; Een zoekmachine (bv. Google); Andere*.



Figuur 94: Oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 49% van de respondenten 'Zoekmachine' heeft geselecteerd, 49% 'Gids op het internet', 37% 'Witte Gids op papier', 26% 'Telefonische inlichtingendienst', 25% 'Gouden Gids op papier' en 2% 'Andere'.

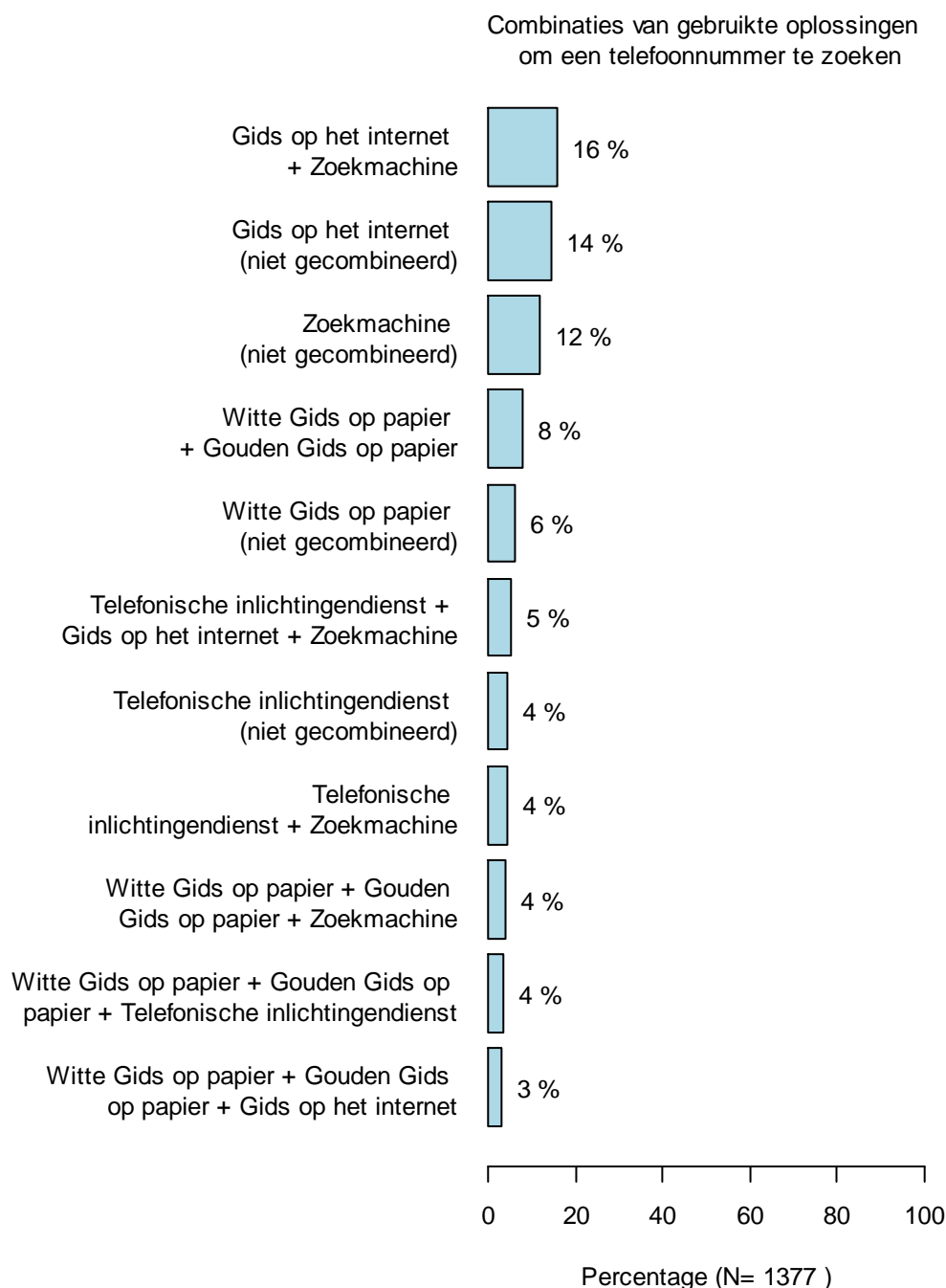
De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Zoekmachine' van 38% naar 49% (significant verschil: procentuele stijging met 29%). Het antwoord 'Gids op het internet' gaat van 42% naar 49% (significant verschil: procentuele stijging met 17%).

We stellen dus vast dat zoekmachines en online gidsen even vaak worden geraadpleegd door bijna de helft van de respondenten. Voor beide items noteren we een stijging ten opzichte van 2012. De overige bronnen lijken geregeld te worden geraadpleegd en blijven stabiel ten opzichte van vorig jaar.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	2	5

Tabel 25: Aantal oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 6 voorgestelde opties tussen 1 en 5 bronnen hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 criteria of minder. 22% van de respondenten heeft 3 bronnen of meer geselecteerd.

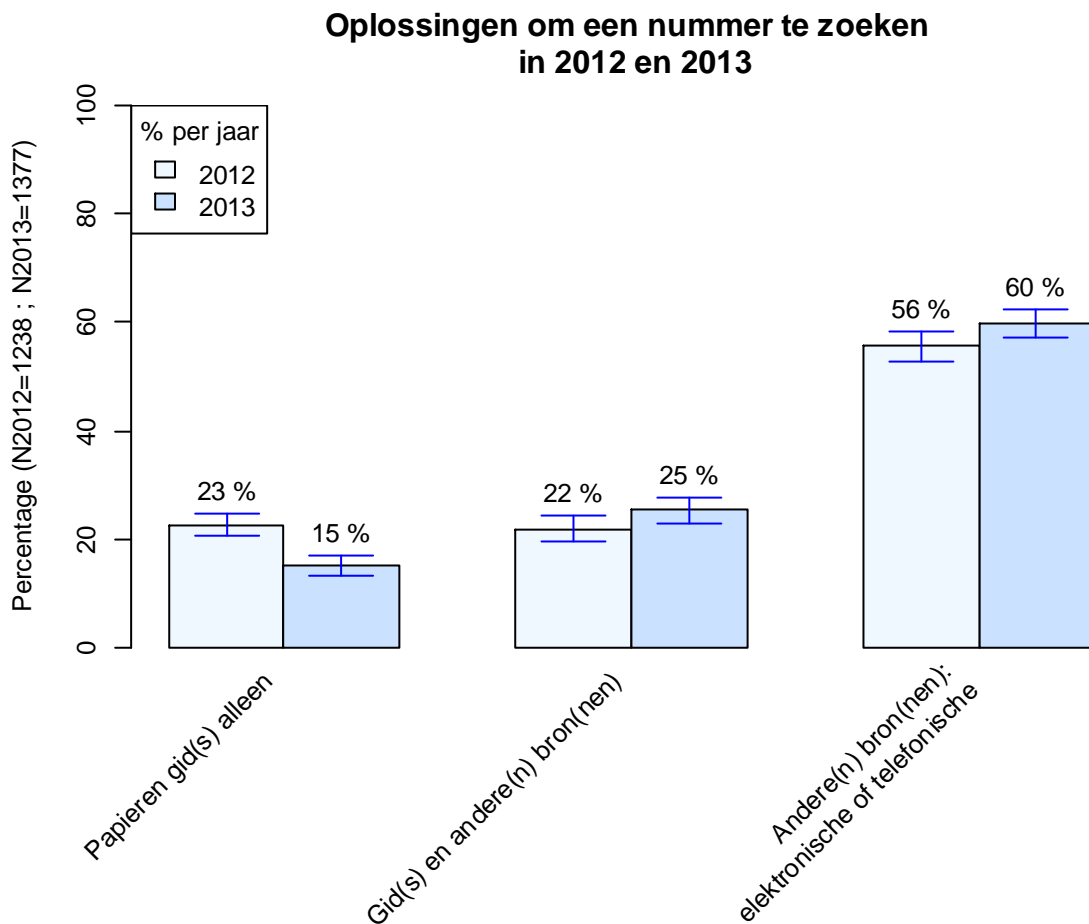


Figuur 95: Combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende combinaties bestudeerd (grafiek hierboven). Daaruit blijkt dat de meest voorkomende combinatie 'Gids op het internet +

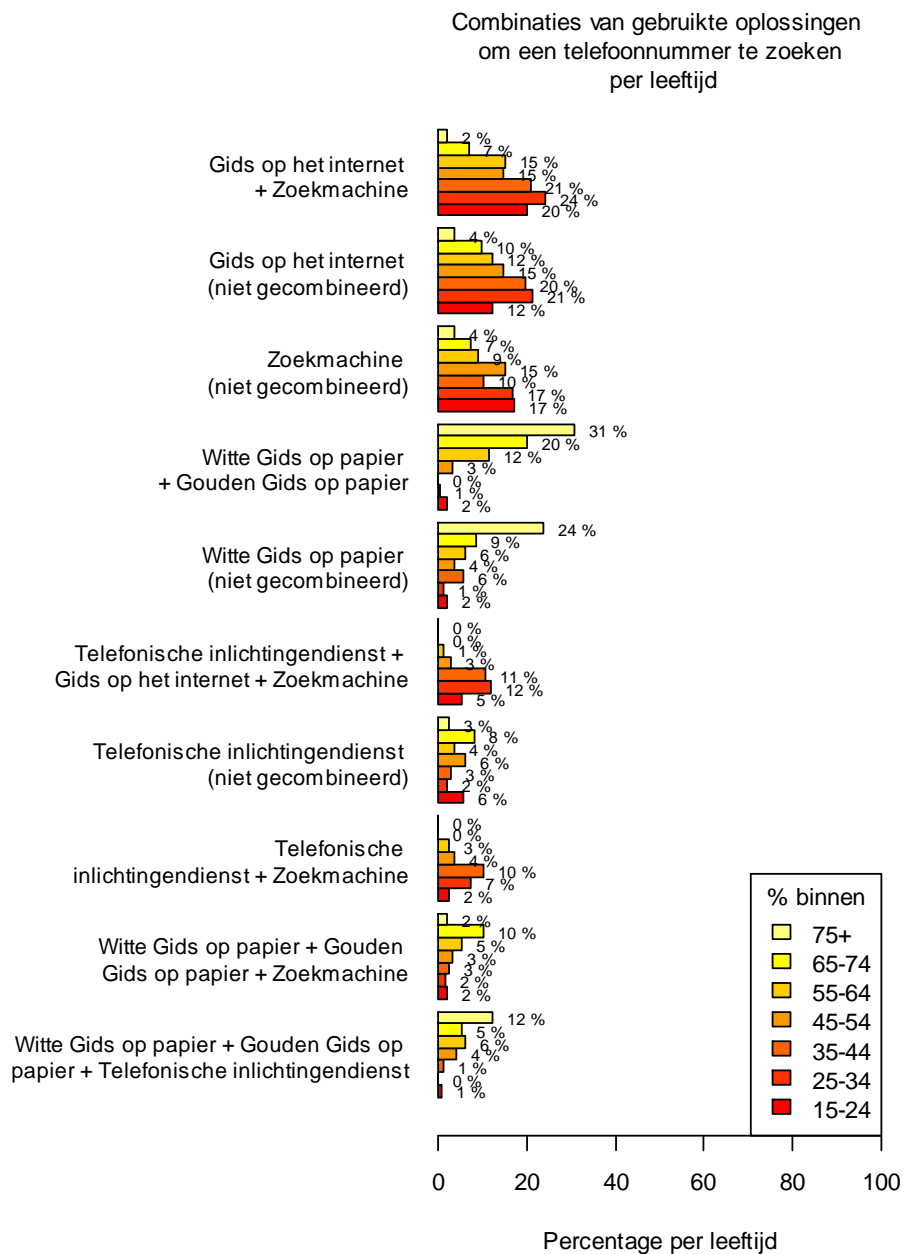
'Zoekmachine' is en dat die werd geselecteerd door 15,8% van de respondenten. Daarna volgt het individuele antwoord 'Gids op het internet' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 14,4% van de respondenten. Daarna volgt het individuele antwoord 'Zoekmachine' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 11,8% van de respondenten.

Deze analyse van de meest voorkomende antwoorden bevestigt de kloof tussen de offline (papieren) wereld en de online (digitale) wereld, die al bleek uit de analyse van de resultaten van 2012. Met andere woorden, gebruikers van een papieren versie van de telefoongids(en) zijn niet dezelfde als diegenen die de informatie online opzoeken. De grafiek hieronder illustreert dit.



Figuur 96: Oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 15% van de respondenten 'Enkel papieren gids(en)' heeft geselecteerd, 25% 'Gids(en) en andere bronnen' en 60% 'Andere bronnen: online of telefonisch'. De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Enkel papieren gids(en)' van 23% naar 15% (significant verschil: procentuele daling met 35%). Het antwoord 'Gids(en) en andere bronnen' gaat van 22% naar 25% (significant verschil: procentuele stijging met 14%).



Figuur 97: Analyse van combinaties van oplossingen gebruikt om een telefoonnummer te zoeken per leeftijd

Vanuit deze hypothese van twee aparte werelden (papier versus digitaal) hebben we de meest voorkomende combinaties per leeftijd bestudeerd (zie grafiek hierboven). De conclusie is duidelijk: gebruikers van de telefoongidsen zijn vooral personen ouder dan 55 jaar, terwijl gebruikers van zoekmachines en gidsen op het internet jonger zijn dan 55 jaar. Jongeren (15-tot-24-jarigen) hebben een voorkeur voor de zoekmachine boven de gids op het internet en dat is niet het geval voor de oudere generaties. Dit zou kunnen wijzen op een min of meer recente overstap van de papieren gids naar de online versie bij de 25-tot-54-jarigen, terwijl sommige jongeren zelfs nooit de papieren versie hebben gebruikt en zijn opgegroeid in de digitale wereld. Een analyse per geslacht bracht geen bijzondere resultaten aan het licht. Bij de analyse per gewest zien we enkele verschillen qua leeftijd, maar niet meer dan dat.

6.2 Gebruik van de telefonische infodiensten

Met de tweede vraag over de universele dienstverlening gingen we na hoe vaak de consument gebruik maakt van de telefonische infodiensten. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, meerdere keren; Ja, één keer; Nee, nooit; Geen idee.*

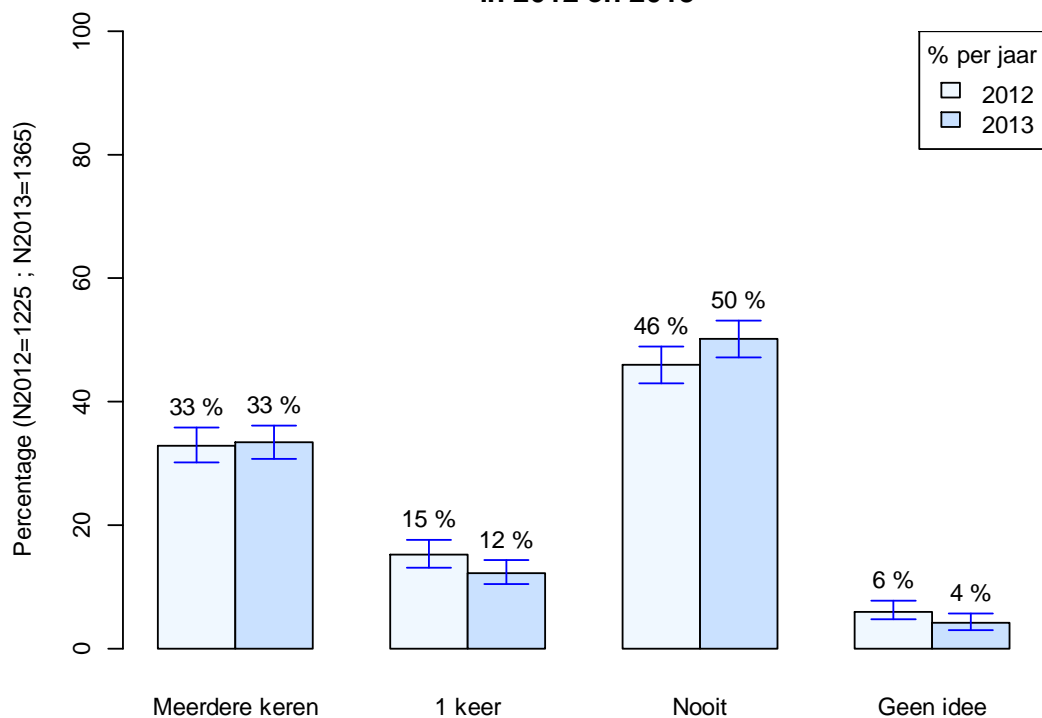
Uit de grafiek hierboven blijkt dat 33% van de respondenten 'Meerdere keren' heeft geselecteerd, 12% 'Eén keer', 50% 'Nooit' en 4% 'Geen idee'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

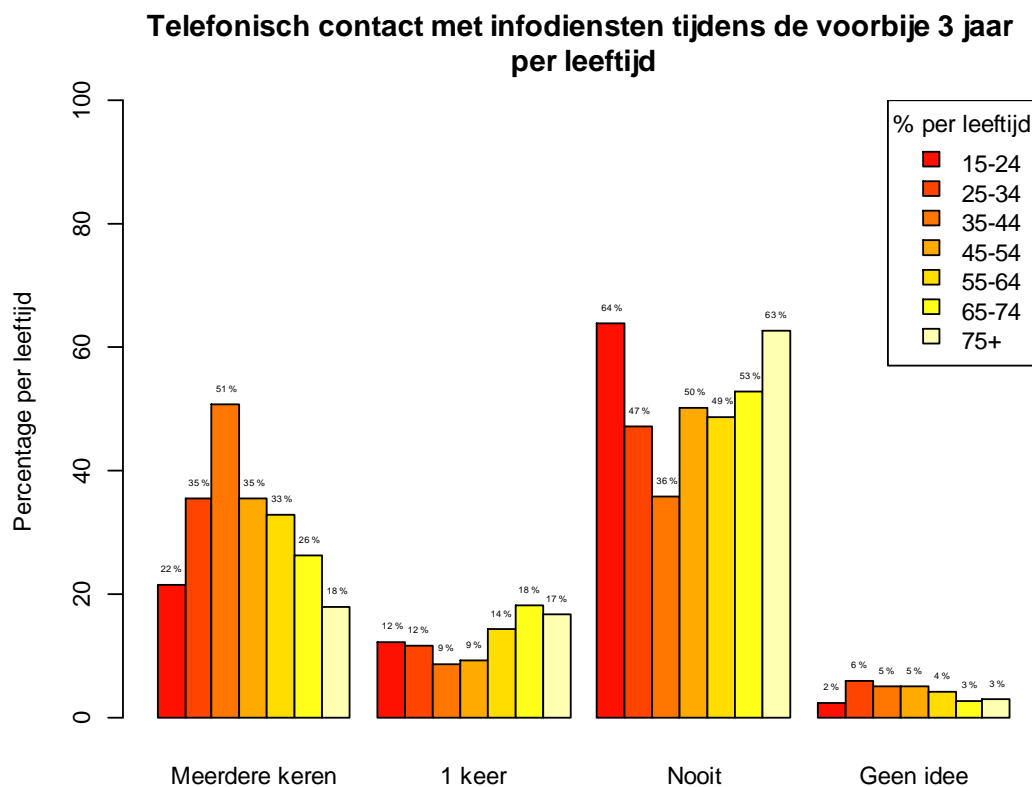
46% van de respondenten heeft dus de voorbije 3 jaar minstens één keer naar de infodiensten gebeld. Een niet onbelangrijk aantal dus, hoewel 50% van de Belgen nooit de telefonische infodiensten bellen.

