

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in
België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016]**

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE INLEIDING	3
- Context	3
- Waarschuwingen in verband met de werkwijze	3
- Inbegrepen aanbiedingen	4
- Inbegrepen lasten.....	7
- Resultaten.....	8
RESULTATEN PER BESTUDEERDE DIENST	10
1. Mobiele telefonie	10
1.1. Mobiele telefonie postpaid	11
1.1.1. Patroon 1: Laag verbruik postpaid	11
1.1.3 Patroon 3: Gemiddeld verbruik postpaid met data	14
1.1.4 Patroon 4: Gebruik van de smartphone postpaid	15
1.2. Mobiele telefonie prepaid.....	17
1.2.1. Patroon 1: Laag verbruik prepaid	17
1.2.2 Patroon 2: Gemiddeld gebruik prepaid.....	18
1.2.3. Patroon 3: Smartphone jongeren prepaid	20
2. Vaste telefonie	22
2.1 Patroon 1: Laag verbruik	23
2.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en weekend	24
2.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik, overdag tijdens de week.....	25
2.4. Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en weekend	27
2.5. Patroon 5: Hoog verbruik, overdag tijdens de week.....	28
3. Vast internet (met abonnement)	31
3.1. Patroon 1: Laag verbruik	32
3.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid".....	33
3.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid"	34
3.4 Patroon 4: Hoog verbruik	36
4. Triple-playbundel - vast.....	38
4.1 Patronen 1 en 2: Zwak tot gemiddeld verbruik.....	38
4.2 Patroon 3: "Gemiddeld hoog" verbruik.....	41
4.3 Patroon 4: Hoog verbruik	42

ALGEMENE INLEIDING

- Context

1. Het BIPT publiceert een nationale tariefvergelijking over de prijzen van de nationale diensten en over de operatoren en dienstenaanbieders die momenteel actief zijn op de Belgische particuliere markt. Deze vergelijking is gebaseerd op de producten die correct zijn ingevoerd in de prijsvergelijker www.bestetarief.be.
2. De operatoren in kwestie werden betrokken bij deze nationale vergelijking van de telecommunicatietarieven in België. Ze hebben meer in het bijzonder de kans gekregen om opmerkingen te formuleren over de resultaten van de vergelijking wat hun eigen tariefplannen betreft.

- Waarschuwingen in verband met de werkwijze

3. Deze nationale vergelijking heeft uitsluitend betrekking op de tariefaspecten van de producten die momenteel worden aangeboden op de Belgische, particuliere telecommunicatiemarkt, waarbij dus elke beschouwing inzake dienstkwaliteit¹ of verwante functionaliteiten² achterwege is gelaten.
4. Voor elk van de bestudeerde gebruikspatronen maakt deze vergelijking het mogelijk om het gamma van de op de markt beschikbare aanbiedingen die ten minste aan de vereiste³ criteria beantwoorden, te vergelijken, al dan niet rekening houdende met de promoties die op de particuliere markt beschikbaar zijn, **ongeacht of ze gelden voor alle consumenten**. Bijgevolg kan elk van de twintig bestudeerde patronen twee grafieken opleveren: een waarin de aanbiedingen worden gerangschikt zonder het effect van de promoties (in het blauw) in aanmerking te nemen, een andere die daarentegen het effect weergeeft van de promoties op de rangschikking van de aanbiedingen (in turkoois).
5. Sommige promoties zijn zogenaamde voorwaardelijke promoties, d.w.z. promoties waarvan de consument gebruik kan maken voor zover hij aan een of andere voorwaarde voldoet. **Het BIPT benadrukt het belang voor de consumenten om altijd na te gaan of ze aan dergelijke voorwaarden voldoen en dus in aanmerking komen voor die promoties voordat ze zich binden bij de operator van hun keuze.**

¹ Bijvoorbeeld de geografische dekking van de mobiele netwerken of de correlatie tussen werkelijke en nominale snelheden voor de breedbandtoegangsproducten.

² Bijvoorbeeld: de mogelijkheden om het oproepnummer te identificeren en conference calls bij telefonie; toegang tot wifipunten, antivirus en beschikbaarstelling van mailboxen voor breedbandproducten; de modus "multiscreen", de functionaliteiten van de decoder (double tuner, harde schijf); de themapakketten en VOD voor digitale televisie.

³ De aanbiedingen die voldoen aan de bestudeerde gebruikspatronen kunnen er strikt aan voldoen of integendeel extra functies en/of een hogere dienstkwaliteit bieden; de rangschikking berust echter enkel op het criterium van de gemiddelde maandelijkse kostprijs die wordt berekend op basis van een afschrijving van 36 maanden voor vast en van 12 maanden voor mobiel.

Onder de voorwaarden die kunnen worden opgelegd om deze voorwaardelijke promoties te krijgen, heeft het BIPT de onderstaande huidige voorbeelden opgesomd, zonder daarbij volledig te zijn:

- een nieuwe klant zijn van de operator;
 - een nieuwe klant zijn voor de betreffende dienst bij deze operator;
 - omgekeerd, een bestaande klant zijn van de operator;
 - tot een bepaalde sociaal-economische categorie van het publiek horen.
6. De rangschikkingen van de verschillende producten en operatoren die worden voorgesteld in deze vergelijking in de vorm van grafieken vormen geen oordeel over de dienstkwaliteit die bij deze producten hoort. **Het is mogelijk dat de verwachtingen van een bepaalde consument beter worden vervuld door een iets duurder product, maar dat bijkomende functionaliteiten omvat of een betere dienstkwaliteit biedt (bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een helpdesk).**
7. De voorgestelde resultaten weerspiegelen de marktsituatie op het moment van de opname van 1 maart 2016 op basis van de in het tariefvergelijkingsprogramma www.bestetarief.be geactiveerde tariefplannen. Onder opname dient te worden verstaan dat het BIPT op die datum de gebruikspatronen heeft ingevoerd in het tariefvergelijkingsprogramma en de op die datum verkregen resultaten heeft geanalyseerd. Aangezien de markt erg dynamisch is, kan de vergelijking van de door de operatoren aangeboden plannen snel variëren naargelang van meer bepaald meervoudige promoties, die van nature tijdelijk zijn, en van de lancering van nieuwe tariefplannen. **Dat betekent dus dat elke publicatie van een tariefvergelijking riskeert om verouderde tariefplannen te omvatten door de erg snelle ontwikkeling van de markt.**
8. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de looptijd van de contractuele verbintenis kan variëren naargelang van de operatoren en van de producten: in sommige gevallen kan het gaan om contracten van onbepaalde duur, die steeds gratis opzegbaar zijn, terwijl andere contracten pas na de wettelijke termijn van zes maanden gratis kunnen worden opgezegd.

- Inbegrepen aanbiedingen

9. Deze vergelijking betreft enkel die telecommunicatieproducten die bestemd zijn voor de particuliere privégebruikers en velt dus geenszins een oordeel over de situatie voor zakelijke gebruikers en ondernemingen, aan wie de operatoren andere specifieke producten aanbieden.
10. De voorgestelde resultaten zijn gebaseerd op standaardgebruikspatronen. Het spreekt voor zich dat een werkelijke consument een ander gebruikspatroon kan hebben en dat de vergelijking van de aanbiedingen op de markt, voor een werkelijke gebruiker, kan leiden tot resultaten die aanzienlijk verschillen van deze voorgesteld in de vergelijking.
11. In deze vierde versie van de vergelijking zijn de volgende diensten in aanmerking genomen:
- a. Mobiele diensten met abonnement,
 - b. Mobiele diensten prepaid,
 - c. Vaste telefonie,
 - d. Vast internet,

- e. Gecombineerde aanbiedingen van het type vaste triple-playbundel (namelijk aanbiedingen die samengesteld zijn uit de volgende diensten: vaste telefonie, vaste breedbandtoegang en digitale televisie).

De vastgelegde gebruikspatronen beogen een brede waaier van verschillende vormen van gebruik van telecommunicatiediensten te simuleren op basis van het werkelijke gebruik van de consumenten.

12. In het deel met betrekking tot de mobiele diensten is het 4e patroon met abonnement opwaarts herzien, als volgt:

Patroon 4 (2015): Gebruik van de smartphone: 300 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 1 GB data

Patroon 4 (2016): Gebruik van de smartphone: 300 minuten oproepen, 5.000 sms'en, **3 GB** data

13. In de delen met betrekking tot vast internet en gebundelde aanbiedingen is de nominale snelheid opwaarts herzien in het 2e patroon, als volgt:

	SNELHEID VOLUME 2015 2015			SNELHEID VOLUME 2016 2016	
PATROON1	0 Mbps	0 GB	PATROON1	0 Mbps	0 GB
PATROON2	20 Mbps	50 GB	PATROON2	30 Mbps	50 GB
PATROON3	50 Mbps	50 GB	PATROON3	50 Mbps	50 GB
PATROON4	100 Mbps	100 GB	PATROON4	100 Mbps	100 GB

14. Voor de breedbandinternettoegangsproducten en de gebundelde aanbiedingen van het type vaste triple play werd enkel rekening gehouden met de nominale snelheden die de verschillende operatoren opgeven. **De resultaten voorgesteld in deze vergelijking oordelen geenszins over de werkelijke snelheden die de gebruikers in de praktijk kunnen krijgen bij verschillende toegangsleveranciers.**

15. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de werkelijke snelheid voor gegevensoverdracht die een klant in de praktijk geniet, soms kan schommelen en in sommige gevallen aanzienlijk lager kan liggen dan de maximumsnelheid die de operator voor toegang tot breedbandinternet heeft geadverteerd. De werkelijke snelheid kan worden beïnvloed door diverse factoren zoals de kwaliteit van de aansluitingskabel, de afstand tussen het aansluitingspunt en de elektronische apparatuur van de operator, het aantal gebruikers die tegelijk surfen op internet in de buurt van de klant, de interne bekabeling van de woning, het gebruikte IT-materiaal, enz. **De gebruikers worden verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de werkelijke snelheden die ze zullen kunnen krijgen. De operator is immers verplicht om in het contract informatie over de werkelijke transmissiesnelheid en het werkelijke transmissievolume op te nemen⁴.**

⁴ Zie het besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de "kwaliteitsindicatoren": "In aanvulling op deze kwaliteitsindicatoren stellen de door dit besluit beoogde operatoren gratis op hun website een onlinetool ter beschikking van hun klanten, die in staat is om de transmissiesnelheden, op betrouwbare wijze bepaald, van een eventuele internetverbinding te geven voor een aansluitadres. De mee te delen snelheidsparameters zijn die welke vastgesteld zijn in het besluit van het BIPT van 4 december 2012".

16. Wat de bundels betreft, is de reikwijdte van deze studie beperkt tot de vergelijking van enkel gebundelde aanbiedingen van het type vaste triple play die worden verkocht onder de benaming "pack", "bundel", "trio" of "alles-in-een" via de verschillende verkoopkanalen van de telecommunicatieoperatoren die op de Belgische particuliere markt actief zijn. In het bijzonder moet worden benadrukt dat de vergelijking in verband met bundels geenszins bestemd is om "gemixte" aanbiedingen te kunnen vergelijken, of ze nu van dezelfde operator zijn, dan wel van verschillende operatoren.
17. Inzake gecombineerde aanbiedingen van het type bundel heeft de studie enkel betrekking op producten die diensten voor vaste telefonie, vaste breedbandinternettoegang en digitale televisie combineren, omdat blijkt dat dit type van gecombineerd product het grootste commerciële succes heeft in België. De aandacht wordt evenwel gevestigd op het feit dat er andere producten die verschillende producten combineren, bestaan die in sommige gevallen een interessant alternatief kunnen vormen. Dat is in het bijzonder het geval voor het vaste aanbod internettoegang en digitale televisie dat Mobistar (dat ondertussen Orange is geworden) gelanceerd heeft op 1/03/2016 in combinatie met een mobiel abonnement: dit nieuwe product dat wordt aangeboden via de netwerken van de kabeloperatoren (wat de twee vaste diensten betreft) kan de plaats innemen van conventionele triple-playbundels met vaste telefonie. Ook andere operatoren bieden bundels aan waarin een of meer mobiele abonnementen zitten, die momenteel buiten het bestek van deze vergelijkende studie van het prijsniveau in België vallen. De toekomstige ontwikkelingen van de markt op dat gebied zullen moeten worden gevolgd en eventueel moet in de toekomst een aanpassing van de scope van deze tariefstudie worden overwogen.
18. De voorgestelde resultaten houden rekening met de dynamische elementen van de markt, namelijk met de tariefopties ("add-ons") en promoties die van toepassing en geactiveerd waren in het tariefvergelijkingsprogramma op de dag van de opname door het BIPT. Er moet worden opgemerkt dat het dynamisme van de markt meer bepaald wordt teweeggebracht door het spel van de promoties wat de vaste diensten betreft en door het spel van de opties bij de mobiele diensten.
19. Onder tariefoptie of add-on verstaan we een aanvulling op de dienst die kan worden geactiveerd, doorgaans mits een supplement wordt betaald, en aan de hand waarvan de klant een bepaalde hoeveelheid belminuten, berichten, sms of data kan verkrijgen. **Wanneer een optie werd gebruikt in een van de plannen weergegeven in deze studie, maken we dit duidelijk aan de hand van een asterisk na de naam van het plan. In sommige gevallen is het zelfs mogelijk dat meer dan één optie in aanmerking is genomen om de gebruikskosten van het tariefplan te optimaliseren. Bovendien vermeldt een noot onder de grafiek welke optie(s) werd(en) gebruikt.**
20. Een promotie stemt overeen met een voordeel toegekend aan om het even welke klant, voor zover deze het contract ondertekent voor een bepaalde datum, ten opzichte van de normale voorwaarden van het product: het gaat over het algemeen om een korting op het abonnementsgeld die wordt toegekend gedurende een aantal maanden of om een promotie op de activering en/of installatie. In bepaalde gevallen kunnen bijkomende voorwaarden worden gekoppeld aan het verkrijgen van een promotie, zoals het feit dat men reeds klant moet zijn voor een andere dienst bij de operator. **De twintig gebruikspatronen zijn bestudeerd door het effect van de promoties één keer wel en één keer niet te laten spelen, waardoor het mogelijk is een oordeel te vellen over het dynamisme van de markt volgens de bestudeerde dienst. Het spreekt vanzelf dat deze promoties van nature tijdelijk zijn en dat het dus nuttig is om de geldigheidsperiode van een promotie na te gaan voordat er eventueel een contract wordt gesloten om ervan te profiteren.**

21. Ten behoeve van neutraliteit stelt deze vergelijking het hele Belgische commerciële aanbod voor zonder een oordeel te vellen over de territoriale dekking van de ene of de andere operator. Er dient te worden opgemerkt dat bepaalde operatoren een gedeeltelijke territoriale dekking hebben, die dus niet het hele nationale grondgebied van België dekt (regionale dekking, gemeentelijke dekking, lokale dekking, ...). **Het is daarom absoluut noodzakelijk dat de particuliere gebruiker de daadwerkelijke beschikbaarheid van de dienst op de geografische locatie van zijn aansluiting verifieert alvorens zich te binden aan een operator.**
22. Op het ogenblik van de opname gemaakt voor deze nationale vergelijking, telde het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT de volgende aantallen van tariefplannen die overeenstemmen met de verschillende types van patronen van de internationale vergelijking: 9 plannen van 5 operatoren voor vaste telefonie, 67 plannen van 16 operatoren voor mobiele diensten met abonnement, 104 plannen van 17 operatoren voor mobiele prepaid diensten, 24 plannen van 8 operatoren voor breedbandtoegang, 23 plannen van 7 operatoren voor de vaste triple-playbundels. In totaal werden dus 218 tariefplannen in beschouwing genomen in deze nationale vergelijking.

- Inbegrepen lasten

23. In het geval van de vaste diensten (vaste telefonie, vaste breedbandinternettoegang, vaste triple-playbundel), wordt geen rekening gehouden met de eventuele specifieke kosten voor de aansluiting⁵ van de woning van de klant die verschuldigd zijn naast de installatiekosten van het product in kwestie.
24. In het geval van de mobiele diensten wordt geen rekening gehouden met de aanbiedingen die de verstrekking van een door de dienstenaanbieder gesubsidieerd eindtoestel omvatten.
25. De grafieken van de vergelijking geven, in elk geval, de gemiddelde maandelijkse kostprijs weer, inclusief btw, voor het gebruik van het product in kwestie voor het beoogde gebruikspatroon. **In deze gemiddelde maandelijkse kostprijs zitten elementen vervat zoals het maandelijkse abonnement, het verbruik** (aantal en type van belminuten, aantal sms'jes, volume data uitgewisseld via het internet), **de installatiekosten door een technicus⁶ en de activeringskosten⁷, de eventuele tariefopties en de promoties.**

⁵ De aansluitingskosten stemmen overeen met de eventuele bijkomende lasten, naast de installatiekosten van het product in kwestie, die kunnen worden gevraagd door bepaalde operatoren om de fysieke aansluiting van de woning uit te voeren ingeval deze aansluiting nog niet bestaat (in geval van nieuwbouw), en voor zover deze kosten voor de fysieke aansluiting nog niet zijn inbegrepen in de standaardinstallatiekosten van het product.

⁶ Er zijn twee gevallen mogelijk voor de installatiekosten: ofwel wil de klant de installatie zelf uitvoeren ofwel wenst hij deze taak toe te vertrouwen aan een technicus. Het verschuldigde bedrag zal afhangen van deze keuze. In het kader van de nationale vergelijking werd ervan uitgegaan dat de gebruiker voor een installatie door een technicus opteerde.

⁷ De activeringskosten stemmen overeen met de kosten die de operator doorberekent om de dienst te activeren. Deze zijn verschuldigd voor elke telecommunicatiedienst die een vast element omvat maar daarvoor kan een korting gelden of ze kunnen wegvallen dankzij een tijdelijke promotie. Het tariefvergelijkingprogramma en deze nationale vergelijking houden rekening met deze soorten van kosten en promotie.

26. De niet-terugkerende elementen, zoals eenmalige installatie- en activeringskosten of promoties die bijvoorbeeld een korting toekennen op het abonnement gedurende een aantal maanden, werden afgeschreven over een periode van drie jaar in geval van vaste diensten en over een jaar voor mobiele diensten.

