

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

11 juni 2026

11 juin 2026

**HET JAARVERSLAG 2025 VAN  
DE OMBUDSDIENST VOOR  
TELECOMMUNICATIE**

**LE RAPPORT ANNUEL 2025  
DU SERVICE DE MÉDIATION POUR  
LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Hoorzitting**

**Audition**

**Digitaal verslag van de vergadering  
van de commissie voor Economie,  
Consumentenbescherming en Digitalisering**

**Compte rendu numérique de la réunion de  
la commission de l'Économie, de la Protection  
des consommateurs et de la Digitalisation**

**(art. 32 Rgt. *juncto* art. 178bis Rgt.)**

**(art. 32 Rgt. *juncto* art. 178bis Rgt.)**

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/  
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

**A. — Vaste leden / Titulaires:**

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Anders.	Steven Coenegrachts

**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**

Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

<i>Afkorting bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

De commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitalisering heeft tijdens haar vergadering van 20 mei 2026 beslist om, met toepassing van artikel 32 van het Kamerreglement, een hoorzitting te wijden aan het jaarverslag 2025 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Tijdens deze hoorzitting, die plaatsvond op 10 juni 2026, hebben de heren Luc Tuerlinckx en David Wiame, ombudsmannen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, een inleidende uiteenzetting gegeven, aan de hand van een presentatie die als bijlage bij dit verslag is opgenomen.

Daarna vond een gedachtewisseling met de commissieleden plaats, waarbij mevrouw Lieve Truyma (N-VA), de heren Dieter Keuten (VB) en Patrick Prévot (PS), mevrouw Annik Van den Bosch en de heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) en de heer Jeroen Soete (Vooruit) het woord namen.

Met toepassing van 32 Rgt. juncto art. 178*bis* Rgt. heeft de commissie beslist dat van deze hoorzitting een digitaal verslag wordt opgesteld. Dit verslag kan worden geraadpleegd op de website van de Kamer:

<https://media.dekamer.be/?meetingId=56-19925-U1832>

Bijlage: presentatie van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Au cours de sa réunion du 20 mai 2026, la commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation a décidé, en application de l'article 32 du Règlement de la Chambre, de consacrer une audition au rapport annuel 2025 du Service de médiation pour les télécommunications.

Lors de cette audition, qui s'est tenue le 10 juin 2026, MM. Luc Tuerlinckx et David Wiame, médiateurs au Service de médiation pour les télécommunications, ont fait un exposé introductif, à l'aide d'une présentation jointe au présent rapport.

Un échange de vues a ensuite eu lieu avec les députés, au cours duquel sont intervenus Mme Lieve Truyma (N-VA), MM. Dieter Keuten (VB) et Patrick Prévot (PS), Mme Annik Van den Bosch et M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) et M. Jeroen Soete (Vooruit).

En application de l'article 32 Rgt. juncto art. 178*bis* Rgt., la commission a décidé que cette audition ferait l'objet d'un compte rendu numérique. Ce compte rendu peut être consulté sur le site web de la Chambre:

<https://media.lachambre.be/?meetingId=56-19925-U1832>

Annexe: présentation du Service de médiation pour les télécommunications

# OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

## PRESENTATIE Jaarverslag 2025



## AGENDA



Inleiding: opdrachten en visie



Statistieken - evolutie



3 aandachtspunten die uit  
de ombudsklachten naar voren kwamen



Bevindingen 2025

2

# OPDRACHTEN EN VISIE

## Opdrachten

- Informeren van gebruikers van elektronische communicatie
- Bemiddelen in beroepsklachten tegen operatoren
- Identificeren van de vermoedelijke daders van kwaadwillige communicatie
- Structurele verbeteringen initiëren en nastreven

## Visie - relevantie

- Laagdrempelig – Toegankelijke beroepsmogelijkheid
- Luisterbereid/empathisch/expertise
- Concreet en oplossingsgericht
- Onpartijdig
- Garant voor evenwicht tussen zwakke en sterke contractant
- Aandacht voor kwetsbare gebruikers
- Signaalfunctie structurele problematieken

