

Persconferentie Marktmonitor 2019

7 november 2019



Inhoud van de Marktmonitor

- ▶ Hoe ervaren gezinnen en bedrijven hun energiekosten?
- ▶ Hoe kiezen ze een energieleverancier?
- ▶ Hoe kiezen ze het type contract dat ze aangaan?
- ▶ Hoe staan gezinnen en bedrijven tegenover groene energie?
- ▶ Zijn ze tevreden over hun energieleverancier(s)?
- ▶ In welke mate overwegen ze om over te stappen naar een andere leverancier?
- ▶ Hoe percipiëren ze de energieprijzen?
- ▶ Hoe evolueerden hun energieprijzen werkelijk?
- ▶ Voelen ze zich betrokken bij de energiemarkt?
- ▶ Hoe ervaren ze de vrijmaking?

Methodologie

Enquêtes

- ▶ Telefonische enquêtes bij:
 - **Gezinnen:** n= 1022
 - ▶ Persoon die zich bezighoudt met de energiefacturen
 - **Bedrijven:**
 - ▶ Kleine bedrijven (1-4 werknemers): n= 500
 - ▶ Kmo's (5-199 werknemers): n= 1004
 - ▶ (Mede-)beslissingsnemer voor de keuze van contracten energieleverancier

- ▶ Vragen over:
 - Inzicht in de markt
 - Keuze leverancier
 - Prijsperceptie
 - Ervaringen en gedrag in de vrijgemaakte markt

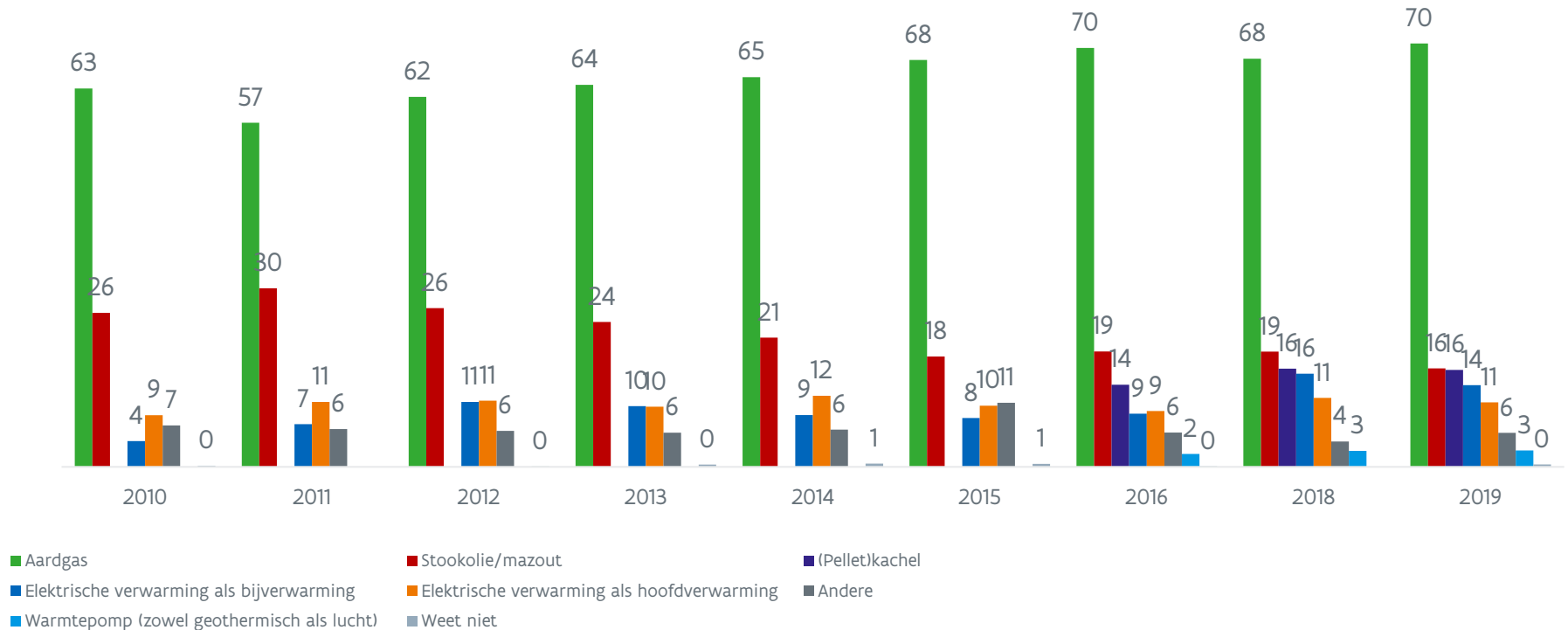
Aangevuld met...