- Resultaten

27. **Voor elk van de twintig door het BIPT bepaalde gebruikspatronen vergelijken de overeenstemmende grafieken het goedkoopste tariefplan van elke operator, voor een maximum van vijftien operatoren of dienstenaanbieders.** Elk van deze twintig patronen is gesplitst, wanneer dat nodig was, om te zien welke marktdynamiek teweeggebracht is door het spel van de promoties. Zo kan eenzelfde plan beter of slechter gerangschikt zijn naargelang van het effect van de promoties. Wanneer de gemiddelde maandelijkse kostprijs van een plan vermindert wegens een promotie, wordt dit plan in turkoois gearceerd in de tweede reeks grafieken. De benaming van het plan en van de toegepaste promotie worden vervolgens onder de grafiek vermeld.
28. Het goedkoopste tariefplan voor elke operator en elk gebruikspatroon werd geïdentificeerd op basis van het tariefvergelijkingprogramma www.bestetarief.be. **Het BIPT kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele tariefplannen die zouden ontbreken in het programma of verkeerd ingevoerd. Het BIPT herhaalt overigens dat het een wettelijke verplichting is dat elke operator alle tariefplannen die hij aanbiedt op de markt, correct invoert in deze prijsvergelijker.**
29. In het licht van de grote complexiteit van de tariefplannen voor telecommunicatiediensten heeft het BIPT een manuele controle uitgevoerd die erin bestond de werkelijke gebruikskosten van het product uitvoerig te verifiëren rekening houdend met alle specifieke eigenschappen en parameters van het gehanteerde gebruikspatroon, voor alle resultaten die het programma voor deze vergelijking gegenereerd heeft. Desgevallend werden correcties aangebracht aan de resultaten wanneer dat gerechtvaardigd was. De operatoren hebben de kans gekregen om hun opmerkingen te formuleren bij de resultaten van de vergelijking wat hun eigen tariefplannen betreft, zonder dat ze evenwel de resultaten te zien kregen van de andere operatoren.
30. Bepaalde tariefplannen, in het bijzonder voor de mobiele diensten, kennen verscheidene varianten, bijvoorbeeld volgens de duur van de contractuele verbintenis van de klant, de aard van de diensten inbegrepen in het abonnement, het bedrag om een prepaid kaart te herladen of ingeval op het product wordt ingetekend via de website. In het tariefvergelijkingprogramma worden dergelijke varianten van eenzelfde tariefplan onderscheiden door de naam van het plan te laten volgen door de gepaste vermelding tussen haakjes. Dezelfde werkwijze werd gevolgd in deze nationale vergelijking. Indien voor het plan een optie (add-on) moet worden geactiveerd voor het bestudeerde patroon, wordt de naam van dat plan gevolgd door een asterisk en een voetnoot onder de grafiek waarin staat beschreven welke add-on(s) geactiveerd is/zijn.
31. Per patroon werden enkel die tariefplannen gekozen waarvan de gemiddelde maandelijkse kostprijs niet meer bedraagt dan drie keer de gemiddelde maandelijkse kosten voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste tariefplannen, teneinde de resultaten van de niet-relevante tariefplannen niet mee te tellen omdat die volledig onaangepast zijn aan het gebruikspatroon in kwestie. Voor de mobiele patronen leidt dit criterium ertoe dat de volgende aantallen van plannen in aanmerking kwamen:

- Patroon 1 met abonnement: 15 plannen in aanmerking genomen;
- Patroon 2 met abonnement: 8 plannen in aanmerking genomen;
- Patroon 3 met abonnement: 14 plannen in aanmerking genomen;
- Patroon 4 met abonnement: 7 plannen in aanmerking genomen;

- Patroon 1 prepaid: 15 plannen in aanmerking genomen;
- Patroon 2 prepaid: 15 plannen in aanmerking genomen;
- Patroon 3 prepaid: 9 plannen in aanmerking genomen.

32. Alle geanalyseerde plannen voor vaste diensten (plannen voor vaste telefonie, plannen voor vast internet en plannen voor triple-playbundels) zijn in aanmerking genomen. In het geval van de vaste triple-playbundels staan sommige operatoren het aan de gebruiker toe om de decoder te huren of te kopen. De prijsvergelijker maakt automatisch een berekening om de kosten te minimaliseren, met de bedoeling de oplossing voor te stellen die het voordeligst is voor de consument. Eventueel worden de oplossingen van huur en aankoop van de decoder vergeleken door de volgende berekening te maken: $\min(\text{maandelijkse huurprijs van de decoder, aankoopprijs van de decoder afgeschreven over 36 maanden})$. Om de consument transparantie te bieden heeft het BIPT in de benaming van de plannen dan de informatie overgenomen in verband met de optie die in aanmerking is genomen in de rangschikking die in dat document wordt voorgesteld.
33. Bij een gelijke stand, met name bij de mobiele patronen, worden de verschillende plannen alfabetisch weergegeven in het klassement.

RESULTATEN PER BESTUDEERDE DIENST

1. Mobiele telefonie

34. Er werden vier gebruikspatronen gedefinieerd voor de mobiele diensten met abonnement:

- Laag verbruik: 60 minuten, 50 sms'en en geen data;
- Smartphone met weinig oproepen: 60 minuten, 5.000 sms'en en 500 MB data;
- Gemiddeld verbruik: 120 minuten, 100 sms'en en 50 MB data;
- Smartphone met intensief gebruik: 300 minuten, 5.000 sms'en en 3 GB data.

35. Er werden drie gebruikspatronen gedefinieerd voor de mobiele prepaid diensten met kaart:

- Laag verbruik prepaid: 50 minuten en 50 sms'en;
- Gemiddeld verbruik prepaid: 100 minuten en 150 sms'en;
- Smartphone voor jongeren: 20 minuten, 5.000 sms'en en 1 GB data.

36. Voor alle mobiele patronen werd de gemiddelde duur van alle oproepen vastgelegd op twee minuten. De helft van de belminuten wordt gebruikt tijdens de piekuren ("peak") en de helft tijdens de daluren ("off-peak"). De helft van de minuten gaat naar klanten van dezelfde operator ("on-net"-oproepen) en de andere helft naar klanten van andere operatoren, zowel vaste als mobiele ("off-net"-oproepen).

37. Deze studie beperkt zich tot de nationale diensten, met uitsluiting van internationale oproepen en sms'en en van diensten voor internationale roaming. In geval van consumenten met gebruikspatronen waarin aanzienlijke volumes zitten van dergelijke internationale diensten en roamingdiensten, stellen sommige mobiele aanbieders die actief zijn op de Belgische markt specifieke producten voor die beter aangepast zijn aan dergelijke patronen. Bijgevolg zijn de resultaten van deze studie niet noodzakelijk representatief voor dergelijke vormen van gebruik van mobiele-communicatiediensten van internationale aard⁸.

38. Mms-berichten en internationale gesprekken werden uitgesloten van deze vergelijking.

39. Sedert de snapshot (01/03/2016) is één mobiele operator van naam veranderd: de operatoren Mobistar is Orange geworden.

⁸ Dit is met name het geval voor de volgende operatoren: Transatel en Join Experience.

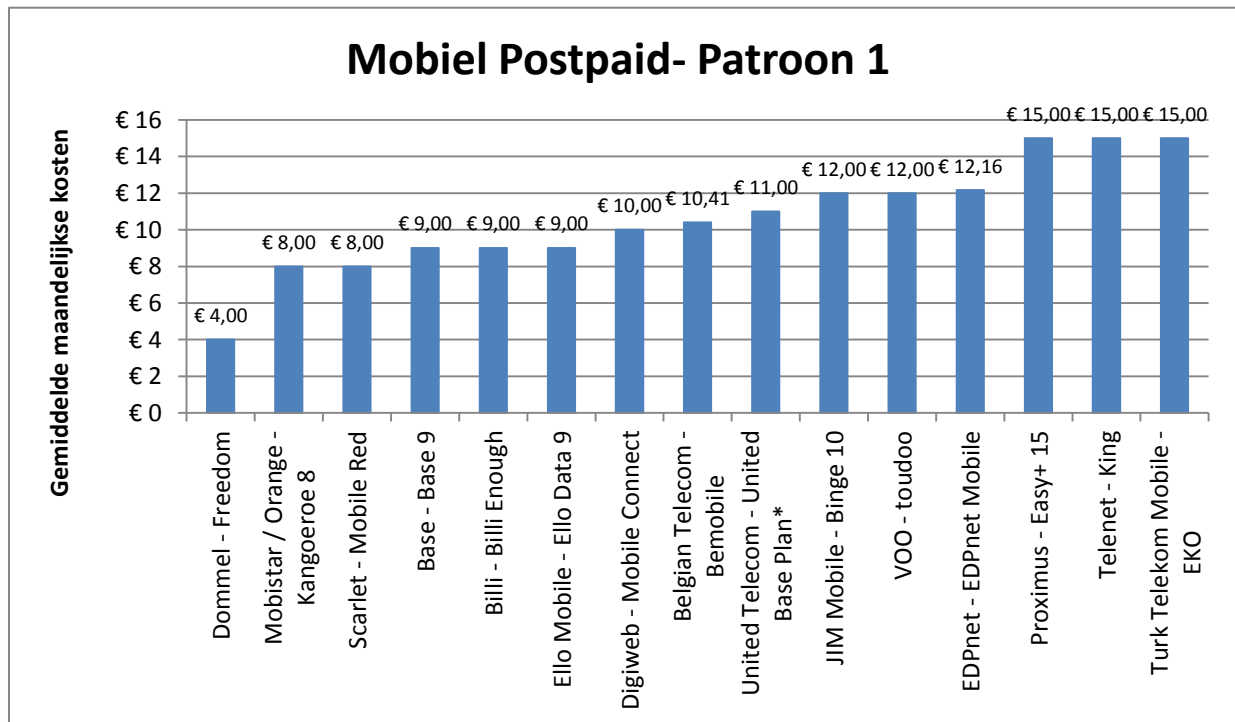
1.1. Mobiele telefonie postpaid

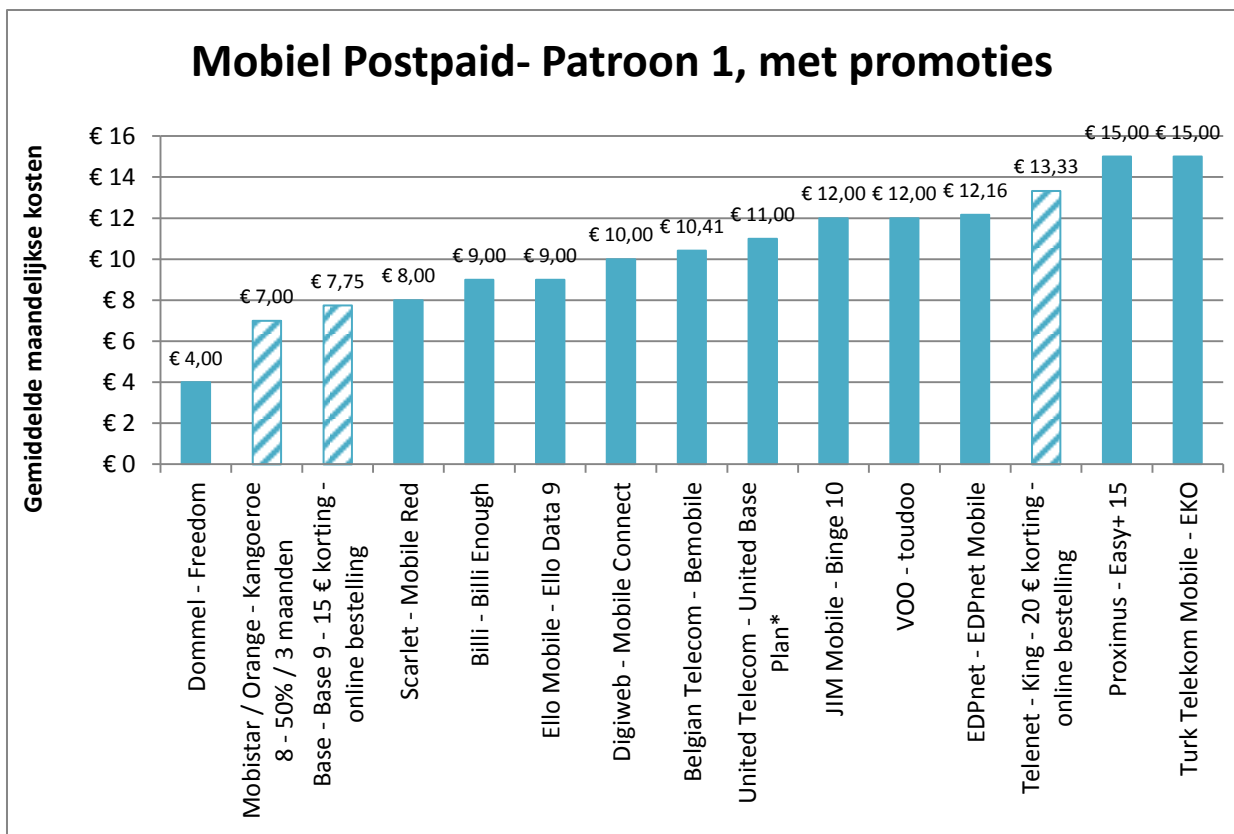
1.1.1. Patroon 1: Laag verbruik postpaid

1.1.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik: 60 minuten oproepen, 50 sms'en en geen data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en	Data
Bestemming			50%	50%	2 minuten	50	-
50%	On-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
50%	Off-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
Totaal		60 minuten	30 minuten	30 minuten			

1.1.1.2. De resultaten van de vergelijking





De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- Kangoeroe 8 (Mobistar/Orange): 3 maanden lang 50% korting;
- Base 9 (Base): € 15 korting bij onlinebestelling;
- King (Telenet): € 20 korting bij onlinebestelling.

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is enkel een optie geactiveerd voor het volgende plan:

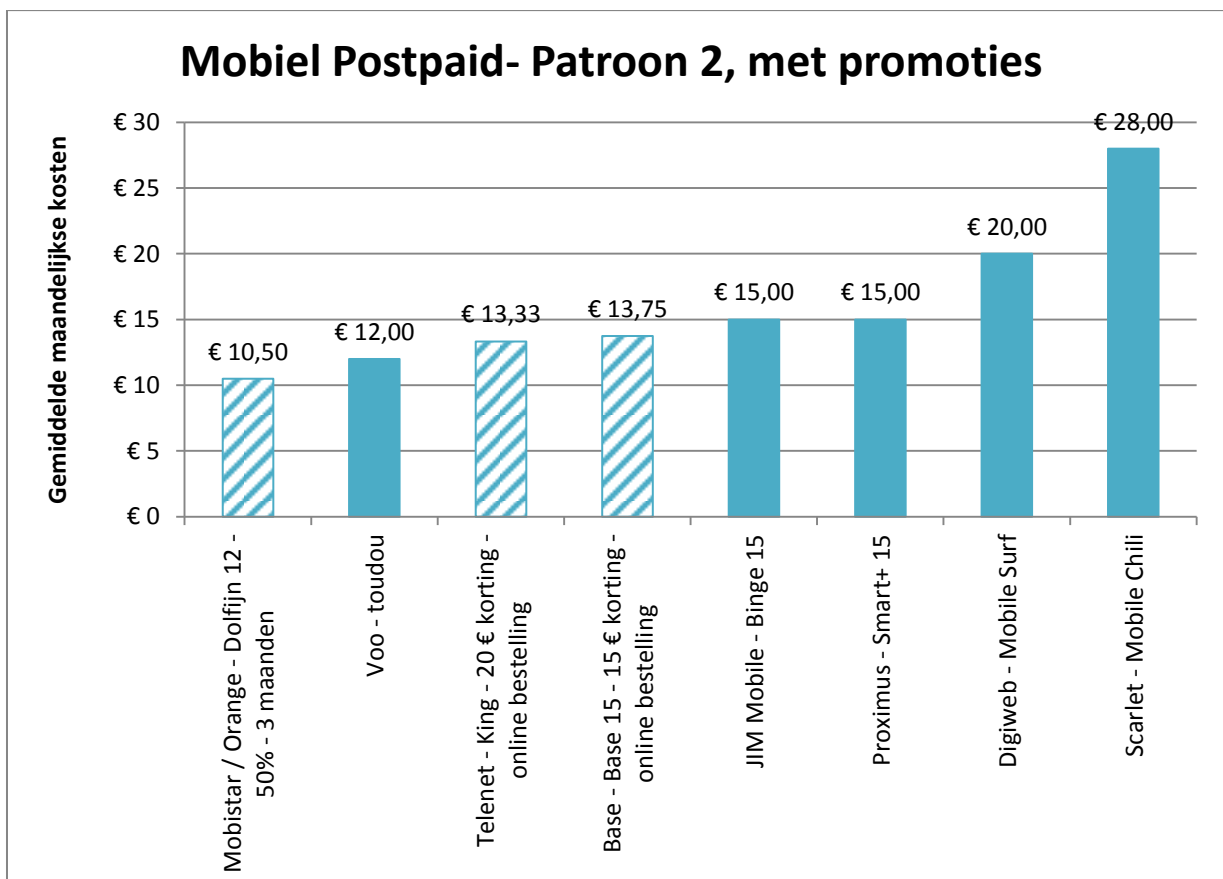
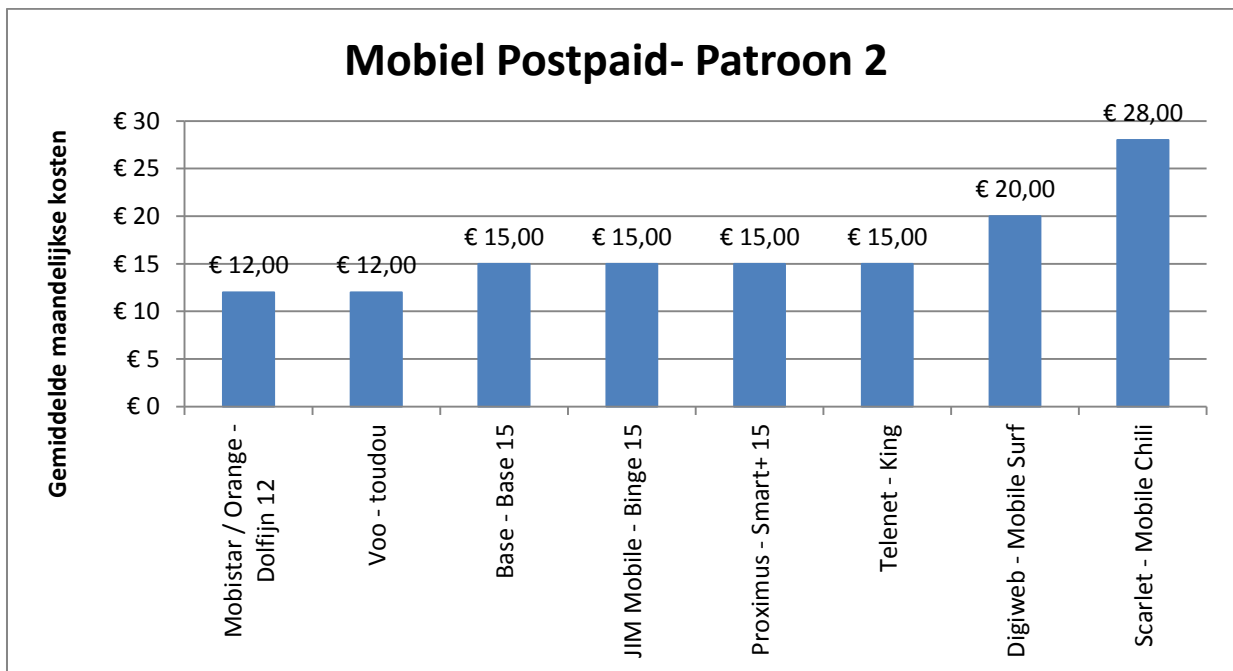
- United Base Plan (United Telecom): 200 sms'en voor € 2.

