



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

Mededeling van de Raad van het BIPT van 24 juni 2024 over de gezinsprofielen van de nationale prijsvergelijkingen

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Samenvatting van de bijdragen..... | 4 |
| 2.1. Representativiteit van de profielen en de nieuwheid van de gebruikte gegevens | 4 |
| 2.2. De prijs als parameter voor de rangschikking | 5 |
| 2.2.1. <i>Rangschikking op basis van de prijs en andere belanghebbende factoren</i> | 5 |
| 2.2.2. <i>Andere belanghebbende factoren</i> | 6 |
| 2.2.3. <i>Aantasting van de reputatie</i> | 6 |
| 2.3. Focus op de mobiele diensten | 7 |
| 2.3.1. <i>Prepaid mobiel buiten beschouwing gelaten</i> | 7 |
| 2.3.2. <i>Coherentie tussen de dossiers en de evolutie van de mobiele markt</i> | 8 |
| 2.4. Focus op de vaste diensten en convergente bundels | 9 |
| 2.4.1. <i>Geheel van het particuliere segment buiten beschouwing gelaten</i> | 9 |
| 2.4.2. <i>Segmentatie van het internet op het vlak van snelheid, volume en de veranderende aard van de aanbiedingen</i> | 12 |
| 2.5. Ontwikkeling van de profielen | 13 |
| Annexe 1. Samenvatting van de ontwikkelingen van de verschillende profielen ten opzichte van de vorige raadpleging van de sector | 15 |
| ➤ Mobiele profielen | 15 |
| ➤ Vaste en convergente profielen | 15 |

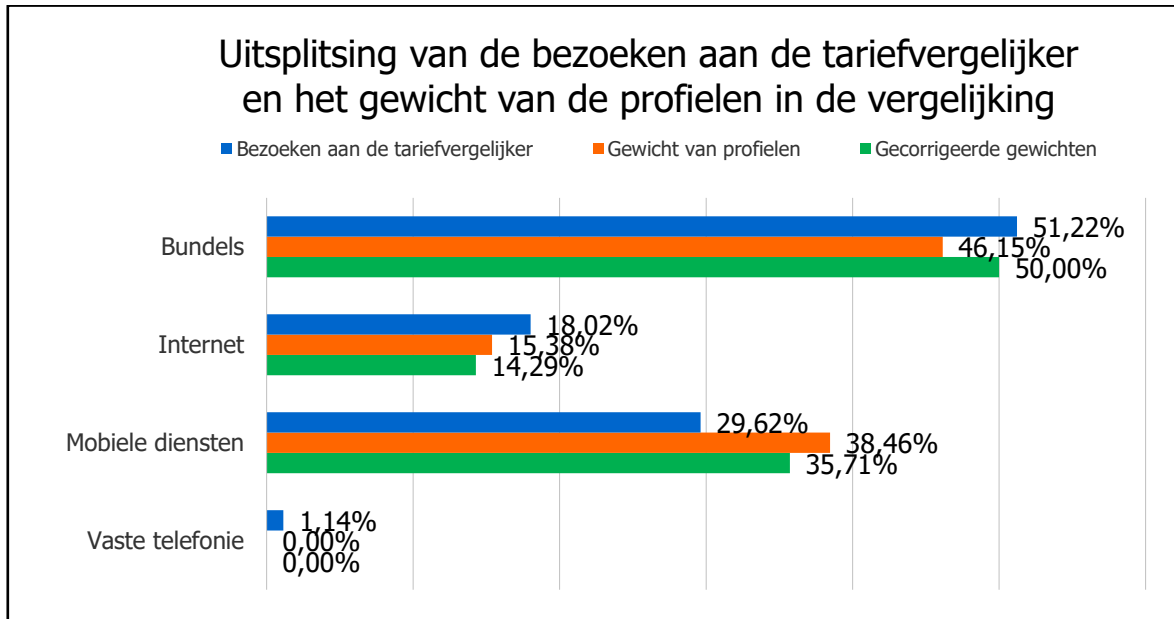
1. Inleiding

1. Op 11 maart 2024 heeft het BIPT een openbare raadpleging gepubliceerd over de aanpassing van de profielen voor de nationale prijsvergelijkingen voor de particuliere klanten. Dit gebeurde om rekening te houden met de ontwikkelingen van de behoeften (vraagzijde) en van de markt (aanbodzijde) sinds de vorige raadpleging van de laatste vier maanden van 2021. Deze raadpleging is afgesloten op 30 april 2024.
2. Agoria en Proximus hebben opmerkingen naar het BIPT gestuurd. In de volgende paragrafen worden de hoofdelementen van die opmerkingen en waarnemingen samengevat en wordt vermeld hoe het BIPT daarmee rekening heeft gehouden.
3. Sinds 2021 baseert het BIPT zijn analyses aangaande de tariefvergelijkingen op de behoeften van de consumenten (dat wil zeggen de vraag naar diensten) en niet meer uitsluitend op het aanbod van diensten. Deze aanpak wordt door de respondenten niet betwist.