- ▶ Marktaandelen leveranciers
- ▶ Switchactiviteit van gezinnen en bedrijven
- ▶ Prijsgegevens uit de V-test[®]
- ▶ Analyse energiecontracten met variabele prijs voor energiecomponent
- ▶ Klachtgegevens (Servicecheck)

GEZINNEN

Energiemix en belang energiekost

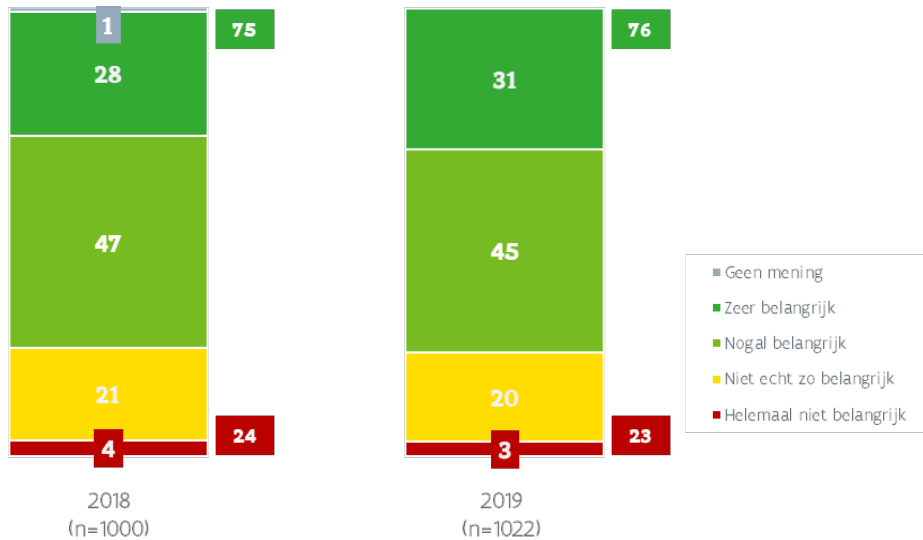
Hoe wordt uw woning verwarmd?



- ▶ Aandeel aardgas en elektrische verwarming als bijverwarming stijgen significant doorheen de jaren
- ▶ Ondanks dat stookolie tweede belangrijkste verwarmingsbron blijft, daalt het aandeel significant doorheen de jaren

Belang energiekosten in het gezinsbudget

Elektriciteit



Verwarming



- ▶ Grootste deel van de gezinnen acht de kosten voor elektriciteit en verwarming als zeer of nogal belangrijk
- ▶ Verwarmingskosten nog net iets belangrijker dan elektriciteitskosten








Moeite om de energiefactuur te betalen



- ▶ 9% van de gezinnen zegt soms of regelmatig problemen te hebben met het betalen van de energiefactuur
- ▶ Voor energiearmoede is aantal actieve budgetmeters de beste indicator:
 - Dit is licht dalend sinds 2012 voor elektriciteit
 - Dit is stabiel sinds 2014 voor aardgas








Keuze energieleverancier

Hoe energieleverancier gekozen?

		2018 (n=984)
Een prijsvergelijingswebsite	 31	29
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, reclame) van een leverancier (deur-aan-deur, via een brief, telefonisch, ...)	 26	27
Op basis van ervaringen van anderen	 18	17
Via een groepsaankoop	 17	18
Andere wijze	 16 ▼	20
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	 13 ▼	18
Weet niet	 2	2

- ▶ 13% van de gezinnen maakte geen bewuste keuze over hun energieleverancier (significante daling ten opzichte van vorig jaar)
- ▶ Prijsvergelijingswebsite net als vorig jaar belangrijkste hulpmiddel om een keuze te maken

Populaire prijsvergelijkingswebsites

		2018 (n=311)
De V-test van de VREG (VREG-test)	 32	34
De prijsvergelijking van Test-aankoop	 9	8
De prijsvergelijking van mijnenergie	 7	8
De prijsvergelijking van aanbieders.be	 1	2
De CREG-scan, van de CREG	 1	0
De prijsvergelijking van tariefchecker.be		1
Andere	 8 ▼	15
Weet niet	 46	40