1.1.2. Patroon 2: Weinig oproepen, talrijke sms'en en data postpaid

1.1.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Weinig oproepen, smartphone: 60 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 500 MB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en	Data
Bestemming			50%	50%	2 minuten	5.000	500 MB
50%	On-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
50%	Off-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
Totaal		60 minuten	30 minuten	30 minuten			

1.1.2.2. De resultaten van de vergelijking



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

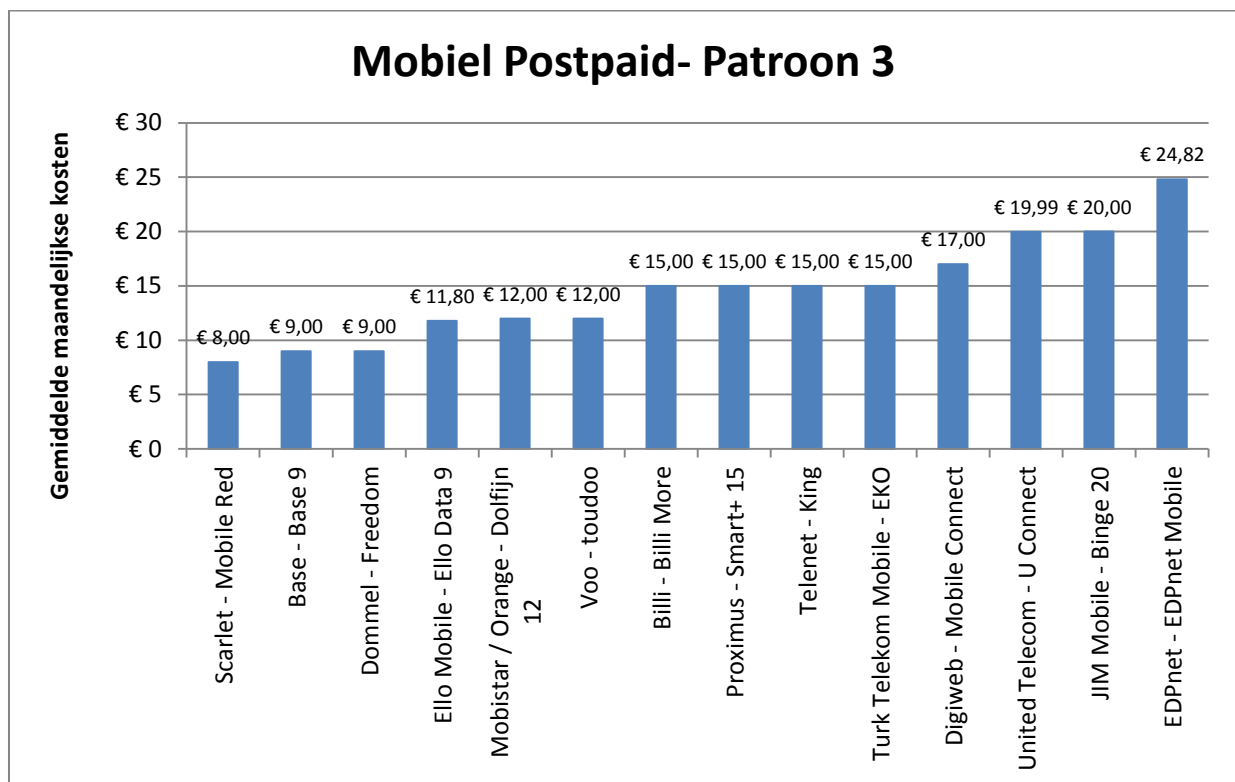
- Dolfijn 12 (Mobistar/Orange): 3 maanden lang 50% korting;
- Base 15 (Base): € 15 korting bij onlinebestelling;
- King (Telenet): € 20 korting bij onlinebestelling.

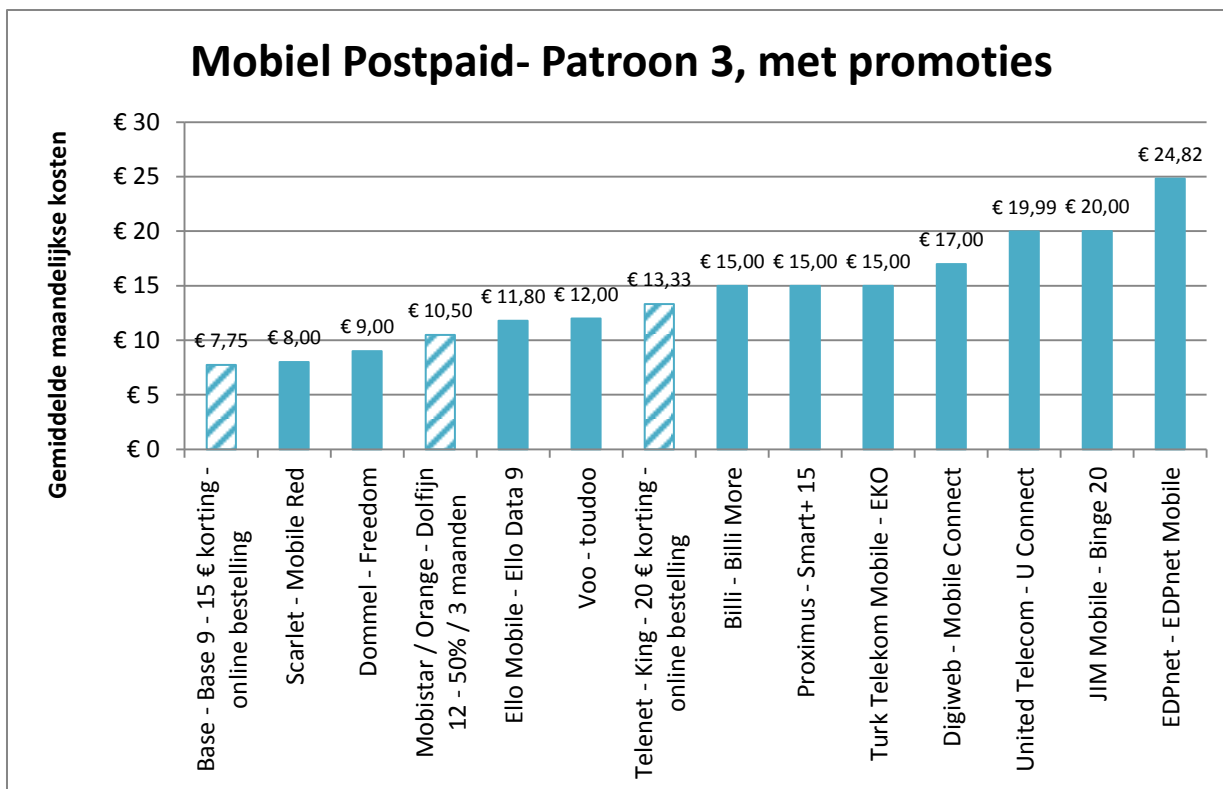
1.1.3 Patroon 3: Gemiddeld verbruik postpaid met data

1.1.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Gemiddeld verbruik: 120 minuten oproepen, 100 sms'en, 50 MB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en	Data
Bestemming			50%	50%	2 minuten	100	50 MB
50%	On-net	60 minuten	30 minuten	30 minuten			
50%	Off-net	60 minuten	30 minuten	30 minuten			
Totaal		120 minuten	60 minuten	60 minuten			

1.1.3.2. De resultaten van de vergelijking





De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

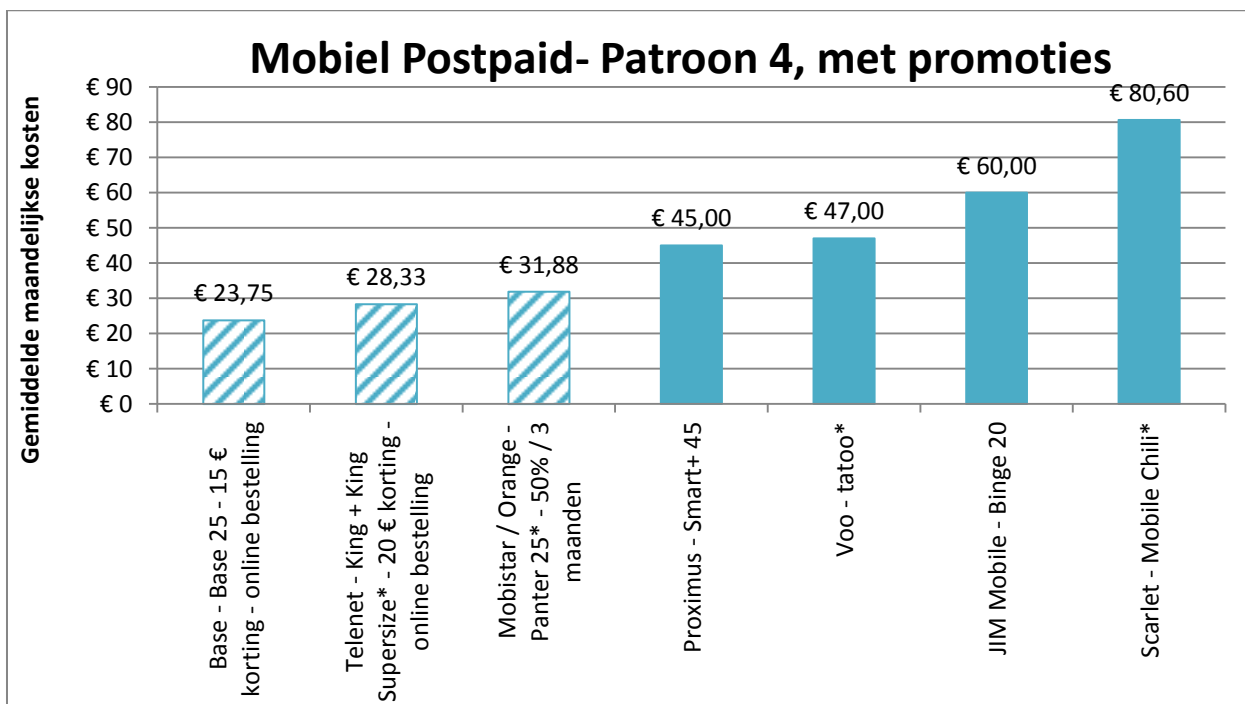
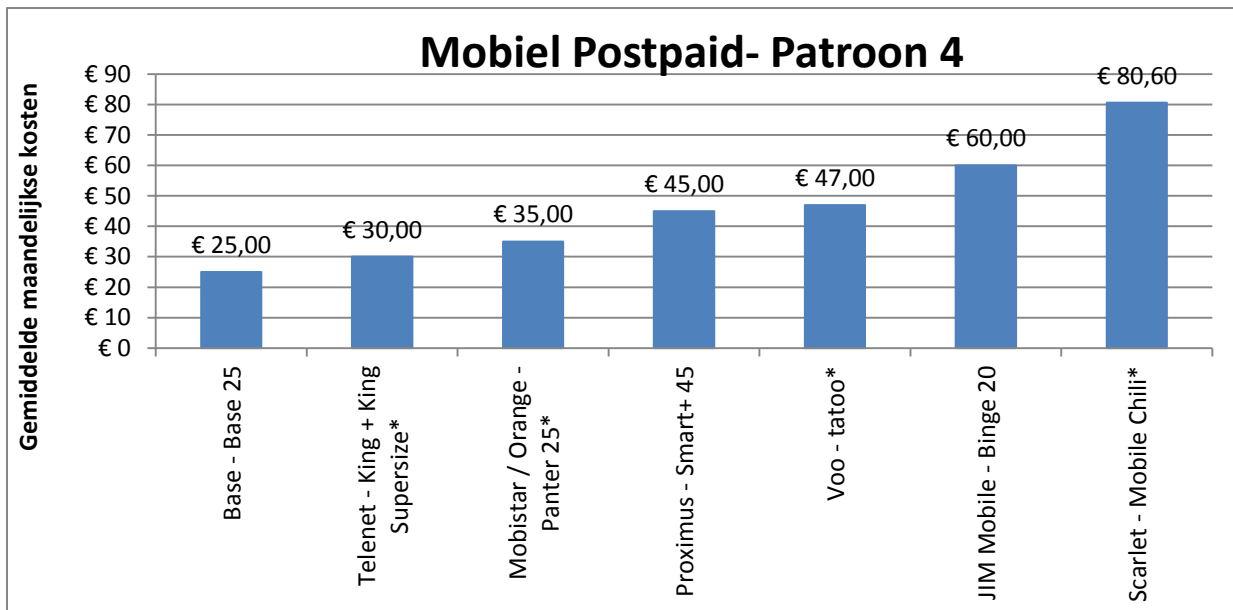
- Dolfijn 12 (Mobistar/Orange): 3 maanden lang 50% korting;
- Base 9 (Base): € 15 korting bij onlinebestelling;
- King (Telenet): € 20 korting bij onlinebestelling.

1.1.4 Patroon 4: Gebruik van de smartphone postpaid

1.1.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 4: Gebruik van de smartphone: 300 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 3 GB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en	Data
Bestemming			50%	50%	2 minuten	5.000	3 GB
50%	On-net	150 minuten	75 minuten	75 minuten			
50%	Off-net	150 minuten	75 minuten	75 minuten			
Totaal		300 minuten	150 minuten	150 minuten			

1.1.4.2. De resultaten van de vergelijking



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- Panter 25 (Mobistar/Orange): 3 maanden lang 50% korting;
- Base 25 (Base): € 15 korting bij onlinebestelling;
- King (Telenet): € 20 korting bij onlinebestelling.

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

- King + King Supersize (Telenet): 2000 MB voor € 10;
- Panter 25 (Mobistar/Orange): 2 keer 500 MB voor € 5;
- Tattoo (Voo): 1000 MB voor € 15;
- Mobile Chili (Scarlet): 1000 MB voor € 5.

1.2. Mobiele telefonie prepaid

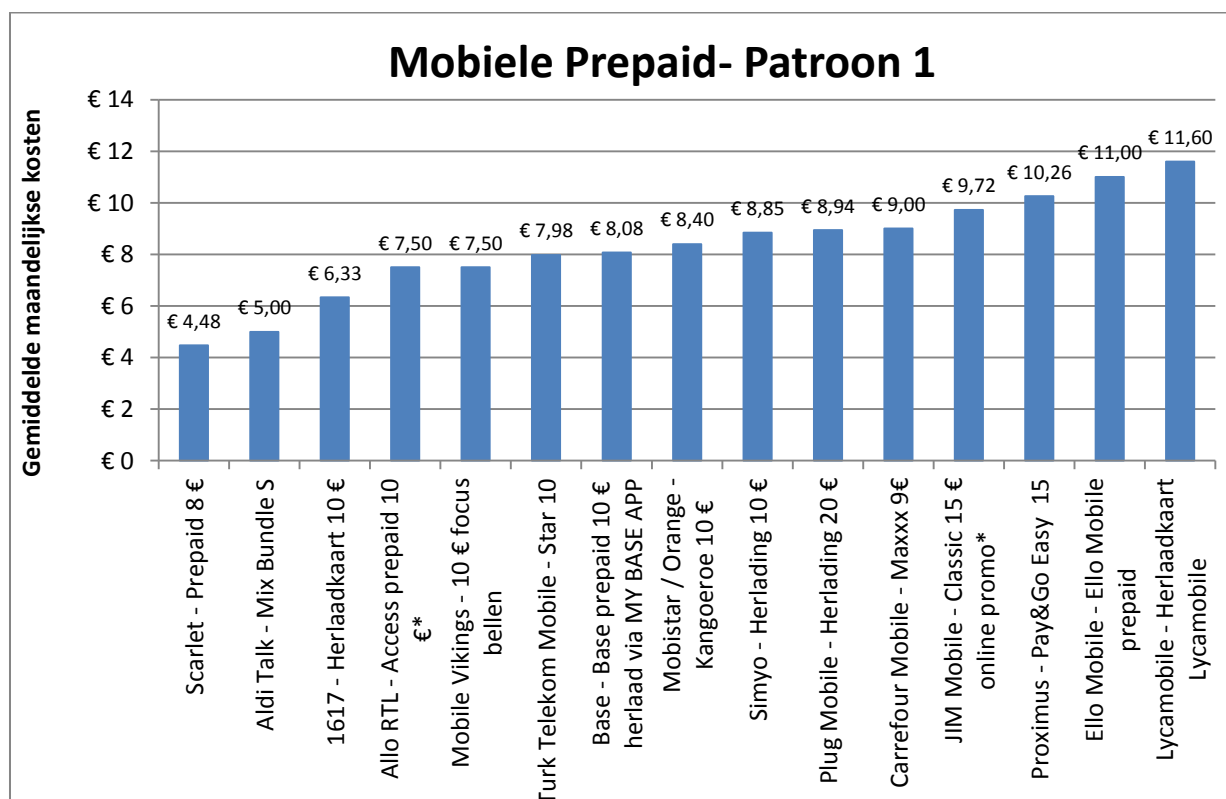
Op de Belgische markt zijn er van talrijke prepaid kaarten verschillende versies: afhankelijk van het bedrag van de herlaadbeurt kunnen de voorwaarden verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de bonus die gratis door de mobiele operator wordt gegeven (gratis minuten, sms'en en/of MB's). In de grafieken in verband met de prepaid profielen kan in de naam van het plan eventueel het desbetreffende bedrag in euro van de herlaadbeurt staan.

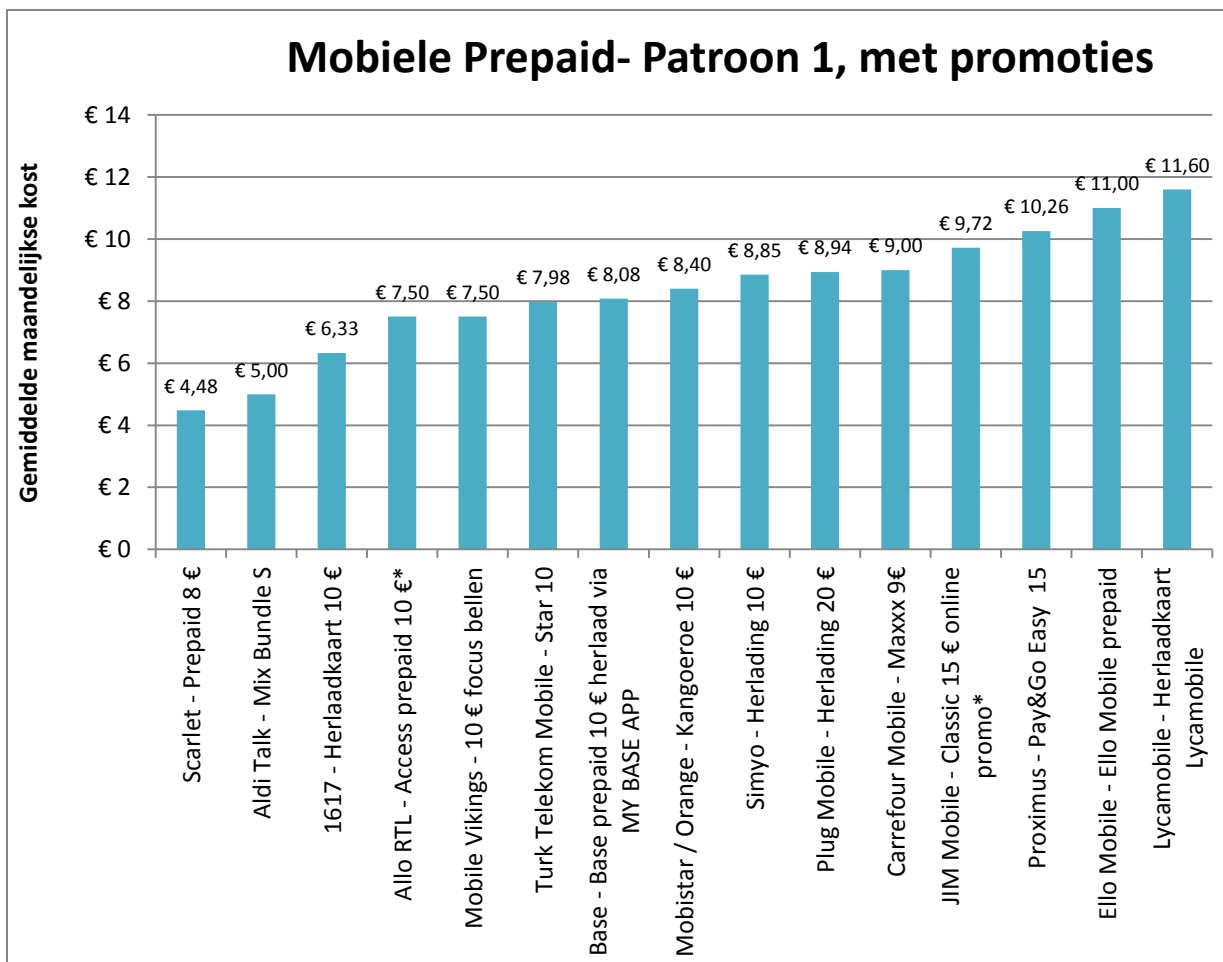
1.2.1. Patroon 1: Laag verbruik prepaid

1.2.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik prepaid: 50 minuten oproepen, 50 sms'en						
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en
Bestemming			50%	50%	2 minuten	50
50%	On-net	25 minuten	12,5 minuten	12,5 minuten		
50%	Off-net	25 minuten	12,5 minuten	12,5 minuten		
Totaal		50 minuten	25 minuten	25 minuten		