Uit de analyse naargelang de sociaal-demografische variabelen blijkt dat de personen die het meest een beroep deden op de infodiensten tot de beroepsbevolking behoren (tussen 25 en 64 jaar oud).

Telefonisch contact met infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013



Figuur 98: Gebruik van telefonische infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013

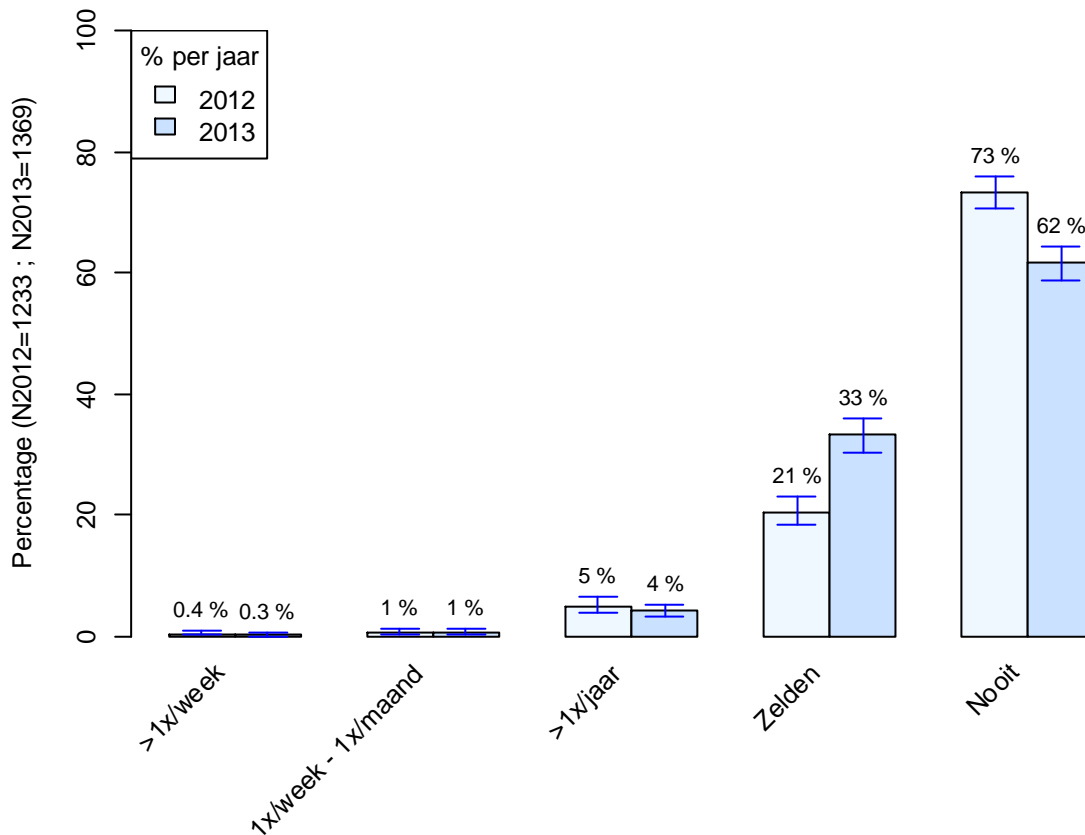


Figuur 99: Gebruik van telefonische infodiensten tijdens de voorbije 3 jaar per leeftijd

6.3 Frequentie van het gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen

Met de derde vraag over de universele dienstverlening gingen we na hoe vaak consumenten de informatiepagina's in de papieren gidsen raadplegen. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hoe vaak bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?* De mogelijke antwoorden waren: *Meer dan één keer per week; Eén keer per week tot één keer per maand; Meerdere keren per jaar; Zeer zelden; Nooit.*

Raadplegen van de informatiepagina's in de papieren gidsen in 2012 en 2013



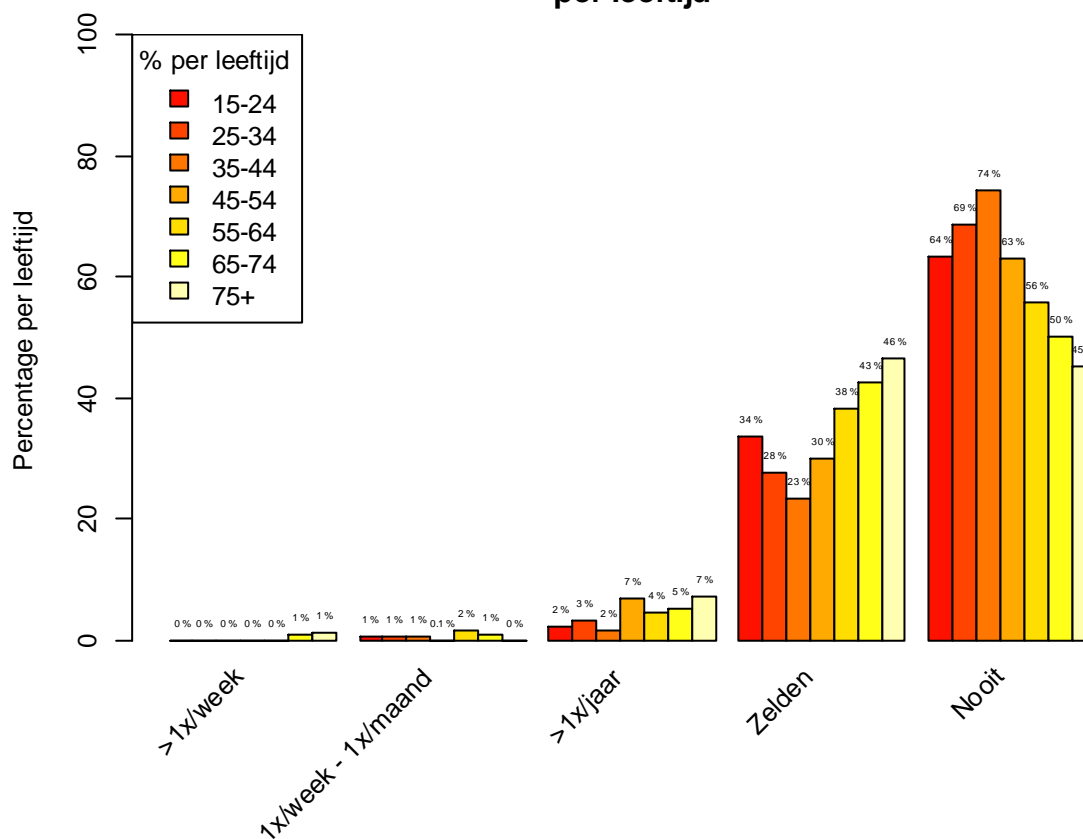
Figuur 100: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 0,3% van de respondenten 'Meer dan één keer per week' heeft geselecteerd, 0,8% 'Eén keer per week tot één keer per maand', 4% 'Meerdere keren per jaar', 33% 'Zeer zelden' en 62% 'Nooit'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Zeer zelden' van 21% naar 33% (significant verschil: procentuele stijging met 43%). Het antwoord 'Nooit' daalt van 73% naar 62% (significant verschil: procentuele daling met 15%).

5% van de respondenten raadpleegt dus min of meer frequent deze informatiepagina's. Dit percentage is nagenoeg verwaarloosbaar tegenover de 62% die deze pagina's nooit raadpleegt.

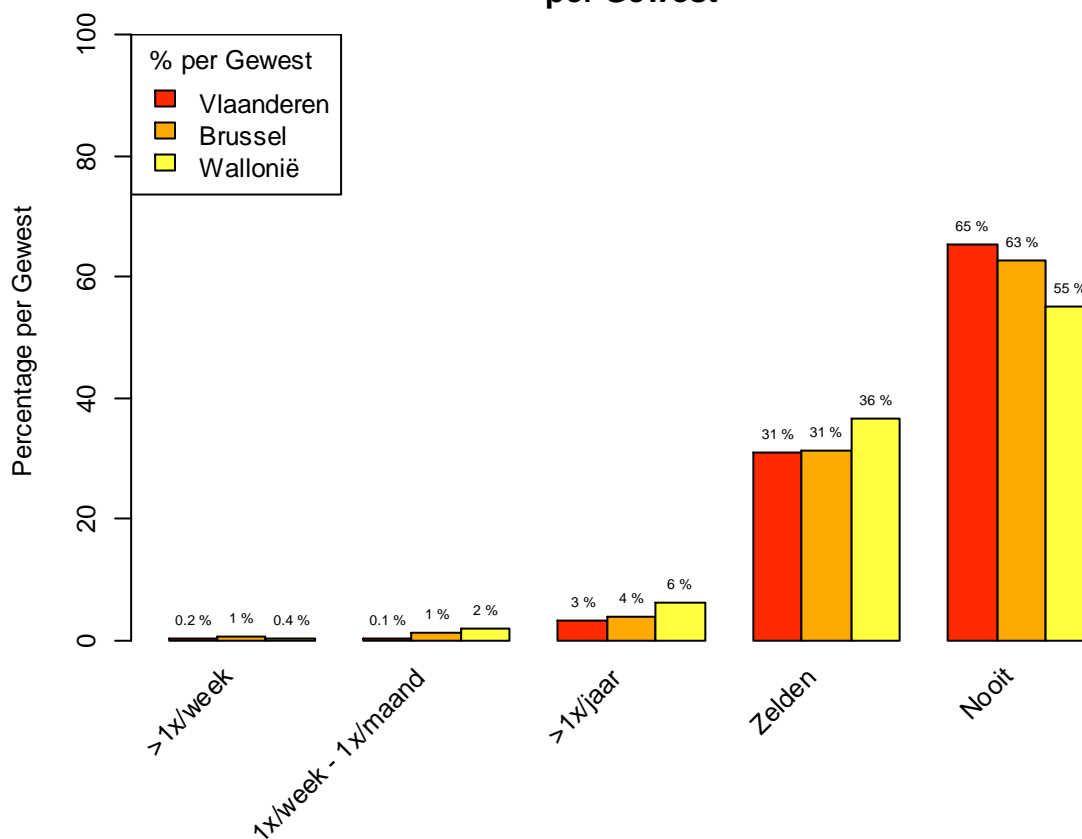
Raadplegen van de informatiepagina's in de papieren gidsen per leeftijd



Figuur 101: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen per leeftijd

Een analyse naargelang de sociaal-demografische variabelen is interessant zowel per leeftijd (hierboven) als per gewest (hieronder). Zo zien we duidelijk een omgekeerd beeld bij de jongeren en bij de ouderen. De jongere generaties gebruiken de informatiepagina's in de gidsen steeds minder vaak. In Vlaanderen ligt de frequentie ook iets lager dan in Brussel en Wallonië.

Raadplegen van de informatiepagina's in de papieren gidsen per Gewest

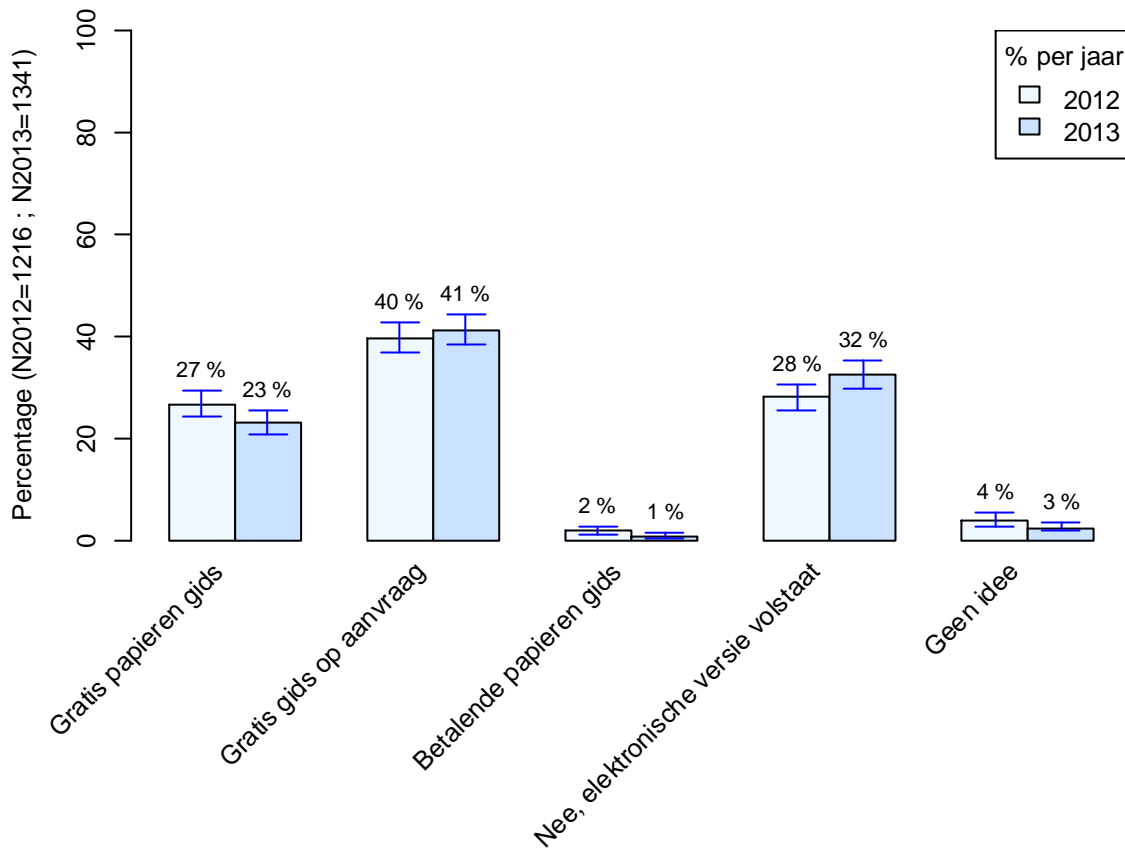


Figuur 102: Gebruik van de informatiepagina's in de papieren gidsen per gewest

6.4 Is het nodig om een papieren versie van de gidsen te behouden?

De vierde vraag over de universele dienstverlening ging over de noodzaak om de papieren gidsen te behouden. De vraag was als volgt geformuleerd: *Is het volgens u nodig om een papieren versie te behouden van de Witte Gids als u weet dat er een gratis elektronische versie beschikbaar is op het internet?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, en die moet gratis aan iedereen worden bedeed; Ja, maar de papieren gids mag enkel gratis worden bedeed aan wie dat wenst; Ja, maar de papieren gids mag betalend zijn; Nee, dat is niet nodig, voor mij volstaat de elektronische versie; Geen idee.*

Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden in 2012 en 2013



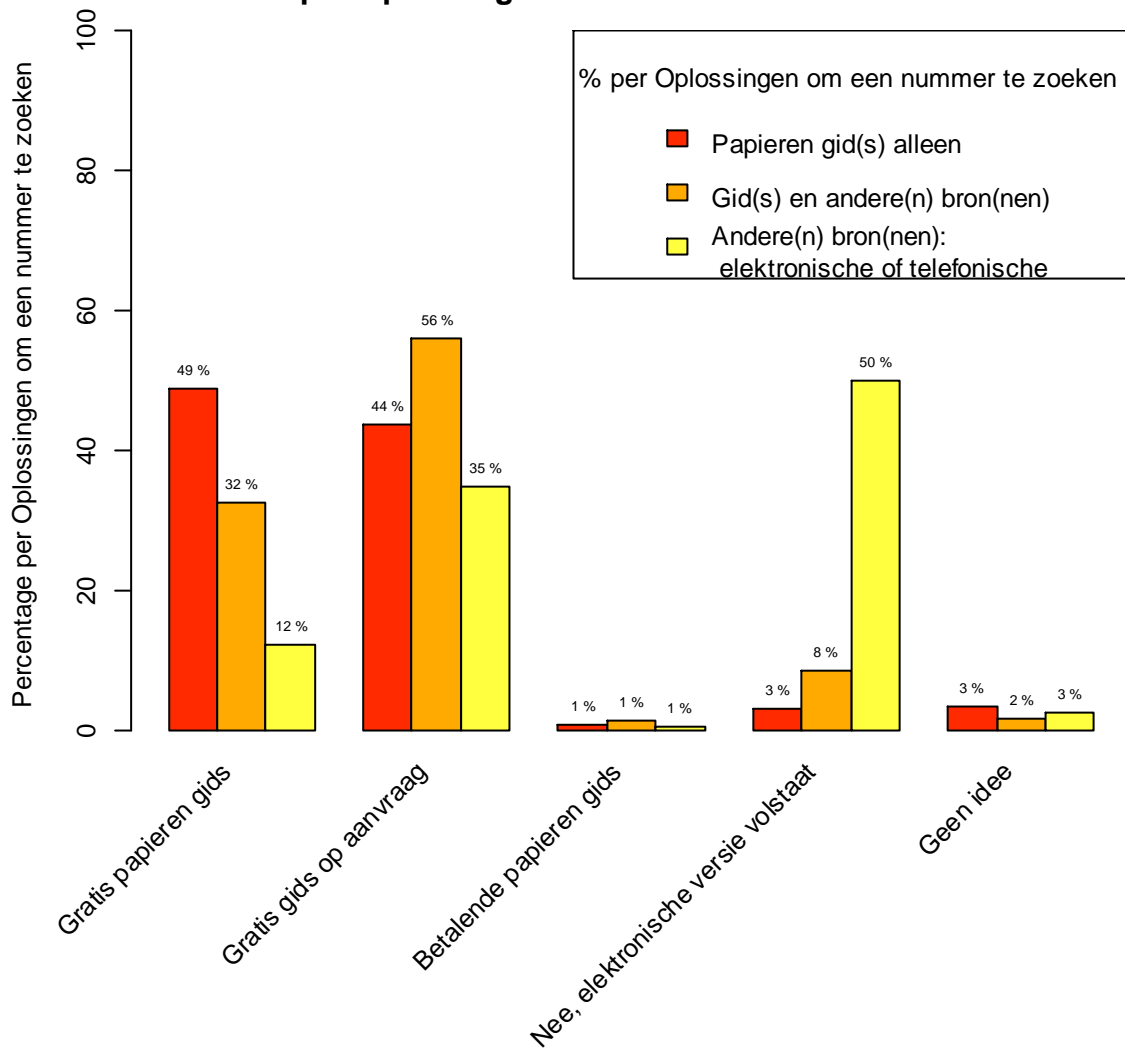
Figuur 103: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden in 2012 en 2013

Uit de grafiek hieronder blijkt dat 23% van de respondenten 'Gratis papieren gids' heeft geselecteerd, 41% 'Gratis gids op aanvraag', 0,8% 'Papieren gids betalend', 32% 'Nee, elektronische versie volstaat' en 3% 'Geen idee'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de daling bij 'Gratis papieren gids' van 27% naar 23% (significant verschil: procentuele daling met 15%).

65% van de respondenten wil de papieren gids dus behouden, terwijl 32% kiest voor enkel een elektronische versie. Van de eerste 65% wil echter slechts de helft dat de papieren gids systematisch bedeed wordt.

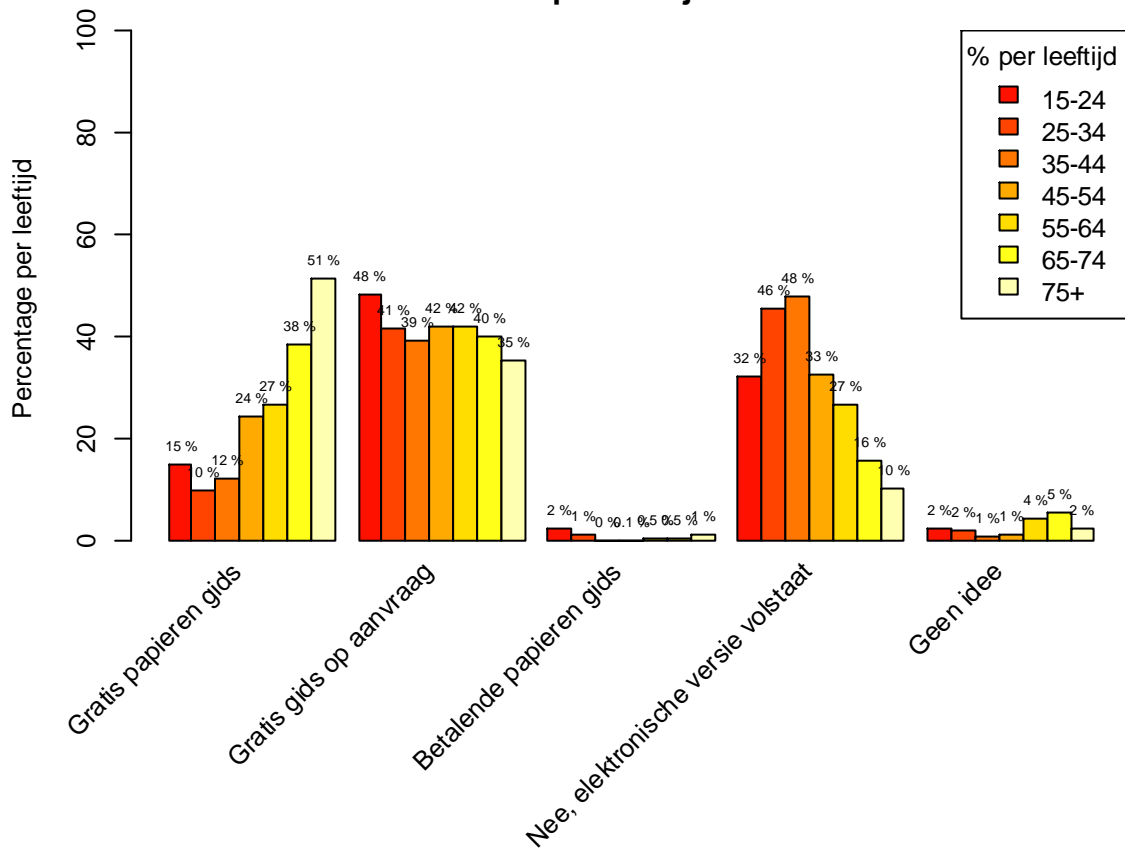
Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per Oplossingen om een nummer te zoeken



Figuur 104: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per oplossing gebruikt om een telefoonnummer te zoeken

Als we de antwoorden op deze vraag vergelijken met de bronnen om een telefoonnummer te zoeken (grafiek hierboven), dan is het geen verrassing dat respondenten die enkel gebruik maken van de telefoongidsen hoofdzakelijk voorstander zijn van het behoud ervan. Toch kan bijna 44% er zich vinden dat de papieren versie enkel wordt bedeed aan wie die dat wenst. Van de respondenten die geen gebruik maken van de gidsen geeft 50% aan dat een elektronische versie voor hen volstaat, maar toch zijn er nog heel wat onder hen (35%) die vinden dat een gratis versie beschikbaar moet blijven op aanvraag.

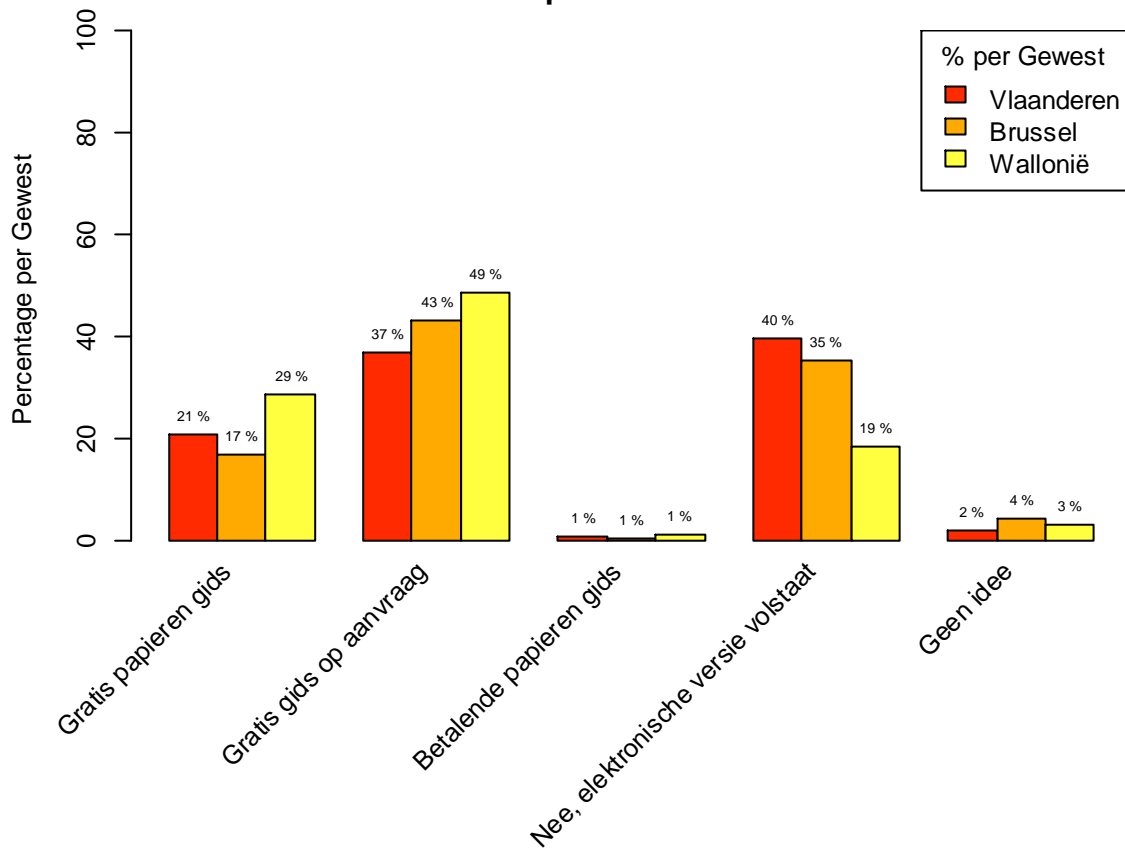
Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per leeftijd



Figuur 105: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per leeftijd

55-plussers en inwoners van Wallonië zijn het meest geneigd om de gidsen te gebruiken (zie hierboven) en het is dan ook niet verwonderlijk dat zij ook voorstander zijn van het behoud van de gidsen. Een analyse per leeftijd duidt ook hier op tegenovergestelde meningen: meer ouderen willen de gratis bedeling van de papieren gids behouden, terwijl de elektronische versie volstaat voor meer jongeren en inwoners van Vlaanderen. Een analyse per geslacht leidde tot geen bijzondere resultaten.

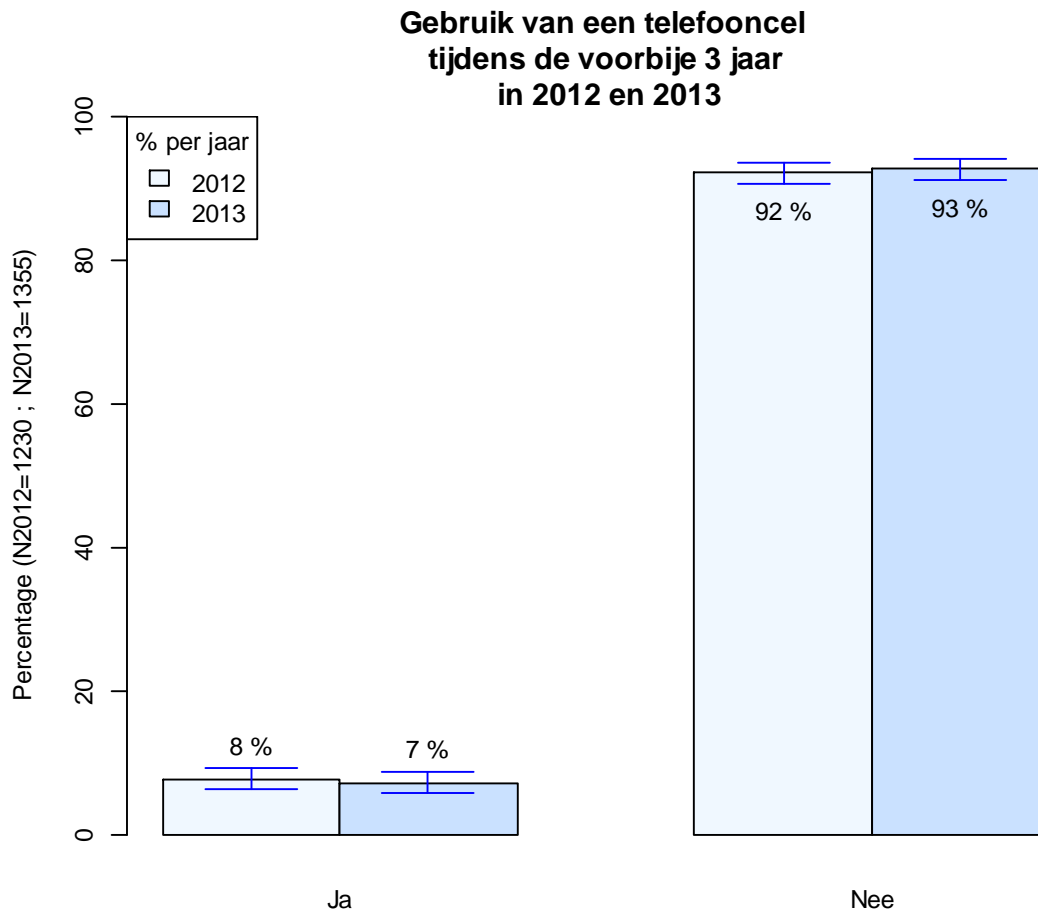
Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per Gewest



Figuur 106: Noodzaak om de papieren Witte Gids te behouden per gewest

6.5 Gebruik van de telefooncellen

De vijfde vraag over de universele dienstverlening ging over het gebruik van de telefooncellen. De vraag was als volgt geformuleerd: *Hebt u de voorbije drie jaar een telefooncel gebruikt in België?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee.*

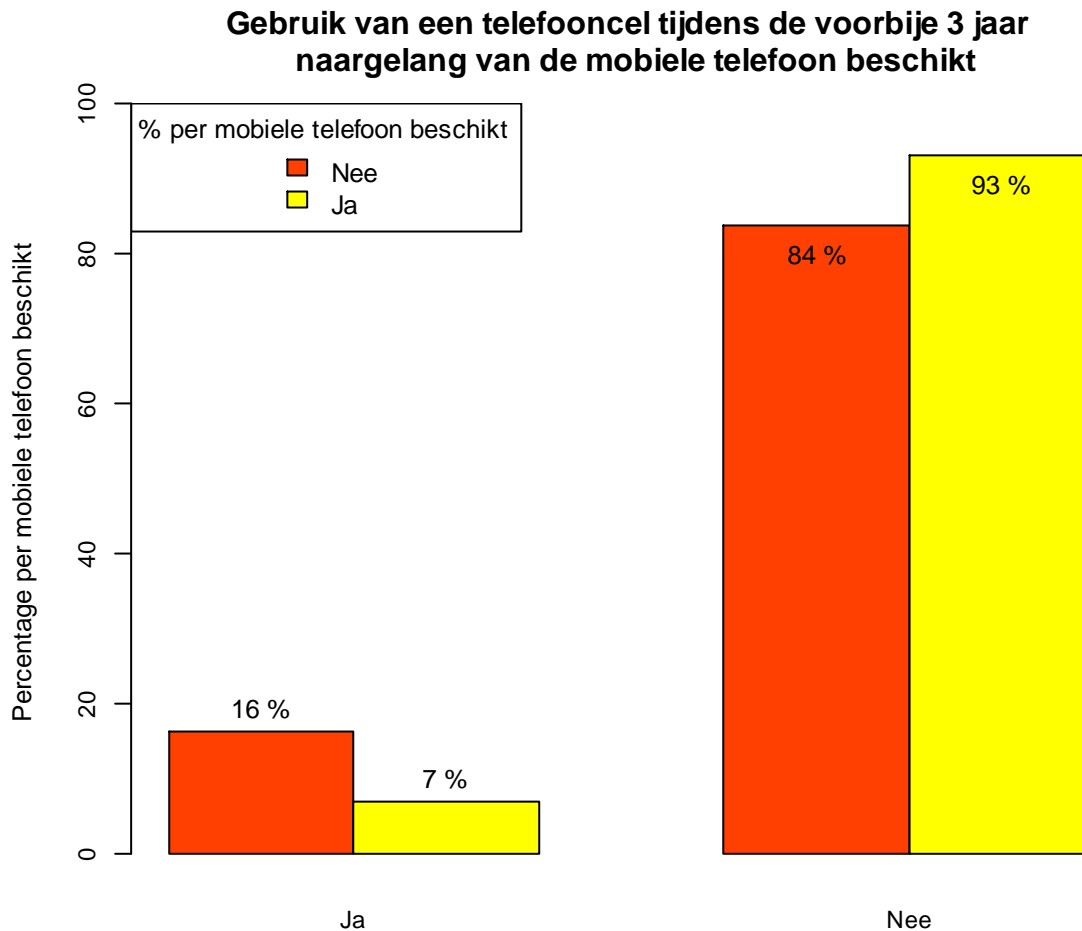


Figuur 107: Gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 7% van de respondenten tijdens de voorbije 3 jaar een telefooncel heeft gebruikt en 93% niet. Dit ligt in de lijn van de resultaten uit 2012.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Minder dan één op tien respondenten heeft dus de voorbije 3 jaar een telefooncel gebruikt.