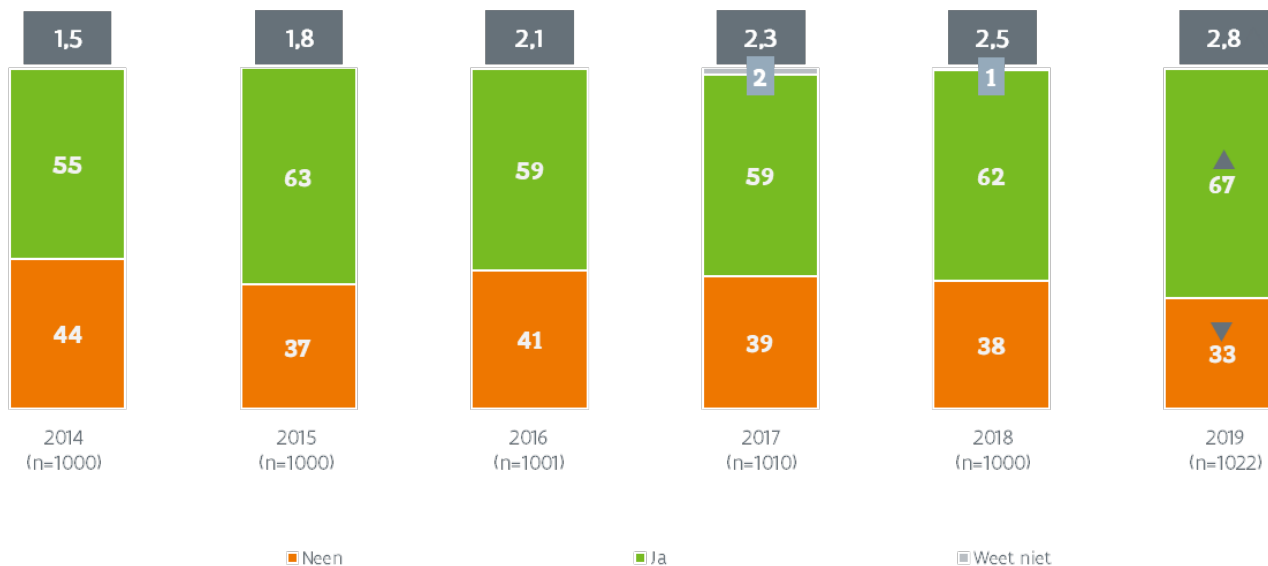
Andere, bijvoorbeeld:

- Via de overheid/provincie
- www.vergelijk.be
- Onbekende website; via Google gevonden

- ▶ V-test® in 32% van de gevallen de gebruikte prijsvergelijkingswebsite
- ▶ Groot aandeel (46%) 'weet niet'
 - Mogelijke verwarring door onjuiste reclame
 - Gebruikt naam 'V-test®' bij andere prijsvergelijkers

Veranderen van energieleverancier

Bent u ooit al veranderd van elektriciteitsleverancier? Hoe vaak?



Gemiddeld aantal keer van elektriciteitsleverancier veranderd

- ▶ Significante stijging in aandeel gezinnen dat ooit is veranderd
- ▶ Gezinnen in de enquête stapten gemiddeld 2,8 keer over van leverancier
- ▶ Gemiddeld aantal keer overgestapt significant gestegen ten opzichte van 2014
- ▶ Doelgroepen die vaker nog **niet** switchten:
 - Alleenstaanden
 - Jongere respondenten
- ▶ Doelgroepen die vaker **wel** switchten:
 - Gezinnen met groene contracten
 - Gezinnen die de VREG kennen
 - Gezinnen met zonnepanelen
 - Gezinnen die een nieuwe leverancier overwegen

Hoe vaak switchten gezinnen in werkelijkheid? (2007-september 2019)