1.2.1.2. De resultaten van de vergelijking





De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

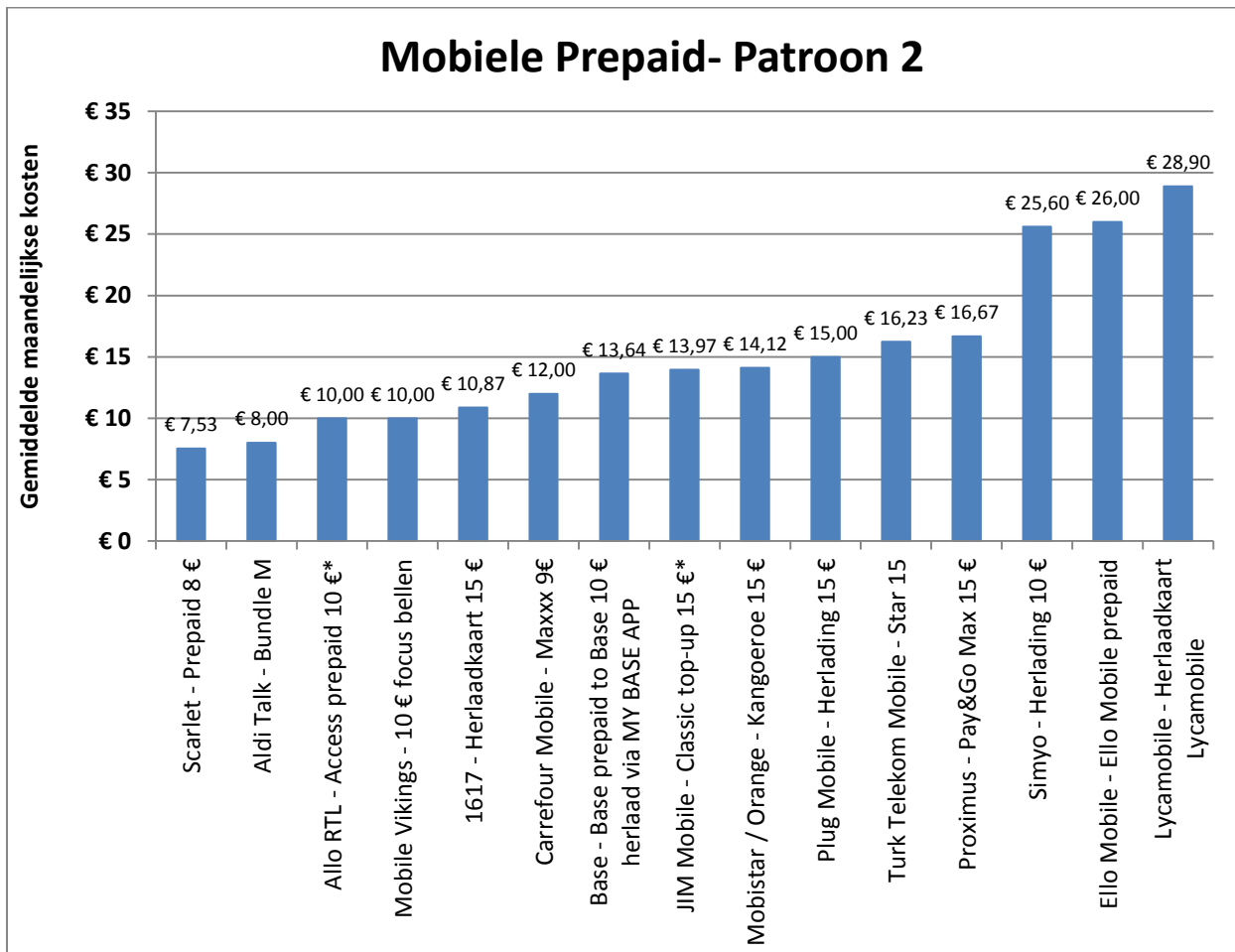
- Access prepaid 10 € (Allo RTL): 300 sms'en voor € 5;
- Classic € 15 promo online (JIM Mobile): 25 minuten voor € 5.

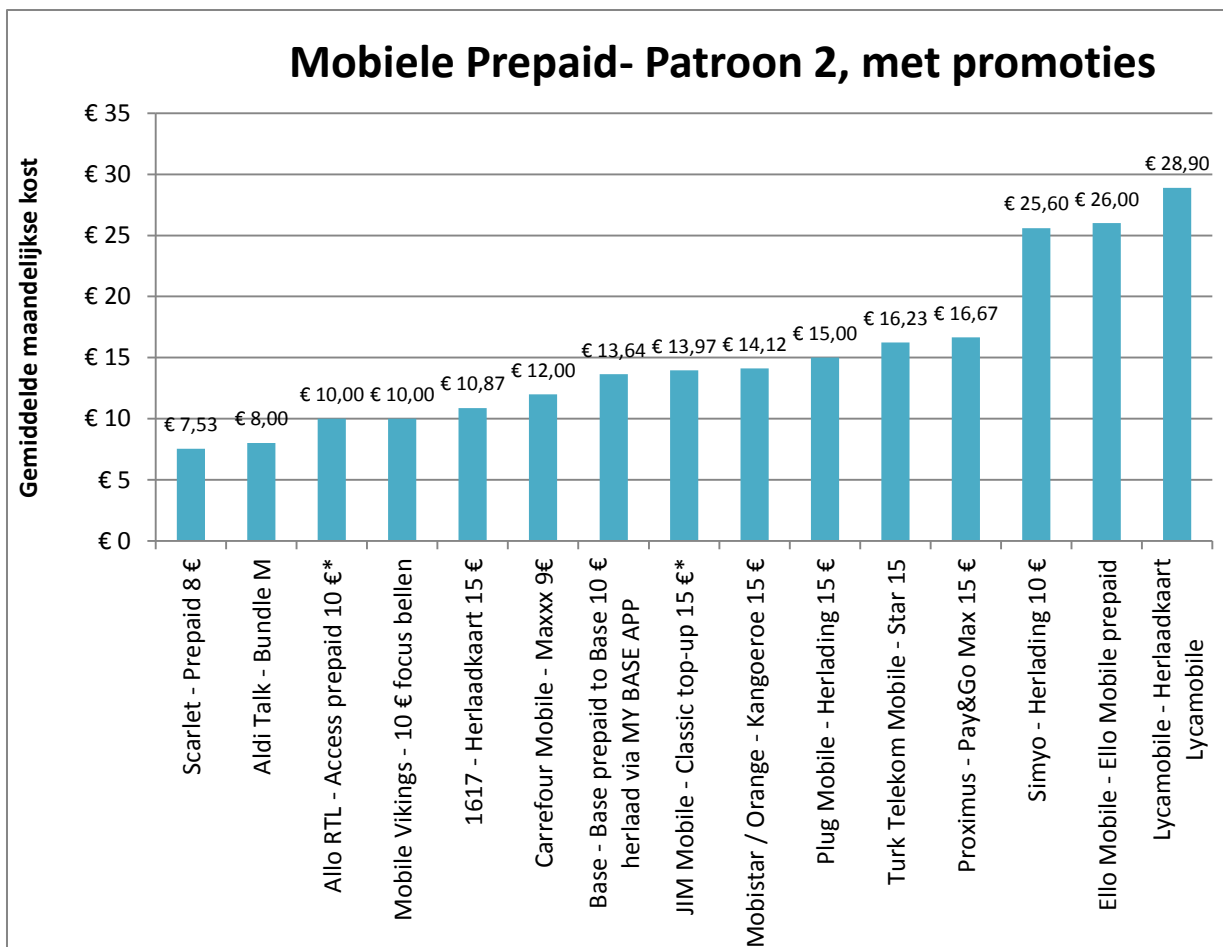
1.2.2 Patroon 2: Gemiddeld gebruik prepaid

1.2.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik prepaid: 100 minuten oproepen, 150 sms'en						
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en
Bestemming			50%	50%	2 minuten	150
50%	On-net	50 minuten	25 minuten	25 minuten		
50%	Off-net	50 minuten	25 minuten	25 minuten		
Totaal		100 minuten	50 minuten	50 minuten		

1.2.2.2. De resultaten van de vergelijking





De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

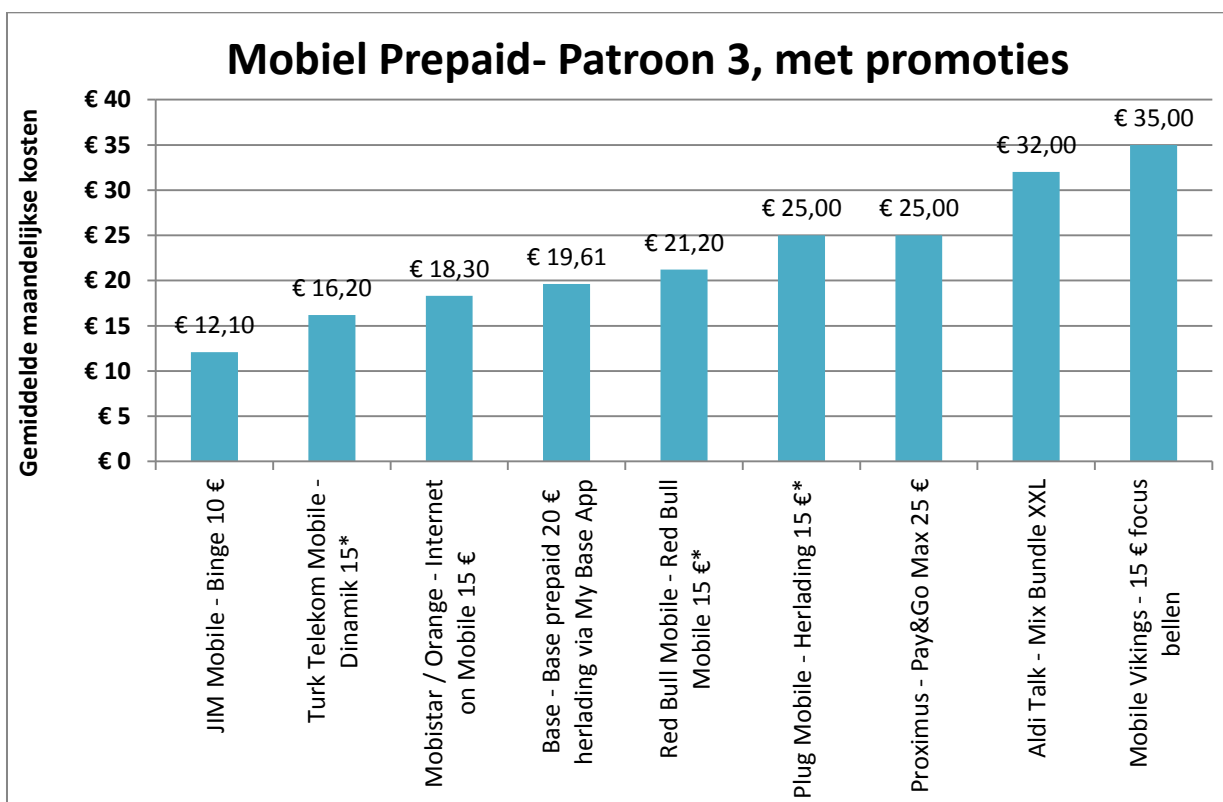
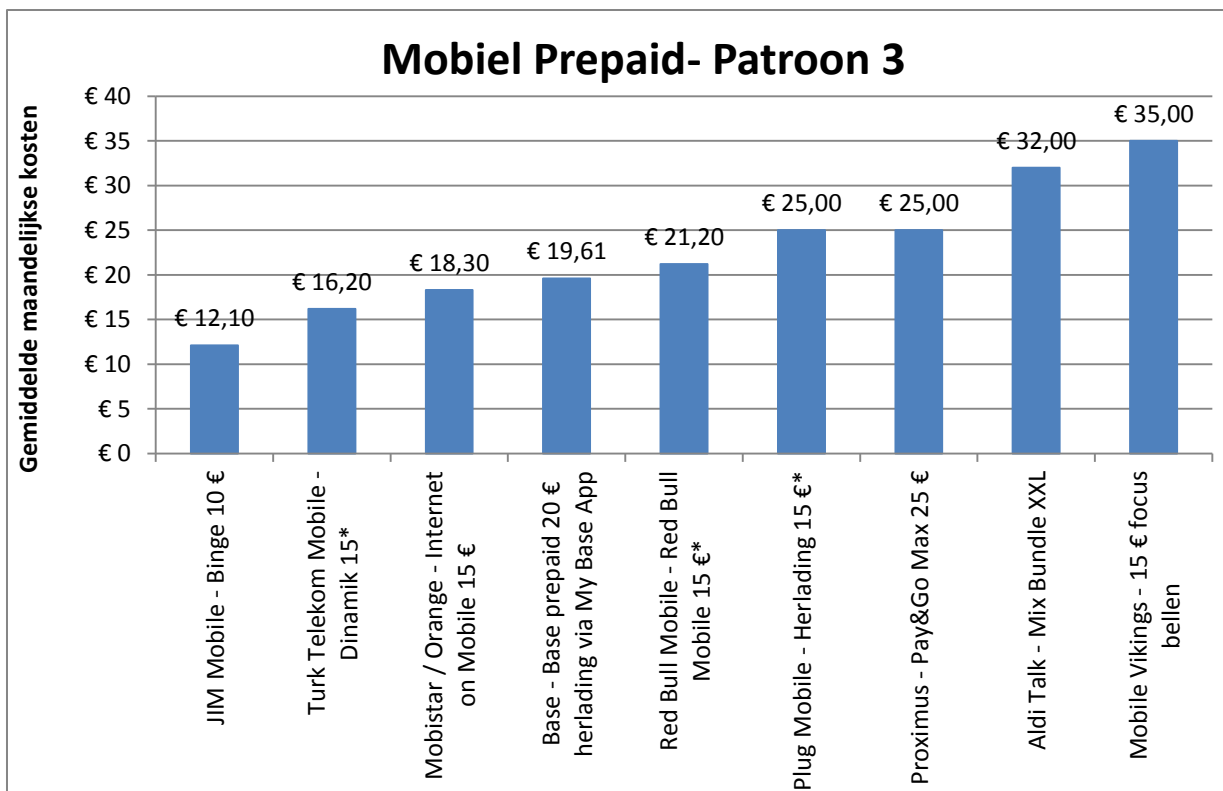
- Access prepaid 10 € (Allo RTL): 60 minuten voor € 5 + 300 sms'en voor € 5;
- Classic top-up 15 € (JIM Mobile): 60 minuten voor € 10.

1.2.3. Patroon 3: Smartphone jongeren prepaid

1.2.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Smartphone jongeren: 20 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 1GB data						
	Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms'en	Data
Bestemming		50%	50%	2 minuten	5.000	1GB
50%	On-net	10 minuten	5 minuten	5 minuten		
50%	Off-net	10 minuten	5 minuten	5 minuten		
Totaal	20 minuten	20 minuten	10 minuten			

1.2.3.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- Dinamik 15 (Turk Telekom Mobile): 1000 MB voor € 10;
- Red Bull Mobile 15 € (Red Bull Mobile): 500 MB voor € 10;
- Recharge 15 € (Plug Mobile): tweemaal 500 MB voor € 10.

2. Vaste telefonie

40. In het kader van deze vergelijking werden vijf patronen van vaste telefonie gedefinieerd:

- één patroon van laag verbruik (dat overeenstemt met 25 oproepen per maand),
- twee patronen van gemiddeld verbruik (die overeenstemmen met 70 oproepen per maand),
- twee patronen met hoog verbruik (die overeenstemmen met 120 oproepen per maand).

Voor de patronen met gemiddeld en hoog verbruik wordt de vergelijking uitgevoerd voor eenzelfde verbruik naargelang van de uren waarop de oproepen werden gemaakt:

- ofwel hoofdzakelijk tijdens daluren, namelijk op weekavonden en tijdens het weekend,
- ofwel hoofdzakelijk tijdens piekuren, namelijk overdag tijdens de week.

41. Er werden ook hypothesen uitgewerkt over de verdeling van de oproepen naar vaste toestellen en naar mobiele toestellen. De gemiddelde duur van een oproep naar een vast toestel wordt geschat op 5 minuten terwijl de gemiddelde duur van een oproep naar een mobiel toestel wordt geschat op 2 minuten.

42. Zoals in het geval van mobiele telefonie wordt de naam van deze plannen gevolgd door een asterisk indien opties (add-ons) werden geactiveerd voor bepaalde plannen, en wordt deze ook vermeld onder de grafiek met het detail van de optie die werd geactiveerd om te beantwoorden aan dit patroon.

43. De vijf patronen voor vaste telefonie zijn gesplitst in twee reeksen van grafieken die het mogelijk maken om een beeld te krijgen van het eventuele effect van de promoties op de rangschikking van de aanbiedingen die te koop zijn op de Belgische particuliere markt. Wanneer er een plan met promotie beschikbaar is, wordt het voorgesteld met een gearceerde staaf en worden de details van de toegepaste promotie(s) onder de grafiek vermeld.

44. De tarieven voor de internationale oproepen worden niet in overweging genomen in deze vergelijking.

45. Aangezien de plannen voor vaste telefonie van het type VoIP (= Voice over IP) niet kunnen worden ingevoerd in het tariefvergelijkingsprogramma, worden deze niet in beschouwing genomen in deze vergelijking.

46. Het BIPT vestigt specifiek de aandacht op het feit dat de operatoren variaties van hun plannen en/of opties voorstellen, waarvan de activering de factuur aanzienlijk kan doen schommelen volgens het werkelijke gebruikspatroon en/of volgens de uren waarop het meest wordt gebeld. Het gaat bijvoorbeeld om de opties "Anytime" van Telenet, "No Limit National" of "Classic Happy Time XL" van Proximus. Dergelijke opties of varianten van plannen die het mogelijk maken uw factuur te verlagen, bestaan ook voor oproepen naar het buitenland: de consument heeft er dus alle belang bij om inlichtingen in te winnen over de mogelijkheden die door deze opties worden geboden.

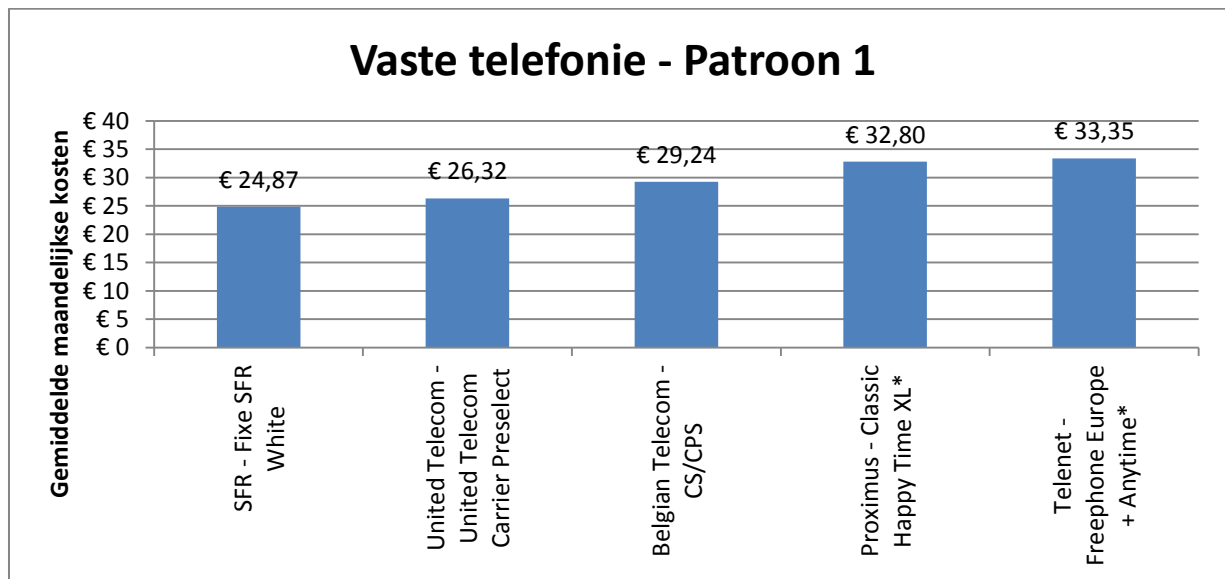
47. Internationale gesprekken werden uitgesloten van deze vergelijking.

