



TELENET
De kabeloperator
kan ongestraft zijn
prijzen verhogen.



CONCURRENTIE IN TELECOM IS ONBESTAANDE

TELENET

KAN OP ZIJN BEIDE OREN SLAPEN

De reactie op de nakende prijsverhoging van Telenet is even fel als hopeloos. De consument kan geen kant op. De bundelstrategie en het hoge prijskaartje voor tv-distributie houden concurrenten uit de markt. En Belgacom wil geen prijzenslag beginnen.

BRUNO LEIJNSE

Telenet verhoogt op 25 januari de prijs voor zijn instapbundel Basic Internet+Digitale TV met 1,95 euro tot 51,69 euro per maand. De bundels van internet, tv en telefonie Whop en Whoppa worden 2,95 euro duurder tot 65,49 en 75,94 euro per maand.

“Dit is de tweede verhoging in een jaar. Telenet toont ons dat het zich dit kan permitteren omdat het de alleenheerser is op de kabel”, zegt e-marketeer Kurt Buysse. Hij lanceerde groepsofferte.be, dat op zoek gaat naar betere prijzen. De vorige verhoging van Telenet ging in op 26 januari 2014. Met de nieuwe prijsstijging erbij zijn Whop en Whoppa in 365 dagen 6,97 en 5,91 procent duurder geworden. Telenet argumenteert dat de

prijssprong nodig is door de hogere vergoedingen aan tv-zenders, de investeringen in technologie en de uitgebreidere diensten in de bundels.

Buysse is niet onder de indruk. “Mocht er concurrentie zijn, dat is het ondenk-

***Jaarlijks gaat bij
Telenet slechts één op
de dertien klanten weg
voor televisie en
slechts één op de
vijftien voor telefonie.***

baar dat je investeringen in technologie doorrekent aan de klant. Mobiele operatoren investeren in 4G. Maar dat rekenen ze niet door.”

Meer dan 55.000 geïnteresseerden hebben zich al gemeld voor een groepsaankoop. “We willen dynamiek brengen in de markt. De meeste consumenten hebben abonnementen die niet zijn afgestemd op hun behoeften of weten zelfs niet wat er in hun pakket zit. Wij sturen ook een signaal naar de politiek. Negeer de consument niet. Gooi de markt open.”

Gemakkelijk overstappen

Sommige van de meer dan 2400 commentaren op de website iklaatmenietpluimen.be zijn zeer emotioneel. Ze doen denken aan de reacties in januari 2002, ➤

PROXIMUS TV

Belgacom betaalt "vier keer meer contentkosten per abonnee dan Telenet".

➤ toen Telenet het internetabonnement 12,89 procent duurder maakte tot 41,95 euro. Sindsdien is Telenet duurder dan Belgacom. "De woede van de klanten is er precies omdat ze zeggen: we hebben gewoon geen keuze. Zonder dat product kunnen wij niet leven", vertelde CEO Duco Sickinghe toen.

Dertien jaar later heeft de consument nog minder keuze. Onder elkaar hebben de kabeloperatoren en Belgacom bijna 95 procent van de internetlijnen. In Vlaanderen heeft 52 procent van alle gezinnen een internetabonnement bij Telenet, afgemeten aan het aantal wooneenheden waar de kabel langskomt.

De wetgever haalt nochtans alles uit de kast om de concurrentie aan te vuren. Veranderen van operator is nog nooit zo gemakkelijk geweest, net als aanbiedingen vergelijken. De operatoren moeten per product een informatiefiche op hun site en in hun verkooppunten hebben. En er is de BIPT-website bestetarief.be die u adviseert over het beste aanbod voor uw verbruiksprofiel.

Maar waarheen?

Ook het aanbod wordt gestimuleerd. Eind 2010 ruïneerden de regulatoren de kerstsfeer bij Telenet door de openstelling van de kabel aan te kondigen. Het betekent dat Telenet concurrenten moet toelaten om tegen gereguleerde vergoedingen zijn kabelnetwerk te gebruiken. In 2007 had de Europese Commissie dat soort maatregelen nog afgeschoten.