2. Samenvatting van de bijdragen

2.1. Representativiteit van de profielen en de nieuwheid van de gebruikte gegevens

4. Proximus stelt de representativiteit van de voorgestelde profielen in vraag, terwijl Agoria vraagt of deze meer onderbouwd zijn, met name ten opzichte van de meest recente statistieken over de telecomsector en ten opzichte van de bezoeken aan de website van de prijsvergelijker, de gegevens van de consumentenenquête, de marktanalyses, ...
5. De in maart 2024 gepubliceerde raadpleging heeft zich beroepen op de statistieken over de sector daterend van eind 2022. Het ging om de meest recente cijfers waarover het BIPT op dat moment beschikte. Aangezien de cijfers met betrekking tot 2023 die intussen bij de sector zijn opgevraagd, werden geanalyseerd en samengevoegd, zijn die in dit document geüpdatet.
6. Die bijgewerkte cijfers versterken de analyse die is uitgevoerd op basis van de meest recente cijfers die beschikbaar waren op het ogenblik van de publicatie van de raadpleging.
7. Deze raadpleging beoogt de profielen die worden gebruikt in de studies over de nationale prijsvergelijking, te herdefiniëren rekening houdend met de ontwikkeling van de behoeften van de consumenten aan de hand van profielen die voldoende representatief zijn voor alle lagen van de bevolking (laag tot intensief gebruik) zodat een ruim en gevarieerd beeld wordt geschetst van de Belgische particuliere telecommarkt. De raadpleging beoogt echter noch volledig te zijn, noch zich af te stemmen op het commercieel aanbod van de een of andere operator.
8. Het is nuttig eraan te herinneren dat de aanpak van de gezinsprofielen samenhangt met de behoeften van de consument en de zoektocht naar de goedkoopste oplossing die ten minste beantwoordt aan de opgegeven behoeften. Deze oplossing kan dus strikt beantwoorden aan die behoeften of meer diensten en/of inhoud voorstellen dan wat het profiel vereist.
9. In de onderstaande grafiek worden de statistieken met betrekking tot de 425.665 bezoeken aan de [prijsvergelijker](#) tussen 1 mei 2023 en 1 mei 2024 in verband gebracht met het gewicht dat gegeven wordt aan de verschillende profielen die in de raadpleging zijn voorgesteld, alsook de verbetering ervan als reactie op de ontvangen feedback.



Figuur 1. Vergelijking van het respectieve gewicht van de simulaties die tussen 1 mei 2023 tot 1 mei 2024 door de consumenten zijn uitgevoerd op www.bestetarief.be en de profielen die in de raadpleging worden voorgesteld en van hun aanpassing als reactie op de ontvangen feedback (Bron: database van de tariefvergelijker)

- Geïnteresseerde consumenten kunnen overigens de tariefvergelijker www.bestetarief.be gebruiken om hun vergelijkingen te personaliseren op basis van hun recent gebruikspatroon, dat op elk moment beschikbaar is in de klantenzone op de website van hun huidige operator.

2.2. De prijs als parameter voor de rangschikking

2.2.1. Rangschikking op basis van de prijs en andere belanghebbende factoren

- Agoria en proximus benadrukken dat de prijs niet het enige element mag zijn waarmee rekening wordt gehouden bij deze nationale tariefvergelijkingen.
- Vanuit een methodisch standpunt is de enige coherente manier om de paradigmaverandering die in 2021 is doorgevoerd – dat wil zeggen het richten van deze oefening op de vraag – het kiezen van het goedkoopste abonnement van elke operator dat voldoet aan het minimum van de benodigde vereisten en deze vervolgens de rangschikken in stijgende volgorde van de kosten.
- Het BIPT vult deze informatie aan door de belangrijkste kenmerken van de aldus gerangschikte plannen samen te vatten en we vestigen systematisch de aandacht van de lezer op het feit dat de aanbiedingen die te duur zijn voor het bestudeerde profiel uitgesloten worden van de rangschikking (want de prijzen hiervan overschrijden de uitsluitingswaarde¹).

¹ De uitsluitingswaarde wordt gedefinieerd ten opzichte van de drie goedkoopste plannen van alle plannen die beantwoorden aan het profiel in kwestie. De reden waarom dergelijke plannen niet in de lijst met mogelijke oplossingen opgenomen worden, is dat een rationele consument voor dit specifieke verbruikspatroon hierop niet zou intekenen aangezien de prijs te hoog is in vergelijking met de andere mogelijkheden op de markt.

2.2.2. Andere belanghebbende factoren

14. Hoewel de aanbiedingen volgens de variabele "prijs" worden gerangschikt, benadrukte het BIPT in zijn laatste nationale prijsvergelijkingen andere elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij de keuze van een operator en een tariefplan, zoals
 - 14.1. de beschikbaarheid van de gekozen technologie en de bijbehorende latentietijden;
 - 14.2. het gebruikte netwerk; zijn beschikbaarheid en kwaliteit;
 - 14.3. de inhoud van de aanbiedingen op het vlak van inbegrepen mobiele data, volume en bijbehorende snelheid, het aantal bij het aanbod horende televisiezenders enz.;
 - 14.4. het beleid inzake redelijk gebruik Fair Use Policy (FUP)² en de eventuele bijbehorende prijzen buiten forfait;
 - 14.5. de beschikbaarheid van fysieke winkels en de toegankelijkheid, kwaliteit en reactiviteit van de dienst na verkoop via verschillende kanalen (shop, WhatsApp, e-mail, telefoon ...);
 - 14.6. het in perspectief plaatsen van enerzijds het gemak van een gebundeld aanbod en de enige factuur ervan en anderzijds de mogelijke besparingen verbonden met het mixen van aanbiedingen;
15. Het BIPT heeft bovendien de mededelingen en de tools ter beschikking van de consumenten vermenigvuldigd om hen te helpen bij het maken van weloverwogen keuzes. We noemen met name: de lijst van de operatoren en hun netwerken³, de atlas-dekkingskaarten⁴, de kwaliteitsbarometer⁵, de prijsvergelijker⁶, de Easy Switch-procedure⁷.
16. De nationale vergelijkingen tonen ook – wanneer de stabiliteit van de profielen het mogelijk maakt – de ontwikkeling van door de sector gegeven antwoorden en zorgen ervoor de positieve aspecten hiervan te benadrukken zowel in termen van de prijs als van de inhoud (volume, snelheid, mobiele data, aantal zenders en aangeboden diensten ...).