2.1 Patroon 1: Laag verbruik

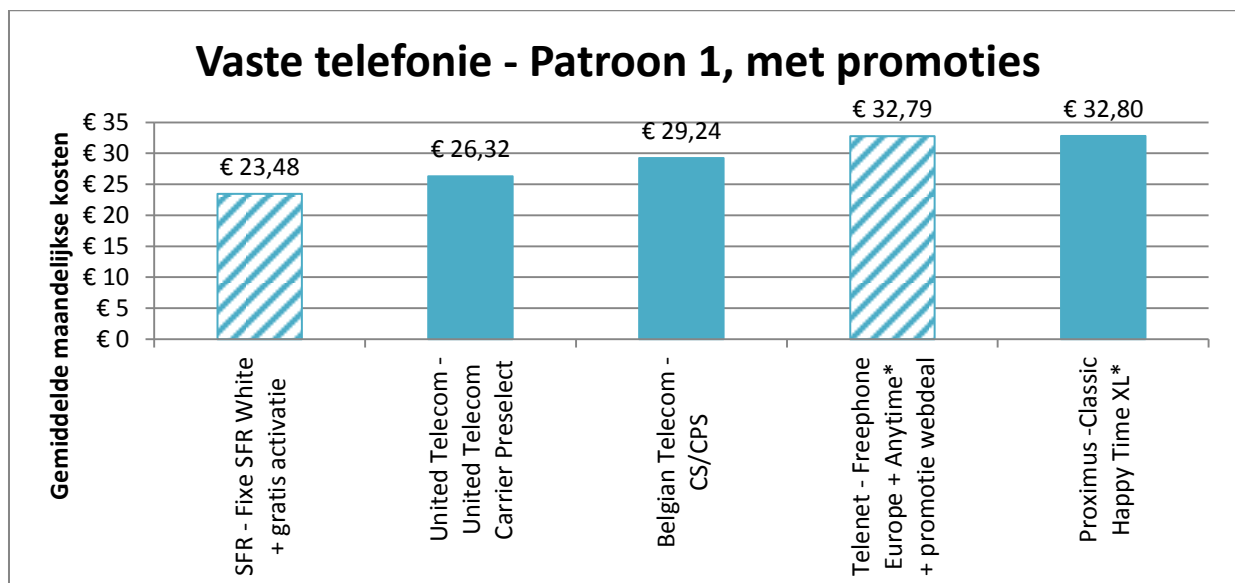
2.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2

2.1.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon zijn de volgende plannen betrokken: "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand en het plan "Classic" van Proximus waarvoor de gratis optie "Happy Time XL" is geactiveerd.



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, "Fixe SFR White" waarvoor de activeringskosten ook werden aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Telenet, "Freephone Europe" met optie Anytime, waarvoor een promotie van het type webdeal éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld.

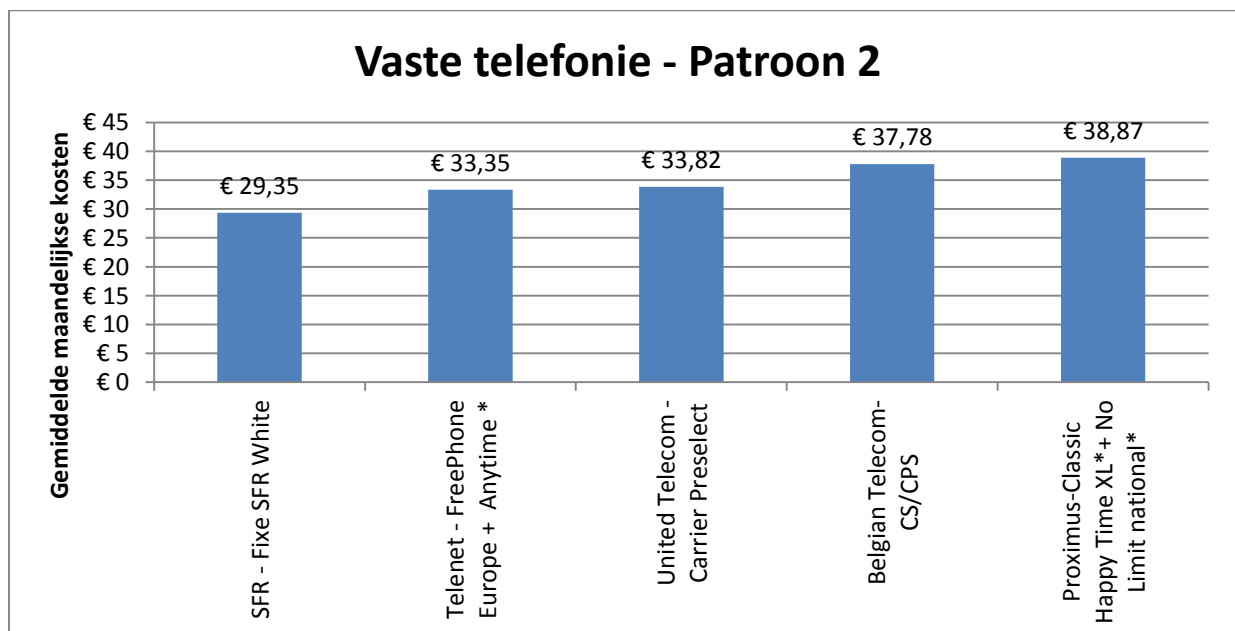
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon zijn de volgende plannen betrokken: "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand en het plan "Classic" van Proximus waarvoor de gratis optie "Happy Time XL" is geactiveerd.

2.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en weekend

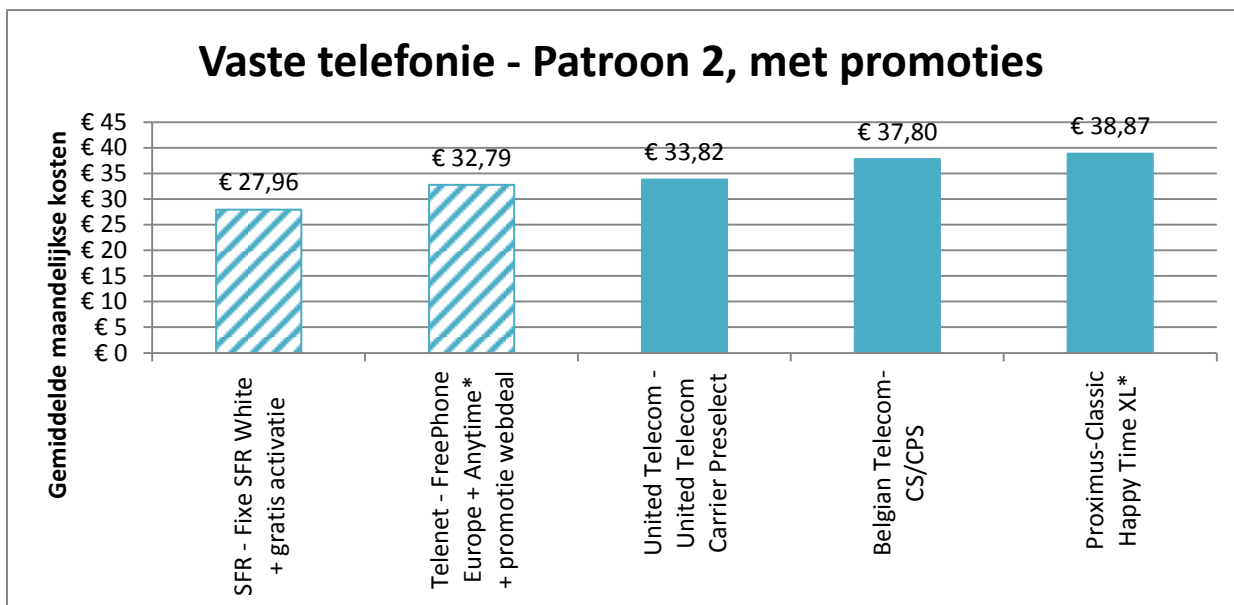
2.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en tijdens het weekend (70 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	53	30%	70%	5
25%	Mobiel	17	35%	65%	2

2.2.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon zijn de betrokken plannen de volgende: "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand en het plan "Classic" van Proximus waarvoor de gratis optie "Happy Time XL" en de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand zijn geactiveerd.



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, "Fixe SFR White" waarvoor de activeringskosten ook werden aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Telenet, "Freephone Europe" met optie Anytime, waarvoor een promotie van het type webdeal éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld.

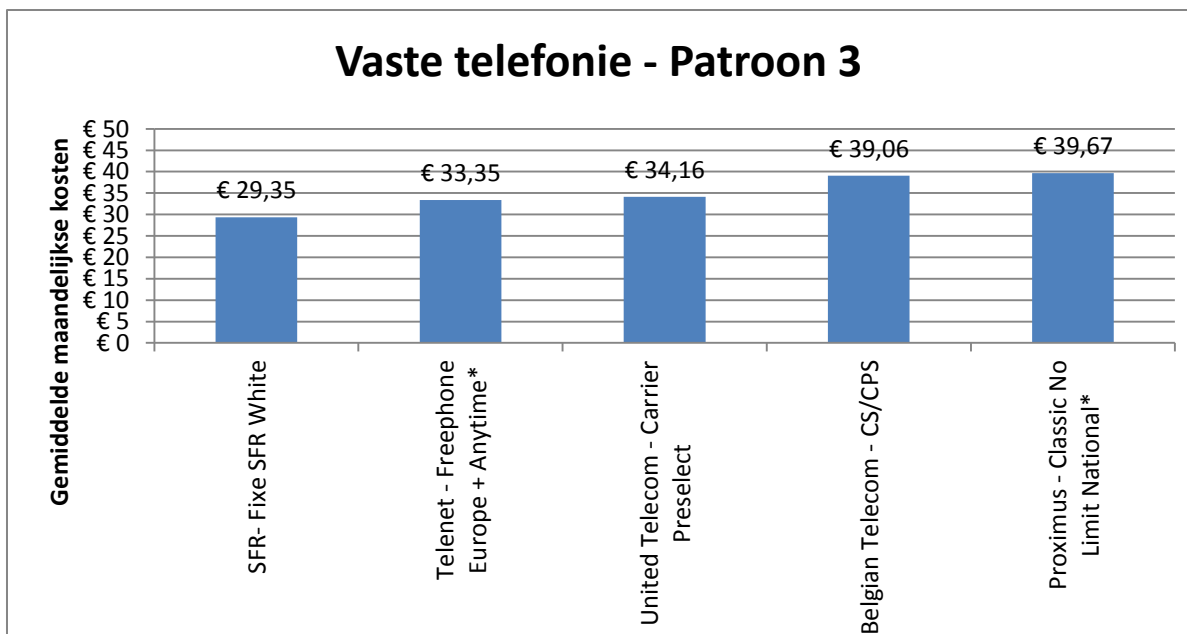
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon zijn de volgende plannen betrokken: "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand en het plan "Classic" van Proximus waarvoor de gratis optie "Happy Time XL" is geactiveerd.

2.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik, overdag tijdens de week

2.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

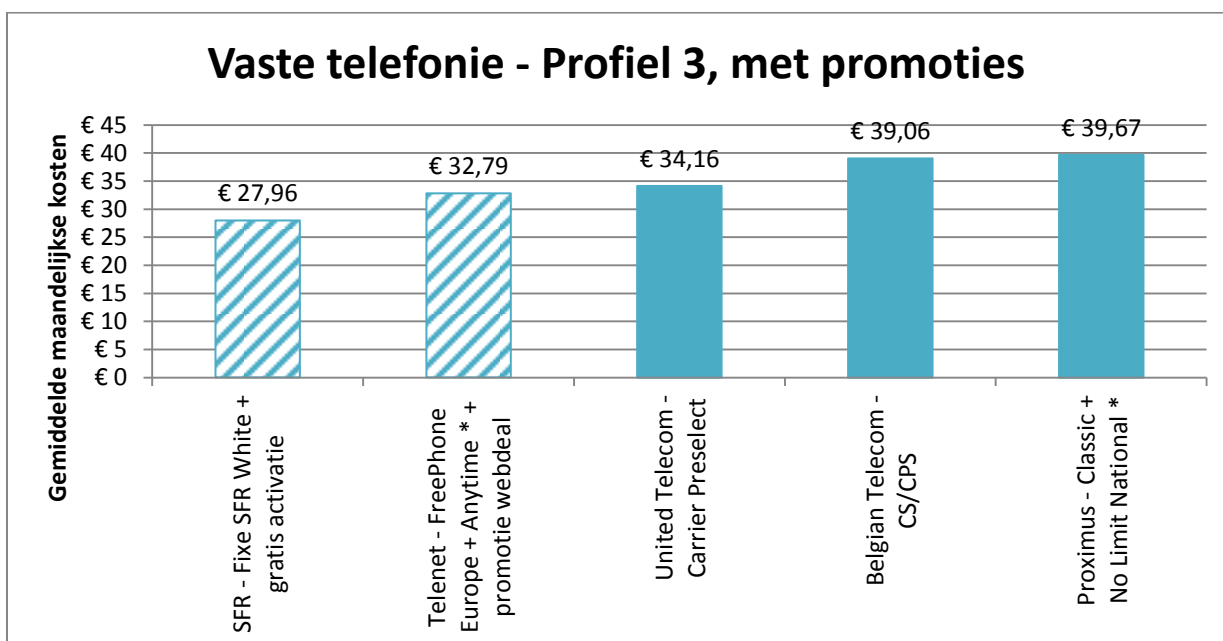
Patroon 3: Gemiddeld verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (70 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	53	60%	40%	5
25%	Mobiel	17	60%	40%	2

2.3.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic" van Proximus met de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, "Fixe SFR White" waarvoor de activeringskosten ook werden aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Telenet, "Freephone Europe" met optie Anytime, waarvoor een promotie van het type webdeal éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld.

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

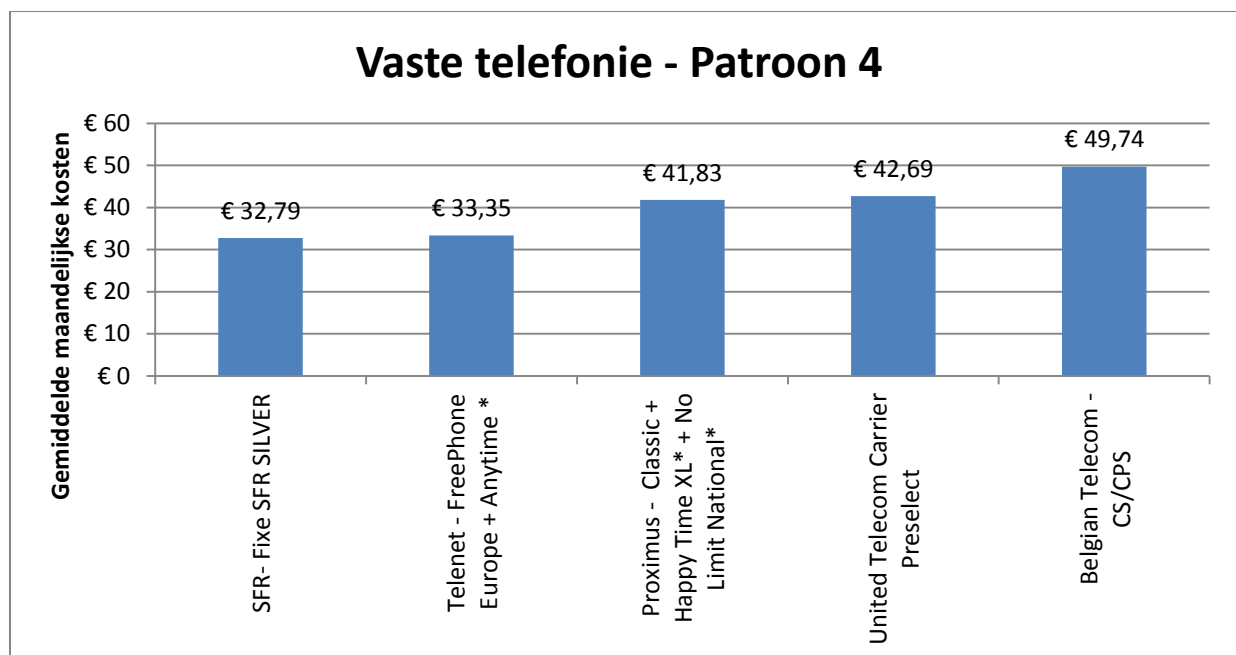
- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic" van Proximus met de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.

2.4. Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en weekend

2.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

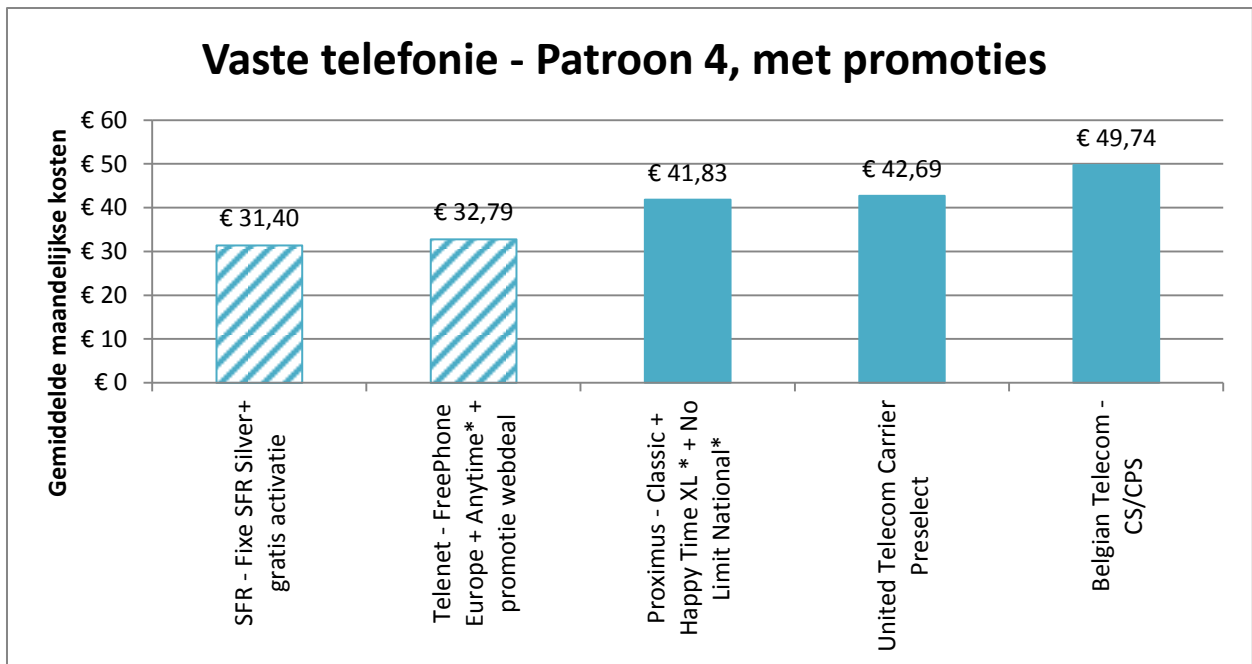
Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en tijdens het weekend (120 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	90	30%	70%	5
25%	Mobiel	30	35%	65%	2

2.4.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic" van Proximus met de gratis optie "Happy Time XL" en de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, "Fixe SFR Silver" waarvoor de activeringskosten ook werden aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Telenet, "Freephone Europe" met optie Anytime, waarvoor een promotie van het type webdeal éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld.