3

# AGENDA



Inleiding: opdrachten en visie



Statistieken - evolutie

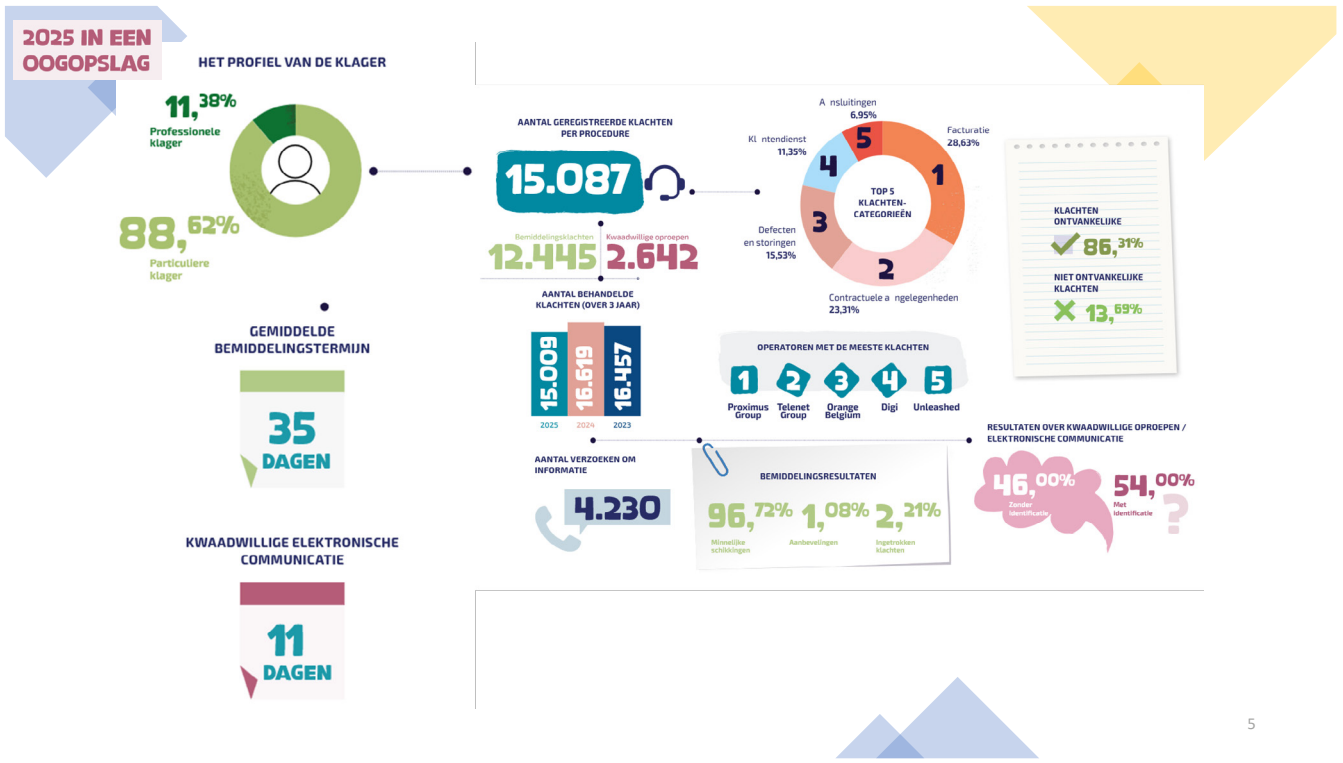


3 aandachtspunten die uit de ombudsklachten naar voren kwamen



Bevindingen 2025

4

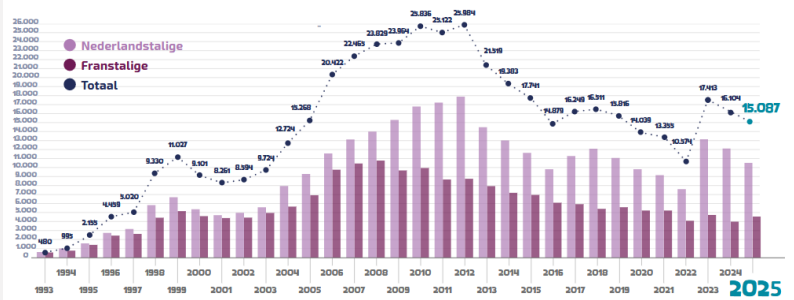


# Klachtenevolutie

- Meer dan 30 jaar in cijfers
- 385.225 bemiddelingen sinds 1993
- Sedert 1998, 95.207 onderzoeken van kwaadwillige elektronische communicatie
- Gemiddeld 5.380 telefonische informatievragen per jaar beantwoord
- 15.087 ingediende klachten in 2025

## A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN TUSSEN 1993 EN 2025

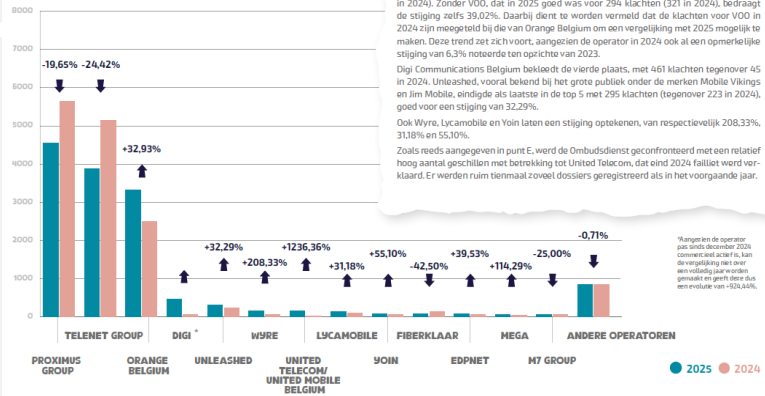
Deze grafiek illustreert de evolutie van het aantal verzoeken tot tussenkomst die in de voorbije drieëndertig jaar bij onze Ombudsdienst zijn ingediend. In 2025 zijn in totaal 15087 klachten geregistreerd, een daling van 6,31% ten opzichte van 2024. Daartegenover staat een stijging van het aantal Franstalige klachten, van 3989 in 2024 tot 4560 in 2025.



## Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie

- **Daling bij 2 netwerkoperators:** Proximus Group registreert 4.539 klachten (-20%) en Telenet 3.884 (-24%).
- **Significante stijging van 33% bij Orange:** 3.028 klachten.
- **Digi:** Telt 461 klachten voor zijn eerste volledige jaar.
- Sommige operators kennen een sterke stijging (bijvoorbeeld: Mobile Vikings, Wyre, United Telecom, Lycamobile, Yoin).

2. Evolutie per operator van de geregistreerde bemiddelingsklachten



Proximus Group (Proximus met 3677 klachten en Scarlet met 862) noteerde het hoogste aantal bemiddelingsverzoeken, goed voor 4539 klachten (5699 in 2024), wat neerkomt op een daling van 19,65%. De tweede plaats wordt ingenomen door Telenet Group (waaronder Base) met 3884 klachten (5139 in 2024), en noteert daarmee een daling van 24,42%. Hoewel de positie van beide operators aansluit bij hun marktaandeel in de sector, valt op dat zij sinds twee jaar een daling van het aantal ingediende klachten kennen.