Drie jaar later wilden de mediaregulatoren van de Duits-, Frans- en Nederlandstalige gemeenschappen en het BIPT toch ingrijpen, "omwille van de stijgende opname van 'multiple play'-aanbiedingen". Het succes van bundels van tv, internet, telefoon (en meer en meer ook mobiel) ondermijnde de concurrentie meer dan ooit.

De 199 pagina lange analyse van de regulatoren uit 2010 is alleen maar actueler geworden, bevestigde de rechtbank op 12 november 2014, toen ze het beroep



"Wie verandert van operator, gaat ook gemakkelijker weer weg"

Sandra Schevenels, Dommel

van Telenet tegen de openstelling van de kabel verwierp.

Klanten gaan niet weg

Het marktaandeel van Telenet in televisie is onder druk van Proximus TV sinds begin 2005 weliswaar gedaald van 95 procent tot 71 procent, maar de machtspositie blijft formidabel. Het kabelnetwerk is moeilijk te dupliceren. Telenet geniet van schaalvoordelen én van breedtevoordelen, omdat het met één organisatie een brede reeks producten kan verkopen. De helft van zijn abonnees koopt minstens telefonie, tv en internet in één pakket bij Telenet. Het gaat om liefst 35 procent van alle Vlaamse gezinnen.

Volgens een studie van de Amerikaanse economen Jeff Prince en Shane Greenstein zijn bundels een heel interessante strategie als de markt in beweging is. Klanten met een bundel hebben grotere omschakelkosten en zijn minder geneigd naar een andere leverancier over te stappen bij een prijsverhoging die lager is dan de omschakelkosten. De abonnee brengt

dus in principe meer op en is moeilijker te verleiden door concurrenten. Jaarlijks gaat bij Telenet slechts één op de dertien klanten weg voor televisie en slechts één op de vijftien klanten voor telefonie.

Contentprijzen

Telenet is dan ook nog eens verticaal geïntegreerd, omdat het ook inhoud aankoopt voor zijn televisieplatform. Nieuwkomers hebben daar grote moeite mee, onder meer door de meertaligheid van België. Naar eigen zeggen betaalt Belgacom "ongeveer vier keer meer aan contentkosten per abonnee dan Telenet". Woordvoerder Jan Margot: "Contentaanbieders vragen evenveel aan ons als aan Telenet. Zij maken geen onderscheid tussen beginners en vaste waarden." Telenet argumenteert dat zijn prijsverhoging onder meer nodig is omdat zijn contentkosten 7 procent zijn gestegen (na zijn akkoorden met Mediahuis en De Persgroep). Het laat veronderstellen dat ook de kostprijs voor de concurrenten zal stijgen.

De consumenten van hun kant kunnen



door hun versnippering weinig druk zetten op de prijzen. Groepsofferte.be mag dan 55.000 belangstellenden hebben, dat is maar 1,26 procent van de Belgische tv-huishoudens. Proximus zal meedingen naar de groepsaankoop via zijn Scarlet-merk, maar zonder onder de prijs van 39 euro te gaan, heeft CEO Dominique Leroy al aangekondigd. “We zullen een stuk van de installatiekosten of zo laten vallen, maar niet van de prijs”, zegt zij.

De rem op Scarlet

Volgens marketingprofessor Gino Van Ossel speelt Belgacom met de handrem op met Scarlet. “Het is hun vechtmek, maar ze gaan er niet snoeihard tegenaan. Ze willen niet dat Scarlet groeit ten nadele van Proximus.”