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

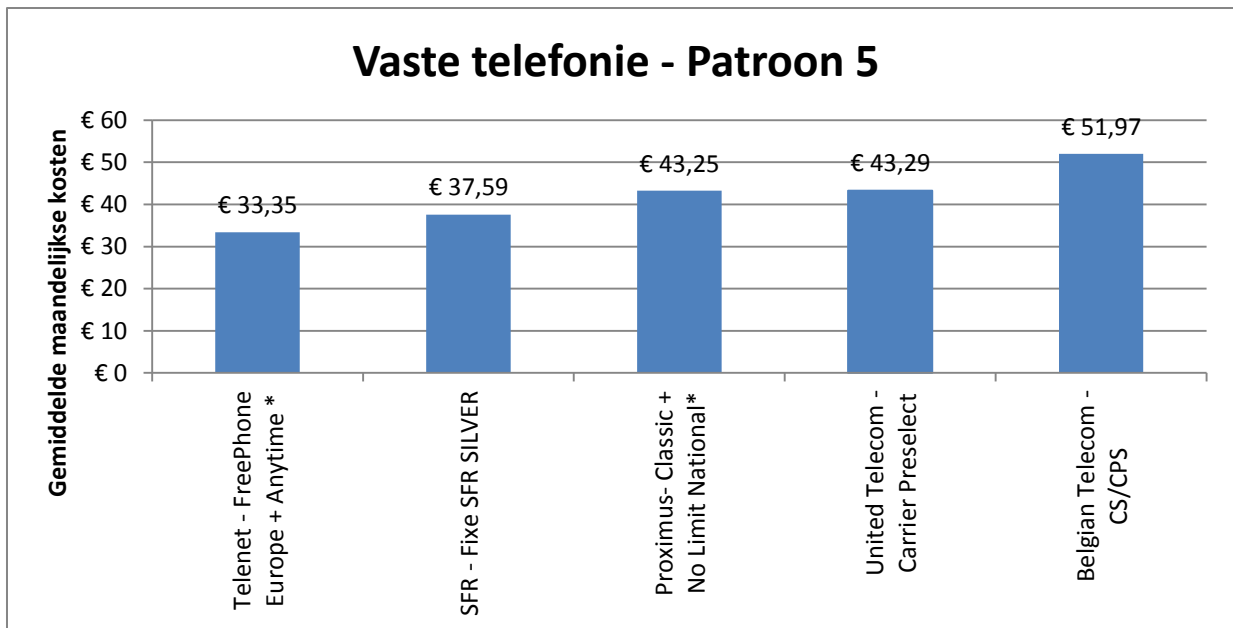
- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic" van Proximus met de gratis optie "Happy Time XL" en de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.

2.5. Patroon 5: Hoog verbruik, overdag tijdens de week

2.5.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

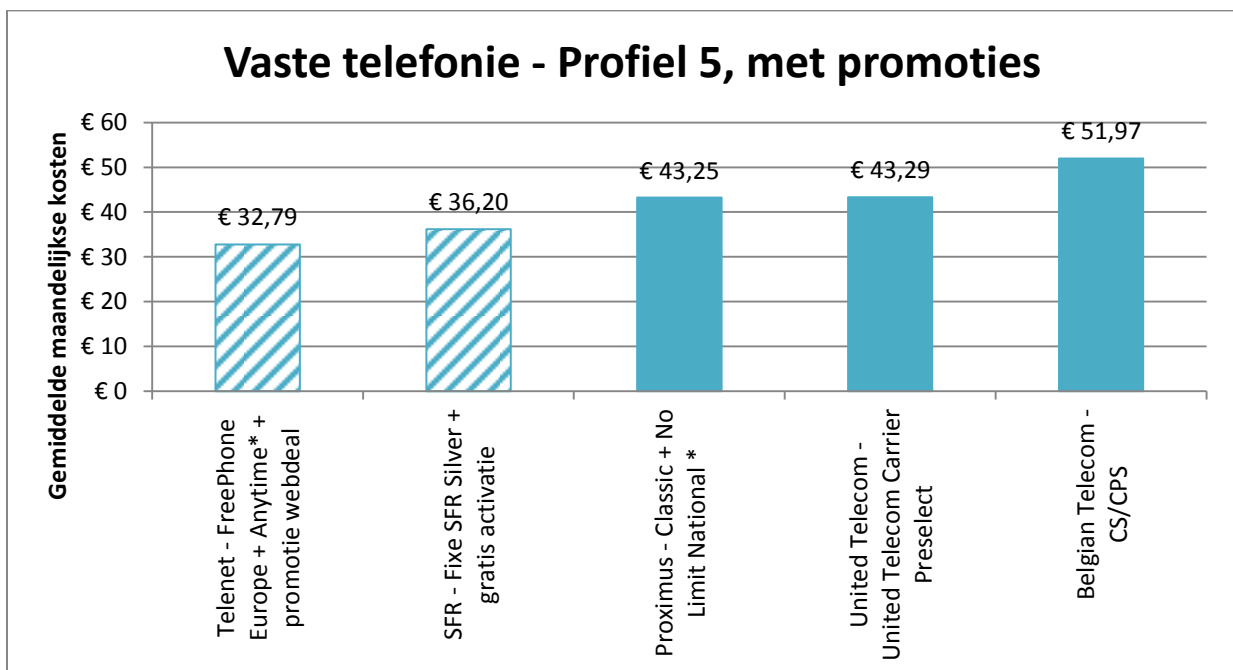
Patroon 5: Hoog verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (120 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	90	60%	40%	5
25%	Mobiel	30	60%	40%	2

2.5.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon gaat het enkel om de volgende plannen:

- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic Happy Time XL" van Proximus met de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.



De gearceerde tariefplannen hierboven zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- Telenet, "Freephone Europe" met optie Anytime waarvoor een promotie van het type webdeal éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld;
- SFR, "Fixe SFR Silver" waarvoor de activeringskosten ook werden aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016.

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon gaat het enkel om de volgende plannen:

- "Freephone Europe" van Telenet met de optie "Anytime" voor € 7.5/maand,
- "Classic Happy Time XL" van Proximus met de optie "No Limit National" voor € 9.68/maand.

3. Vast internet (met abonnement)

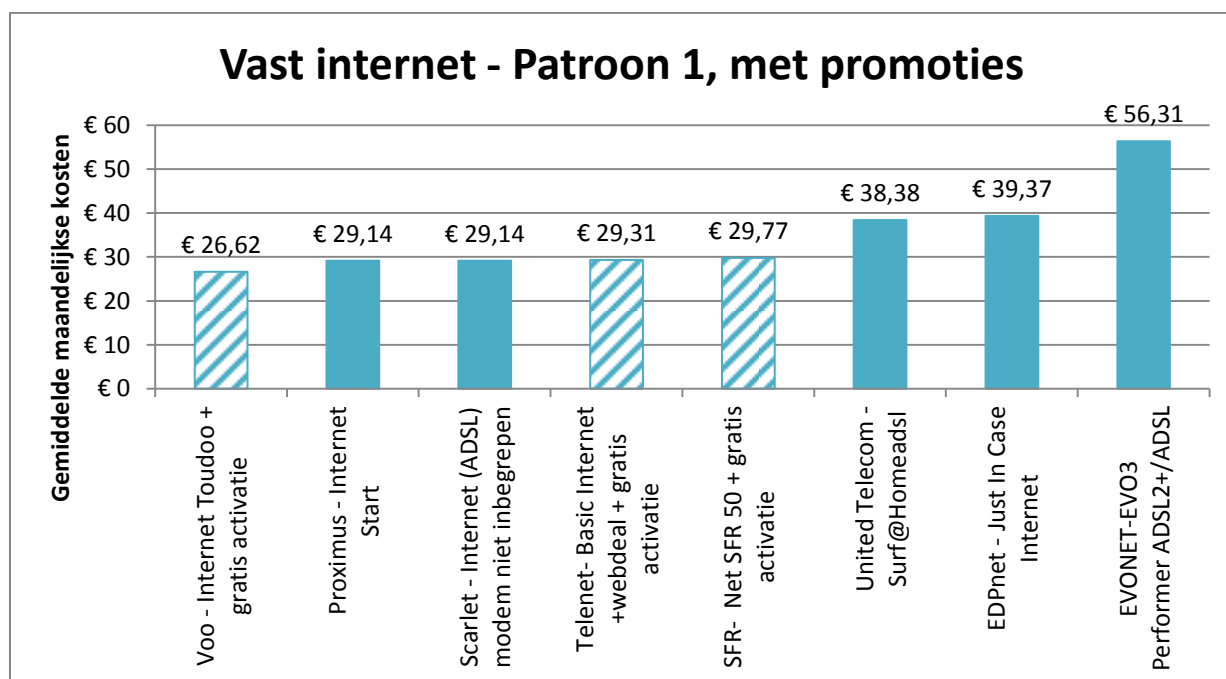
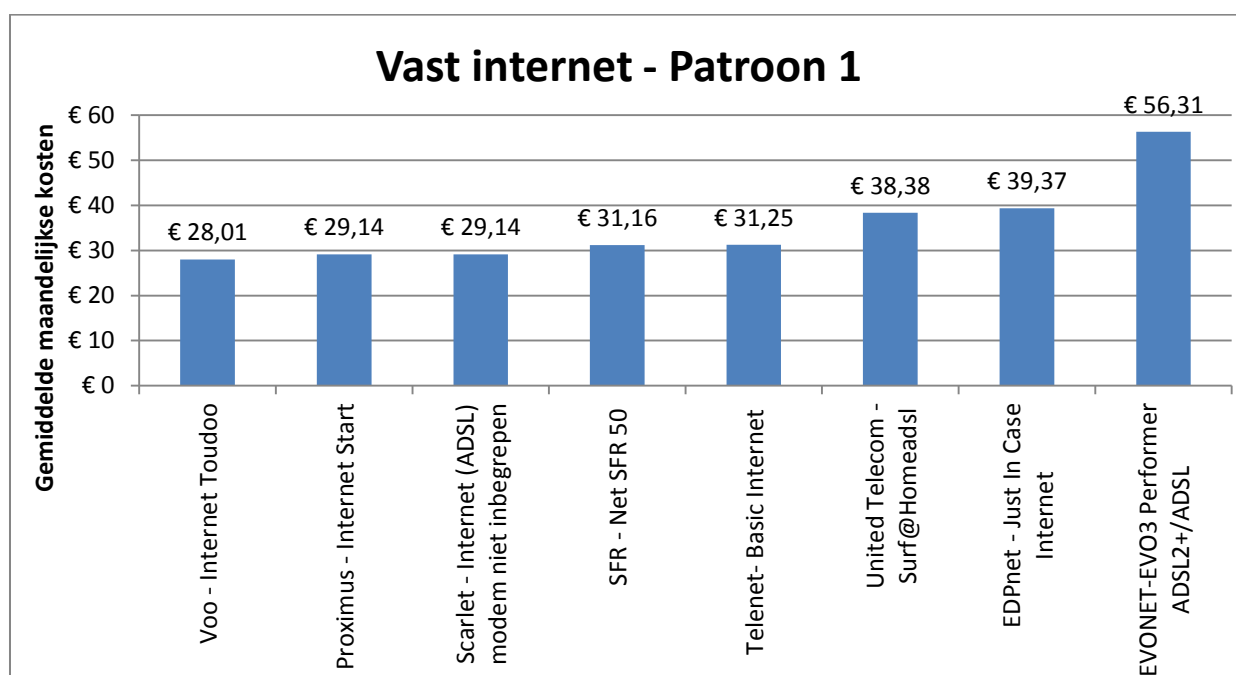
48. In het kader van deze vergelijking werden vier patronen gedefinieerd voor vast internet op basis van de minimumvereisten van de gebruiker inzake snelheid en volume.
49. Om beter te beantwoorden aan de wijzigingen die zijn vastgesteld zowel op het niveau van de gewoonten van de consumenten als het gamma van de verschillende operatoren die aanwezig zijn op de Belgische particuliere markt voor vast internet, is het tweede patroon gewijzigd; er wordt nu een snelheid van 30 Mbps in aanmerking genomen in plaats van de 20 Mbps van voordien. De verschillende bestudeerde patronen zijn de volgende:
- Het eerste patroon vraagt geen bijzondere specificatie,
 - Het tweede patroon specificeert dat de gevraagde snelheid ten minste 30 Mbps moet zijn en het minimumvolume 50 GB.
 - Het derde patroon koppelt een minimumsnelheid van 50 Mbps aan een minimumvolume van 50 GB.
 - Het laatste patroon eist een minimumsnelheid van 100 Mbps en een minimumvolume van 100 GB.
50. Er is alleen rekening gehouden met de nominale snelheden die door de verschillende operatoren worden geadverteerd. De resultaten voorgesteld in deze vergelijking oordelen geenszins over de werkelijke snelheden die de gebruikers in de praktijk kunnen krijgen bij verschillende toegangsleveranciers.
51. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de werkelijke snelheid voor gegevensoverdracht die een klant in de praktijk geniet, soms kan schommelen en in sommige gevallen aanzienlijk lager kan liggen dan de maximumsnelheid die de operator voor toegang tot breedbandinternet heeft geadverteerd. De werkelijke snelheid kan worden beïnvloed door diverse factoren zoals de kwaliteit van de aansluitingskabel, de afstand tussen het aansluitingspunt en de elektronische apparatuur van de operator, het aantal gebruikers die tegelijk surfen op internet in de buurt van de klant, de interne bekabeling van de woning, het gebruikte IT-materiaal, het gebruik van wifi om de verbinding te maken met de router, enz. De gebruikers worden verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de werkelijke snelheden die ze zullen kunnen krijgen. De operator is immers verplicht om in het contract informatie over de werkelijke transmissiesnelheid en het werkelijke transmissievolume op te nemen.
52. De vier patronen voor vast internet zijn gesplitst in twee reeksen van grafieken die het mogelijk maken om een beeld te krijgen van het eventuele effect van de tijdelijke promoties op de rangschikking van de aanbiedingen die te koop zijn. Wanneer er een plan met promotie beschikbaar is, wordt het voorgesteld met een gearceerde staaf en worden de details van de toegepaste promotie(s) onder de grafiek vermeld.
53. Wat betreft breedbandtoegang vallen enkel de plannen voor vast internet met abonnement binnen het bestek van deze nationale vergelijking.

3.1. Patroon 1: Laag verbruik

3.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik	Geen enkele vereiste
Basisaanbiedingen	

3.1.2. De resultaten van de vergelijking



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

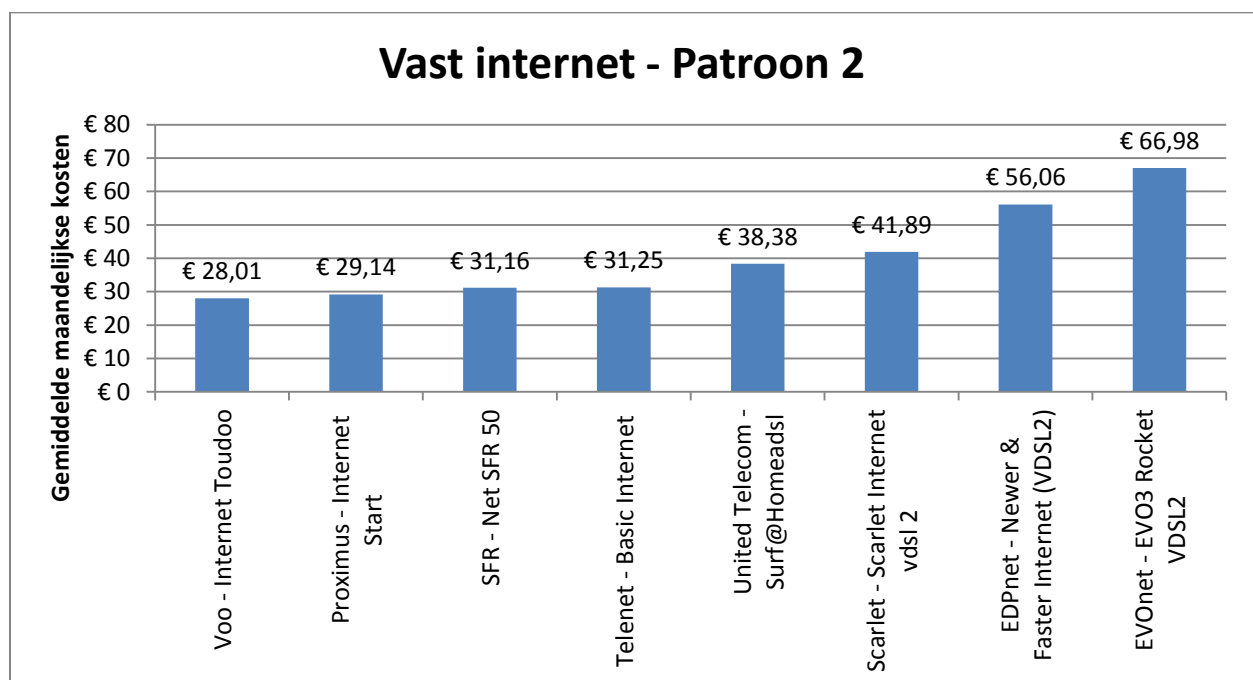
- Voo, "Internet Toudoo", waarvoor de activering van € 50 gratis was voor elk nieuw abonnement van minstens 6 maanden genomen tussen 20 januari en 14 maart 2016;
- Telenet, "Basic Internet" met een promotie van het type webdeal, dat éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld. Men krijgt ook gratis activering (voordeel van € 50) voor zover men reeds klant is bij Telenet voor een van de volgende producten: internet, telefonie of digitale televisie van Telenet;
- SFR, Net 50 SFR heeft een lanceringsprijs die geldt tot 31 januari 2017 voor elk contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016. De activeringskosten werden ook aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- De aandacht wordt gevestigd op het feit dat het plan "Internet ADSL without modem" van operator Scarlet de levering van de vereiste modem om toegang te krijgen tot de dienst niet omvat, noch via verkoop, noch via huur. Het resultaat dat hier voor dit tariefplan is voorgesteld, stemt overeen met datgene wat door de prijsvergelijker www.bestetarief.be is gegeven.