2.2.3. Aantasting van de reputatie

17. Proximus benadrukt dat de rangschikking, zoals die is voorgesteld, reputatieschade kan teweegbrengen. De volgende argumenten worden aangehaald: *"Enerzijds sluit de analyse de facto de duurste operatoren of producten uit van de rangschikkingen, wat ten onrechte de indruk kan wekken dat de operatoren die onderaan eindigen de duurste op de markt zijn voor het profiel in kwestie. Anderzijds wordt geen rekening gehouden met de totale waarde die de gebruikers daadwerkelijk krijgen voor het geheel van de aangeboden diensten en vooral is die*

² Om misbruik te voorkomen, nemen de operatoren in de algemene voorwaarden van het contract van elke abonnee meestal een clause op met de naam "FUP" of "Fair Use Policy". Deze clause, die van operator tot operator verschilt, bepaalt dat de operator zich na een bepaald (meestal groot) volume het recht voorbehoudt om de in die clause gespecificeerde passende maatregelen te nemen (uitnodiging om het gebruik aan te passen, extra kosten in rekening brengen, de dienst tijdelijk blokkeren of vertragen, enz.).

³ [Lijst van de mobiele operatoren | BIPT](#) en [lijst van vaste en convergente operatoren | BIPT](#)

⁴ <https://www.bipt.be/consumenten/netwerkdekking>, <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth>

⁵ <https://www.bipt.be/consumenten/kwaliteitsindicatoren>

⁶ <https://www.bipt.be/consumenten/de-aanbiedingen-vergelijken-met-een-tool>

⁷ [Wat is Easy Switch? Hoe werkt het? | BIPT](#)

rangschikking slechts van toepassing op de profielen die specifiek voor die analyse zijn opgesteld.” (vrij vertaald)

18. In de mate waarin de profielen gevarieerd zijn en verschillende telecomdiensten betreffen, is het verkeerd om te zeggen dat de rangschikkingen de facto de lowcost- of alternatieve operatoren bevoordelen, aangezien zij trouwens niet noodzakelijk voor alle bestudeerde profielen actief zijn. Hoewel elk merk eigen strategische posities en verschillende marketingstrategieën afhankelijk van zijn doelpubliek heeft, zal een premiummerk een ander klantenbestand hebben dan een lowcost- of alternatieve operator.
19. Zoals in punt 13 wordt uitgelegd, zijn de plannen die uitgesloten zijn van de rangschikking diegene waarvan de gemiddelde maandelijkse kosten hoger liggen dan de uitsluitingswaarde. Die waarde wordt berekend door het gemiddelde van de 3 goedkoopste plannen die aan dat gebruikspatroon beantwoorden, te vermenigvuldigen met een factor 2,5. Als het plan van een operator X dus boven die uitsluitingswaarde ligt, wordt ervan uitgegaan dat een rationele consument dat niet zal kopen omdat er andere, financieel meer aantrekkelijke plannen zijn. De onderaan gerangschikte plannen van de operatoren zijn dus niet de duurste plannen op de markt maar diegene die het duurst zijn onder de plannen die in aanmerking zijn genomen om aan het onderzochte profiel te voldoen. Zoals verduidelijkt in punt 2.2.2 legt het BIPT in zijn studie de nadruk op de diversiteit van de voorkeuren van de consumenten en dus op het feit dat er bij de keuze andere factoren meespelen dan louter de prijs.
20. Hoewel de prijs het criterium het meest bevoordeelde criterium door onze respondenten (53%) om voor een operator te kiezen, wordt de prijs volgens onze laatste enquête over de perceptie van de consumenten op de telecommunicatiemarkt⁸ gevolgd door de volgende criteria: de bekendheid met de operator (31%), de interessante inhoud (30%), de goede reputatie van de operator (25%), de verbindingssnelheid van de internettoegang (20%) en de dienstkwaliteit van de operator (20%).
21. Zoals verduidelijkt in het voorgaande punt vestigt het BIPT bovendien de aandacht van de consumenten op het feit dat de keuze niet noodzakelijk enkel op basis van de prijs moet gebeuren, terwijl 60% van de respondenten van onze jaarlijkse enquête bij de laatste publicatie ervan het financiële aspect (“een interessanter tarief bij een andere operator”) als de voornaamste drijfveer achter de verandering beschouwt. We vermelden ook dat 53% van de consumenten van vaste diensten overigens van mening zijn dat de voornaamste reden om niet te veranderen de algemene tevredenheid over de huidige operator is.

2.3. Focus op de mobiele diensten

2.3.1. Prepaid mobiel buiten beschouwing gelaten

22. Proximus is verbaasd over het ontbreken van de voorafbetaalde aanbiedingen bij de scope van deze vergelijking. Sinds 2021 houdt het BIPT geen rekening meer met de voorafbetaalde mobiele aanbiedingen in zijn prijsanalyses van mobiele diensten. Deze keuze is bewust gemaakt en is ontstaan vanuit de motivatie om geen extra complexiteit toe te voegen wat wel het geval zou zijn mocht er rekening mee gehouden worden gezien de specifieke tarifiering

⁸ <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-van-2-oktober-2023-over-de-resultaten-van-een-enquete-met-betrekking-tot-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatiemarkt>

van de voorafbetaalde diensten (bijv. inzake het herladen, de overdracht van minuten en mobiele data van de ene maand naar de andere enz.).