Van Ossel erkent dat de prijsverhoging van Telenet bedoeld kan zijn om Belgacom te verleiden op zijn beurt zijn prijzen te verhogen. “Maar het is niet zonder risico: als jij verhoogt en de concurrentie volgt niet, dan zit je met een probleem. Dat Belgacom zijn Scarlet-prijzen niet optrekt is logisch: dit is een kans om agressief klanten af te snoepen van Telenet.”

Bij Proximus sluit ook Dominique Leroy een prijsverhoging niet uit. “Pure prijsverhogingen doen we niet, wel prijsverhogingen die gekoppeld zijn aan extra diensten of producten of toepassingen”, zegt zij. Voor meerwaardezoekers zal

ook Proximus meedingen naar de groepsaankoop, met de belofte in het eerste jaar geen prijsverhogingen te doen.

Mobistar test de kabel

Dat de prijzen niet zijn gedaald sinds de komst van Belgacom op de tv-markt, was een van de argumenten voor de rechtbank om de openstelling van de kabel goed te keuren. “De voorbije drie reguleringjaren hebben de vooruitzichten van de regulatoren bevestigd: de andere platformen hebben onvoldoende druk gebracht om Telenet van welke prijsstijging ook te doen afzien: ook voor 2014 kondigde Telenet trouwens nog een prijsverhoging aan voor zijn vaste diensten”, gaf de rechtbank in november 2014 aan.

Vier jaar en een rechtszaak later test Mobistar als enige een alternatief internet- en televisieaanbod via de kabel, rond Charleroi. In de loop van dit jaar wordt de oefening uitgebreid. “In 2016 moet die geleidelijke aanpak achter de rug zijn en smijten we ons in de arena”, belooft Sidy Jobe van Mobistar.

Volgens Mobistar, met een rapport van Goldman Sachs in de hand, meent Telenet zelf dat er meerdere honderdduizenden klanten nodig zijn om een tv-aanbod rendabel te maken.

Billi, Mobistar, Snow...

België is ondertussen een kerkhof voor wie dat al heeft geprobeerd. Billi, de eer-

ste Belgische alternatieve leverancier van tv, telefonie en internet in één bundel, is verkocht aan de Tongerse datacenter-uitbater Heva Invest na een verlies van 6,5 miljoen in de eerste vier jaar. De omzet in 2013 was 4,5 miljoen. Dat laat vermoeden dat het aantal abonnees een stuk beneden de 10.000 lag.

Mobistar lanceerde in september 2010 Starpack, 55 euro per maand voor telefonie, onbeperkt ADSL van Belgacom en televisie via satelliet. Op dat moment had Mobistar al een veelbelovende basis van 180.000 vaste telefonie- en 50.000 ADSL-klanten. De tv-aanbieding was nieuw. Een jaar later had Mobistar daarvoor 34.194 abonnees opgetekend. Dat bleek het plafond. In mei 2013 trok Mobistar de stekker eruit. “Met de huidige regulering is het onmogelijk om rendabel te zijn met vaste consumentendiensten op basis van het netwerk van de historische operator”, speelde Mobistar de zwarte piet door naar Belgacom.

Drie maanden voordien was Base met triple play gestart. Snow kostte 39 euro, evenveel als Scarlet. Na twee maanden waren er al 12.000 installeerbare bestellingen. Niettemin kondigde ook Base minder dan twee jaar later aan dat het ermee kapte. Het KPN-filiaal gebruikte voor Snow het netwerk van Belgacom op basis van een commerciële overeenkomst, zonder gereguleerde tarieven. “De kosten van het product, zoals contentrechten en aansluitkosten, blijven te hoog voor een challenger op de vaste markt. De overheid heeft niet gezorgd voor een gunstige omgeving voor een nieuwe toetreders op de gesloten vaste markt”, klaagde Base.