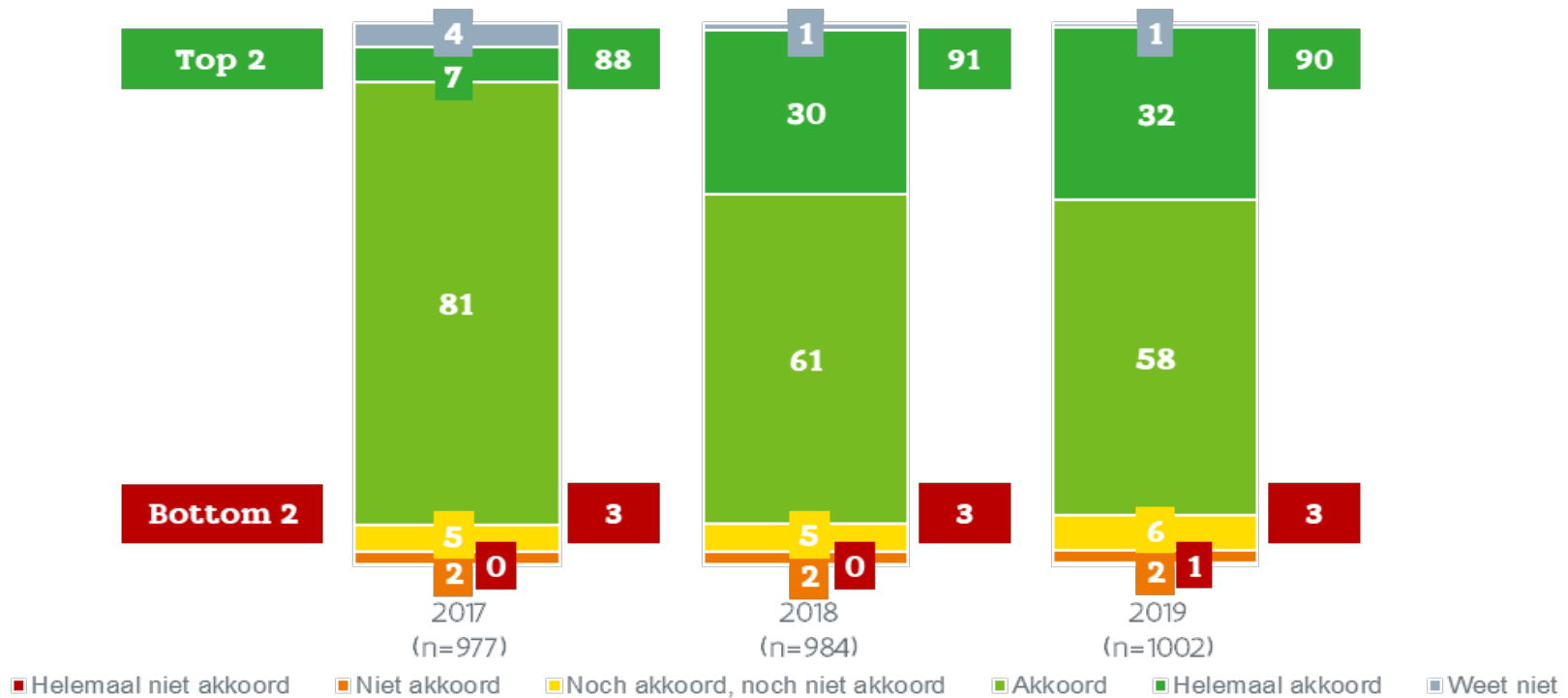
ELEKTRICITEIT

Jaar	Switchcijfer
2007	4,87%
2008	5,40%
2009	5,64%
2010	6,43%
2011	7,80%
2012	16,65%
2013	14,88%
2014	11,57%
2015	13,40%
2016	19,06%
2017	18,67%
2018	19,63%
2019	20,50%