Orange Belgium bekleeft de derde plaats. Samen met het merk Hey! en VDO registreerde de operator een aanzienlijke toename van 32,93% (3222 klachten in 2025 tegenover 2499 in 2024). Zonder VDO, dat in 2025 goed was voor 294 klachten (321 in 2024), bedraagt de stijging zelfs 39,02%. Daarbij dient te worden vermeld dat de klachten voor VDO in 2024 zijn meegerekend bij die van Orange Belgium om een vergelijking met 2025 mogelijk te maken. Deze trend zet zich voort, aangezien de operator in 2024 ook al een opmerkelijke stijging van 6,3% noteerde ten opzichte van 2023.

Digi Communications Belgium bekleeft de vierde plaats, met 461 klachten tegenover 45 in 2024. Unleashed, vooral bekend bij het grote publiek onder de merken Mobile Vikings en Jim Mobile, eindigde als laatste in de top 5 met 295 klachten (tegenover 223 in 2024), goed voor een stijging van 32,29%.

Ook Wyre, Lycamobile en Yoin laten een stijging optekenen, van respectievelijk 208,33%, 31,18% en 55,10%.

Zoals reeds aangegeven in punt E, werd de Ombudsdienst geconfronteerd met een relatief hoog aantal geschillen met betrekking tot United Telecom, dat eind 2024 failliet werd verklaard. Er werden ruim tienmaal zoveel dossiers geregistreerd als in het voorgaande jaar.

\*Nagelaten de operator per grafiek onder 2024. Omwille van de transparantie, kan de vergelijking niet over alle categorieën per operator gemaakt en geeft hier dus een evaluatie van +50,00%.

## Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie: Top 3

### Facturatie (29%)

- Eenmalige kosten: ~ 1 100
- Facturen Pack/Mobile: ~1 200
- Administratief: ~2 000 (klantgegevens +26%)

### Contracten (23%)

- Opzeg: ~1 000
- Compensatie/Schadevergoeding: ~1 500
- Aankopen & garantie hardware: ~500

### Storingen (16%)

- Internet: 35 % van ingediende klachten
- Niet-nagekomen afspraak: -40% (~120)

### Andere significante categorieën

1. Klantendienst (~10 %)
2. Operatorwissel (5%)
3. Aansluiting (7%)

	2025	2024
Facturatie	6.232	28,63%
Contractuele aangelegenheden	5.074	23,31%
Defecten en storingen	3.381	15,53%
Klantendienst	2.471	11,35%
Aansluitingen	1.512	6,95%
Operatorwissel	1.132	5,20%
Schade door infrastructuurwerken	411	1,89%
Privacy	322	1,48%
Principiële aangelegenheden	270	1,24%
Klachtenopvolging	267	1,23%
Beveiliging	263	1,21%
Diversen	242	1,11%
Prepaidkaarten	177	0,81%
Telfoongids	10	0,05%

## AGENDA



Inleiding: opdrachten en visie



Statistieken - evolutie



3 aandachtspunten die uit de ombudsklachten naar voren kwamen



Bevindingen 2025

9

## 1. Beëindiging van diensten: Structurele problemen

*Opzeg verzonden naar Mobile Vikings via hun formulier op 12-02-2025. De operator ontkent deze te ontkent deze te hebben ontvangen, verzond nog twee facturen (24/02 en 22/03/2025) en stuurde een stuurde een schuld van €78,14 naar de deurwaarder terwijl er geen diensten meer geleverd waren.*

*De operator stuurt me sinds april 2025 facturen. De laatste keer dat ik contact met hen opnam, bleef ik 45 minuten wachten op een reactie die nooit kwam. Ik ben niet van plan de rekeningen te betalen die ze me blijven sturen. Ik ga niet betalen voor een dienst die ik niet meer heb. Ik wil graag dat ze me een bevestiging van mijn opzeg sturen en stoppen met het sturen van facturen.*

*Ik heb mijn abonnementen op tv, internet, vaste lijn en mobiel (Proximus) pakket opgezegd na mijn verhuizing. Ik heb alleen gevraagd om het mobiele telefoonabonnement te behouden. Proximus slaagde er echter niet in de vaste lijn te stoppen en bleef mij kosten in rekening brengen.*

*Mijn abonnement bij Orange Belgium werd op 10 april 2025 met schriftelijke bevestiging bevestiging beëindigd. Ondanks deze beëindiging ontving ik een factuur van €59, die de periode de periode van 25 mei tot 24 juni 2025 dekte, de periode na het einde van het contract.*



## Beëindiging van diensten: Bevindingen in 2025

909 klachten in 2025 (vergeleken met 874 in 2024, 1.059 in 2023)

### Opsplitsing volgens operator

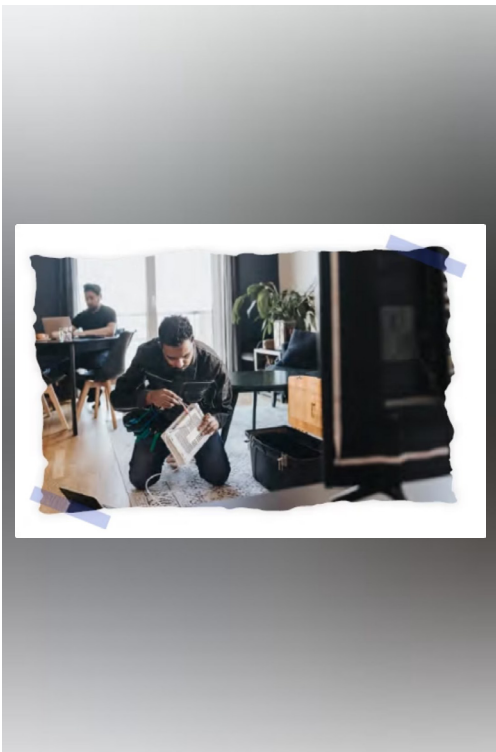
- Orange (36%)
- Proximus Group (27%)
- Telenet (23%)
- Digi (6%)