**Figuur 108: Gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar
in functie van het bezit van een mobiele telefoon**

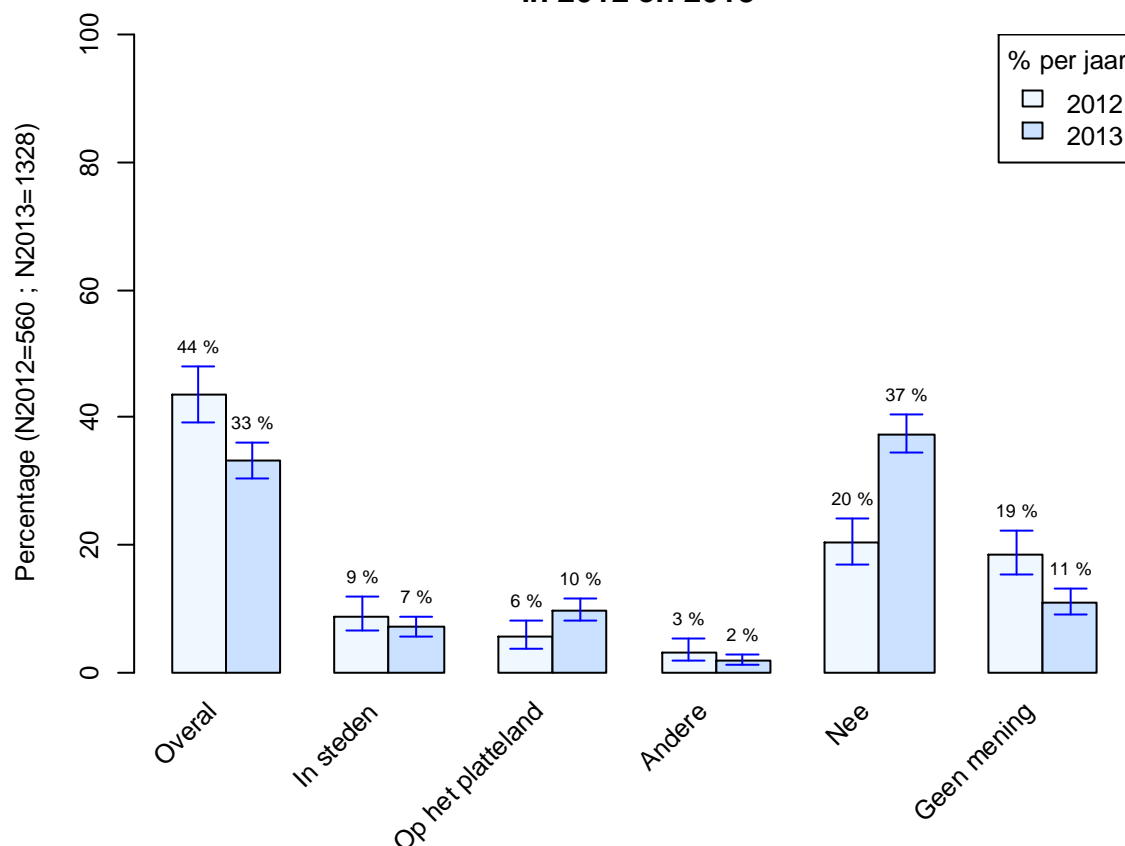
Er is een duidelijke link (p -waarde = 0,013) tussen het gebruik van telefooncellen en het bezit van een mobiele telefoon. Een analyse per leeftijd, per geslacht en per gewest bracht geen opmerkelijke verschillen aan het licht.

6.6 Noodzaak om de telefooncellen te behouden

De zesde vraag over de universele dienstverlening ging over de noodzaak om de telefooncellen te behouden. Deze vraag vormde een filter voor de volgende vraag.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Vindt u het nodig om de telefooncellen te behouden in België ondanks de kostprijs hiervan?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja, overal; Ja, enkel in steden; Ja, enkel op het platteland; Andere; Nee; Geen mening.*

Noodzaak om de telefooncellen te behouden in 2012 en 2013



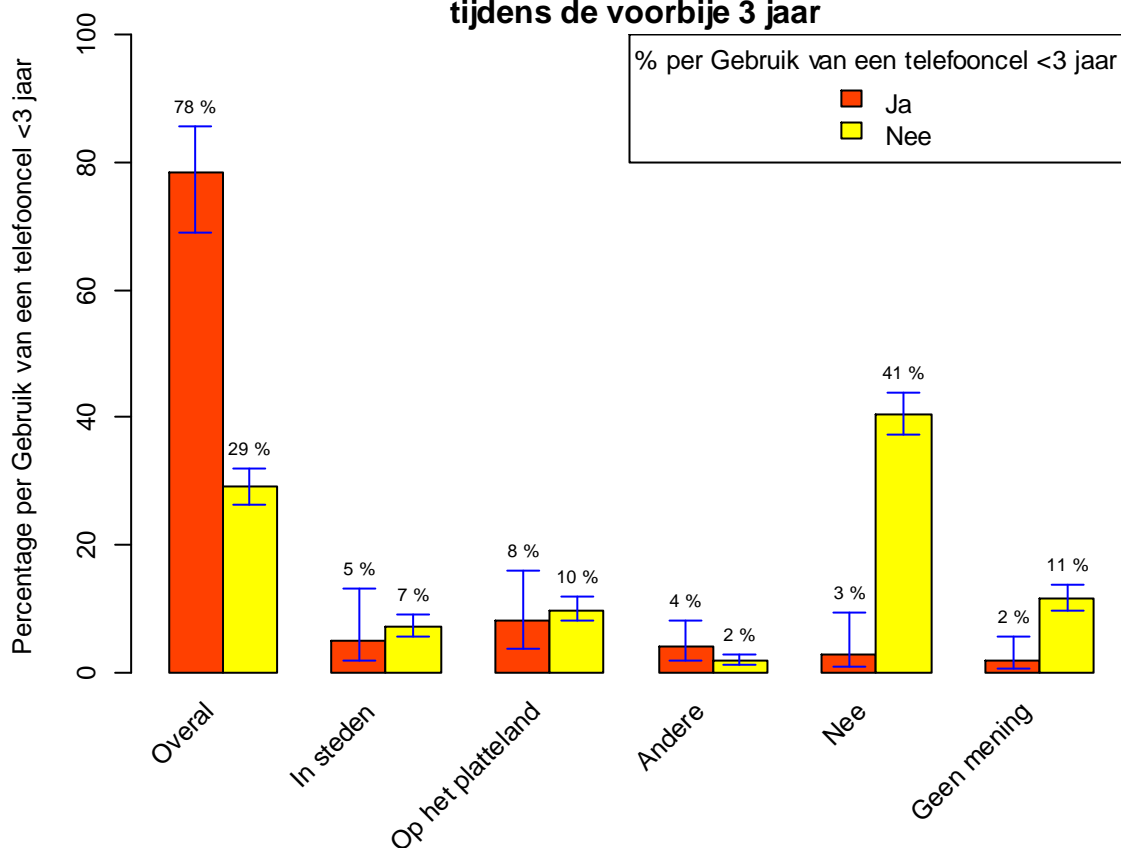
Figuur 109: Noodzaak om de telefooncellen te behouden in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 33% van de respondenten 'Overall' heeft geselecteerd, 7% 'In steden', 10% 'Op het platteland', 2% 'Andere', 37% 'Nee' en 11% 'Geen mening'.

De grootste wijziging ten opzichte van 2012 is de stijging bij 'Nee' van 20% naar 37% (significant verschil: procentuele stijging met 85%). Het antwoord 'Overall' kent een forse daling, van 44% naar 33% (significant verschil: procentuele daling met 25%). Tot slot zien we ook een daling bij 'Geen mening' van 19% naar 11% (significant verschil: procentuele daling met 42%).

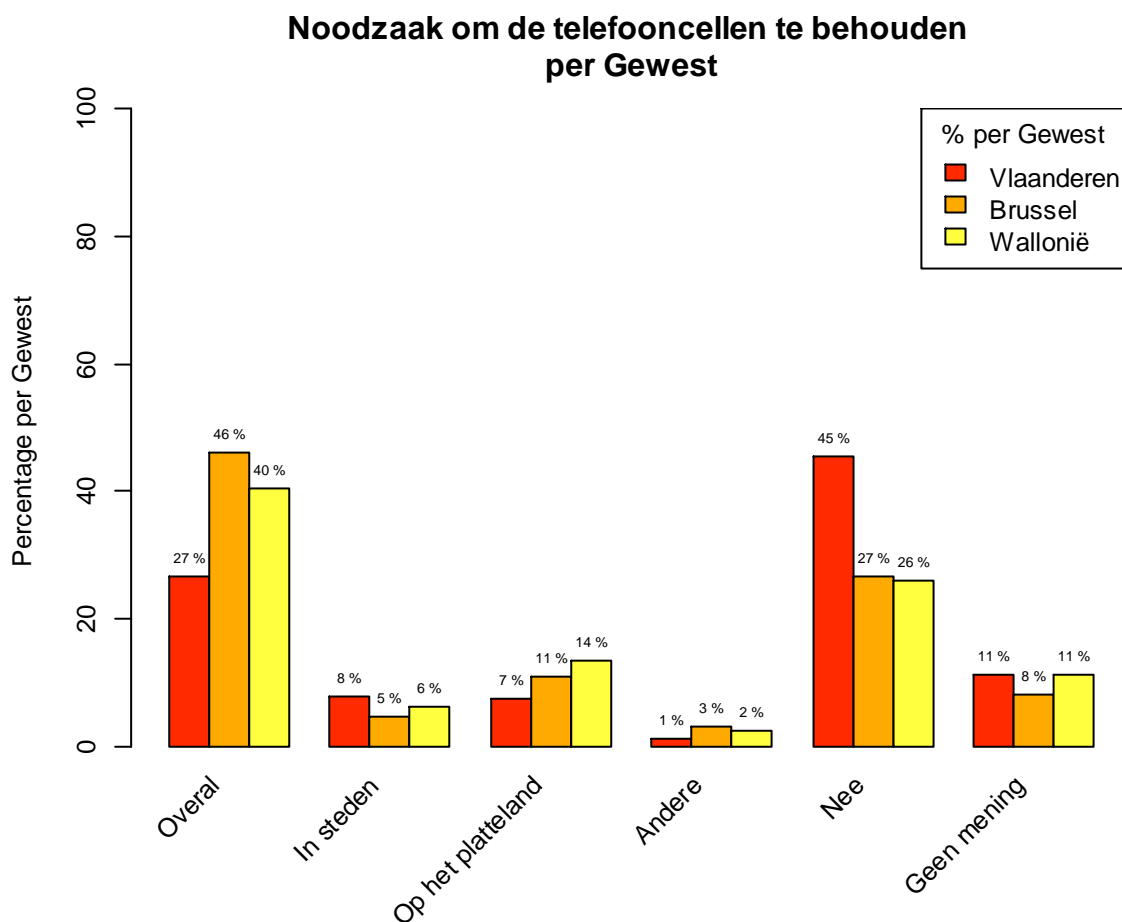
52% van de respondenten wil de telefooncellen dus volledig of gedeeltelijk behouden zien, terwijl 37% ze liever ziet verdwijnen. Ten opzichte van vorig jaar hebben aanzienlijk meer respondenten 'Nee' geantwoord.

Noodzaak om de telefooncellen te behouden naargelang van het gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar



Figuur 110: Noodzaak om de telefooncellen te behouden in functie van het gebruik van een telefooncel tijdens de voorbije 3 jaar

91% van de respondenten die momenteel de telefooncellen gebruiken, is voor het behoud ervan, tegenover slechts 46% van diegenen die er de voorbije 3 jaar geen gebruik van hebben gemaakt.



Figuur 111: Noodzaak om de telefooncellen te behouden per gewest

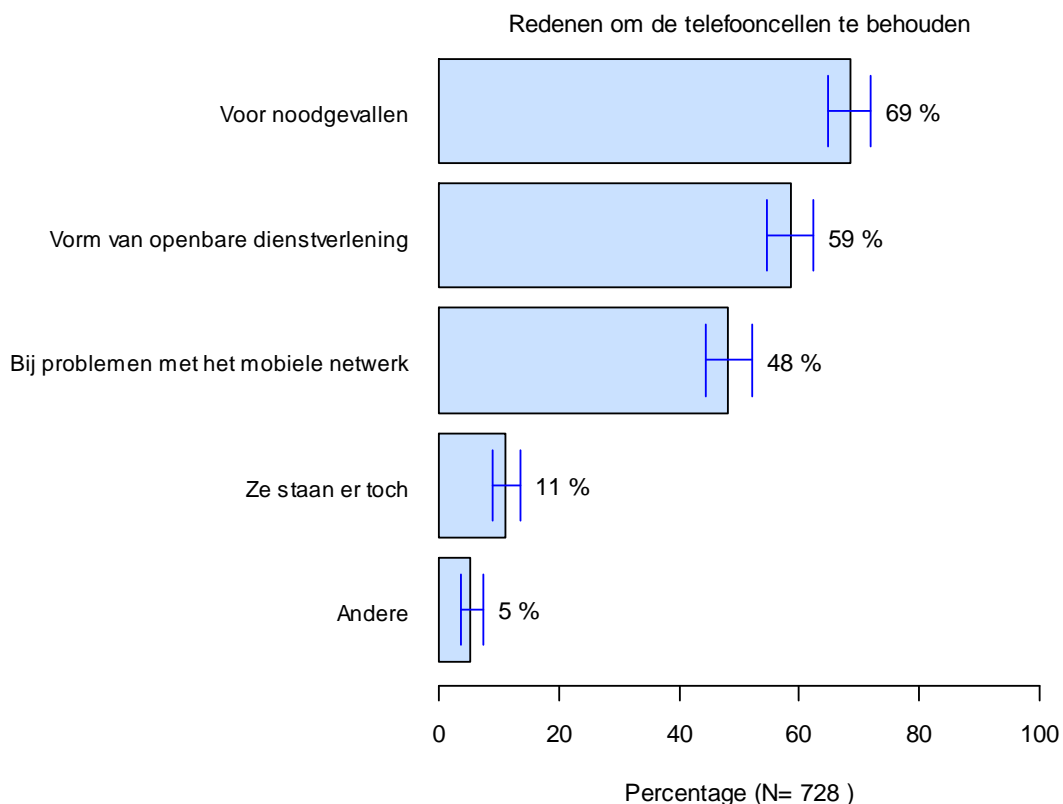
Enigszins onverwacht lijkt de leeftijd van de respondenten geen invloed te hebben op hun antwoord op deze vraag. Een analyse per gewest bracht wel enkele verschillen aan het licht. Zo zijn de inwoners van Brussel (46%) en in mindere mate Wallonië (40%) voorstander van het behoud van de telefooncellen, terwijl slechts 27% van de inwoners van Vlaanderen ze willen behouden.

6.7 Noodzaak om de telefooncellen te behouden

Bij de zevende vraag gingen we na waarom consumenten de telefooncellen wilden behouden ondanks het kostenplaatje. Deze vraag werd slechts gesteld aan 47% van de respondenten (661 personen na weging), namelijk degenen die op de vorige vraag hadden geantwoord het nodig te vinden de telefooncellen te behouden.