De kleintjes

WeePee New Media Ventures, de eerste Vlaamse onafhankelijke tv-distributeur via internet, ging in maart 2014 failliet. Bij de start eind 2012 leek WeePee TV een natuurlijke bondgenoot voor alternatieve internetproviders, die op die manier televisie konden aanbieden. Dat ging niet door omdat WeePee NMV onvoldoende kapitaal kon ophalen en onvoldoende zenders kon optekenen op zijn platform. Tv via internet is door zijn groot volumeverbruik ook duur voor kleine internetproviders die het al zeer ➤

IETS MINDER TV-ABONNEES, BETER VERANKERD

Bron: Telenet-rapportering

Telenet-abonnees in % van aansluitbare wooneenheden*

	Q4'09	Q4'10	Q4'11	Q4'12	Q4'13	Q3'14
Tv	84	81	77	74	72	71
Internet	40	44	46	48	51	52
Telefonie	27	29	31	34	37	39
Triple play	23	26	28	30	33	35

*Aansluitbare wooneenheden zijn woningen waar de kabel direct langskomt, ongeveer 99% van de wooneenheden in het dekkingsgebied

MEER DIENSTEN. DUURDER. KLANTEN BLIJVEN

Bron: Telenet-rapportering

	Q4'09	Q4'10	Q4'11	Q4'12	Q4'13	Q3'14
Verloop*	7,38%	7,60%	7,85%	7,93%	7,14%	7,30%
Maandelijkse opbrengst per abonnee (euro)	36,8	40,0	44,0	47,5	48,7	50,0

*Verlooppercentage op jaarbasis voor internetklanten. Telefonie kent iets minder verloop, tv iets meer.



➤ moeilijk hebben door de soepele opzegmogelijkheden. “Een VDSL-klant installeren kost je ongeveer 290 euro plus btw”, rekent Joachim Slabbaert van EDPnet voor. “Je bent elf maanden bezig om dat terug te verdienen, terwijl je klant na zes maanden kan vertrekken.”

Wie op lage prijzen mikt, loopt ook meer kans om slechte betalende klanten aan te trekken. Billi boekte in 2013 voor 1,3 miljoen waardeverminderingen door het “immer stijgend aantal particuliere klanten dat in een schuldbemiddelingsprocedure zit of niet betaalt”, vermeldt de jaarrekening. Dat maakt dat goedkope leveranciers min of meer verplicht zijn hoge activatie- en installatiekosten te vragen. Of ze rekenen de prijs van de modem aan. Daardoor zijn ze ook nog eens minder competitief. “Wie verandert van operator, gaat ook gemakkelijker weer weg. Je zou bij elke nieuwe klant een gat in de lucht moeten springen, en dat doen we ook, maar toch...”, zucht Sandra Schevenels van de goedkope provider Dommel.

Vier jaar wachten op prijszetting

Vorige week publiceerde het BIPT nieuwe prijzen voor alternatieve internetaanbieders. De situatie blijft in grote lijnen behouden, maar de prijzen zijn iets gunstiger voor grote volumes, bevestigt Slabbaert. Voor het eerst is er ook een “wholesale multicastaanbod”. Multicast is een efficiënte manier om op het internet informatie van één bron, zoals een tv-kanaal, naar veel ontvangers te verspreiden. Belgacom gebruikt het voor zijn tv. Al op 1 juli 2011 hadden de regulatoren beslist dat Belgacom zijn multicastplatform moest openstellen voor concurrenten. Bijna vier jaar na dat besluit worden in maart de tarieven van kracht. Het BIPT gaat er in zijn tekst van uit dat er minstens twee kandidaten zullen zijn om met het aanbod te starten, zonder namen te noemen.

EDPnet hoort daar niet bij: “Dit gaat enkel over technisch transport. Uitzendrechten, encryptie en dergelijke moet de alternatieve operator nog zelf bekostigen. De markt is volledig verzadigd. Over the top (Netflix, Amazon) is in volle opmars. Snow heeft de prijszetting uitgehouden. Banken staan weigerachtig om

Fransen telefoneren gratis

Het BIPT publiceert vandaag zijn jaarlijkse vergelijkende prijzenstudie tussen België, Duitsland, Frankrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk.