### Bevindingen/Uitdagingen

- Geen of laattijdige behandeling van de opzeg
- Onduidelijke communicatie van opzeggingsvoorwaarden
- Geen schriftelijke bevestiging
- Teruggave hardware: geen duidelijke instructies
- Speciale gevallen: overlijden / opzeg onderdeel van een pack

### Aanbevelingen voor operatoren

- Streef naar balans tussen afsluiten van een contract en de opzeg ervan
- Vereenvoudiging van de voorwaarden van opzegging



## 2. Telecomstoringen en vraag om compensatie

We hebben sinds begin september 2025 problemen met Oranje in onze regio. Blijkbaar is er een netwerkstoring in de gemeente, maar deze wordt niet opgelost. We kunnen daarom niet via 4G of 5G bellen. Volgens de klantenservice is er soms geen probleem, en soms is er sprake van een aanzienlijke algemene storing. We worden voortdurend heen en weer gestuurd van de ene naar de andere dienst. We willen dat het probleem wordt opgelost, en we willen een solide korting, meer dan de 8€ die wordt aangeboden.

Op 13 juni, tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk, werd de Telenet-kabel afgebroken.

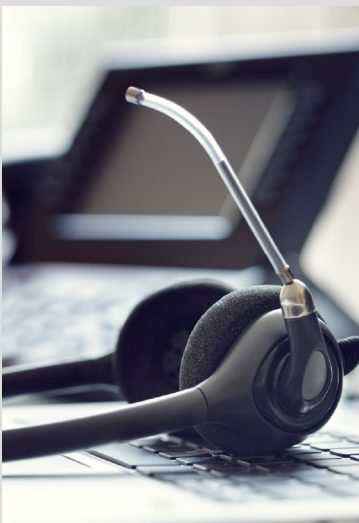
Dit probleem is al meerdere keren telefonisch en schriftelijk aan Telenet gemeld, maar tot op heden tot op heden [23 juni] is het nog steeds niet opgelost. Met drie kinderen die studeren is het tijdens deze examenperiode erg vervelend. Ik werk thuis, maar ik kan niet meer thuiswerken. Dus thuiswerken. Dus ik moet elke dag 150 km reizen. We willen een vergoeding, maar we hebben geen reactie van Telenet ontvangen op onze schriftelijke klachten.

Het kantoor van onze deurwaarder had een hele dag geen telefoon en internet. Daardoor konden we niet werken en moesten we het hele team naar huis sturen. Onze IT-specialist moest Proximus zeven keer bellen voordat er een oplossing gevonden werd. Het spreekt voor zich dat ik een vergoeding verwacht.

## 2. Storingen van diensten en compensaties: Bevindingen

- De klachten categorie 'Storingen' blijft hoog in 2025: 15% van het totaal met 3.381 klachten
- Uitsplitsing per operator
  - Telenet (1.257)
  - Proximus (1.099)
  - Orange (639)
  - Digi (111)
- Storingen "internet- pack" 56%, Mobile 20%, Tel fixe 5%, TV 13%
- Vraag tot schadevergoeding na kwaliteitsverlies of onbeschikbaarheid: 996 klachten in 2025
- Nieuw wettelijk kader sinds 01/11/2024 (113/2 WEC)
- Ombudsklachten vallen vaak buiten het wettelijk kader
  - Frequente en herhaalde onderbrekingen
  - Kortdurende storing (<8 uur)
  - Kwaliteitsverlies verbinding (afname van snelheid/kwaliteit)

## 3. Klantenservice: De uitdaging van klantgerichtheid



► Een 85-jarige vrouw die alleen woont, kreeg een vertegenwoordiger over de vloer. Ze durfde niet anders dan het contract dat hij haar voorlegde, te ondertekenen. Ze wil het contract opzeggen. De operator hing gewoon op.

► Een AI stelt voor te chatten en je besteedt waanzinnig veel tijd aan het uitleggen van je probleem aan een 'intelligentie' die je uiteindelijk vertelt dat ze je vraag niet begrijpt.

Mijn klacht heeft betrekking op verschillende elementen, en daarom probeer ik hen tevergeefs te bereiken om mijn contract te laten herzien, omdat de huidige tarieven voor dezelfde dienstverlening lager liggen. De enige manier om een verzoek in te dienen, is via My hey! (de app van de leverancier), waar ik geen toegang toe heb zodat ik geen ondersteuning kan krijgen, of via de chatbot, wat ik al verschillende keren heb geprobeerd en waarbij ik urenlang verbonden bleef zonder antwoord. Ik wil graag ondersteuning bij het openen van mijn online account om contractwijzigingen door te voeren. Datum van het verzoek: 24 september om 9.02 uur, laatste reactie: 'Ga niet weg' (??), 'mijn collega neemt het gesprek zo meteen over' (om 10.42 uur) en om 14.23 uur is er nog steeds geen collega.