De vraag was als volgt geformuleerd: *Zo ja, waarom wilt u ze behouden?* De mogelijke antwoorden waren: *Ze staan er toch; Voor noodgevallen; In geval van problemen met het mobiel netwerk...; Ik vind dit een vorm van openbare dienstverlening; Andere.*

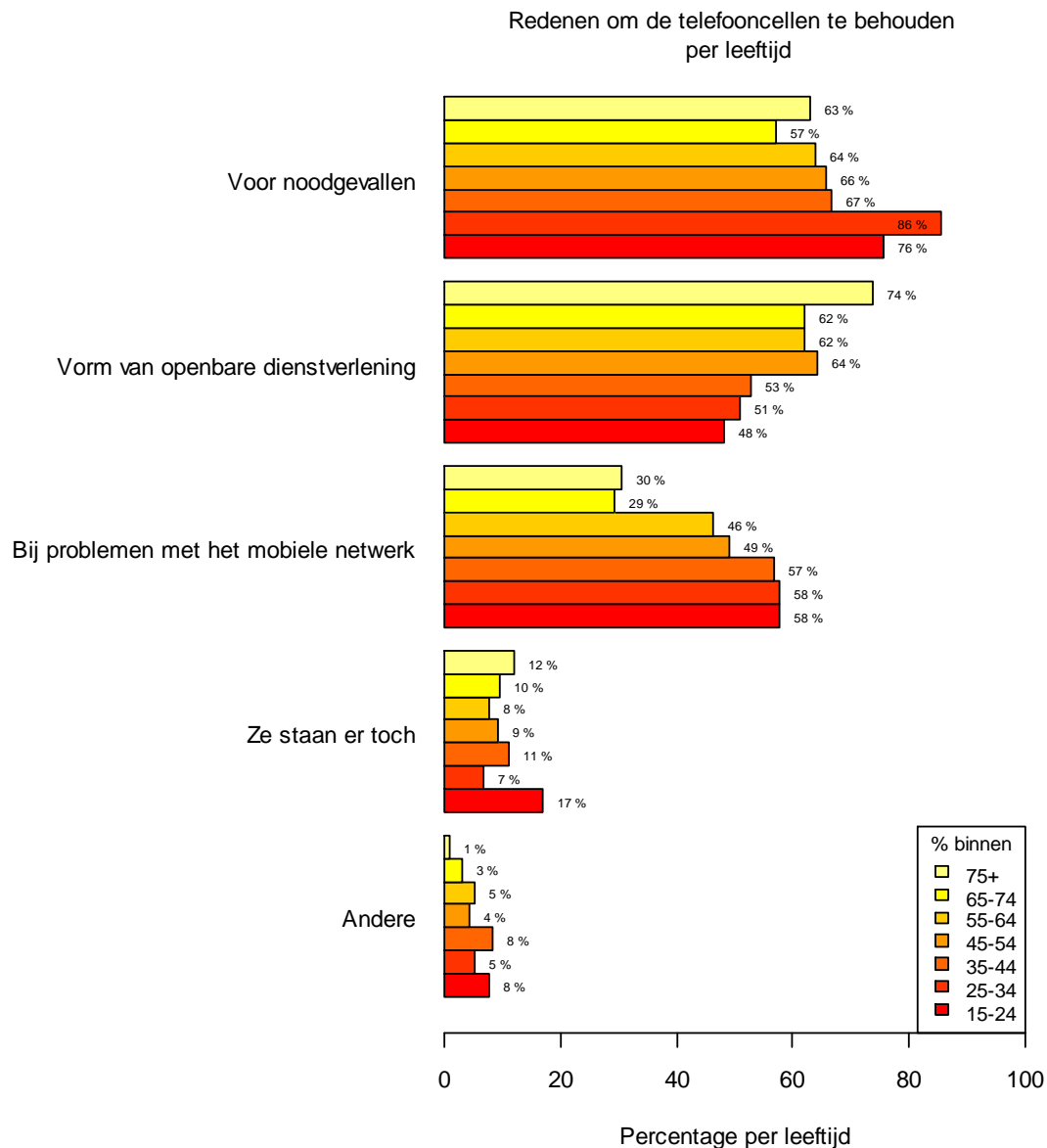
Deze vraag is nieuw ten opzichte van de vragenlijst 2012.



Figuur 112: Redenen om de telefooncellen te behouden

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 69% van de respondenten 'Voor noodgevallen' heeft geselecteerd, 59% 'Vorm van openbare dienstverlening', 48% 'Bij problemen met mobiel netwerk', 11% 'Ze staan er toch' en 5% 'Andere'.

We stellen vast dat het antwoord 'Voor noodgevallen' het vaakst als reden wordt aangehaald. In het vak voor open antwoorden maakten veel respondenten melding van het nut voor toeristen of mensen zonder de financiële middelen om een mobiele telefoon te kopen.



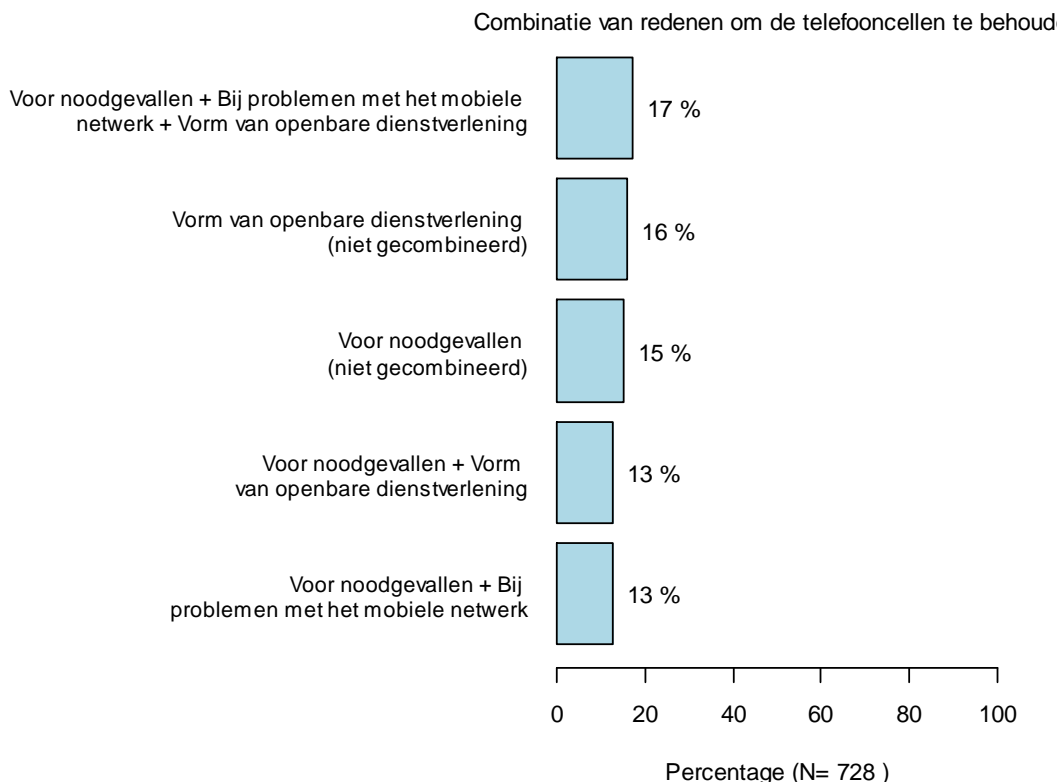
Figuur 113: Redenen om de telefooncellen te behouden per leeftijd

Jongeren denken vaker aan noodgevallen en aan mogelijke netwerkonderbrekingen, terwijl ouderen eerder het behoud van een openbare dienstverlening selecteren.

Min. Q 25% Median Q 75% Max.

Tabel 26: Aantal redenen om de telefooncellen te behouden

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 5 voorgestelde opties tussen 1 en 5 redenen hebben geselecteerd. De helft van de respondenten selecteerde 2 redenen of minder. 5% van de respondenten heeft 4 redenen of meer geselecteerd.

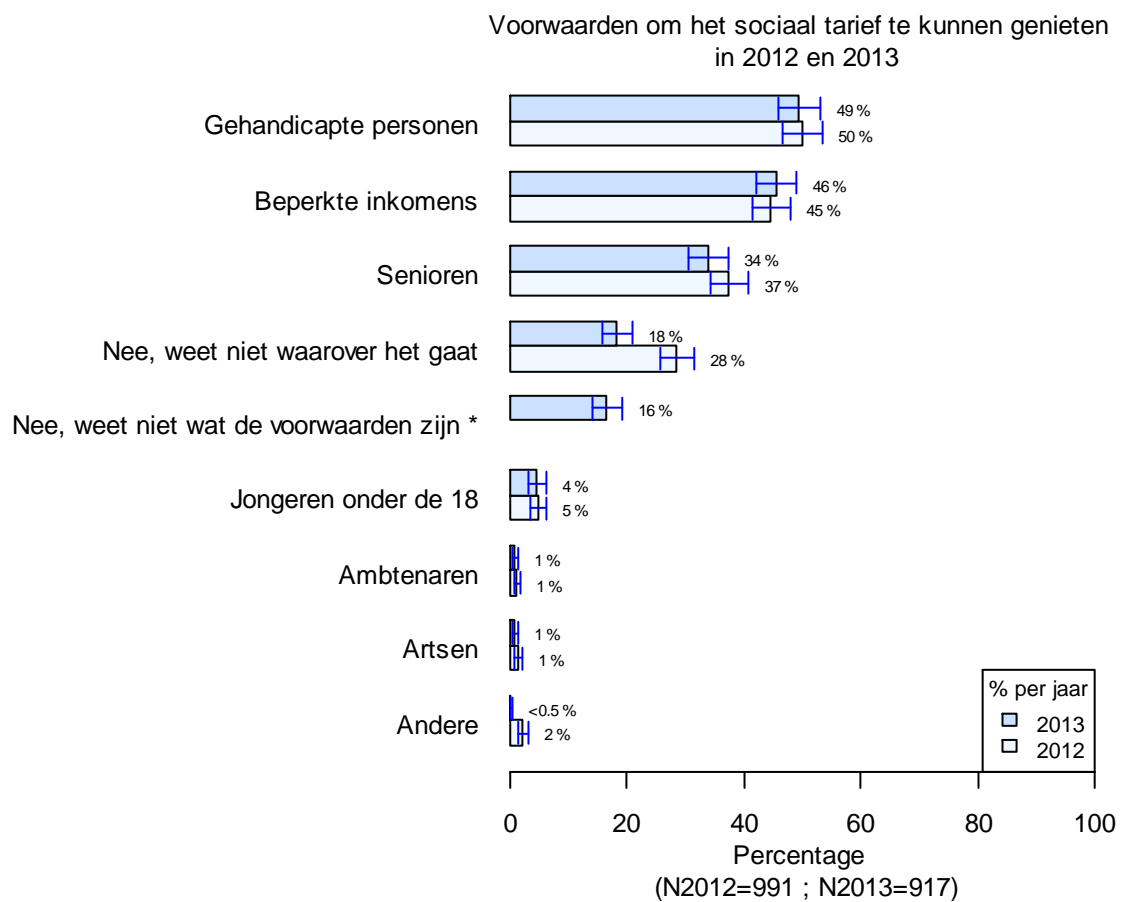


Figuur 114: Combinaties van redenen om de telefooncellen te behouden

Op basis van deze vaststelling hebben we de meest voorkomende combinaties bestudeerd (grafiek hierboven). Daaruit blijkt dat de meest voorkomende combinatie die van 'Noodgevallen + Problemen met mobiel netwerk + Openbare dienstverlening' is en dat die werd geselecteerd door 17% van de respondenten). Daarna volgt het individuele antwoord 'Openbare dienstverlening' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 16% van de respondenten. Tot slot volgt het individuele antwoord 'Noodgevallen' (niet-gecombineerd), geselecteerd door 15% van de respondenten.

6.8 Kennis van de voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief

Met de achtste vraag over de universele dienstverlening gingen we na of consumenten weten wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief. De vraag was als volgt geformuleerd: *Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?* De mogelijke antwoorden waren: *Senioren; Jongeren onder 18 jaar; Gezinnen met beperkt inkomen; Gehandicapte personen; Ambtenaren; Artsen; Andere; Nee, ik weet niet waarover het gaat; Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen voor dit tarief.* De correcte antwoorden zijn 'Gehandicapte personen', 'Gezinnen met beperkt inkomen' en 'Senioren'.



Figuur 115: Voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven¹⁷ blijkt dat 49% van de respondenten 'Gehandicapte personen' heeft geselecteerd, 46% 'Beperkt inkomen', 34% 'Senioren', 18% 'Nee, ik weet niet waarover het gaat', 16% 'Nee, ik ken de voorwaarden niet', 4% 'Jongeren onder 18 jaar', 0,6% 'Ambtenaren', 0,6% 'Artsen' en 0% 'Andere'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

¹⁷ In de vragenlijst van 2013 werd het antwoord 'Nee, ik ken de voorwaarden niet' toegevoegd.

We noteren dus dat bijna de helft van de respondenten twee van de drie voorwaarden kennen om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief, nl. handicap en beperkt inkomen. De leeftijdsvoorwaarde is slechts bij een derde van de respondenten bekend.

	Min.	Q 25%	Median	Q 75%	Max.
2013	1	1	2	3	4

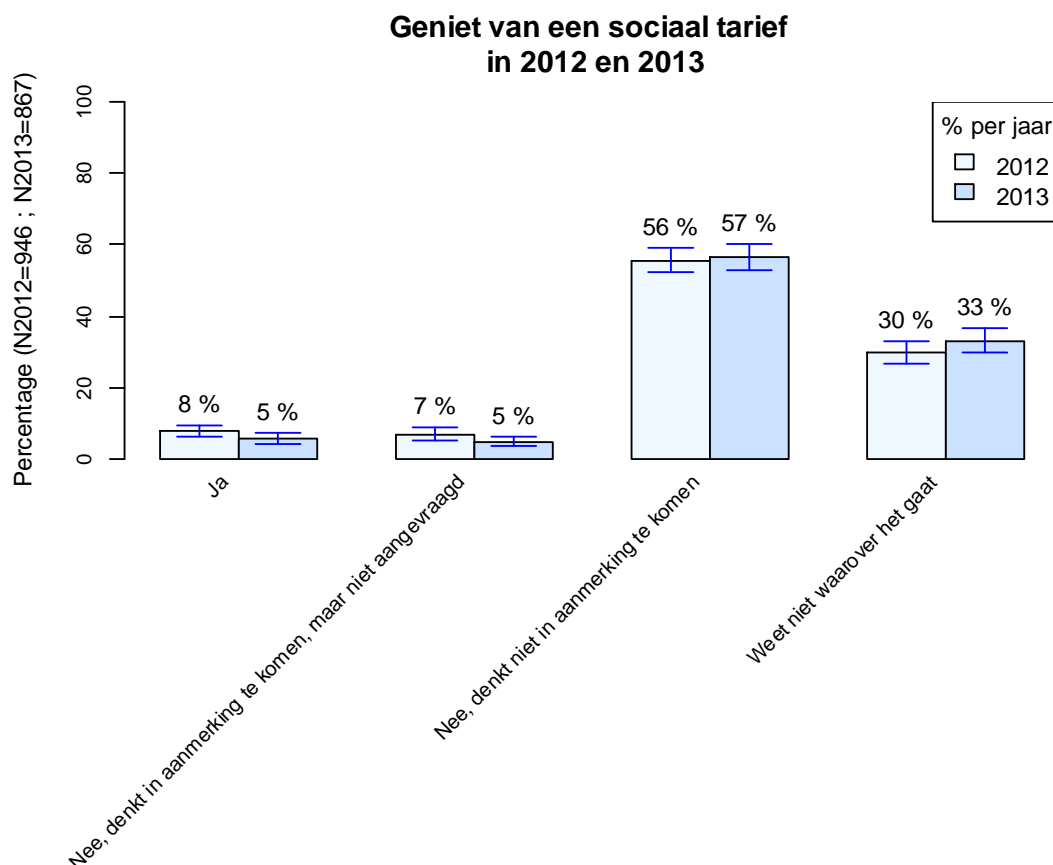
Tabel 27: Aantal voorwaarden om gebruik te kunnen maken van het sociaal tarief

De bovenstaande tabel toont aan dat de respondenten voor deze vraag uit de 7 voorgestelde opties tussen 1 en 4 voorwaarden hebben geselecteerd, waarbij 'Nee, ik weet niet waarover het gaat' en 'Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen voor dit tarief' niet als echte opties werden beschouwd. De helft van de respondenten selecteerde 2 voorwaarden of minder. 4% van de respondenten heeft 4 voorwaarden of meer geselecteerd.

Het zou interessant geweest zijn om de potentiële begunstigden van het sociaal tarief te kunnen identificeren om zo hun kennis van dit tarief te kunnen peilen. In het licht van de privacywetgeving hebben we onze sociaal-demografische variabelen moeten formuleren als categorieën (leeftijdscategorie en niet de exacte leeftijd, idem voor het inkomen en het aantal personen ten laste). Dit betekent dat we dus niet exact kunnen bepalen welke respondenten in aanmerking komen voor het sociaal tarief. Bovendien is het ethisch niet verantwoord om een vraag over een handicap te stellen in een vragenlijst over telecommunicatie, waardoor we hier niet verder hebben gepeild. Het is dan ook niet mogelijk om uitvoeriger te analyseren in welke mate mogelijke begunstigden van het sociaal tarief op de hoogte zijn van de voorwaarden.

6.9 Begunstigden van het sociaal tarief

Met de achtste en laatste vraag over de universele dienstverlening gingen we na hoeveel respondenten daadwerkelijk gebruik maken van het sociaal tarief. De vraag was als volgt geformuleerd: *Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?* De mogelijke antwoorden waren: *Ja; Nee, ik weet niet waarover het gaat; Nee, ik denk dat ik niet in aanmerking kom; Nee, ik denk dat ik in aanmerking kom, maar heb het niet aangevraagd.*



Figuur 116: Begunstigden van een sociaal tarief in 2012 en 2013

Uit de grafiek hierboven blijkt dat 5% van de respondenten 'Ja' heeft geselecteerd, 5% 'Nee, denk dat ik in aanmerking kom, maar heb het niet aangevraagd', 57% 'Nee, denk dat ik niet in aanmerking kom' en 33% 'Weet niet waarover het gaat'.