23. Die keuze is ook gerechtvaardigd door de terugval die bij dergelijke diensten waargenomen wordt: het aandeel van de prepaid kaarten in het geheel van de simkaarten die in België actief zijn, is van meer dan 40% in 2014 gezakt naar 14% in 2023.

2.3.2. Coherentie tussen de dossiers en de evolutie van de mobiele markt

24. Omwille van de coherentie met de recent gepubliceerde studie over de evolutie van de prijs van standalone mobiele diensten⁹ enerzijds en het vaste en convergente onderdeel van de nationale vergelijking anderzijds, is het BIPT evenwel van plan bepaalde beschouwde mobiele profielen op de volgende manier te benoemen (zie de bijgevoegde samenvatting):

24.1. "sterk mobiel" wordt "**gemiddeld** mobiel";

24.2. "intensief mobiel" wordt "**sterk** mobiel";

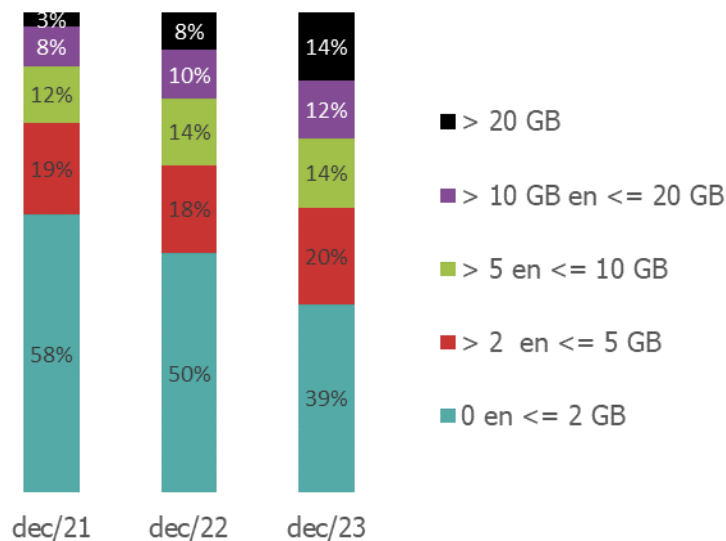
24.3. "zeer intensief mobiel" wordt "**intensief** mobiel".

25. In antwoord op de raadpleging vinden Agoria en Proximus immers het gebrek aan coherentie tussen de dossiers spijtig, onder meer het gebruik van verschillende profielen tussen de internationale en de nationale studie. Het BIPT herinnert eraan dat de gebruikte gegevens en de doelstellingen verschillen tussen de twee studies. Bijvoorbeeld, daar waar de nationale studie alle aanbiedingen uit de databank van de tool bestetaarif.be in beschouwing neemt, concentreert de internationale studie zich uitsluitend op de operatoren met een marktaandeel groter dan 5%, alsook hun eventuele secundaire merken.
26. Wat de significante evoluties op de mobiele markt betreft, geeft Proximus aan dat veranderingen zoals de uitrol van 5G een duurzame en structurele impact hebben op het verbruik en de gewoonten van consumenten. De profielen en de behoeften van consumenten zouden dus gedefinieerd moeten worden rekening houdende met deze recente ontwikkelingen.
27. De statistieken, waarover het BIPT beschikte op het moment dat het raadplegingsdocument werd opgesteld, toonden dat slechts 1,5% van de mobiele data via 5G werd verstuurd. Dat cijfer is in 2023 gestegen naar 14%. Deze gegevens geven aan dat 5G nog niet de norm is voor de meerderheid van de consumenten. Bovendien hangt het gebruik van 5G af van de beschikbaarheid op het grondgebied en de compatibiliteit van de mobiele apparaten van de consumenten. Gezien deze elementen zou het specificeren van de 5G-compatibiliteit voor elk abonnement verwarring kunnen veroorzaken bij de consumenten. Het BIPT verkiest om hen niet te overladen met details die mogelijk niet relevant zijn voor hun huidige beslissingen. Het BIPT zal echter de evolutie van deze gegevens nauwlettend volgen en sluit niet uit dat deze informatie in de toekomst wordt toegevoegd.
28. Overigens tonen de statistieken van 2023 dat in 2023 het gemiddelde verbruik gestegen is naar 7,8 GB. In 2022 lag het op 6,4 GB. Door deze vaststelling kan niet meer beweerd worden dat het gematigde profiel (5 GB -150 minuten) de maandelijkse behoeften van de gemiddelde

⁹ [Mededeling van 24 mei 2024 betreffende de evolutie van de prijs van standalone mobiele telecomdiensten \(2019-2024\) | BIPT](#)

Belgische particuliere consument het beste benadert. Voortaan vormt het gematigde profiel eerder een tussenprofiel dat zich tussen het basisprofiel en het gemiddelde profiel bevindt.

29. Ten slotte uitgaande van de vaststelling dat het gemiddelde maandelijkse dataverbruik 6 GB overschrijdt, stelt Proximus voor om het basisprofiel te schrappen en het basisprofiel en het gematigde profiel samen te voegen in een profiel. Het BIPT deelt deze mening echter niet, want de laatste statistieken (einde 2023) tonen dat 39% van de actieve abonnees tussen 0 en 2 GB aan mobiele data verbruikt, wat een significant deel van de markt vertegenwoordigt.