14

### 3. Klantenservice en Klantgerichtheid: Bevindingen en Perspectieven

- In 2025: 2.471 klachten ingediend over de klantenservice van een operator
- In 1.160 gevallen werd de klantgerichtheid van de operator uitdrukkelijk ter discussie gesteld
- 6 terugkerende aspecten:
  - ❖ Gebrek aan oplossingsgerichtheid
  - ❖ Ongepaste reactie van het personeel
  - ❖ Onbegrip
  - ❖ Gebrek aan geduld en empathie
  - ❖ Doorverwijzing naar een andere dienst of operator
  - ❖ Digitale ervaring
- Uitdaging = het vinden van de juiste balans tussen digitale oplossingen en toegankelijke ondersteuning voor iedereen
- Het behouden van de mogelijkheid van menselijk contact in klantinteracties

Cnf conclusie P°65:



## Jaarverslag 2025: Andere Trends

- Eenmalige kosten:
  - Herinneringskosten: +7%

#### B. TYPOLOGIE EN ANALYSE VAN DE KLACHTEN MET BETREKKING TOT ÉÉNMALIGE KOSTEN

Top 5 categorieën:

- Herinneringskosten: **322**
- Invorderingskosten: **201**
- Niet-teruggebrachte hardware: **195**
- Aansluitingskosten netwerk en installatiekosten: **84**
- Interventiekosten: **79**

Totaal aantal klachten over éénmalige kosten: **1.122**

- Nummerportabiliteit: + 39%
- Terugbetaling van kredietnota's(+8%): Wederkerigheid nodig
- Jaarverslag 2024, opvolging :
  - Easy Switch: -11%
  - Schade door (infrastructuur)werken: -9%
  - Kwaliteit van het mobiele netwerk: -24%

## AGENDA



Inleiding: opdrachten en visie



Statistieken - evolutie



3 aandachtspunten die uit de ombudsklachten naar voren kwamen



Bevindingen 2025

17

### Bevindingen voor het jaar 2025

- ✓ Het aantal klachten blijft hoog in 2025 (15.087 verzoeken om tussenkomst)
- ✓ Twee grote operatoren met sterke daling (Proximus Group – Telenet), Orange stijgend sinds 2021, de komst van Digi.
- ✓ Klantenservice: Behoefte aan meer oplossingsgerichtheid en daadkracht.
- ✓ Digitale evolutie (chat, AI, etc.): Moet oplossingsgericht zijn. Belang van menselijk contact blijft belangrijk.
- ✓ Wederkerigheid (terugbetaling van tegoeden, facturatie, enz.)
- ✓ Een constructieve samenwerking met de sector vormt een positieve feedbacklus: individuele oplossingen – identificatie structurele knelpunten – verbetering sector - herstel vertrouwen.

18

David Wiame  
Médiateur

Luc Tuerlinckx  
Ombudsman

Website:  
[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

Bedankt

# Service de Médiation pour les télécommunications

## PRESENTATION Rapport annuel 2025



## AGENDA



Introduction : missions et vision



Statistiques - évolution



3 thématiques identifiées dans les  
plaintes - constats



Constats 2025

# MISSIONS ET VISION

## Missions

- Informer les utilisateurs des services télécoms
- Concilier dans les litiges entre utilisateurs et fournisseurs de communications électroniques
- Identifier les auteurs de communications malveillantes
- Initier et poursuivre des améliorations structurelles dans le secteur

## Vision - relevance

- Accessibilité – droit de recours
- Ecoute/empathie/expertise
- Pragmatique/concret et orienté solutions
- Impartialité
- Garant de l'équilibre entre partie faible et forte du contrat
- Utilisateurs vulnérables: attention particulière
- Fonction de signal des problèmes structurels