We tekenden geen aanzienlijke en/of significante wijzigingen op in vergelijking met vorig jaar.

Nog maar eens zien we dat 67% van de respondenten lijkt te begrijpen waarover het gaat, hoewel slechts 5% aangeeft het sociaal voordeel te genieten. We noteren wel dat dit cijfer hoger ligt dan het werkelijke percentage aangehaald door het BIPT, dat rond de 4% zou schommelen.

Een analyse naargelang de sociaal-demografische variabelen leverde geen nieuwe informatie op.

6.10 Conclusies over de universele dienstverlening

Gebruikers van telecommunicatiediensten die een telefoonnummer opzoeken, doen dit in de helft van de gevallen via een zoekmachine of een online telefoongids. Deze trend gaat in stijgende lijn. De Witte Gids kent dan weer een forse terugval, met nog slechts één gebruiker op drie.

Een persoon op twee heeft de voorbije 3 jaar gebruik gemaakt van de infodiensten.

Bijna twee derde van de respondenten gebruikt nooit de informatiepagina's in de papieren gidsen en de meeste anderen gebruiken die slechts zelden.

65% van de respondenten wil de papieren gidsen behouden, maar slechts 23% vindt dat ze gratis en systematisch moeten worden verdeeld.

Minder dan één op tien respondenten heeft de voorbije 3 jaar een telefooncel gebruikt, maar meer dan de helft wil het netwerk gedeeltelijk of volledig behouden. Als reden hiervoor worden vooral noodgevallen, het feit dat het een openbare dienstverlening is en een algemene panne van de mobiele netwerken opgegeven.

Tot slot kent bijna één derde van de respondenten het sociaal tarief niet en de meerderheid van de Belgen kent de toegangsvoorwaarden voor dit tarief niet.

7 Conclusie en aanpassingen voor volgend jaar


Deze studie is gebaseerd op gegevens die verzameld werden bij een representatieve steekproef van de Belgische bevolking in 2013. De belangrijkste resultaten werden samengevat op het einde van elk deel en worden hier dan ook niet herhaald. In Bijlage 2 worden de resultaten van de enquêtes van 2012 en 2013 naast elkaar geplaatst.

Dit onderzoek zal een derde en laatste keer worden gevoerd in 2014. De vragenlijst zal slechts minimaal worden gewijzigd met het oog op een maximale vergelijkbaarheid tussen de drie jaren. Er zijn op dit ogenblik slechts twee wijzigingen voorzien:

- De antwoorden 'Andere' (en de hieraan gekoppelde opmerkingen) werden opvallend minder geselecteerd dan in 2012. De wijzigingen in de mogelijke antwoorden hebben dan ook wellicht het beoogde effect gehad. De enige opmerking die we herhaaldelijk hebben gekregen, had betrekking op de reden waarom telefooncellen behouden moeten blijven. We stellen dan ook voor om in de vragenlijst van 2014 het item 'Voor toeristen' toe te voegen.
- De tweede aanpassing in de vragenlijst van volgend jaar betreft de Nederlandse vragenlijst, waar 'mobiel internet' zal worden vervangen door 'Internet op verplaatsing', zoals vermeld in het eerste deel van dit verslag.

Het is tot slot ook mogelijk dat nieuwe vragen worden toegevoegd om te peilen naar de kennis van wijzigingen in de wetgeving of andere telecommunicatieaspecten. We zullen er echter voor zorgen dat de omvang van de vragenlijst binnen de perken blijft.

Bijlage 1: Vragenlijst 2013

EvaSys	Enquête telecommunicatie	Electric Paper
		

ANTWOORD: Gelieve het/de vakje(s) van uw keuze aan te kruisen.

CORRECTIE: Om uw antwoord te corrigeren, gelieve het juiste vakje aan te kruisen en het foutieve vakje zwart te maken.

Om de statistische kwaliteit van deze enquête te kunnen verzekeren vragen wij u om ons eerst de volgende gegevens te verstrekken. Deze gegevens zullen in geen geval gekoppeld worden aan uw antwoorden en kunnen niet gebruikt worden om u te identificeren.

Gelieve een **blauwe of zwarte pen** te gebruiken, **geen potlood** graag.

a) U bent:

Een man Een vrouw

b) Uw leeftijd:

15 tot 24 jaar 25 tot 34 jaar 35 tot 44 jaar
 45 tot 54 jaar 55 tot 64 jaar 65 tot 74 jaar
 75 jaar of ouder

c) Het gewest waar u woont:

Vlaanderen Brussel Wallonië

d) Categorie van het maandelijks nettogezinsinkomen:

[= gezamenlijke maandelijkse netto-inkomsten van alle gezinsleden]

Minder dan 1100 euro Tussen 1100 en 1599 euro Tussen 1600 en 2099 euro
 Tussen 2100 en 2599 euro Tussen 2600 en 3099 euro 3100 euro of meer
 Geen idee

e) Aantal personen ten laste[1] in uw gezin[2]:

Geen personen ten laste 1 tot 2 3 tot 5
 Meer dan 5

[1] persoon ten laste = persoon die financieel van u (of uw gezin) afhangt.

[2] gezin = geheel van personen ingeschreven op hetzelfde adres volgens het certificaat van gezinssamenstelling van het bevolkingsregister.



1. Gebruik van telecommunicatie / operatorkeuze

1.1. Welke van de volgende **telecommunicatie-uitrusting of -diensten** gebruikt u?
 Hou enkel rekening met diensten die u privé en buiten de werkplek gebruikt. Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Televisie | <input type="checkbox"/> Vaste lijn | <input type="checkbox"/> Mobiele telefoon (Gsm of smartphone) |
| <input type="checkbox"/> Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (Bijvoorbeeld: Skype) | <input type="checkbox"/> Internet thuis | <input type="checkbox"/> Mobiel internet op gsm of smartphone |
| <input type="checkbox"/> Mobiel internet op tablet-pc of laptop | <input type="checkbox"/> Gedeeld wifinetwerk (Bijvoorbeeld: hotspots) | |

1.1.1. Hebt u bepaalde van uw diensten gegroepeerd in een **bundel** (of **pack**)?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ja
(Maak uw keuze uit de onderstaande lijst) | <input type="checkbox"/> Nee
(Ga meteen naar vraag 1.2 op de <u>volgende pagina</u>) | <input type="checkbox"/> Ik weet het niet
(Ga meteen naar vraag 1.2 op de <u>volgende pagina</u>) |
|--|--|---|

→ 1.1.2. Zo **ja**, welke?

	Pack 1	Pack 2
Televisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaste lijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiele telefoon (Gsm of smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (Bijvoorbeeld: Skype)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiel internet op gsm of smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiel internet op tablet-pc of laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gedeeld wifinetwerk (Bijvoorbeeld: hotspots)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1. Gebruik van telecommunicatie / operatorkeuze

1.2. Kunt u aangeven welke **operator(en)** u gebruikt voor uw verschillende diensten?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Base |
| <input type="checkbox"/> Belgacom | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Billi |
| <input type="checkbox"/> Carrefour mobile | <input type="checkbox"/> Colruyt mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet |
| <input type="checkbox"/> Delhaize mobile | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Edpnet |
| <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Euphony | <input type="checkbox"/> Jim mobile |
| <input type="checkbox"/> La Poste | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Mobistar |
| <input type="checkbox"/> Numericable | <input type="checkbox"/> Optical | <input type="checkbox"/> Proximus |
| <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Scromble | <input type="checkbox"/> Telenet |
| <input type="checkbox"/> Transatel Mobile | <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Voo |
| <input type="checkbox"/> Andere | | |

[1.2] Als je antwoord "Andere", preciseer:

1.3. Wat waren uw **selectiecriteria** bij uw recentste operatorkeuze?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interessant pakketaanbod (pack) | <input type="checkbox"/> Interessante prijs / interessant tariefplan | <input type="checkbox"/> Goede reputatie van de operator |
| <input type="checkbox"/> Extra aangeboden dienst(en) (bv. aantal e-mailadressen, telefoonnummers) | <input type="checkbox"/> Commerciële stimulans (bv. «een tablet-pc voor slechts € x bij ondertekening van een contract van y maanden») | <input type="checkbox"/> Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan |
| <input type="checkbox"/> Vertrouwen in de stabiliteit van de operator (bv. geen risico op faillissement) | <input type="checkbox"/> Technische betrouwbaarheid van de operator | <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid van de verkooppunten |
| <input type="checkbox"/> Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie | <input type="checkbox"/> Verbindingssnelheid voor internettoegang | <input type="checkbox"/> Ik ben deze operator gewoon |
| <input type="checkbox"/> Mijn gezin/vrienden zitten al bij deze operator | <input type="checkbox"/> Ik heb deze operator gekozen op aanraden van mijn gezin/vrienden | <input type="checkbox"/> Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek |
| <input type="checkbox"/> Financiële bijdrage van mijn werkgever (gedeeltelijk of volledig) | <input type="checkbox"/> Andere | |

[1.3] Als je antwoord "Andere", preciseer:



1. Gebruik van telecommunicatie / operatorkeuze

1.4. De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan **het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren** die deze dienst aanboden?

- Ja (Ga naar vraag 1.5)
 Nee (Ga meteen naar deel 2)

→ 1.5. Zo **ja**, welke **bronnen hebt u dan geraadpleegd** om deze vergelijking te maken? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Website van de operatoren | <input type="checkbox"/> Winkels of stand van de operatoren | <input type="checkbox"/> Winkels die niet van de operatoren afhangen |
| <input type="checkbox"/> Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be) | <input type="checkbox"/> Andere tariefvergelijkingprogramma | <input type="checkbox"/> Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt |
| <input type="checkbox"/> Website van een consumentenorganisatie (bv. Test Aankoop) | <input type="checkbox"/> Andere website | <input type="checkbox"/> De media in het algemeen |
| <input type="checkbox"/> Reclame (ook telefonisch) | <input type="checkbox"/> Mijn gezin/vrienden | <input type="checkbox"/> Andere |

[1.5] Als je antwoord "Andere", preciseer:

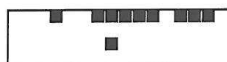
2. Tevredenheid / ervaren problemen / houding bij problemen

Voor het beantwoorden van de volgende vragen gebruikt u een schaal van 0 tot 10 als volgt. Vink het vakje aan dat het meest overeenstemt met uw mate van tevredenheid, bijvoorbeeld het vakje onder het cijfer '8' als u heel tevreden bent, als volgt:

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Geen mening

U kunt het vakje aanvinken onder 'Geen mening' indien u geen mening hebt over de gestelde vraag.

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Geen mening



2. Tevredenheid / ervaren problemen / houding bij problemen

2.1. Hoe **tevreden** bent u over...

a) de **beschikbare tarieven** op de markt, dat wil zeggen bij alle mogelijke operatoren? Helemaal niet tevreden Helemaal tevreden Geen mening

b) de dienst waarvan u vorig jaar hebt gebruikgemaakt **bij uw operator**? Helemaal niet tevreden Helemaal tevreden Geen mening

2.2. In hoeverre **vertrouwt u uw operator** wat betreft...

a) het **respecteren van uw rechten** als consument? Helemaal niet vertrouwen Helemaal vertrouwen Geen mening

b) de **informatie** die u krijgt? Helemaal niet vertrouwen Helemaal vertrouwen Geen mening

c) de **betrouwbaarheid** van de facturering? Helemaal niet vertrouwen Helemaal vertrouwen Geen mening

2.3. Hebt u de voorbije drie jaar **een probleem/problemen** ondervonden met uw operator?

Ja (Ga naar vraag 2.4) Nee (Ga meteen naar vraag 2.6 op pagina 7)

→ 2.3.1. Zo **ja**, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? *Meerdere antwoorden mogelijk, onder meer in het geval van bundels.*

- Televisie Vaste lijn Mobiele telefoon (Gsm of smartphone)
- Telefoon via het internet / via de computer / Voice over IP (Bijvoorbeeld: Skype) Internet thuis Mobiel internet op gsm of smartphone
- Mobiel internet op tablet-pc of laptop Gedeeld wifinetwork (Bijvoorbeeld: hotspots)



2. Tevredenheid / ervaren problemen / houding bij problemen

2.4. **Als u probleem/problemen ondervindt**, om welke probleem/problemen ging het? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Facturatieprobleem | <input type="checkbox"/> Onvoldoende aangekondigde tariefverhoging | <input type="checkbox"/> Vertraging bij het verstrekken van de dienst |
| <input type="checkbox"/> Niet-nagekomen beloftes/
misleidende reclame | <input type="checkbox"/> Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking | <input type="checkbox"/> Dienst niet actief / langdurige storingen |
| <input type="checkbox"/> Netwerk overbelast | <input type="checkbox"/> Administratief of commercieel probleem | <input type="checkbox"/> Andere |

[2.4] Als je antwoord "Andere", preciseer:

2.5. Hebt u in deze situatie **contact opgenomen** met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja
(Ga naar vraag 2.5.1 hieronder en dan op de vraag 2.5.3 op de volgende pagina) | <input type="checkbox"/> Nee
(Ga naar vraag 2.5.2 op de <u>volgende pagina</u>) |
|---|---|

→ 2.5.1. Zo **ja**, hoe dan? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ik heb een brief gestuurd naar de operator (gewone verzending) | <input type="checkbox"/> Ik heb een aangetekende brief gestuurd naar de operator | <input type="checkbox"/> Ik heb contact opgenomen met de operator (telefonisch, e-mail of via een website) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan | <input type="checkbox"/> Ik heb klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie | <input type="checkbox"/> Ik heb klacht ingediend bij het BIPT |
| <input type="checkbox"/> Ik heb klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie [1] | <input type="checkbox"/> Ik heb klacht ingediend bij een consumentenorganisatie | <input type="checkbox"/> Ik heb klacht ingediend bij de rechtbank |
| <input type="checkbox"/> Andere | | |

[2.5.1] Als je antwoord "Andere", preciseer:

[1] =het voormalige Ministerie van Economische Zaken



2. Tevredenheid / ervaren problemen / houding bij problemen

2.5.2. Als hebt u **geen contact opgenomen** met de operator, wat is daar de reden voor? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ik vond het niet gerechtvaardigd
- Ik vond het te ingewikkeld
- Ik dacht dat ik toch geen gelijk zou krijgen
- Ik was bang dat dat te veel tijd zou kosten
- Ik vond het probleem niet belangrijk genoeg om te reageren
- Ik wist niet tot wie ik me kon wenden
- Andere

[2.5.2] Als je antwoord "Andere", preciseer:

2.5.3. Als u een **storing** hebt ondervonden in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?

- Ja, ik heb de nodige stappen genomen en een schadevergoeding gekregen
- Nee, ik wist niet dat ik er recht op had
- Nee, ik heb niets gedaan omdat ik dacht dat de procedure te lang zou duren
- Nee, ik wist niet welke stappen ik moest nemen
- Nee, ik heb de nodige stappen genomen, maar geen schadevergoeding gekregen
- Andere

Waarschijnlijk niet Zeker niet Wellicht wel Zeker Geen mening

2.6. Denkt u dat u momenteel **het goedkoopste aanbod op de markt** gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?



2. Tevredenheid / ervaren problemen / houding bij problemen

2.7. Hoe makkelijk vindt u het om **de vergelijking te maken tussen...**?

- a) de **diensten** van de verschillende operatoren? Helemaal niet makkelijk 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel makkelijk Geen mening
- b) de **prijzen** van de verschillende operatoren? Helemaal niet makkelijk 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel makkelijk Geen mening

2.8. Hoe vaak hebt u dit jaar **vergelijkingswebsites** geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?

- Heel vaak Vaak Af en toe
 Zelden Nooit Geen idee / weet ik niet meer

2.9. Hebt u al gebruikgemaakt van de **tariefvergelijkingswebsite van het BIPT** (www.bestetarief.be)?

- Ja, één keer (Ga naar vraag 2.9.1 hieronder) Ja, meerdere keren (Ga naar vraag 2.9.1 hieronder) Nee, nooit, maar ik heb er wel al van gehoord (Ga meteen naar deel 3)
 Nee, ik weet niet waarover het gaat (Ga meteen naar deel 3) Geen idee (Ga meteen naar deel 3)

→ 2.9.1. Zo **ja**, wanneer hebt u deze dan voor het laatst gebruikt?