Figuur 2. Percentage van de actieve abonnees verdeeld per hoeveelheid verbruikte data tussen december 2021 en december 2023 (bron: statistieken van het BIPT over de actieve simkaarten op de particuliere markt)

30. Tussen 2021 en 2023 is het percentage van de actieve abonnees dat tussen 0 en 2 GB aan mobiele data gebruikt, gedaald van 58% naar 39%. Aan de andere kant zijn er meer actieve abonnees in de categorieën van abonnees die hogere datavolumes verbruiken. Deze trend toont een stijging van de behoeften van de consumenten aan mobiele data.
31. Het BIPT meent dat deze evolutie weerspiegeld wordt in de herdefiniëring van het profiel "basis mobiel", waarvan de data gestegen zijn van 0,5 GB naar 2 GB en in de creatie van het profiel "zeer intensief mobiel" (nu "intensief mobiel") dat ten minste 50 GB vereist. Voor de tussenprofielen is de evolutie van het percentage van de actieve abonnees niet zo opvallend, waardoor de noodzaak van een wijziging van de tussenprofielen niet gerechtvaardigd wordt.

2.4. Focus op de vaste diensten en convergente bundels

2.4.1. Geheel van het particuliere segment buiten beschouwing gelaten

32. Proximus stelde de door het BIPT gemaakte keuze van de profielen inzake vaste diensten en convergente bundels in vraag, aangezien dat deze niet voldoende rekening houden met het respectieve gewicht van de verschillende bundels in het Belgische particuliere segment.

33. Deze operator wil dat de bundels met vaste telefonie inbegrepen zouden worden.
34. Onderstaande tabel geeft de verschillende oplossingen inclusief internet en de ontwikkeling van hun respectieve gewicht in het Belgische particuliere segment in de afgelopen 5 jaren.

| Particulier segment totaal INTERNET | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------|
| | Einde 2019 | Einde 2020 | Einde 2021 | Einde 2022 | Einde 2023 | Trends 19-23 |
| Standalone internet = 19,78% | | | | | | |
| 1-play | 18,03% | 18,65% | 18,53% | 18,49% | 19,78% | Stijging |
| Internet in een bundel = 80,22% | | | | | | |
| 2-Play (100%)¹⁰ | 12,18% | 13,51% | 14,11% | 16,48% | 17,64% | |
| BB+VT (3,56%) | 1,92% | 1,81% | 1,43% | 1,14% | 0,69% | Daling |
| BB+MOB (40,05%) | 0,77% | 1,84% | 2,74% | 5,51% | 7,72% | (Sterke) stijging |
| BB+tv (47,93%) | 9,49% | 9,87% | 9,94% | 9,83% | 9,24% | Stabiel |
| 3-play (100%)¹¹ | 41,58% | 39,66% | 38,81% | 37,85% | 36,76% | |
| BB+VT+tv (41,05%) | 31,53% | 26,55% | 20,98% | 17,58% | 15,17% | (Sterke) daling |
| BB+MOB+TV (57,56%) | 9,55% | 12,65% | 17,40% | 19,90% | 21,27% | (Sterke) stijging |
| BB+MOB+VT (0,87%) | 0,50% | 0,46% | 0,43% | 0,36% | 0,32% | Stabiel |
| 4-play | 28,2% | 28,17% | 28,55% | 27,18% | 25,82% | Lichte daling |

Figuur 3. Ontwikkeling van het gewicht van de bundels met een internetcomponent, particuliere markt, 2019-2023 (bron: statistieken van het BIPT, verslag 2023)

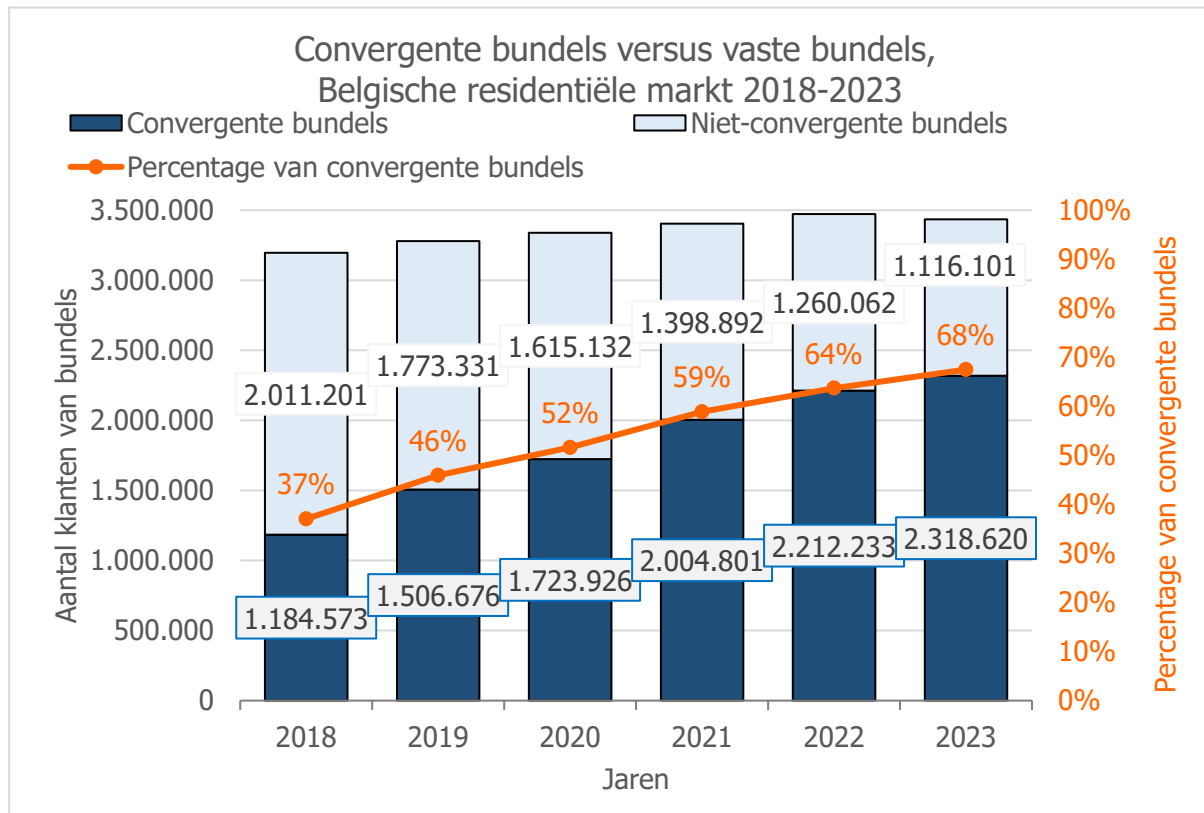
35. Deze cijfers tonen dat de voornaamste bundels die in 2019-2023 vrij stabiel of aan het stijgen waren, goed vertegenwoordigd zijn in onze profielen:
- 35.1. 1-play (19,78% van het internetsegment - 827.974 klanten);
 - 35.2. 2-play internet en televisie (9,24% van het internetsegment - 386.660 klanten);
 - 35.3. 2-play internet en mobiel (7,72% van het internetsegment - 323.105 klanten);
 - 35.4. 3-play mobiel (21,27% van het internetsegment - 890.409 klanten) en 4-play (25,82% internetsegment - 1.081.040 klanten).
36. We merken op dat de bundels met vaste telefonie, met uitzondering van 4-play-bundels, sinds meerdere jaren stabiel blijven of aan het dalen zijn. Daarom heeft het BIPT besloten de ontvangen argumenten te volgen en een klassiek 4-play-profiel (dus monosim) met tv via

