

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

BIPT Consumentenenquête toont snelle evolutie van het gebruik van telecomdiensten

Brussel, 6 september 2018 – Het gebruik van sommige telecommunicatiediensten evolueert de laatste jaren vrij snel, zo leert ons de jaarlijkse consumentenenquête van het BIPT. Zo merken we een sterke stijging van het gebruik van mobiel internet en van applicaties waarmee via het internet berichten kunnen worden verzonden. De gebruikers zijn eerder matig tevreden over de dienstverlening en de aangeboden prijzen van de verschillende telecomdiensten.

Zoals sedert 2012 het geval is, heeft het BIPT onder 1214 gebruikers tussen 15 en 74 jaar een representatieve consumentenenquête gehouden.

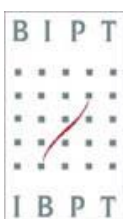
Het gebruik van sommige nieuwe telecommunicatiediensten neemt de laatste jaren snel toe. Zo nam het gebruik van mobiel internet toe van 51% in 2016 naar 67% in 2018. Het verzenden van vooral berichten via apps zoals Facebook Messenger, WhatsApp of Skype werd dit jaar reeds gebruikt door 85% vergeleken met 68% in 2016. Waar Skype en FaceTime de twee meest gebruikte applicaties zijn om te telefoneren via het internet (resp. 17% en 14%), worden Facebook Messenger en WhatsApp nauwelijks door de respondenten gebruikt om te telefoneren (resp. 2% en 3%). Internettelevisie werd in 2018 reeds door 28% gebruikt, een stijging van 10% tov 2016.

Uit tevredenheidsonderzoek blijkt dat de consumenten over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven van verschillende diensten (bundels, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet) waarover ze beschikken bij hun operator met scores tussen 3,1 en 3,3 op 5. Wat betreft de dienstverlening, het respecteren van de consumentenrechten, de informatie die men krijgt van de operatoren en de betrouwbaarheid van de facturatie geven de respondenten voor het gebruik van de verschillende diensten scores tussen 3,3 en 3,6 op 5.

Ongeveer 50% van de gebruikers vinden dat het betrekkelijk makkelijk is om de prijzen of de diensten aangeboden door de verschillende operatoren te vergelijken. Wel vinden de gebruikers het minder makkelijk om de bundels onderling te vergelijken. Slechts 17% van de bevroegden kennen de prijsvergelijker www.bestetarief.be van het BIPT. Vanaf het najaar zal het BIPT dan ook een informatiecampagne starten om haar prijsvergelijk bekender te maken bij het grote publiek.

Ook opvallend is dat 54% van de bevroegde consumenten niet weten hoe ze hun gebruikspatroon te weten kunnen komen en 60% weet niet waar ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen vinden.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be



Institut belge des services postaux et des télécommunications

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>