3

# AGENDA



Introduction : missions et vision



Statistiques - évolution

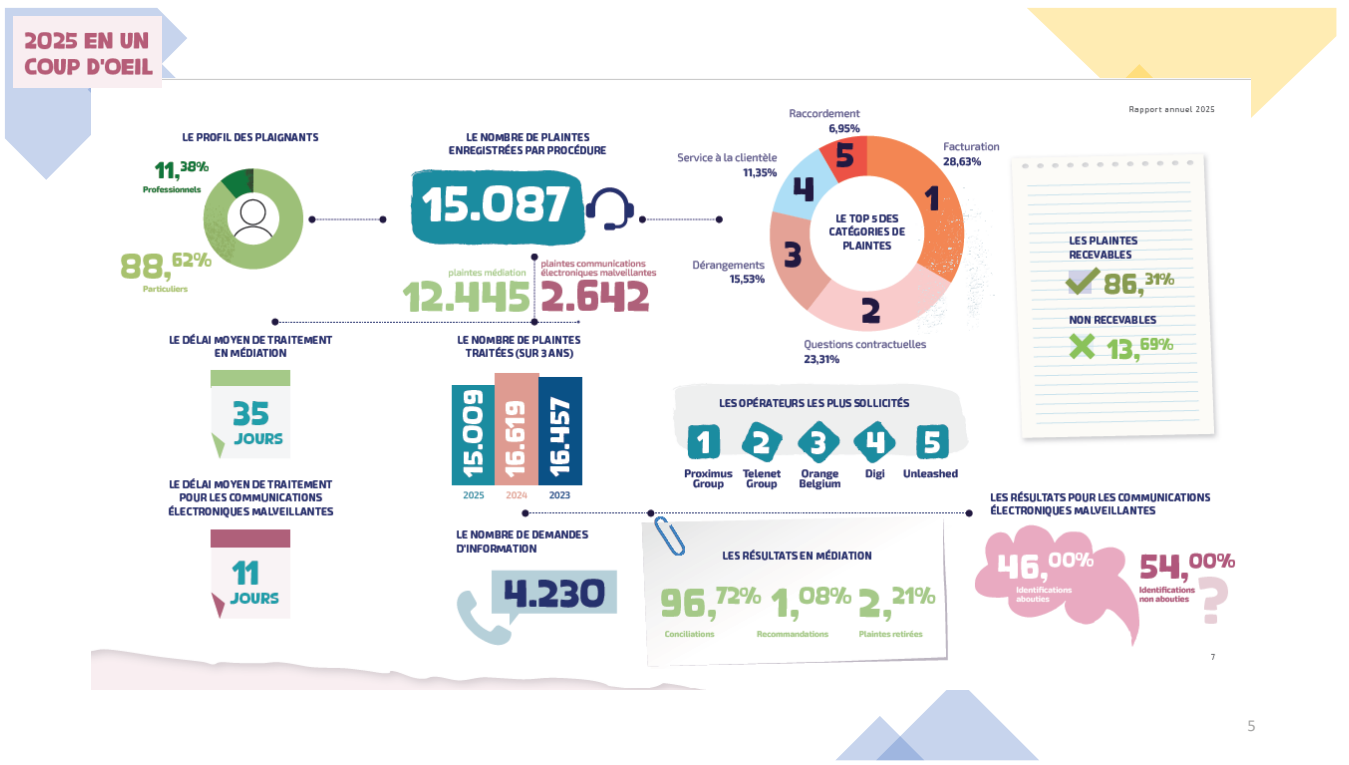


3 thématiques identifiées dans les plaintes - constats



Constats 2025

4

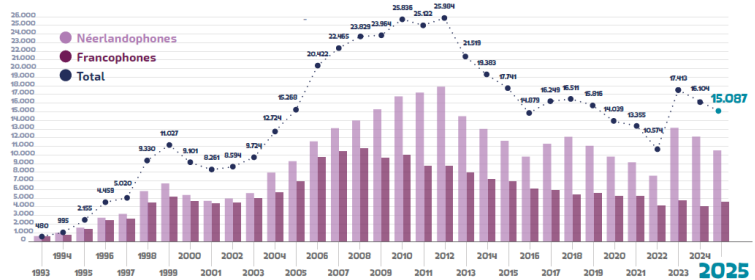


## Evolutions des plaintes

- Plus de 30 ans en chiffres
- 385.225 demandes de médiation depuis 1993
- Depuis 1998, 95.207 demandes d'identification relatives à des communications malveillantes clôturées
- Une moyenne de 5.380 demandes d'information téléphoniques pour la médiation prises en charge par an
- 15.087 plaintes introduites en 2025

### A. APERÇU DES PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 1993 ET 2025

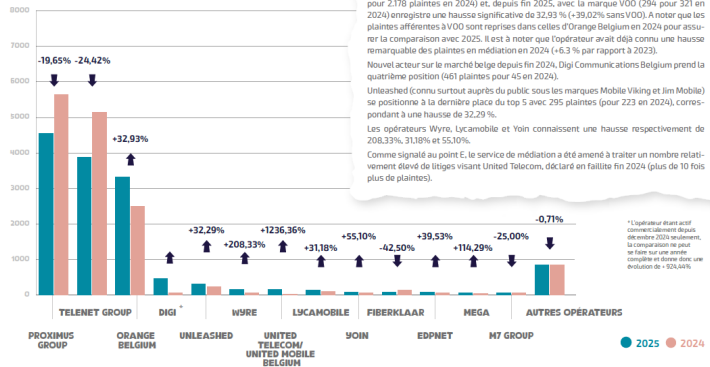
Ce graphique illustre l'évolution du nombre de demandes d'interventions introduites auprès de notre service de médiation ces trente-trois dernières années. Au total, 15.087 réclamations ont été enregistrées en 2025, marquant une diminution de 6,31% par rapport à 2024. Une hausse des plaintes francophones peut cependant être notée, passant de 3.989 en 2024 à 4.560 en 2025.



## Répartition des plaintes de médiation enregistrées

- Recul chez 2 opérateurs de réseau
- Proximus Group avec 4.539 plaintes (-20%) et Telenet avec 3.884 (-24%)
- Hausse significative de 33 % chez Orange (3.028 plaintes)
- Digi comptabilise 461 plaintes pour sa 1<sup>ère</sup> année complète
- Certains opérateurs connaissent une forte augmentation (par ex : Mobile Vikings, Wyre, United Telecom, Lycamobile, Yoïn)

2. Evolution par opérateur des plaintes enregistrées en médiation



Proximus Group (Proximus avec 3.677 plaintes et Scarlet avec 862 plaintes) enregistre le plus grand nombre de demandes de médiation, comptabilisant 4.539 plaintes (5.649 plaintes en 2024), soit une baisse de 19,65%. La seconde place est occupée par Telenet Group (incluant notamment Base) avec 3.884 plaintes (5.139 plaintes en 2024), connaissant une diminution de 24,42%. Bien que les positions des deux opérateurs soient cohérentes par rapport aux parts de marché dans le secteur, il est à noter que ces 2 opérateurs connaissent une baisse du nombre de plaintes introduites depuis 2 années.

En troisième position, l'opérateur Orange Belgium avec sa marque Hey 1 (3.028 plaintes pour 2.178 plaintes en 2024) et, depuis fin 2025, avec la marque VOO (294 pour 321 en 2024) enregistre une hausse significative de 32,93 % (+39,02% sans VOO). À noter que les plaintes afférentes à VOO sont reprises dans celles d'Orange Belgium en 2024 pour assurer la comparaison avec 2025. Il est à noter que l'opérateur avait déjà connu une hausse remarquable des plaintes en médiation en 2024 (+6,3 % par rapport à 2023).