¹⁰ De resterende 8,45% moeten worden verdeeld over de volgende 2-play-bundels: tv + vaste telefonie (8,14% - 65.670 klanten), mobiel + vaste telefonie (0,27% - 2.175 klanten) en tv + mobiel (0,04%-312 clients)

¹¹ De resterende 0,52% zijn de 3-play-bundels vaste telefonie + tv + mobiel met 13.467 klanten

decoder aan de nationale vergelijking toe te voegen (voor meer details van het profiel, verwijzen wij u naar bijlage 1).

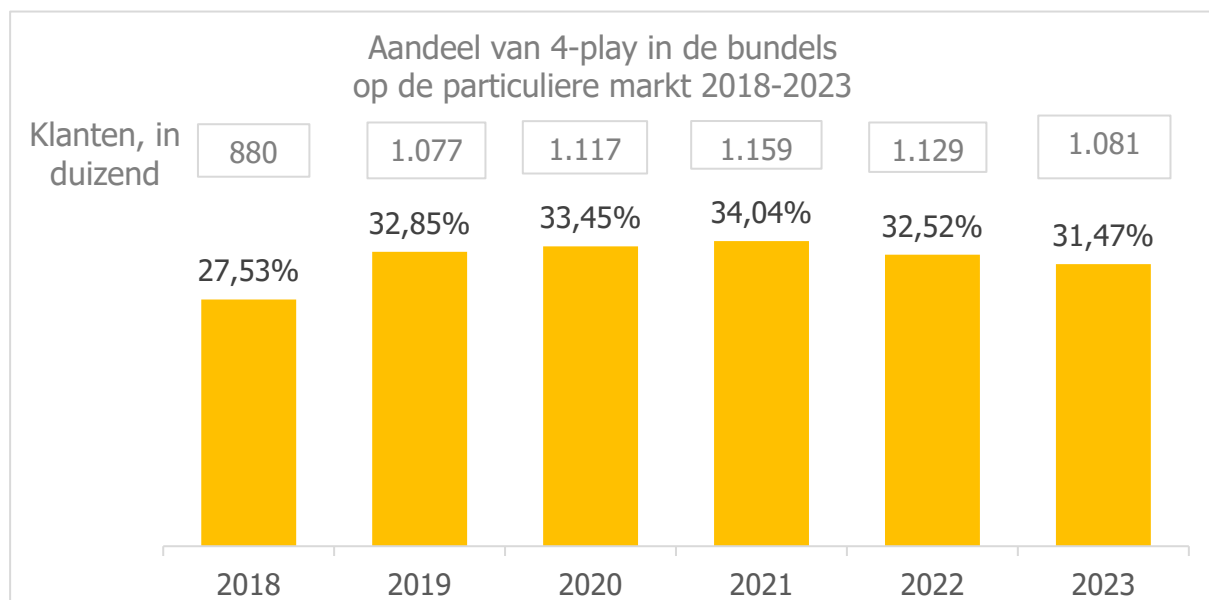
37. Het BIPT heeft gekozen om meer de nadruk te leggen op de convergente bundels door het steeds grote wordende gewicht hiervan op de Belgische particuliere markt, zoals blijkt uit onderstaande grafiek:



Figuur 4. Verdeling van de bundels op basis van de vraag of ze al dan niet een mobiele component bevatten, particuliere markt, 2018-2023 (bron: statistieken van het BIPT, verslag 2023)