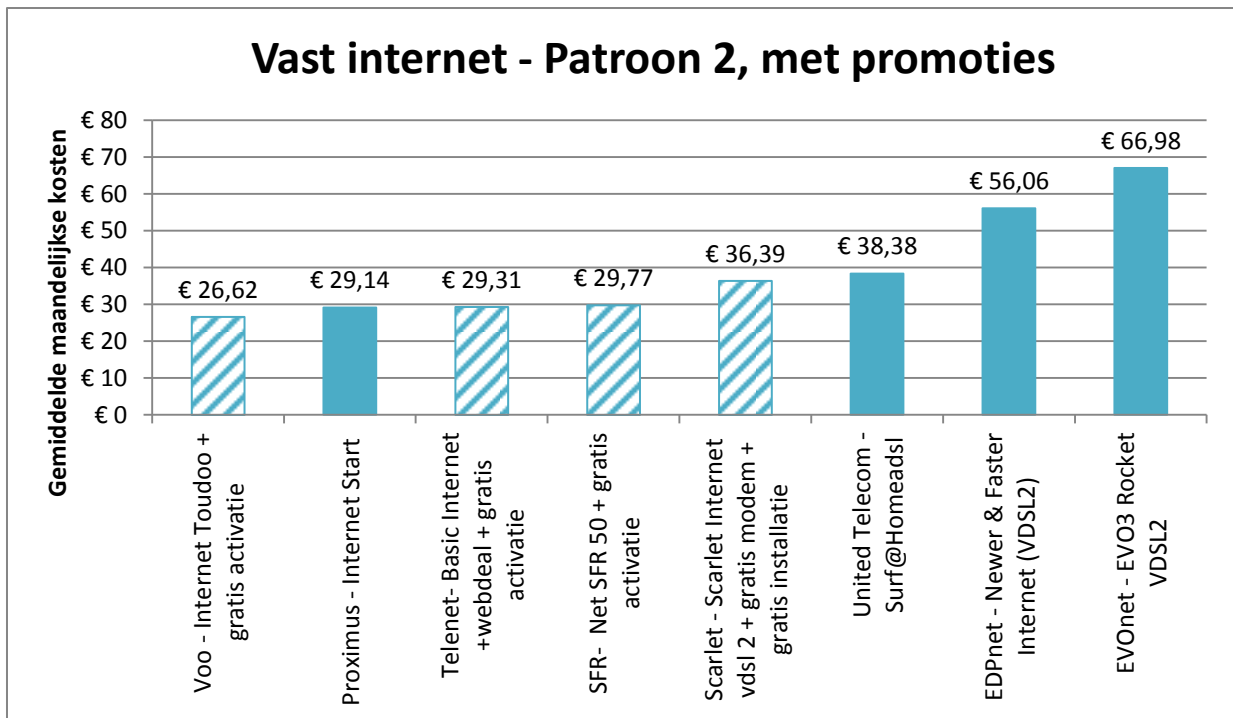
3.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid"

3.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik	Minimumsnelheid van 30 Mbps Minimumvolume van 50 GB
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben	

3.2.2. De resultaten van de vergelijking





De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

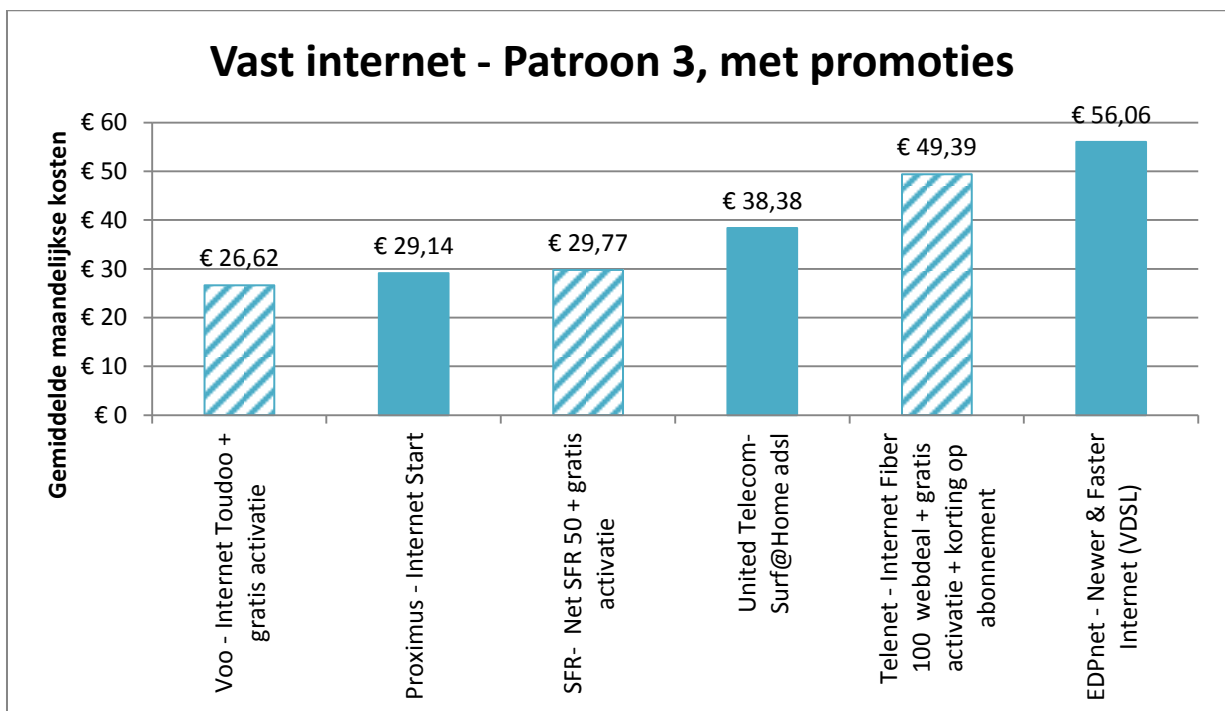
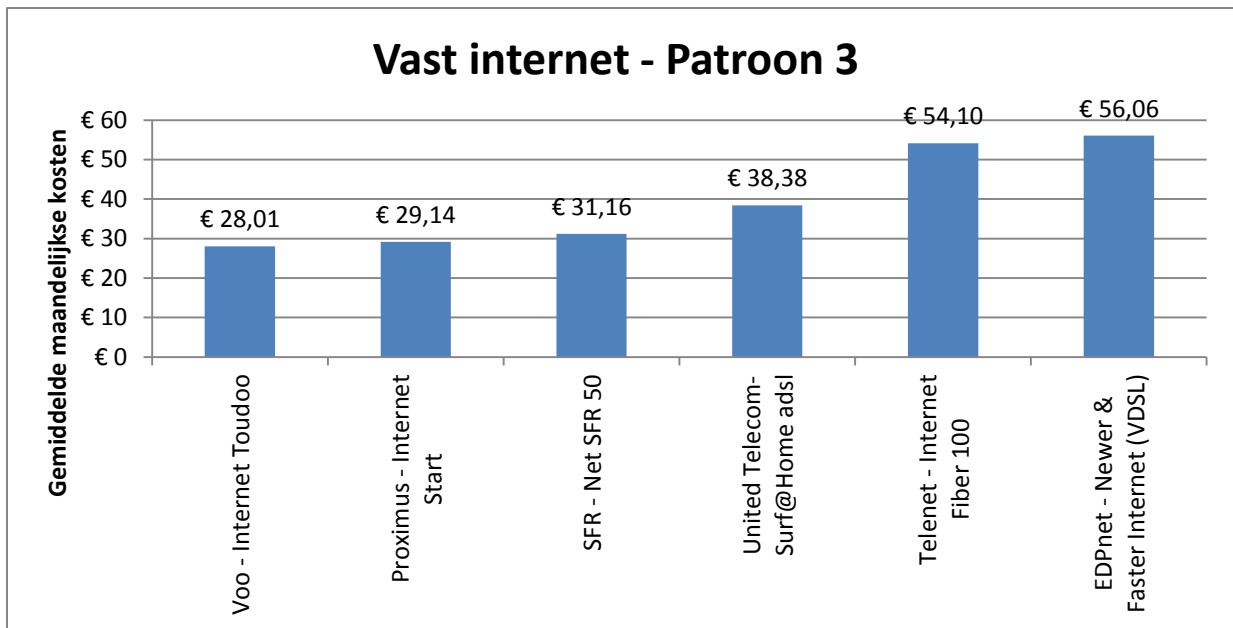
- Voo, "Internet Toudoo", waarvoor de activering van € 50 gratis was voor elk nieuw abonnement van minstens 6 maanden genomen tussen 20 januari en 14 maart 2016;
- Telenet, "Basic Internet" met een promotie van het type webdeal, dat éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst werd besteld. Men krijgt ook gratis activering (voordeel van € 50) voor zover men reeds klant is bij Telenet voor een van de volgende producten: internet, telefonie of digitale televisie van Telenet;
- SFR, Net 50 SFR heeft een lanceringsprijs die geldt tot 31 januari 2017 voor elk contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016. De activeringskosten werden ook aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Scarlet, "Scarlet Internet VDSL2", waarvoor de installatie (voordeel van € 99) en de modem (voordeel van € 99) van 1 tot 31 maart 2016 gratis waren voor elke nieuwe klant.

3.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid"

3.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Gemiddeld verbruik	Minimumsnelheid van 50 Mbps Minimumvolume van 50 GB
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben met een reeds hoge snelheid	

3.3.2. De resultaten van de vergelijking



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- Voo, "Internet Toudoo", waarvoor de activering van € 50 gratis was voor elk nieuw abonnement van minstens 6 maanden genomen tussen 20 januari en 14 maart 2016;
- SFR, Net 50 SFR heeft een lanceringsprijs die geldt tot 31 januari 2017 voor elk contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016. De activeringskosten werden ook aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Telenet, "Internet Fiber 100" met een promotie van het type webdeal, dat éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld. Men krijgt ook gratis activering (voordeel van € 50) voor zover men reeds klant

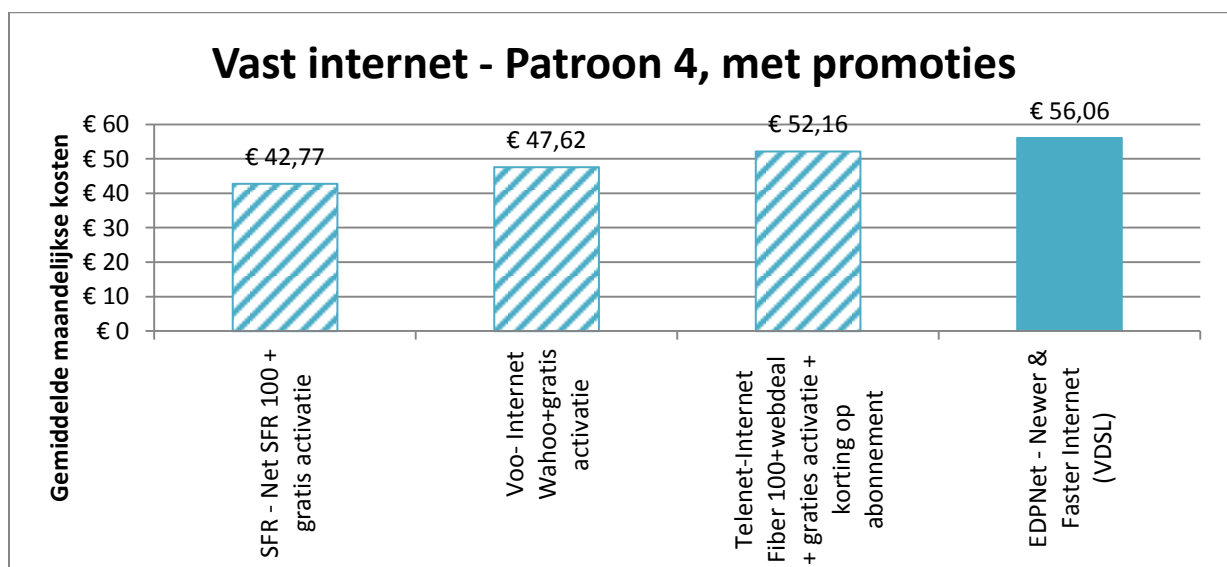
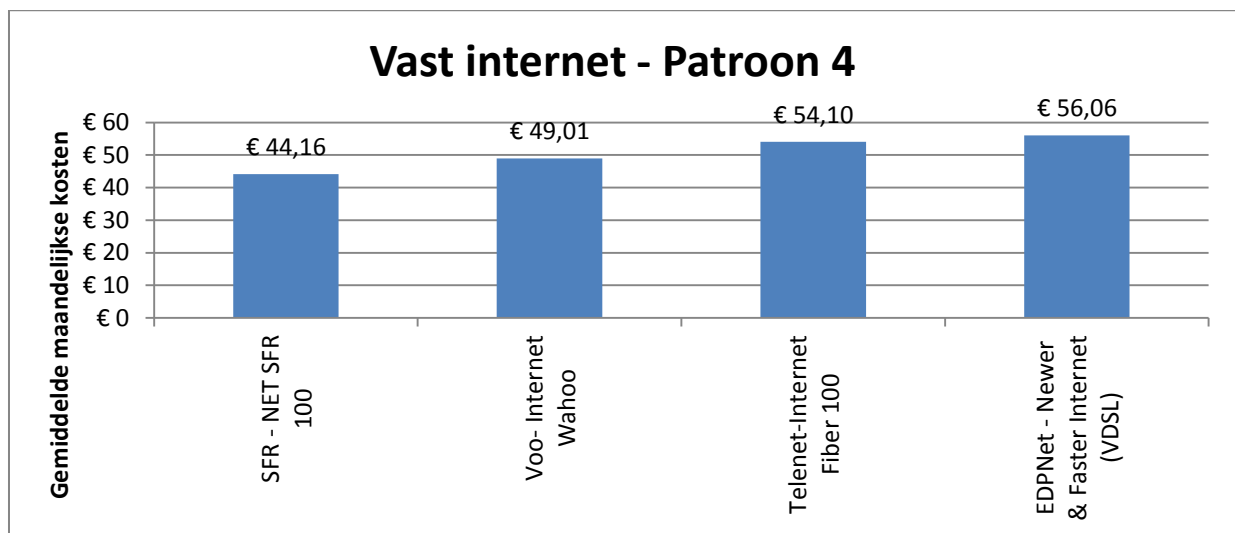
is bij Telenet voor een van de volgende producten: internet, telefonie of digitale televisie van Telenet. Ten slotte bood Telenet een korting aan van € 10 gedurende 12 maanden voor elke bestelling van Internet Fiber 100 geplaatst tussen 1 en 31 maart 2016.

3.4 Patroon 4: Hoog verbruik

3.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 4: Hoog verbruik	Minimumsnelheid van 100 Mbps Minimumvolume van 100 GB
Aanbiedingen met de hoogste snelheid op de markt bestemd voor de gebruikers die intensief gebruikmaken van internet	

3.4.2. De resultaten van de vergelijking



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, Net 100 SFR heeft een lanceringsprijs die geldt tot 31 januari 2017 voor elk contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016. De activeringskosten werden ook aangeboden (voordeel van € 50) voor een contract gesloten tussen 15 februari 2016 en 30 april 2016;
- Voo, "Internet Wahoo", waarvoor de activering van € 50 gratis was voor elk nieuw abonnement van minstens 6 maanden genomen tussen 20 januari en 14 maart 2016;
- Telenet, "Internet Fiber 100" met een promotie van het type webdeal, dat éénmalig recht geeft op een korting van € 20 voor zover tot en met 30 juni 2016 online een nieuwe dienst wordt besteld. Men krijgt ook gratis activering voor zover men reeds klant is bij Telenet voor een van de volgende producten: internet, telefonie of digitale televisie van Telenet.

4. Triple-playbundel - vast

54. In het geval van de bundels van het type vaste triple play, wordt er net zoals in het tariefvergelijkingprogramma enkel rekening gehouden met de gecombineerde producten die werkelijk door de operatoren worden verkocht als een bundel, waarmee wordt bedoeld dat ze duidelijk commercieel omschreven worden als gecombineerd product (of "pack"/"bundel") op de website van de operator. Op gelijke wijze wordt de mogelijkheid om eventueel producten van verschillende aanbieders te combineren ("mix"), uitgesloten van de analyse.
55. In het geval van de vaste triple-playbundels staan sommige operatoren het aan de gebruiker toe om de decoder te huren of te kopen, terwijl andere de ene of de andere mogelijkheid opleggen. De prijsvergelijker maakt automatisch een berekening om de kosten te minimaliseren, met de bedoeling de oplossing voor te stellen die het voordeligst is voor de consument. Eventueel worden de oplossingen van huur en aankoop van de decoder vergeleken door de volgende berekening te maken: min (maandelijkse huurprijs van de decoder, aankoopprijs van de decoder afgeschreven over 36 maanden). Omwille van de transparantie specificeert het BIPT in de naam van het plan welke optie in aanmerking is genomen in de gegeven resultaten: aankoop of huur van de decoder. Als de decoder in het bedrag van het maandabonnement opgenomen is, wordt die beschouwd als zijnde gehuurd voor een bedrag van € 0.
56. De vier patronen voor triple-playbundels zijn gesplitst in twee reeksen van grafieken die het mogelijk maken om een beeld te krijgen van het eventuele effect van de promoties op de rangschikking van de aanbiedingen die te koop zijn. Wanneer er een plan met promotie beschikbaar is, wordt het voorgesteld met een gearceerde staaf en worden de details van de toegepaste promotie(s) onder de grafiek vermeld.

4.1 Patronen 1 en 2: Zwak tot gemiddeld verbruik

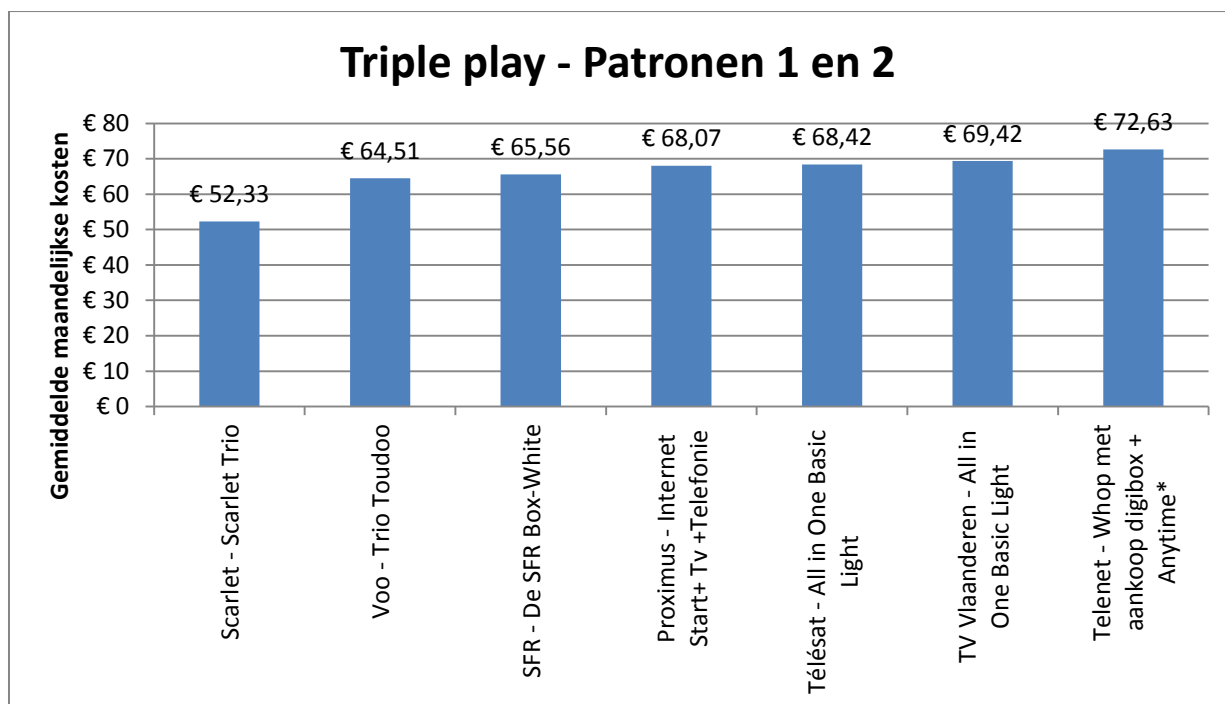
4.1.1. Hoe worden de patronen gedefinieerd?

De resultaten van de eerste twee patronen zijn identiek voor alle waargenomen aanbiedingen. In tegenstelling tot wat waargenomen is bij "stand-alone" internet maken de basisaanbiedingen binnen het gamma van de vaste triple-playbundels die nu verkocht worden door de verschillende operatoren, het allemaal mogelijk ten minste een snelheid te halen van 30 Mbps en bieden ze een volume van 50 GB.