Nouvel acteur sur le marché belge depuis fin 2024, Digi Communications Belgium prend la quatrième position (461 plaintes pour 45 en 2024).

Unleashed (connu surtout auprès du public sous les marques Mobile Viking et Jim Mobile) se positionne à la dernière place du top 5 avec 295 plaintes (pour 223 en 2024), correspondant à une hausse de 32,29 %.

Les opérateurs Wyre, Lycamobile et Yoïn connaissent une hausse respectivement de 208,33%, 31,18% et 55,10%.

Comme signalé au point E, le service de médiation a été amené à traiter un nombre relativement élevé de litiges visant United Telecom, déclaré en faillite fin 2024 (plus de 10 fois plus de plaintes).

### Répartition des plaintes de médiation par catégorie : top 3

**Facturation (29%)**

- Coûts uniques : ~ 1 100
- Factures pack/mobile : ~1 200
- Administratif : ~2 000 (prob. données clients +26%)

**Contrats (23%)**

- Résiliation : ~1 000
- Compensation / indemnisation : ~1 500 (+7%)
- Achats & garantie matériel : ~500

**Dérangements (16%)**

- Internet : 35 % des demandes introduites
- Non-respect RDV : -40% (~120)

**Autres catégories significatives**

1. Service à la clientèle (~10 %)
2. Changement d'opérateur (5%)
3. Raccordement (7%)

	2025		2024	
Facturation	6.232	28,63%	6.447	29,21%
Questions contractuelles	5.074	23,31%	4.996	22,64%
Dérangements	3.381	15,53%	3.571	16,18%
Service à la clientèle	2.471	11,35%	2.325	10,53%
Raccordement	1.512	6,95%	1.459	6,61%
Changement d'opérateur	1.132	5,20%	1.029	4,66%
Domage travaux d'infrastructure	411	1,89%	451	2,04%
Vie privée	322	1,48%	346	1,57%
Questions de principe	270	1,24%	283	1,28%
Suivi des plaintes	267	1,23%	454	2,06%
Sécurité	263	1,21%	331	1,50%
Divers	242	1,11%	200	0,91%
Cartes prépayées	177	0,81%	168	0,76%
Annuaire	10	0,05%	10	0,05%

## AGENDA



Introduction : missions et vision



Statistiques - évolution



3 thématiques identifiées dans les plaintes - constats



Constats 2025

9

### 1. La résiliation des services : difficultés structurelles

*Résiliation envoyée à Mobile Vikings via leur formulaire le 12/02/2025. L'opérateur nie l'avoir nie l'avoir reçue, a quand même facturé deux forfaits (24/02 et 22/03/2025) et a transmis une transmis une créance de 78,14 € à l'huissier alors qu'aucune consommation n'a eu lieu. lieu.*

*Base m'envoie toujours des factures depuis le mois d'avril 2025. La dernière fois que j'ai pris contact avec eux, je suis restée 45 minutes à attendre une réponse qui n'est jamais arrivée. Je ne compte pas payer les factures qu'ils continuent à m'envoyer. Je ne vais pas payer un service que je n'ai plus. J'aimerais qu'ils m'envoient la confirmation de ma résiliation et qu'ils arrêtent de m'envoyer des factures.*

*J'ai résilié mes abonnements pack télévision, internet, ligne fixe et mobile (Proximus) à la suite de mon déménagement. Je n'ai demandé à garder que l'abonnement gsm. Proximus a pourtant omis de couper la ligne fixe et a continué à me comptabiliser le paiement de la ligne fixe.*

*Mon abonnement chez Orange Belgium a été résilié avec confirmation écrite le 10 avril 2025. avril 2025. Malgré cette résiliation, j'ai reçu une facture d'un montant de 59 €, couvrant la période couvrant la période du 25 mai au 24 juin 2025, période postérieure à la fin du contrat.*



## La résiliation des services : constats en 2025

909 plaintes en 2025 (contre 874 en 2024, 1.059 en 2023)

### Répartition par opérateurs principaux

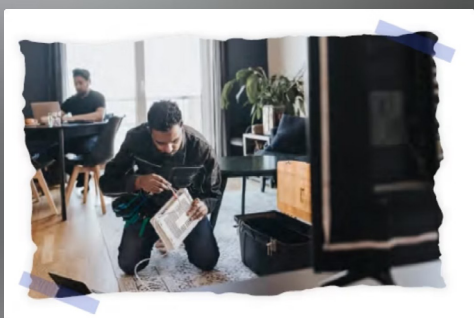
- Orange (36%)
- Proximus Group (27%)
- Telenet (23%)
- Digi (6%)

### Constats/difficultés

- Pas de prise en charge/traitement tardif de la demande
- Mauvaise communication des modalités de résiliation
- Absence de confirmation écrite
- Restitution matériel : pas d'indications claires
- Cas particuliers : Résiliation d'un composant d'un pack / décès

### Recommandations aux opérateurs

- Tendre vers un équilibre entre le processus de conclusion d'un contrat et la résiliation
- Simplification des conditions et modalités de résiliation



## 2. Dérangements des services et compensations

Cela fait déjà depuis début septembre 2025 que nous rencontrons des problèmes avec Orange Belgium dans notre région. Apparemment, il y a un dérangement dans la commune, mais on ne le résout pas. Nous ne pouvons donc pas passer d'appels via la 4G ou la 5G. Selon le service à la clientèle, parfois il n'y a pas de problème, et parfois il y a une panne générale importante. On nous renvoie en permanence d'un côté à l'autre. Nous voulons que le problème soit résolu, et nous voulons une solide réduction, plus que les 8€ offerts.