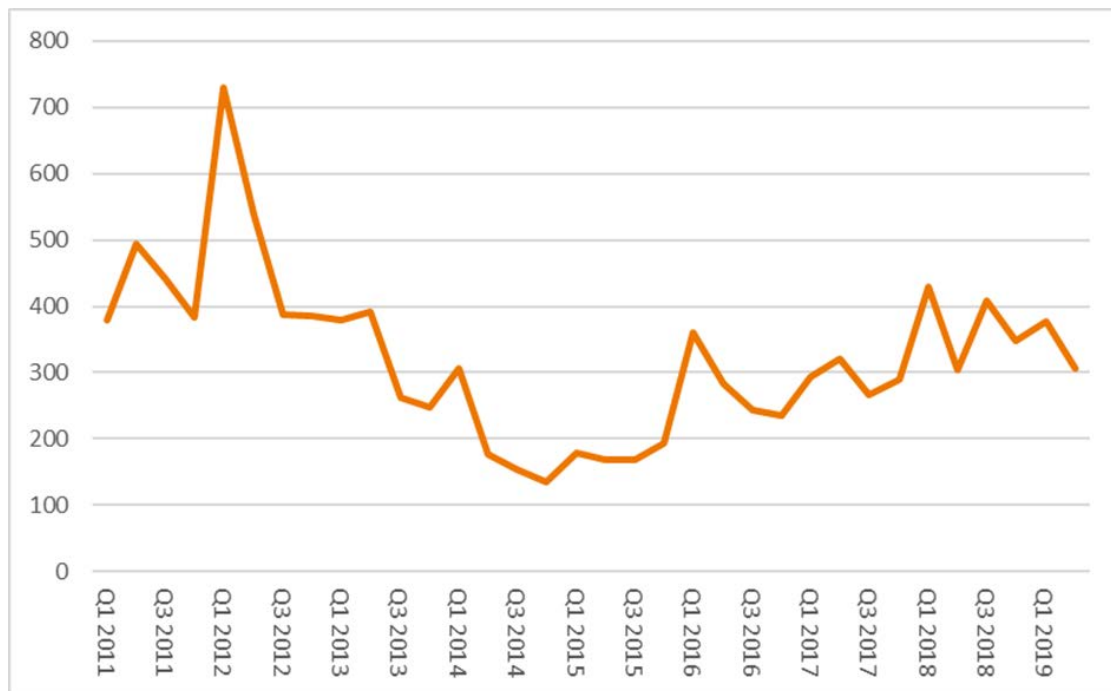
AARDGAS

Jaar	Switchcijfer
2007	6,27%
2008	5,95%
2009	6,17%
2010	7,04%
2011	8,60%
2012	18,68%
2013	17,94%
2014	13,42%
2015	15,81%
2016	21,72%
2017	20,85%
2018	21,68%
2019	22,59%

Tevredenheid elektriciteitsleverancier



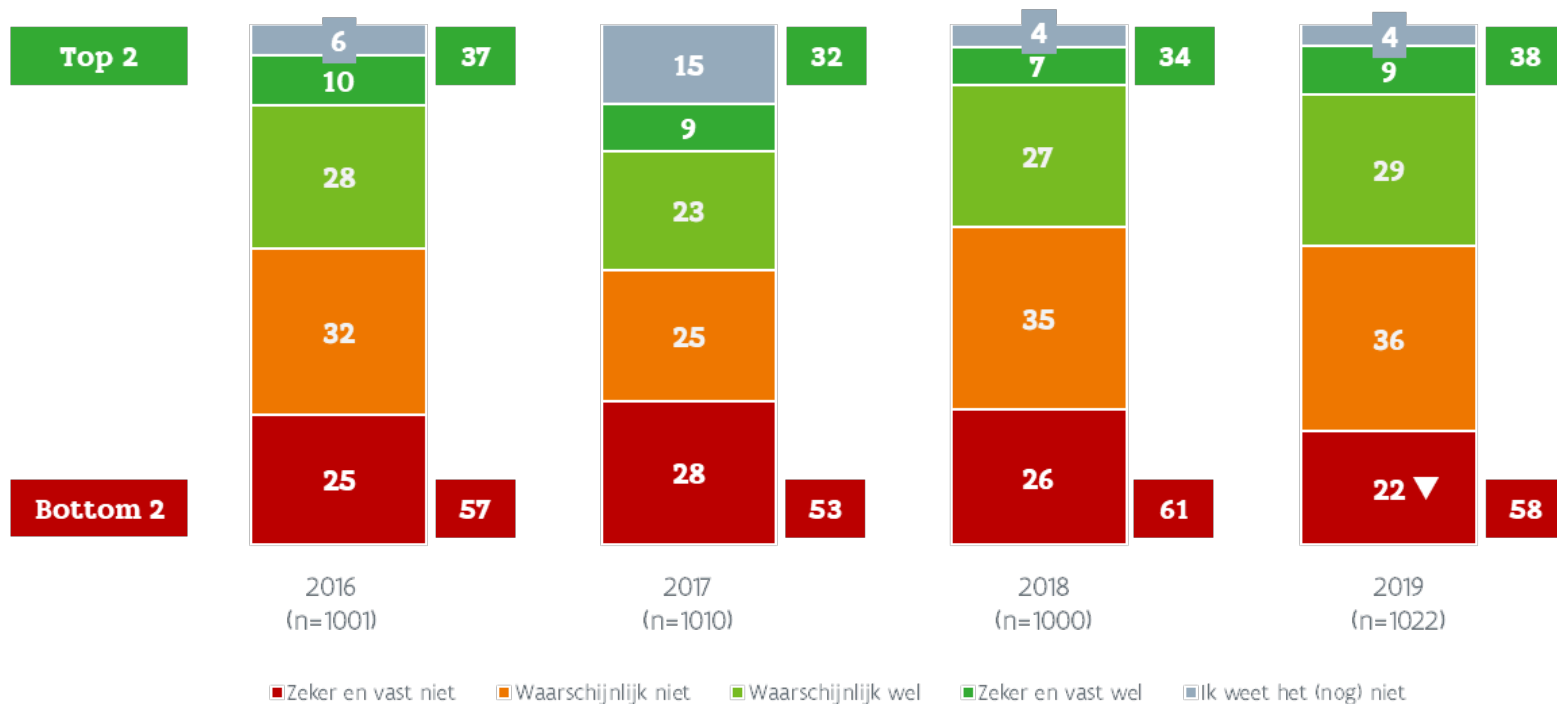
Servicecheck: tweedelijnsklachten Vlaamse huishoudens