Met triple play zat België vorig jaar in de middenmoot. De verschillen met Frankrijk waren groot. Dat blijkt ook uit de nieuwe studie. Vergeleken met België lijkt het of de Fransen de telefoonfactuur hebben weggesneden. Telefoon is inbegrepen in de tarieven, dag en nacht, zowel naar vaste als naar mobiele nummers, nationaal en in veel gevallen ook internationaal.

Bouygues Bbox: 19,99 euro, maar enkel waar Bouygues een eigen netwerk heeft; elders 27,99 euro per maand. Tot 160 tv-zenders; internet van 1-15 mbps (ADSL) tot 100 mbps (VDSL2). Gratis bellen naar vaste nummers in Frankrijk en 120 landen. Voor 6 euro extra ook mobiel bellen.

Freebox Revolution: 37,97 euro. Tot 180 tv-zenders; internet tussen 1-15 mbps (ADSL, VDSL) en 1000 mbps (glasvezel); onbeperkt bellen naar hogergevoemde landen, maar ook naar mobieltjes in Brunei, Cambodja, Cyprus, Macao,

Maleisië, Porto Rico, Zuid-Korea en Venezuela.

Numericable Labox Start: 39,9 euro. Tot 200 tv-zenders en -diensten; internet tussen 30 en 400 mbps; onbeperkt telefoneren; sommige tv-zenders op meerdere schermen.

Numericable Labox Family 800 mb/s: 59,9 euro. Tot 280 tv-zenders en -diensten; internet tot 800 mbps via glasvezel in 500.000 woningen in de regio Parijs; vaste telefonie zoals bij Labox Start; meerdere tv-schermen met decoder van 5 euro per maand; tweede telefoonlijn.

Wie op lage prijzen mikt, loopt ook meer kans om slechte betalende klanten aan te trekken.

te investeren in telecom. Er is geen klimaat om hiermee te starten.” “Digitale televisie heeft nood aan een sterke challenger”, liet Base weten toen Snow stopte.

Tariefherziening

Mobistar op de kabel zou deze challenger kunnen worden. Een manifest voordeel is dat Mobistar de bekabeling bij zijn klanten binnenshuis niet hoeft te veranderen voor wie overstapt. Dat is bij een overstap naar Belgacom wel het geval.

Maar Mobistar heeft nog voor de start al een herziening van de gereguleerde groothandelstarieven gevraagd die Telenet mag aanrekenen. Die zijn voorlopig bepaald op 77 procent van de Telenet-formules, na aanpassing hiervan voor de diensten waartoe Mobistar geen toegang krijgt (rechten op inhoud, vaste telefonie). Mobistar wil dat de prijsaanpassing ook rekening houdt met andere diensten waartoe het geen toegang heeft, zoals Yelo TV of Telenet-homespots.

“Wij herbekijken de prijzen. Zeker nog voor de zomer zal er een ontwerpbesluit zijn. Na de zomer publiceren we het tariefingsbesluit”, zegt woordvoerder Dirk Appelmans van BIPT, die onderstreept dat het om een geplande herziening gaat, niet eentje op vraag van Mobistar.

2016 wordt interessant. Mobistar brengt dan zijn nieuwe tv- en internetbundel op grote schaal uit, in directe concurrentie met Telenet en Belgacom. Tegelijk onderhandelt Mobistar dan over een nieuwe groothandelsovereenkomst voor de mobiele diensten van Telenet en VOO, die zijn radionetwerk gebruiken.

Ondertussen blijft het besluit van Test-Aankoop van eind september 2014 overeind. “Momenteel kunnen de grote operatoren hun prijzen nog altijd zonder echte belemmering optrekken. Er is niemand om daar echt paal en perk aan te stellen.” Met zijn prijsverhoging van 25 januari onderstreept Telenet dat nog maar eens. ☉