Le 13 juin, lors des travaux d'aménagement du réseau de fibre optique, le câble Telenet a été arraché. Ce problème a déjà été signalé plusieurs fois à Telenet par téléphone et par écrit, mais à ce jour [23 juin], il n'a toujours pas été résolu. Avec trois enfants qui étudient, c'est très embêtant en cette période d'examens. Je fais du télétravail, mais je ne peux plus travailler chez moi. Je dois donc parcourir 150 km chaque jour. Nous voulons une indemnisation, mais nous n'avons reçu aucune réponse de Telenet réponse de Telenet à nos plaintes écrites.

Notre étude d'huissier de justice a été privée de téléphone et d'Internet pendant toute une journée. De ce fait, nous n'avons pas pu travailler et nous avons été contraints de renvoyer toute l'équipe à la maison. Notre informaticien a dû appeler Proximus à sept reprises avant qu'une solution puisse être trouvée. Il va de soi que j'attends une compensation.

## 2. Dérangements des services et compensations : constats

- Catégorie de plaintes « dérangements » reste importante en 2025 : 15% du total avec 3.381 plaintes
- Répartition par opérateurs principaux
  - Telenet (37% : 1,257 plaintes)
  - Proximus (33% : 1,099 plaintes)
  - Orange (19% : 639 plaintes)
  - Digi (3% : 111 plaintes)
- Dérangements “internet- pack” 56%, Mobile 20%, Tel fixe 5%, TV 13%
- Demande de compensation suite à une perte de qualité ou indisponibilité : 996 plaintes en 2025 (en hausse de +13%)
- Nouveau cadre juridique depuis 01/11/2024 (113/2 LCE)
- Dossiers en médiation souvent hors du cadre légal
  - Interruptions fréquentes et répétées
  - Panne de courte durée (<8h) impactant l'utilisateur
  - Dégradation structurelle (baisse de vitesse/qualité)

## 3. Service à la clientèle : le défi de l'orientation client



► *Un démarcheur a fait signer une proposition de contrat à une personne âgée de 85 ans qui vit seule, s'est introduit à son domicile et a signé par intimidation. Je souhaite la résiliation du contrat. L'opérateur m'a raccroché le téléphone au nez.*

► *Une IA vous propose de chatter, vous passez un temps fou à essayer d'expliquer votre problème à une « intelligence » qui finit par vous annoncer qu'elle ne comprend pas votre demande.*

*Ma plainte concernant différents éléments, j'essaie en vain de les joindre pour revoir mon contrat car les tarifs actuels pour un même service sont moins chers, la seule possibilité de faire la demande est MyHey (application du fournisseur) dont l'accès n'est pas possible et donc pas de support pour m'aider ou via le chatbot, que j'ai essayé à plusieurs reprises et en restant connecté des heures sans réponse. Je souhaite un support afin d'accéder à mon compte online pour faire les modifications de contrat. Date de la demande, le 24/9 à 9h02, dernière réponse : « Ne pars pas » (??), « mon collègue va reprendre la conversation dans un instant ». (À 10h42) et il est 14h23 et toujours pas de collègue.*

### 3. Service à la clientèle et orientation client : constats et perspectives

- En 2025, 2.471 plaintes ont pointé le service à la clientèle d'un opérateur
- Dans 1.160 dossiers, l'orientation client de l'opérateur a expressément été mise en cause
- 6 aspects récurrents :
  - ❖ Défaut d'orientation solution
  - ❖ Réaction non appropriée
  - ❖ Incompréhensions
  - ❖ Manque de patience/d'empathie
  - ❖ Renvoi vers autre service
  - ❖ Expérience numérique
- Défi = recherche d'un équilibre adéquat entre solutions numériques/digitales et assistance accessible pour tous
- Maintien de la possibilité d'un contact humain dans les interactions avec la clientèle

Cnf conclusions P°65:



## Rapport annuel 2025 : Autres tendances

#### Facturation des coûts uniques:

- Frais de rappel : +7%

#### B. TYPOLOGIE ET ANALYSE DES PLAINTES RELATIVES AUX FRAIS UNIQUES

Top 5 des catégories :

- Frais de rappel : **222**
- Frais de recouvrement : **201**
- Matériel non restitué : **185**
- Frais de raccordement au réseau et frais d'installation : **84**
- Frais d'intervention : **78**

Nombre total de plaintes relatives aux frais uniques : **1.122**

#### Portabilité des numéros: + 39%

#### Remboursement des avoirs (+8%) : réciprocité nécessaire

#### Rapport annuel 2024, suivi des problématiques:

- Easy Switch : -11%
- Dommages travaux : -9%
- Qualité réseau mobile: -24%

## AGENDA



Introduction : missions et vision



Statistiques - évolution



3 thématiques identifiées dans les  
plaintes - constats



Constats 2025 - conclusions

17

## Constats pour l'année 2025

- ✓ Le volume de plaintes reste élevé en 2025 (15.087 demandes d'intervention)
- ✓ Deux opérateurs importants en forte baisse (Proximus Group – Telenet), Orange en hausse continue depuis 2021, arrivée de Digi
- ✓ Service à la clientèle : Nécessité de plus d'orientation-solution et de pouvoir de décision.
- ✓ Développement digital (chat, AI, etc.): Doit être orienté-solution. Importance du contact humain
- ✓ Réciprocité (remboursements, facturation, etc.)
- ✓ Collaboration avec le secteur, cercle vertueux: solution individuelle - identification des problématiques structurelles – amélioration du secteur - confiance



18

David Wiame  
Médiateur

Luc Tuerlinckx  
Ombudsman

Website:  
[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

Merci