- de voorbije twaalf maanden meer dan een jaar geleden Geen idee / weet ik niet meer

2.10. Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT, vindt u dan op een schaal van 0-10....:

- a) Dat het **makkelijk** is om de simulator te gebruiken? Helemaal niet makkelijk 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel makkelijk Geen mening
- b) Dat de resultaten van de simulator **relevant** waren? Helemaal niet relevant 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel relevant Geen mening

2.11. Als u al gebruikgemaakt hebt van de tariefvergelijkingswebsite van het BIPT, bent u hierdoor dan **veranderd**...

- a) van tariefplan? Ja Nee
 b) van operator? Ja Nee



3. Wijzigingen/vergelijking/transparantie

3.1. Bent u de voorbije drie jaar **van operator** veranderd? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ja
(Ga naar vraag 3.3)
- Nee
(Ga naar vraag 3.2)

3.2. Waarom **bent u** de voorbije drie jaar **niet** van operator **veranderd**?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik ben algemeen gesproken tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Mijn operator biedt me de beste prijs-kwaliteitverhouding |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te gering | <input type="checkbox"/> Ik wist niet dat ik kon veranderen van operator | <input type="checkbox"/> De contractverbreking zou te veel kosten |
| <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het zou me te veel tijd kunnen kosten | <input type="checkbox"/> Ik kan het aanbod van de verschillende operatoren niet gemakkelijk vergelijken | <input type="checkbox"/> Ik ben gebonden door een gegroepeerd aanbod (of bundel) |
| <input type="checkbox"/> Ik wil niet veranderen van telefoonnummer of e-mailadres | <input type="checkbox"/> Ik ken de andere operatoren op de markt niet | <input type="checkbox"/> Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt |
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen equivalent in mijn streek | <input type="checkbox"/> Mijn operator wordt gekozen door mijn werkgever | <input type="checkbox"/> Mijn operator is de operator die mijn familie/vrienden kiezen |
| <input type="checkbox"/> Andere | | |

[3.2] Als je antwoord "Andere", preciseer:

3.3. Waarom **bent u** de voorbije drie jaar **wel** van operator **veranderd**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator | <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator | <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij vorige operator |
| <input type="checkbox"/> Aanbod niet langer geschikt door verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) | <input type="checkbox"/> Gewoon zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind |
| <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Andere | |

[3.3] Als je antwoord "Andere", preciseer:



3. Wijzigingen/vergelijking/transparantie

3.4. Hoe **makkelijk** vindt u het om van operator te veranderen? Helemaal niet makkelijk Heel makkelijk Geen mening

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Geef uw mening ook als u de voorbije drie jaar **niet** van operator bent veranderd.*

3.5. Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen, (ongeacht de reden), welke van de volgende **oplossingen** zouden u dan overtuigen om het wel te doen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing, het lijkt me niet moeilijk om van operator te veranderen. | <input type="checkbox"/> Gratis veranderen van operator | <input type="checkbox"/> Een gestandaardiseerde informatiefiche, voor een beschrijving van de mogelijkheden volgens een identieke structuur, ongeacht de operator |
| <input type="checkbox"/> Een website die niet afhankelijk is van de operatoren, met het goedkoopste aanbod voor uw gebruikersprofiel | <input type="checkbox"/> Een kortere contractduur | <input type="checkbox"/> Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de potentiële nieuwe operator |
| <input type="checkbox"/> Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de potentiële nieuwe operator | <input type="checkbox"/> Een technisch en administratief eenvoudige overstap | <input type="checkbox"/> Informatie over de reële prestaties van de service (verbindingssnelheid bijvoorbeeld) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben tevreden, ik wens niet van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Andere | |

[3.5] Als je antwoord "Andere", preciseer:



4. Informatie

4.1. Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde verbruiksprofiel?

- Ja, maandelijks Ja, minstens twee keer per jaar Ja, jaarlijks Nee, nooit Geen idee

4.2. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?

- Ja (Ga naar vraag 4.3) Nee (Ga naar vraag 4.4) Geen idee (Ga naar vraag 4.4)

4.3. Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?

- Ja (Ga naar vraag 4.4) Nee (Ga naar vraag 4.3.1 hieronder)

4.3.1. Zo niet, wat is daar de reden voor? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik maakte al gebruik van het voorgestelde tariefplan Ik heb er geen aandacht aan besteed Ik heb die informatie niet ernstig genomen, ik dacht dat het om reclame ging Het voorgestelde tariefplan leek me niet overeen te stemmen met mijn behoeften Ik was bang dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitkomen Ik was bang vast te zitten aan een nieuw abonnement Andere

[4.3.1] Als je antwoord "Andere", preciseer:

Empty text box for specifying the reason for not changing the tariff plan.

4.4. Vindt u algemeen gesproken dat u goed op de hoogte bent van uw rechten tegenover de telecomoperatoren? Helemaal niet goed 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel goed Geen mening



4. Informatie

4.5. Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de **einddatum van uw contract** met uw huidige operator kunt vinden? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, die staat in mijn contract | <input type="checkbox"/> Ja, die staat telkens op de factuur | <input type="checkbox"/> Ja, die staat één keer per jaar op de factuur |
| <input type="checkbox"/> Ja, die staat op de website van mijn operator | <input type="checkbox"/> Nee, dat moet ik vragen aan mijn operator | <input type="checkbox"/> Nee, geen idee |
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb geen contract van bepaalde duur | <input type="checkbox"/> Andere | |

[4.5] Als je antwoord "Andere", preciseer:

4.6. Welke van de volgende nummers zijn volgens u **dure nummers**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0900 65432 | <input type="checkbox"/> 3403 | <input type="checkbox"/> 0903 654 32 |
| <input type="checkbox"/> 09 352 678 | <input type="checkbox"/> 1713 | <input type="checkbox"/> 0912 84 838 |
| <input type="checkbox"/> 078 876 543 | <input type="checkbox"/> Geen idee | |

Specifieke vraag over vaste telefonie

Als u privé **geen** vaste lijn gebruikt, ga dan naar de volgende vraag

4.7. Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om **uw telefoonnummer te behouden** als u niet langer klant bent bij deze operator?

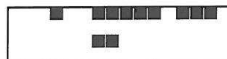
- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Geen idee |
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb geen vaste lijn | | |

Gsm-specifieke vragen

Als u privé **geen** gsm gebruikt, ga dan naar vraag 4.12 op de volgende pagina.

4.8. Denkt u dat het mogelijk is om **uw gsm-nummer te behouden** als u niet langer klant bent bij deze operator?

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Geen idee |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------------|



4. Informatie

4.9. Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...

Eén antwoord mogelijk.

- Een prepaid-kaart
(Ga naar vraag 4.12)
- Een abonnement
(Ga naar vraag 4.10)

Beantwoord de volgende vragen als u een **abonnement** hebt voor uw gsm.
Als u **enkel een prepaid-kaart** gebruikt, ga naar vraag 4.12 hier onder.

4.10. Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidige **gsm-abonnement** kosteloos op te zeggen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Bij een prijsstijging
- Zonder opzeg, maar na een minimumtermijn na het begin van het contract
- Zonder opzeg, op de vervalddag
- Zonder opzeg, gelijk wanneer
- Met opzeg, gelijk wanneer
- Op de vervalddatum, rekening houdend met de kennisgeving voorzien in het contract
- Geen idee
- Andere

[4.10] Als je antwoord "Andere", preciseer:

4.11. Wat is volgens u de minimumduur na het begin van het contract om uw huidige gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?

- Er is geen minimumduur
- Na zes maanden
- Na een jaar
- Na twee jaar
- Andere
- Geen idee

Specifieke vragen over internetgebruik thuisAls u thuis **geen** internet gebruikt, ga dan naar deel 5, op pagina 15.4.12. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan **het e-mailadres** voorzien door uw operator met uw eigen naam? Bv. jan.janssens@telenet.be

- Ja, dat is mijn enige e-mailadres
- Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres
- Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres
- Nee, ik gebruik dat adres niet
- Ik weet niet of ik een adres, voorzien door mijn operator met mijn eigen naam, heb.



4. Informatie [Continue]

4.13. Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, enkele dagen | <input type="checkbox"/> Ja, ongeveer een maand | <input type="checkbox"/> Ja, zes maanden lang |
| <input type="checkbox"/> Ja, voor onbepaalde duur | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Ik weet niet of ik een adres heb van mijn operator met mijn eigen naam |
| <input type="checkbox"/> Ik weet niet of het mogelijk is om dat adres te behouden | | |

4.14. In hoeverre vindt u dat de **snelheid van uw internetverbinding overeenstemt** met de door uw operator **aangekondigde** snelheid?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Helemaal Helemaal Geen mening

4.15. Wat is volgens u de noodzakelijke **minimum verbindingssnelheid** om thuis te surfen op het internet en uw e-mails te raadplegen?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Minimaal 2 Mbps | <input type="checkbox"/> Minimaal 10 Mbps | <input type="checkbox"/> Minimaal 20 Mbps |
| <input type="checkbox"/> Minimaal 50 Mbps | <input type="checkbox"/> Geen idee | |

4.16. Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u **nodig hebt**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ik heb mijn keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding | <input type="checkbox"/> Ik heb de keuze niet gehad door technische beperkingen | <input type="checkbox"/> De verbindingssnelheid maakte deel uit van een pakket/aanbieding |
| <input type="checkbox"/> De verkoper heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden | <input type="checkbox"/> Mijn gezin / een vriend / een kennis heeft me een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden | <input type="checkbox"/> Ik wil ogenblikkelijk toegang tot websites (minder dan één seconde) |
| <input type="checkbox"/> Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om te telewerken | <input type="checkbox"/> Ik heb een voldoende hoge verbindingssnelheid nodig om online te kunnen gamen | <input type="checkbox"/> Ik wil online video's bekijken zonder dat het signaal wordt onderbroken |
| <input type="checkbox"/> Andere | <input type="checkbox"/> Geen idee, ik herinner me het niet | |

[4.16] Als je antwoord "Andere", preciseer:

5. Universele dienstverlening

5.1. Wanneer u een **telefoonnummer** zoekt, raadpleegt u dan het vaakst... *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- De Witte Gids op papier De Gouden Gids op papier De telefonische inlichtingendienst
- Een gids op het internet Een zoekmachine (bv. Google) Andere

[5.1] Als je antwoord "Andere", preciseer:

5.2. Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische **infodiensten** in België?

- Ja, meerdere keren Ja, één keer Nee, nooit
- Geen idee

5.3. Hoe vaak bekijkt u de **informatiepagina's** (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?

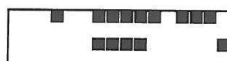
- Meer dan één keer per week Eén keer per week tot één keer per maand Meerdere keren per jaar
- Zeer zelden Nooit

5.4. Is het volgens u nodig om een **papieren versie** te behouden **van de Witte Gids** als u weet dat er een gratis elektronische versie beschikbaar is op het internet?

- Ja, en die moet gratis aan iedereen worden bedeed Ja, maar de papieren gids mag enkel gratis worden bedeed aan wie dat wenst Ja, maar de papieren gids mag betalend zijn
- Nee, dat is niet nodig, voor mij volstaat de elektronische versie Geen idee

5.5. Hebt u de voorbije drie jaar een **telefooncel** gebruikt in België?

- Ja Nee



5. Universele dienstverlening [Continue]

5.6. Vindt u het **nodig om telefooncellen te behouden** in België ondanks de kostprijs hiervoor?

- Ja, overall
(Ga naar vraag 5.6.1)
- Ja, enkel in steden
(Ga naar vraag 5.6.1)
- Ja, enkel op het platteland
(Ga naar vraag 5.6.1)
- Andere
- Nee (Ga meteen naar vraag 5.7)
- Geen mening

[5.6] Als je antwoord "Andere", preciseer:

→ 5.6.1. Zo **ja**, waarom wilt u ze behouden? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Ze staan er toch
- Voor noodgevallen
- In geval van problemen met het mobiele netwerk,...
- Ik vind dit een vorm van openbare dienstverlening
- Andere

[5.6.1] Als je antwoord "Andere", preciseer:

5.7. Weet u wat de **voorwaarden** zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Senioren
- Jongeren onder 18j
- Gezinnen met beperkte inkomens
- Gehandicapte personen
- Ambtenaren
- Artsen
- Andere
- Nee, ik weet niet waarover het gaat.
- Nee, ik weet niet wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen voor dit tarief

[5.7] Als je antwoord "Andere", preciseer:

5.8. **Geniet u** van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

- Ja
- Nee, ik weet niet waarover het gaat
- Nee, ik denk dat ik niet in aanmerking kom
- Nee, ik denk dat ik in aanmerking kom, maar heb het niet aangevraagd

DANK U VOOR UW BEREIDWILLIGE MEDEWERKING



Bijlage 2: Vergelijkingstabel 2012/2013

In de volgende tabel kunnen de antwoorden van 2012 en 2013 worden vergeleken ter referentie. De bedoeling is louter om de cijfers gemakkelijker te kunnen vergelijken, niet om een samenvatting te bieden van de resultaten. Enkel de oorspronkelijke vragen worden hier vergeleken, antwoordcombinaties en sociaal-demografische analyses dus niet. Ook de nieuwe vragen vindt u niet terug in deze tabel. Items gevolgd door een asterisk werden gewijzigd, toegevoegd of verwijderd in vergelijking met 2012 (zie rapport zelf voor meer informatie).

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.1 Welke van de volgende telecommunicatie-uitrusting of -diensten gebruikt u?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gsm of smartphone • Televisie • Internet thuis • Vaste lijn • Mobiel internet op tablet-pc of laptop • Telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP • Mobiel internet op gsm of smartphone • Gedeeld wifinetwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • 94% • 92% • 86% • 73% • 31% • 23% • 18% • 12% 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiele telefoon (gsm of smartphone) • Televisie • Internet thuis • Vaste lijn • Mobiel internet op tablet-pc of laptop * • Telefoon via het internet/via de computer/Voice over IP • Mobiel internet op gsm of smartphone • Gedeeld wifinetwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • 95% • 94% • 88% • 75% • 32% • 29% • 28% • 20%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.4. Kunt u aangeven welke operator(en) u gebruikt voor uw verschillende diensten?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Proximus • Telenet • Mobistar • Base • Voo • Andere • Scarlet • Euphony • Belgian Telecom • Numericable • Edpnet • Allo RTL • Toledo Telecom • United Telecom • Primus Telecom • Cybernet • Transatel Mobile • Scomble • Opticall • My Tel • Happy Many • Ello Mobile • Dommel • Billi 	<ul style="list-style-type: none"> • 48% • 43% • 40% • 29% • 16% • 15% • 4% • 4% • 3% • 2% • 1% • 0,4% • 0,4% • 0,2% • 0,1% • 0,1% • 0,1% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% 	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Telenet • Proximus • Mobistar • Voo • Base • Scarlet • Andere • Mobile Vikings • Euphony • Aldi • Numericable • La Poste • Colruyt Mobile • Carrefour Mobile • Belgian Telecom • Jim Mobile • Allo RTL • Delhaize Mobile • Edpnet • Dommel • Billi • Cybernet • Ello Mobile • United Telecom • Transatel Mobile • Scromble • Opticall 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 39% • 37% • 29% • 15% • 8% • 4% • 2% • 2% • 2% • 2% • 2% • 1% • 0,8% • 0,7% • 0,5% • 0,3% • 0,3% • 0,2% • 0,2% • 0,2% • 0,1% • 0,1% • 0% • 0% • 0% • 0%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.5. Wat waren uw selectiecriteria bij uw recentste operatorkeuze?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Interessante prijs / interessant tariefplan • Interessant pakketaanbod • Gewoonte • Verbindingssnelheid • Operator van familie/vrienden • Technische betrouwbaarheid • Goede reputatie van de operator • Op aanraden van familie/vrienden • Vertrouwen in de stabiliteit van de operator • Andere • Bereikbaarheid van de verkooppunten • Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie • Extra aangeboden diensten • Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan 	<ul style="list-style-type: none"> • 38% • 32% • 31% • 17% • 16% • 16% • 14% • 12% • 12% • 8% • 7% • 5% • 2% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Interessante prijs / interessant tariefplan • Interessant pakketaanbod • Gewoonte • Goede reputatie van de operator • Operator van familie/vrienden • Vertrouwen in de stabiliteit van de operator • Technische betrouwbaarheid • Verbindingssnelheid • Beschikbaarheid in straat/gemeente/streek * • Bereikbaarheid van de verkooppunten • Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie • Op aanraden van familie/vrienden • Financiële bijdrage van de werkgever * • Commerciële stimulans * • Respect voor de rechten van de consument en verbintenissen door de operator aangegaan • Extra aangeboden diensten • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 44% • 33% • 20% • 18% • 17% • 16% • 13% • 13% • 10% • 8% • 8% • 5% • 3% • 3% • 2% • 0,6%
<i>2.6. De laatste keer dat u een abonnement hebt genomen op een telecommunicatiedienst (telefoon, internet, gsm, televisie enz.), hebt u dan het aanbod vergeleken van de verschillende operatoren die deze dienst aanboden?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 58% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 59%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.7. Zo ja, welke bronnen hebt u dan geraadpleegd om deze vergelijking te maken?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Website van de operatoren • Familie/vrienden • Reclame • Winkels van de operatoren • Website van een consumentenorganisatie • Gespecialiseerde winkels * • Media in het algemeen • Website gespecialiseerd in vergelijking van diensten * • Andere • Andere tariefsimulator * • Tariefsimulator van het BIPT * • Andere website 	<ul style="list-style-type: none"> • 58% • 23% • 20% • 19% • 11% • 10% • 8% • 8% • 4% • 3% • 3% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Website van de operatoren • Familie/vrienden • Winkels of stand van de operatoren • Reclame • Media in het algemeen • Website van een consumentenorganisatie • Ander tariefvergelijkingprogramma * • Tariefvergelijkingprogramma van het BIPT * • Winkels die niet van de operatoren afhangen * • Website gespecialiseerd in vergelijkingen van diensten die niet van de operatoren afhangt * • Andere website • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 64% • 23% • 19% • 17% • 14% • 12% • 6% • 6% • 6% • 5% • 4% • 0,2%
<i>3.3. Hebt u de voorbije drie jaar een probleem/problemen ondervonden met uw operator?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 57% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 51%
<i>3.5. Zo ja, met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • (Tijdelijk) niet beschikbare dienst * • Abnormaal hoge factuur * • Niet-nagekomen beloftes * • Vertraging bij het verstrekken van de dienst • Andere • Tariefverhoging • Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking 	<ul style="list-style-type: none"> • 53% • 27% • 22% • 18% • 18% • 16% • 10% 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienst niet actief / langdurige storingen * • Facturatieprobleem * • Netwerk overbelast * • Administratief of commercieel probleem * • Niet-nagekomen beloftes / misleidende reclame * • Vertraging bij het verstrekken van de dienst • Tariefverhoging • Andere • Schadevergoeding die de operator eist wegens contractverbreking 	<ul style="list-style-type: none"> • 81% • 29% • 20% • 13% • 13% • 10% • 9% • 6% • 5%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>3.6. Hebt u in deze situatie contact opgenomen met de operator om het probleem of de problemen op te lossen?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 82% • 18% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 88% • 12%
<i>3.7. Zo ja, hoe dan?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Contact opgenomen (telefonisch, e-mail of via een website) • Verkooppunt van de operator • Aangetekende brief naar de operator • Brief naar de operator • Ombudsdienst • Andere • Klacht bij een consumentenorganisatie • Klacht bij de FOD Economie • Klacht bij de rechtbank • Klacht bij het BIPT 	<ul style="list-style-type: none"> • 84% • 32% • 10% • 9% • 6% • 4% • 1% • 1% • 0,2% • 0,2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Contact opgenomen (telefonisch, e-mail of via een website) • Verkooppunt van de operator • Aangetekende brief naar de operator • Brief naar de operator • Ombudsdienst • Klacht bij een consumentenorganisatie • Klacht bij de FOD Economie • Klacht bij de rechtbank • Andere • Klacht bij het BIPT 	<ul style="list-style-type: none"> • 87% • 30% • 8% • 7% • 4% • 0,7% • 0,3% • 0,1% • 0% • 0%
<i>3.8. Als u geen contact hebt opgenomen met de operator, wat is daar de reden voor?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Niet belangrijk genoeg om te reageren • Procedure te lang * • Niet gerechtvaardigd • Te ingewikkeld • Wist niet tot wie me te wenden • Andere • Niet gerechtvaardigd 	<ul style="list-style-type: none"> • 32% • 28% • 28% • 21% • 19% • 10% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet belangrijk genoeg om te reageren • Niet gerechtvaardigd • Wist niet tot wie me te wenden • Bang dat dat te veel tijd zou kosten * • Te ingewikkeld • Andere • Niet gerechtvaardigd 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 24% • 17% • 16% • 13% • 4% • 2%