38. De trend over 6 opeenvolgende jaren toont ook dat de bundels 3-play-mobiel geleidelijk voorrang kregen boven de bundels 3-play-vast, die aan het einde van 2023 meer dan de helft ervan (ofwel 57,56% van de 3-play-bundels) vertegenwoordigen.
39. Terwijl de 3-play-markt zijn hoogtepunt lijkt te hebben bereikt ($\approx 1.587.000$ klanten sinds 3 jaar en $1.547.024$ klanten eind 2023) blijft het aandeel van 2-play overigens stijgen, met name in de afgelopen jaren (+ bijna 150.000 klanten tussen 2021 en 2023).
40. Wat de 2-play-bundels betreft, zijn de snelgroeiende bundels diegene die internet en mobiel combineren. Eind 2023 vertegenwoordigden ze 40% van de 2-play-bundels, tegenover met moeite 1% in 2018. Het BIPT vindt het dus logisch om hieraan twee profielen te wijden. Wat betreft de bundels die internet en televisie combineren, deze zijn historisch gezien de meest gevraagde, hoewel de vraag ernaar aan het dalen is ($\approx 48\%$ van alle 2-play-bundels in 2023 tegenover ongeveer 61% daarvoor).

41. Ten slotte wordt een negende profiel met betrekking tot 4-play-monosimbundels en met klassieke televisie (decoder) in de vergelijking over de vaste diensten en de convergente bundels voorgesteld. Hierbij vertegenwoordigen de 4-play-bundels nog 31,47% van de bundels die eind 2023 door de consumenten zijn gekocht ondanks de ingezette daling hiervan eind 2022, bevestigd eind 2023:



*Figuur 5. Ontwikkelingen van de van de 4-Play bundels particuliere markt, 2018-2023
(Bron: statistieken van het BIPT, verslag 2023)*

2.4.2. Segmentatie van het internet op het vlak van snelheid, volume en de veranderende aard van de aanbiedingen

42. Hoewel het volume en de snelheid nog steeds begrippen zijn die de door de meeste consumenten niet goed worden begrepen, worden deze parameters grotendeels door de operatoren naar voren geschoven in hun communicatie om hun aanbiedingen op hun websites voor te stellen en te differentiëren. Hetzelfde geldt voor de meerderheid van de vergelijkende tools en artikels over telecomaanbiedingen. Ook de verbindingssnelheid van de internettoegang wordt vermeld door 20% van de respondenten van onze enquête als criterium voor het kiezen van een operator.
43. In het kader van deze vergelijking van de vaste en convergente diensten kunnen dankzij de segmentatie internet (snelheid en volume) en mobiel (mobiele data) de commerciële aanbiedingen gesegmenteerd worden en krijgen alle verschillende technologieën die op de markt beschikbaar zijn (kabel-DSL-glasvezel en wireless), zichtbaarheid. Deze segmentatie maakt het mogelijk om een gevarieerd beeld te schetsen van de aanbiedingen die te koop zijn, verspreid over alle operatoren en alle technologieën. Het spreekt vanzelf dat het BIPT de segmentaties op neutrale wijze heeft uitgevoerd en dat geen enkel voorstel volledig zal kunnen voldoen voor alle operatoren, aangezien deze verschillende strategische belangen hebben volgens hun positie, technologieën en de segmentaties mobiel en internet van hun aanbiedingen.

44. Bepaalde profielen maken het mogelijk om een of andere technologie en/of een of andere merkcategory te belichten. Hierdoor kan ook de diversiteit van het aanbod van de Belgische particuliere markt getoond worden aan de consumenten en de informatie-elementen aan de hand waarvan ze een doordachte keuze kunnen maken.
45. De consument informeren over de mogelijkheden van de markt – op het vlak van aanbiedingen en technologieën – op duidelijke, neutrale en transparante wijze is een van de opdrachten van het BIPT en in het bijzonder van de dienst Consumenten. Dat is de reden waarom die begrippen ook ruimschoots worden gepeild in onze enquête over de perceptie van de elektronische-communicatiemarkt van de consumenten als het gaat om de keuzes van de aanbiedingen en de operatoren.
46. Omdat deze aanbiedingen slechts gedeeltelijk op het grondgebied beschikbaar zijn¹²¹³ en omdat de consumenten die aanbiedingen weinig koopt (zie hieronder), hebben we nog geen profielen opgesteld specifiek voor de aanbiedingen van 1 Gbps en meer. Dit kan echter nog wijzigen in de loop van de komende edities van deze studie.

| Vaste breedbandlijnen per snelheidscategorie | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Einde 2019 | Einde 2020 | Einde 2021 | Einde 2022 | Einde 2023 |
| < 30 Mbps | 4,34% | 3,54% | 2,90% | 2,40% | 2,23% |
| ≥ 30 Mbps ; < 100 Mbps | 32,66% | 30,40% | 27,85% | 26,00% | 24,44% |
| ≥100 Mbps ; < 1 Gbps | 62,99% | 66,03% | 67,28% | 67,93% | 67,56% |
| ≥ 1 Gbps | 0,01% | 0,03% | 1,98% | 3,67% | 5,76% |
| Totaal van de lijnen (in duizenden) | 4.593 | 4.766 | 4.978 | 5.072 | 5.119 |

*Figuur 6 – Vaste breedbandlijnen per snelheidscategorie (take up), particuliere markt, 2019-2023
(Bron : statistieken van het BIPT, verslag 2023)*

2.5. Ontwikkeling van de profielen

47. Agoria en Proximus stelden zich vragen over de lange levensduur van de in de raadpleging voorgestelde profielen.
48. Tot op heden gebeurde de raadpleging van de sector om de 3 jaar¹⁴ doordat dit een administratieve rompslomp was. Dat verhindert in geen geval een herevaluatie van de beschouwde profielen tussen de verschillende raadplegingen afhankelijk van de ontwikkelingen van de markt en de behoeften van de consumenten. De in de raadpleging voorgestelde profielen zullen dus gewijzigd kunnen worden afhankelijk van deze ontwikkelingen binnen de volgende 3 jaren. De kans daartoe is des te groter aangezien de ontwikkelingen die in de afgelopen maanden zijn waargenomen en die in de komende maanden nog zullen waargenomen worden, lijken te nopen tot dergelijke aanpassingen.