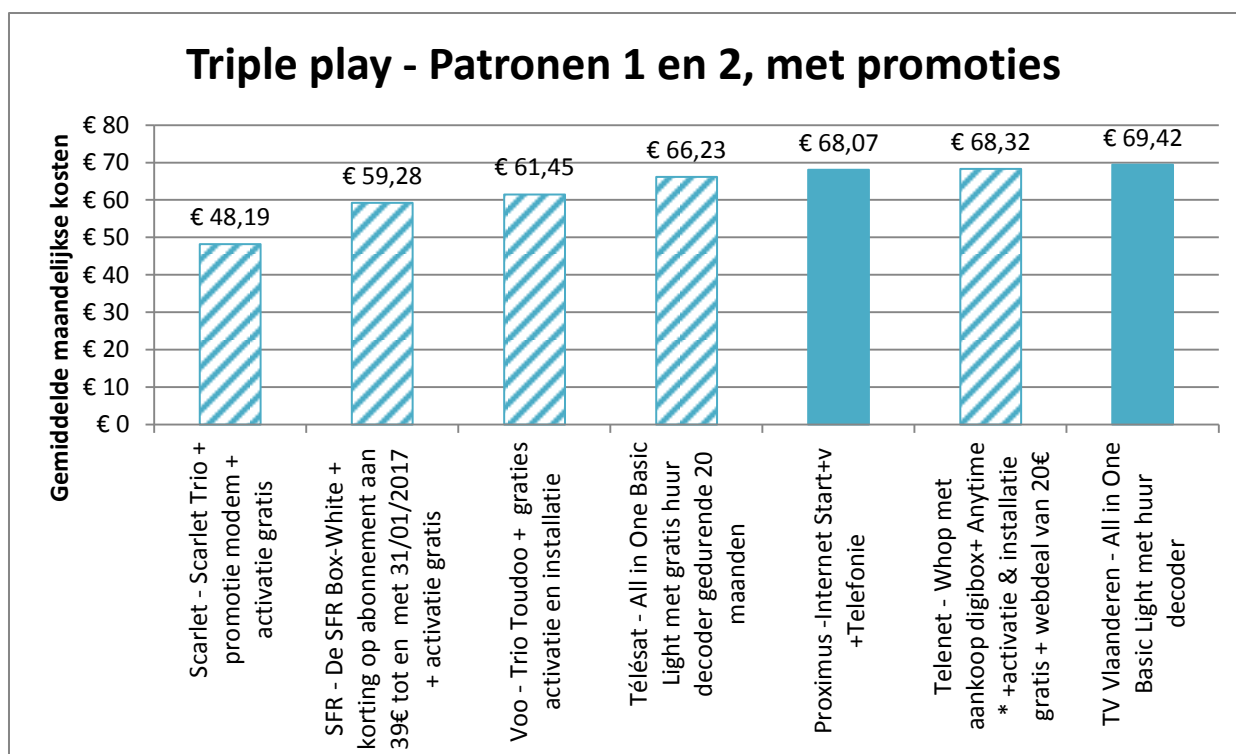
Patroon 1:					
Deel vaste telefonie van de bundel: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van de bundel: Basisaanbod					
Geen enkele vereiste					
Deel tv van de bundel					
Geen enkele vereiste					

Patroon 2:					
Deel vaste telefonie van de bundel: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van de bundel: Gemiddeld laag aanbod			Minimumsnelheid van 30 Mbps Minimumvolume van 50 GB		
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben					
Deel tv van de bundel					
Geen enkele vereiste					

4.1.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor de bestudeerde gebruikspatronen. In deze bepaalde patronen zijn de volgende plannen betrokken:

- Scarlet, "Scarlet Trio" waarvoor de activering (voordeel van € 50) en de modem (voordeel van € 99) gratis waren voor elk abonnement genomen tussen 1 en 31 maart 2016;
- SFR, "Labox SFR White" waarvan het abonnement € 39 bedraagt voor elke intekening vóór 31/01/2017 en waarvoor de activering gratis is (voordeel van € 50) voor elk abonnement genomen tussen 01/02/2016 en 30/04/2016;
- Voo, "Trio Toudoo" waarvoor elk nieuw abonnement met een duur van 6 maanden genomen tussen 20 januari 2016 en 14 maart 2016 recht gaf op gratis installatie en activering (d.i. een totaal voordeel van € 110);
- Télésat, "All In One Basic Light +", waarvoor er een promotie was die recht gaf op de gratis huur van de decoder gedurende 20 maanden (d.i. een voordeel van € 79);
- Telenet, "Whop met aankoop van de digibox" en optie Anytime, waarvoor verschillende promoties golden:
 - o een promotie van het type webdeal, dat eenmalig recht gaf op een korting van € 20 voor zover online een nieuw product werd gekocht tot 31 maart 2016;
 - o gratis activering en installatie (d.i. een totaal voordeel van € 135) voor elke intekening tussen 15/02/2016 en 31/03/2016.

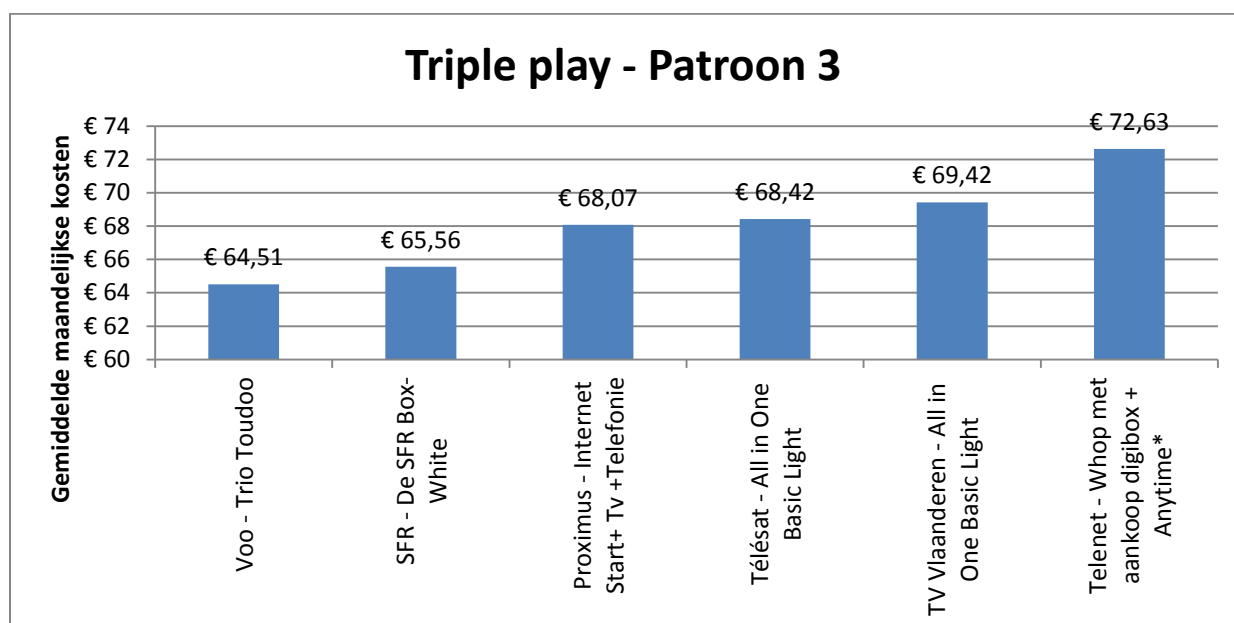
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.

4.2 Patroon 3: "Gemiddeld hoog" verbruik

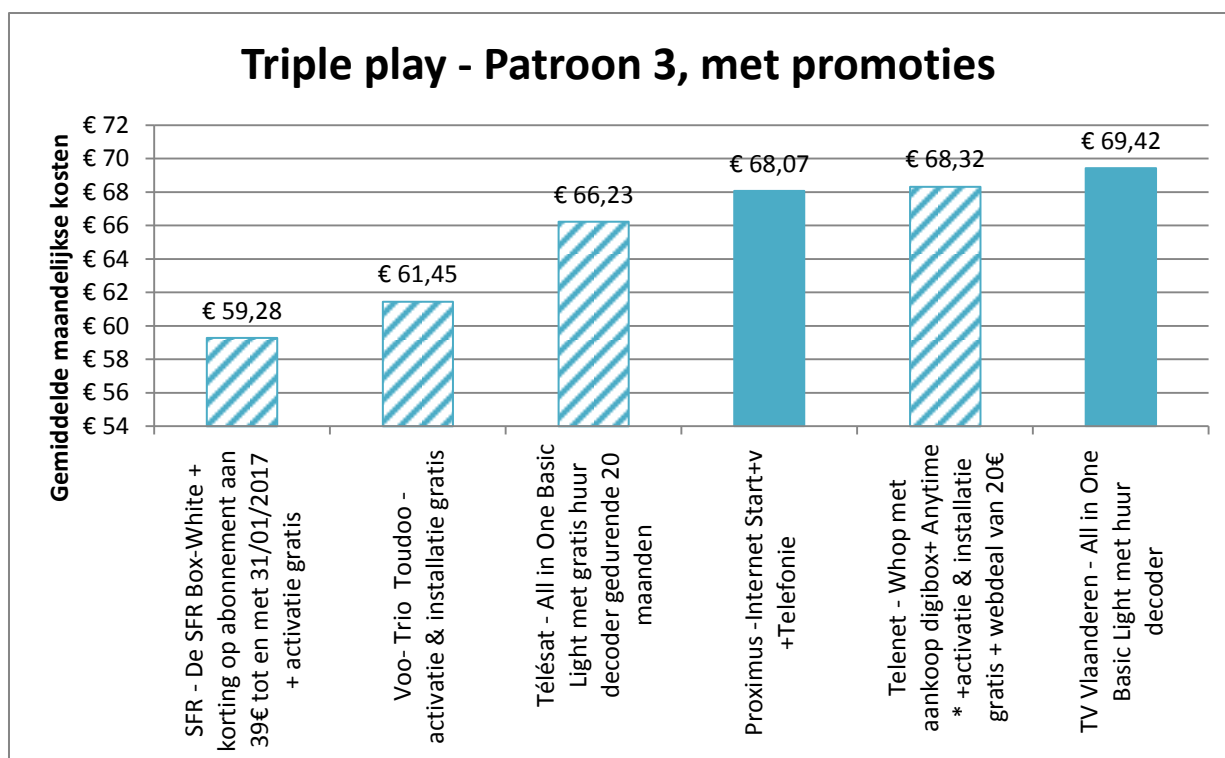
4.2.1 Hoe wordt het patroon omschreven?

Patroon 3:					
Deel vaste telefonie van de bundel: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van de bundel: Gemiddeld hoog verbruik			Minimumsnelheid van 50 Mbps Minimumvolume van 50 GB		
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben					
Deel tv van de bundel					
Geen enkele vereiste					

4.2.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor de bestudeerde gebruikspatronen. In deze bepaalde patronen zijn de volgende plannen betrokken:

- SFR, "Labox SFR White" waarvan het abonnement € 39 bedraagt voor elke intekening vóór 31/01/2017 en waarvoor de activering gratis is (voordeel van € 50) voor elk abonnement genomen tussen 01/02/2016 en 30/04/2016;
- Voo, "Trio Toudoo" waarvoor elk nieuw abonnement met een duur van 6 maanden genomen tussen 20 januari 2016 en 14 maart 2016 recht gaf op gratis installatie en activering (d.i. een totaal voordeel van € 110);
- Télésat, "All In One Basic Light", waarvoor er een promotie was die recht gaf op de gratis huur van de decoder gedurende 20 maanden (d.i. een voordeel van € 79);
- Telenet, "Whop met aankoop van de digibox" en optie Anytime, waarvoor verschillende promoties golden:
 - o een promotie van het type webdeal, dat eenmalig recht gaf op een korting van € 20 voor zover online een nieuw product werd gekocht tot 31 maart 2016;
 - o gratis activering en installatie (d.i. een totaal voordeel van € 135) voor elke intekening tussen 15/02/2016 en 31/03/2016.

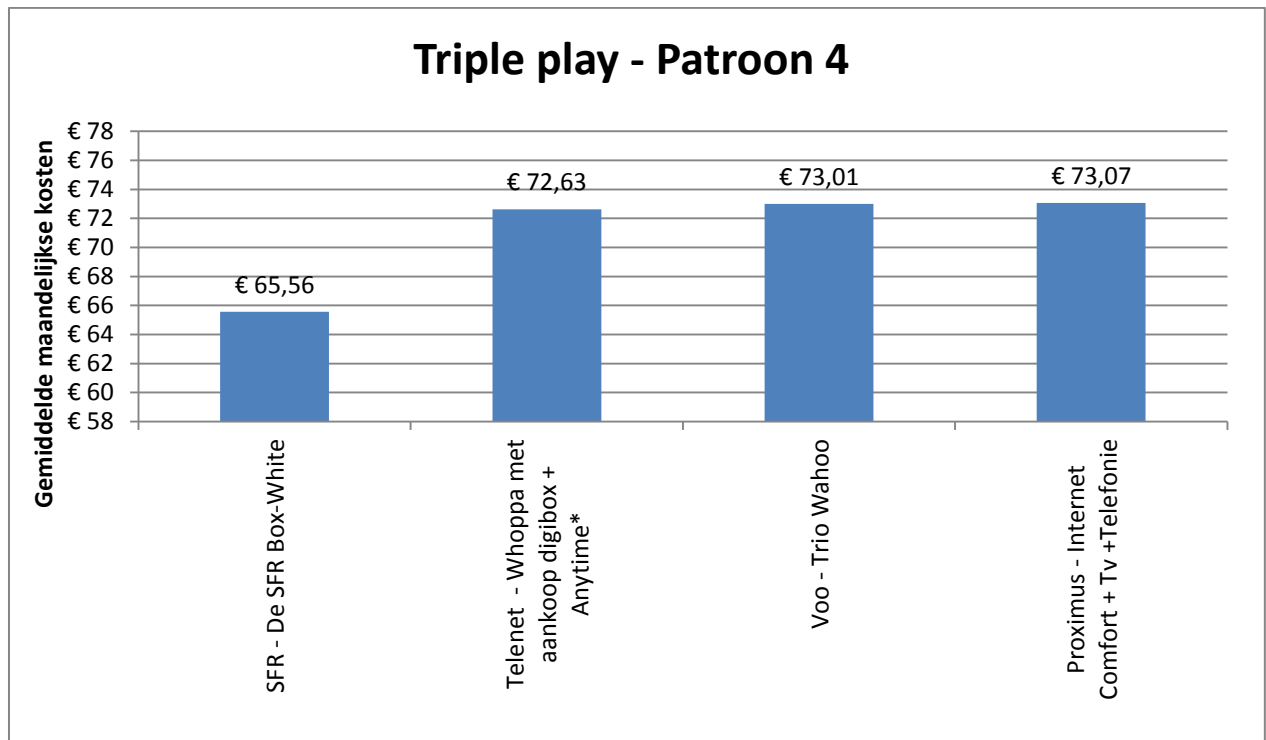
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.

4.3 Patroon 4: Hoog verbruik

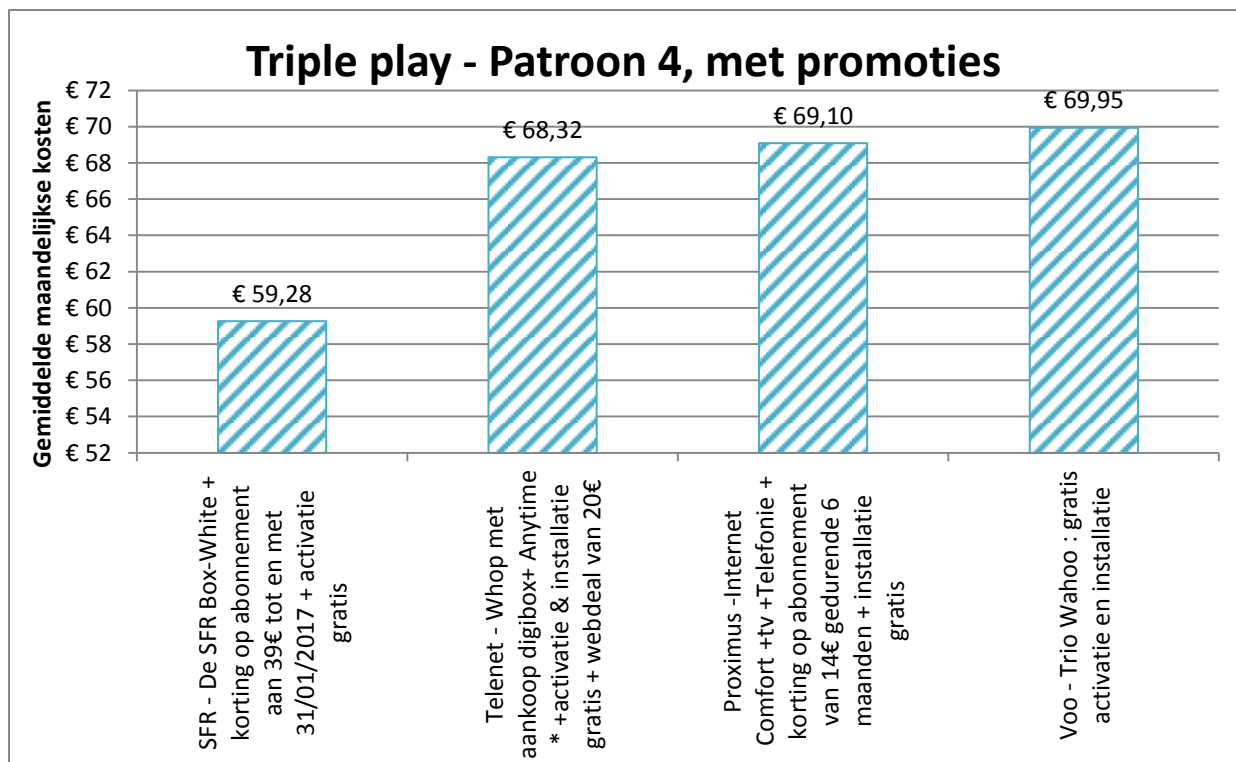
4.3.1 Hoe wordt het patroon omschreven?

Deel vaste telefonie van de bundel: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van het pack: Hoog verbruik			Minimumsnelheid van 100 Mbps Minimumvolume van 100 GB		
Aanbiedingen met de hoogste snelheid op de markt bestemd voor de gebruikers die intensief gebruikmaken van internet					
Deel tv van de bundel					
Geen enkele vereiste					

4.3.2. De resultaten van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.



De gearceerde tariefplannen zijn plannen waarop een promotie is toegepast voor de bestudeerde gebruikspatronen. In deze bepaalde patronen zijn de betrokken plannen de volgende:

- SFR, "Labox SFR White" waarvan het abonnement € 39 bedraagt voor elke intekening vóór 31/01/2017 en waarvoor de activering gratis is (voordeel van € 50) voor elk abonnement genomen tussen 01/02/2016 en 30/04/2016;
- Telenet, "Whop met aankoop van de digibox" en optie Anytime, waarvoor verschillende promoties golden:
 - o een promotie van het type webdeal, dat eenmalig recht gaf op een korting van € 20 voor zover online een nieuw product werd gekocht tot 31 maart 2016;
 - o gratis activering en installatie (d.i. een totaal voordeel van € 135) voor elke intekening tussen 15/02/2016 en 31/03/2016;
- Proximus, "Internet Comfort + televisie + telefonie" waarvoor 2 promoties golden voor elk nieuw triple-playcontract bij Proximus gesloten tussen 01/03/2016 en 31/03/2016:
 - o de installatie was gratis (voordeel van € 59);
 - o een promotie bestaande uit een korting op het abonnement van € 14 gedurende 6 maanden;
- Voo, "Trio Toudoo" waarvoor elk nieuw abonnement met een duur van 6 maanden genomen tussen 20 januari 2016 en 14 maart 2016 recht gaf op gratis installatie en activering (d.i. een totaal voordeel van € 110);

De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde gebruikspatroon. In dit specifieke patroon is het enige betrokken plan "Whop met aankoop van de digibox" van Telenet waarvoor de optie "Anytime" voor € 7.5/maand is geactiveerd.