Rapport 2012		Rapport 2013	
3.10. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?			
<ul style="list-style-type: none"> • Wellicht niet • Wellicht wel • Zeker niet • Geen mening • Zeker 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 30% • 12% • 11% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Wellicht niet • Wellicht wel • Geen mening • Zeker niet • Zeker 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 28% • 14% • 8% • 4%
3.12. Hoe vaak hebt u dit jaar vergelijkingswebsites geraadpleegd voor de kosten van diensten van telecommunicatie?			
<ul style="list-style-type: none"> • Nooit • Zelden • Af en toe • Geen idee / weet ik niet meer • Vaak • Heel vaak 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 22% • 18% • 5% • 4% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nooit • Zelden • Af en toe • Geen idee / weet ik niet meer • Vaak • Heel vaak 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 23% • 18% • 5% • 4% • 0,3%
3.13. Hebt u al gebruik gemaakt van de tariefvergelijkingssite van het BIPT (www.bestetarief.be)?			
<ul style="list-style-type: none"> • Nee, weet niet waarover het gaat • Nee, wel al van gehoord • Geen idee • Ja, één keer • Ja, meerdere keren 	<ul style="list-style-type: none"> • 63% • 29% • 5% • 3% • 0,7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nee, weet niet waarover het gaat • Nee, wel al van gehoord • Geen idee • Ja, één keer • Ja, meerdere keren 	<ul style="list-style-type: none"> • 55% • 36% • 4% • 3% • 1%
3.17. Als u al gebruik gemaakt hebt van de tariefvergelijkingssite van het BIPT, bent u hierdoor dan veranderd			
a) van tariefplan?			
b) van operator?			
<ul style="list-style-type: none"> • Niet veranderd • van operator • van tariefplan 	<ul style="list-style-type: none"> • 65% • 21% • 14% 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet veranderd • van operator • van tariefplan 	<ul style="list-style-type: none"> • 61% • 29% • 10%
4.1. Bent u de voorbije drie jaar van operator veranderd?			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 27% • 73% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% • 70%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>4.2. Waarom bent u de voorbije drie jaar niet van operator veranderd?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Tevreden • Geen zin om te veranderen • Wil niet van telefoonnummer veranderen • Te ingewikkeld • Vergelijking van verschillende tariefplannen te ingewikkeld • Pakketaanbod • Financiële voordeel te gering • Opzegvergoeding • Geen vertrouwen in de andere operatoren • Beste prijs-kwaliteitverhouding • Andere • Ken de andere operatoren niet • Wist niet dat ik van operator kon veranderen 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 29% • 21% • 20% • 17% • 13% • 12% • 7% • 6% • 5% • 5% • 0,3% • 0% 	<ul style="list-style-type: none"> • Tevreden • Geen zin om te veranderen • Te ingewikkeld / zou te veel tijd kosten • Moeilijk om tariefplannen te vergelijken • Wil niet van telefoonnummer veranderen • Financiële voordeel te gering • Operator van familie/vrienden * • Beste prijs-kwaliteitverhouding • Geen vertrouwen in de andere operatoren • Gegroepeerd aanbod • Gekozen door de werkgever * • Geen equivalent in de streek * • Ken de andere operatoren niet • Opzegvergoeding • Andere • Wist niet dat ik van operator kon veranderen 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 30% • 19% • 17% • 17% • 12% • 11% • 10% • 6% • 5% • 5% • 3% • 2% • 2% • 0,6% • 0,2%
<i>4.3. Waarom bent u de voorbije drie jaar wel van operator veranderd?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Promotie bij een andere operator • Matige kwaliteit/prestaties * • Slechte prijs-kwaliteitverhouding • Andere • Aanbod niet langer geschikt • Niet-nagekomen beloftes * • Zin om te veranderen • Operator overgenomen 	<ul style="list-style-type: none"> • 64% • 19% • 16% • 15% • 13% • 11% • 6% • 0,1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotie bij een andere operator • Problemen met de vorige operator * • Slechte prijs-kwaliteitverhouding • Gemakkelijker om van operator te veranderen • Aanbod niet langer geschikt • Andere • Zin om te veranderen • Operator overgenomen 	<ul style="list-style-type: none"> • 73% • 23% • 21% • 17% • 9% • 7% • 2% • 0,6%

Rapport 2012		Rapport 2013	
4.5. Als het u moeilijk lijkt om van operator te veranderen (ongeacht de reden), welke van de volgende oplossingen zouden u dan overtuigen om het wel te doen?			
<ul style="list-style-type: none"> • Gratis veranderen • Duidelijker beeld van het aanbod * • Tevreden, wens niet te veranderen • Website • Kortere contractduur • Hulp bij de veranderingsprocedure • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 35% • 33% • 32% • 19% • 14% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis veranderen • Technisch/administratief eenvoudige overstap * • Gestandaardiseerde informatiefiche • Website • Niet van toepassing • Kortere contractduur • Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven * • Informatie over de reële prestaties * • Tevreden, wens niet te veranderen • Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening * • Hulp bij de veranderingsprocedure • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 30% • 24% • 24% • 23% • 13% • 11% • 10% • 9% • 9% • 6% • 0,1%
5.1. Moet uw operator volgens u een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde verbruiksprofiel?			
<ul style="list-style-type: none"> • Twee keer per jaar • Jaarlijks • Geen idee • Maandelijks • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 25% • 25% • 9% • 8% 	<ul style="list-style-type: none"> • Twee keer per jaar • Jaarlijks • Geen idee • Nee • Maandelijks 	<ul style="list-style-type: none"> • 35% • 27% • 24% • 7% • 6%
5.2. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel?			
<ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 37% • 12% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 37% • 12%

Rapport 2012		Rapport 2013	
5.3. Als uw operator u al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van uw gemiddelde verbruiksprofiel, bent u daardoor dan van tariefplan veranderd?			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 49% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 62% • 38%
5.4. Zo niet, wat is daar de reden voor?			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikte al voorgestelde tariefplan • Geen aandacht aan besteed • Andere • Informatie niet ernstig genomen • Heb er niet meer aan gedacht * 	<ul style="list-style-type: none"> • 37% • 34% • 16% • 13% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Leek niet overeen te stemmen met behoeften * • Gebruikte al voorgestelde tariefplan • Bang vast te zitten aan nieuw abonnement * • Geen aandacht aan besteed • Bang duurder uit te komen * • Informatie niet ernstig genomen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% • 29% • 22% • 20% • 19% • 8% • 4%
5.6. Als u een contract van bepaalde duur hebt voor bepaalde telecommunicatiediensten die u gebruikt (bv. gsm, vaste lijn), weet u dan waar u de einddatum van uw contract met uw huidige operator kunt vinden?			
<ul style="list-style-type: none"> • Nee, moet ik vragen • Ja, in het contract • Niet van toepassing • Ja, op elke factuur • Ja, op de website van de operator • Andere • Ja, 1 keer per jaar op de factuur 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 26% • 21% • 18% • 4% • 3% • 3% 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee * • Ja, in het contract • Niet van toepassing • Ja, op elke factuur • Nee, moet ik vragen • Ja, op de website van de operator • Ja, 1 keer per jaar op de factuur • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 37% • 23% • 22% • 10% • 10% • 3% • 2% • 0,3%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.7. Welke van de volgende nummers zijn volgens u dure nummers?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee • 0900 654 32 • 0903 654 32 • 078 876 543 • 0912 84 838 • 3403 • 1713 • 09 352 678 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 42% • 28% • 28% • 23% • 13% • 12% • 8% 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee • 0900 654 32 • 0903 654 32 • 078 876 543 • 0912 84 838 • 3403 • 1713 • 09 352 678 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 43% • 29% • 28% • 22% • 17% • 15% • 7%
<i>5.8. Als u een vaste lijn hebt, denkt u dan dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Niet van toepassing • Geen idee • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 27% • 19% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Geen idee • Niet van toepassing • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 68% • 18% • 9% • 5% •
<i>5.9. Denkt u dat het mogelijk is om uw gsm-nummer te behouden als u niet langer klant bent bij deze operator?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Geen idee • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 78% • 15% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Geen idee • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 83% • 13% • 4%
<i>5.10. Voor uw gsm gebruikt u hoofdzakelijk...</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Prepaidkaart • Abonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 68% 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepaidkaart • Abonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • 29% • 71%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.11. Wat zijn volgens u de voorwaarden om uw huidig gsm-abonnement kosteloos op te zeggen?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Op de vervaldatum, met vooropzeg • Geen idee • Op de vervaldatum, zonder vooropzeg • Bij prijsstijging • Op elk moment, zonder vooropzeg • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 35% • 16% • 11% • 9% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee • Zonder opzeg, gelijk wanneer * • Op de vervaldatum, met opzeg • Zonder opzeg, na minimumtermijn * • Bij prijsstijging • Met opzeg, gelijk wanneer • Zonder opzeg, op de vervaldag • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 24% • 20% • 18% • 17% • 16% • 16% • 9% • 0,2%
<i>5.13. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres voorzien door uw operator met uw eigen naam?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja, enige adres • Ja, voornaamste adres • Ja, niet voornaamste adres • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 29% • 16% • 8% • 5% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja, enige adres • Ja, voornaamste adres • Ja, niet voornaamste adres • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 22% • 14% • 9% • 7%
<i>5.14. Als u een persoonlijk e-mailadres hebt bij uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nee • Geen idee * • Ja, onbepaalde duur • Ja, 1 maand • Ja, 6 maanden • Ja, enkele dagen 	<ul style="list-style-type: none"> • 61% • 21% • 13% • 4% • 3% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Weet niet of het mogelijk is * • Nee • Weet niet of ik een dergelijk adres heb * • Ja, onbepaalde duur • Ja, 6 maanden • Ja, 1 maand • Ja, enkele dagen 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 33% • 13% • 8% • 3% • 1% • 1%
<i>5.16. Wat is volgens u de noodzakelijke minimale verbindingssnelheid om thuis te surfen op het internet en uw e-mails te raadplegen?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee • 10 Mbps • 20 Mbps • 2 Mbps • 50 Mbps 	<ul style="list-style-type: none"> • 67% • 11% • 10% • 7% • 6% 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen idee • 10 Mbps • 20 Mbps • 2 Mbps • 50 Mbps 	<ul style="list-style-type: none"> • 68% • 11% • 9% • 8% • 5%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.18. Als u gekozen hebt voor een internetabonnement bij u thuis, hoe hebt u dan de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Deel van een pakket • Keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding • Geen idee • Op aanraden van familie/vrienden • Op aanraden van de verkoper • Ogenblikkelijk toegang tot websites • Om online video's te bekijken • Voldoende om te kunnen telewerken • Voldoende om online te kunnen gamen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 21% • 12% • 11% • 11% • 10% • 9% • 6% • 6% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Deel van een pakket • Op aanraden van de verkoper • Op aanraden van familie/vrienden • Om online video's te bekijken * • Ogenblikkelijk toegang tot websites • Keuze niet gemaakt op basis van de snelheid van de verbinding • Voldoende om te kunnen telewerken • Voldoende om online te kunnen gamen • Andere • Keuze niet gehad door technische beperkingen * • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 14% • 12% • 10% • 9% • 9% • 5% • 5% • 2% • 1% • 0%
<i>6.1. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan het vaakst...</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gids op het internet • Witte Gids op papier • Zoekmachine • Gouden Gids op papier • Telefonische inlichtingendienst • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 40% • 38% • 28% • 25% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Zoekmachine • Gids op het internet • Witte Gids op papier • Telefonische inlichtingendienst • Gouden Gids op papier • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 49% • 37% • 26% • 25% • 2%
<i>6.2. Hebt u de voorbije drie jaar gebeld naar de telefonische infodiensten in België?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere keren • Eén keer • Nooit • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 15% • 46% • 6% 	<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere keren • Eén keer • Nooit • Geen idee 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 12% • 50% • 4%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>6.3. Hoe vaak bekijkt u de informatiepagina's (noodnummers, Tele-Onthaal, Child Focus enz.) in de papieren gidsen?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nooit • Zeer zelden • Meerdere keren per jaar • Eén keer/week tot één keer/maand • Meer dan één keer per week 	<ul style="list-style-type: none"> • 73% • 21% • 5% • 0,6% • 0,4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nooit • Zeer zelden • Meerdere keren per jaar • Eén keer/week tot één keer/maand • Meer dan één keer per week 	<ul style="list-style-type: none"> • 62% • 33% • 4% • 0,8% • 0,3%
<i>6.4. Is het volgens u nodig om een papieren versie te behouden van de Witte Gids als u weet dat er een gratis elektronische versie beschikbaar is op het internet?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gratis papieren gids op aanvraag • Nee, elektronische versie volstaat • Gratis papieren gids • Geen idee • Betalende papieren gids 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 28% • 27% • 4% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis papieren gids op aanvraag • Nee, elektronische versie volstaat • Gratis papieren gids • Geen idee • Betalende papieren gids 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 32% • 23% • 3% • 0,8%
<i>6.5. Hebt u de voorbije drie jaar een telefooncel gebruikt in België?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 8% • 92% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	<ul style="list-style-type: none"> • 7% • 93%
<i>6.6. Vindt u het nodig om de telefooncellen te behouden in België ondanks de kostprijs hiervan?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Overall • In steden • Op platteland • Andere • Nee • Geen mening 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 9% • 6% • 3% • 20% • 18% 	<ul style="list-style-type: none"> • Overall • In steden • Op platteland • Andere • Nee • Geen mening 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 7% • 10% • 2% • 37% • 11%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>6.8. Weet u wat de voorwaarden zijn om gebruik te kunnen maken van een sociaal tarief?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Gehandicapte personen • Beperkt inkomen • Senioren • Nee, weet niet waarover het gaat • Jongeren onder 18 jaar • Andere • Artsen • Ambtenaren 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 45% • 37% • 28% • 5% • 2% • 1% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Gehandicapte personen • Beperkt inkomen • Senioren • Nee, weet niet waarover het gaat • Nee, ken de voorwaarden niet * • Jongeren onder 18 jaar • Ambtenaren • Artsen • Andere 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 46% • 34% • 18% • 16% • 4% • 0,6% • 0,6% • 0%
<i>6.9. Geniet u van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee, denk in aanmerking, maar niet aangevraagd • Nee, denk niet in aanmerking • Weet niet waarover het gaat 	<ul style="list-style-type: none"> • 8% • 7% • 56% • 30% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee, denk in aanmerking, maar niet aangevraagd • Nee, denk niet in aanmerking • Weet niet waarover het gaat 	<ul style="list-style-type: none"> • 5% • 5% • 57% • 33%