¹²<https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/ftth>

¹³ <https://www.proximus.com/nl/network/fiber/deployment.html>

¹⁴ Respectievelijk in januari 2018, september 2021 en maart 2024.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Annexe 1. Samenvatting van de ontwikkelingen van de verschillende profielen ten opzichte van de vorige raadpleging van de sector

1. Dit jaar kan u de evoluties van de verschillende profielen ten opzichte van de vorige raadpleging (2021) zien, alsook de aangebrachte aanpassingen hieraan als reactie op de ontvangen feedback (in het groen).

➤ Mobiele profielen

2. De mobiele profielen zijn gestegen van 4¹⁵ in 2021 naar 5 in 2024:

| Dienst | Raadpleging 2021 | Raadpleging 2024 | Uitleg |
|-------------------------|---|---|--|
| Basis mobiel | 0,5 GB aan data en 60 belminuten | 2 GB aan data en 100 belminuten | Groei van databehoeften en evolutie van de inhoud (data en belminuten) inbegrepen in de basisplannen |
| Gematigd mobiel | 5 GB aan data en 120 belminuten | 5 GB aan data en 150 belminuten | Tussenprofiel tussen basis mobiel en gemiddeld mobiel |
| Mobiel gemiddeld | 10 GB aan data en 300 belminuten | 10 GB aan data en 300 belminuten | Geen aangebrachte aanpassingen Volgens de beschikbare gegevens blijven deze profielen coherent |
| Groot mobiel | 20 GB aan onbeperkte data en belminuten | 20 GB aan onbeperkte data en belminuten | |
| Intensief mobiel | / | 50 GB aan data | Als antwoord op de verschijning van de plannen met zeer grote volumes (hey!, Mobile Vikings, UNDO, enz.) |

➤ Vaste en convergente profielen

3. Er waren 6 vaste en convergente profielen tijdens de raadpleging van 2021. **Inmiddels zijn er 9.** Zoals eerder vermeld, is het mogelijk dat dit aantal niet wordt bereikt bij elke publicatie van de vergelijking van vaste en convergente diensten, aangezien het BIPT zich het recht voorbehoudt zich te concentreren op bepaalde profielen volgens de huidige telecomtoestand.
4. De vaste en convergente profielen hebben zich ten opzichte van de laatste raadpleging van de sector als volgt ontwikkeld:

¹⁵ Het zeer intensieve profiel (50 GB) verscheen tijdens de editie van 2023 van de vergelijking als antwoord op de evolutie van de mobiele markt, maar is in 2021 niet voorgelegd ter raadpleging.

| Dienst | Raadpleging 09/2021 | | Raadpleging 03/2024 | | Uitleg |
|----------------------------------|------------------------|---|------------------------|---|---|
| | Statistieken eind 2020 | | Statistieken eind 2023 | | |
| Standalone internet | 18,65% 739.532 | 100 Mbps, onbeperkt vol. | 19,73% 827.974 | 70 Mbps, onbeperkt vol. | Verschillende technologieën tonen |
| | | | | 300 Mbps, onbeperkt vol. | |
| 2-play Internet en tv | 9,87% 391.384 | 50 Mbps, 150 GB Tv met decoder | 9,24% 386.660 | 50 Mbps, 150 GB Tv met decoder OF tv via app? | De 2 tv-types weergeven |
| 2-play Internet en mobiel | 1,84% 72.863 | 50 Mbps, 50 GB, 5 GB en 300 belminuten | 7,72% 323.105 | 100 Mbps, onbeperkt vol. 1*10 GB + 1*20 GB, 300 belminuten elk | Samenvoegen van 2 basisprofielen tot één. De 2 profielen stellen in staat de verschillende technische oplossingen te tonen. |
| | | 50 Mbps, 50 GB en 2*1 GB + 300 belminuten | | 300 Mbps, onbeperkt vol. 2*50 GB | |
| | | 200 Mbps, onbeperkt vol. en 2*50 GB | | | |
| 3-play-mobiel | 12,65% 501.597 | 100 Mbps, onbeperkt volume, tv met decoder, 2*5 GB en 300 minuten + 2*10 GB en 300 belminuten | 21,27% 890.409 | 50 Mbps, 150 GB, tv met decoder, 2*5 GB en 300 belminuten | De 3 profielen stellen in staat de verschillende technische oplossingen te tonen. Het basisprofiel stelt in staat een toegankelijke oplossing te tonen. |
| | | | | 100 Mbps, onbeperkt volume, tv met decoder of tv via app, 4*10 GB en 300 belminuten | |
| | | | | 300 Mbps, onbeperkt volume, tv met decoder of tv via app, 4*20 GB en 300 belminuten | |

| | | | | | |
|----------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|---|---------------|
| <p>4-play</p> | <p>28,17% 1.116.910</p> | <p>100 Mbps, 200 GB tv met decoder, 4*2 GB en 300 belminuten</p> | <p>25,82% 1.081.040</p> | <p>100 Mbps en 150 GB, Tv met decoder, 1*10 GB en 300 belminuten, Vaste telefonie</p> | <p>4-play</p> |
|----------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|---|---------------|