Aantal logo's	Leveranciers en KI
★ ★ ★	Ecopower (0,24) Luminus (2,04) ENGIE Electrabel (1,01) Elektriciteitsbedrijf Merksplas (0,00) Elegant (2,06) Eneco Belgium (1,76) OCTA+ Energie (2,25) Watz (2,67)
★ ★ ★ ★	Essent Belgium (5,98) Lampiris (3,56)
★ ★ ★	MEGA (6,82)
★ ★	/
★	/

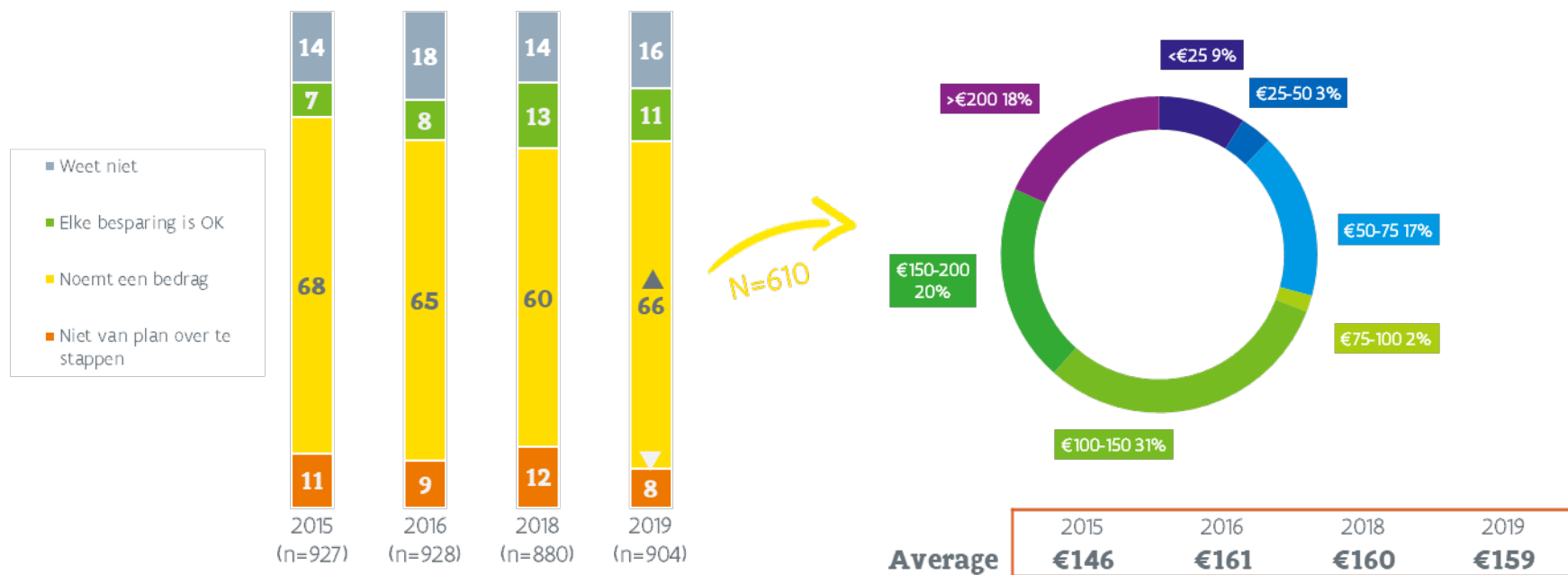
- ▶ Tevredenheid meten we ook door tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsman Energie
 - Piek in 2018
 - Daling in 2019
- ▶ Servicecheck raadpleegbaar via www.vreg.be/nl/vergelijk-dienstverlening

Intentie om een nieuwe energieleverancier te kiezen



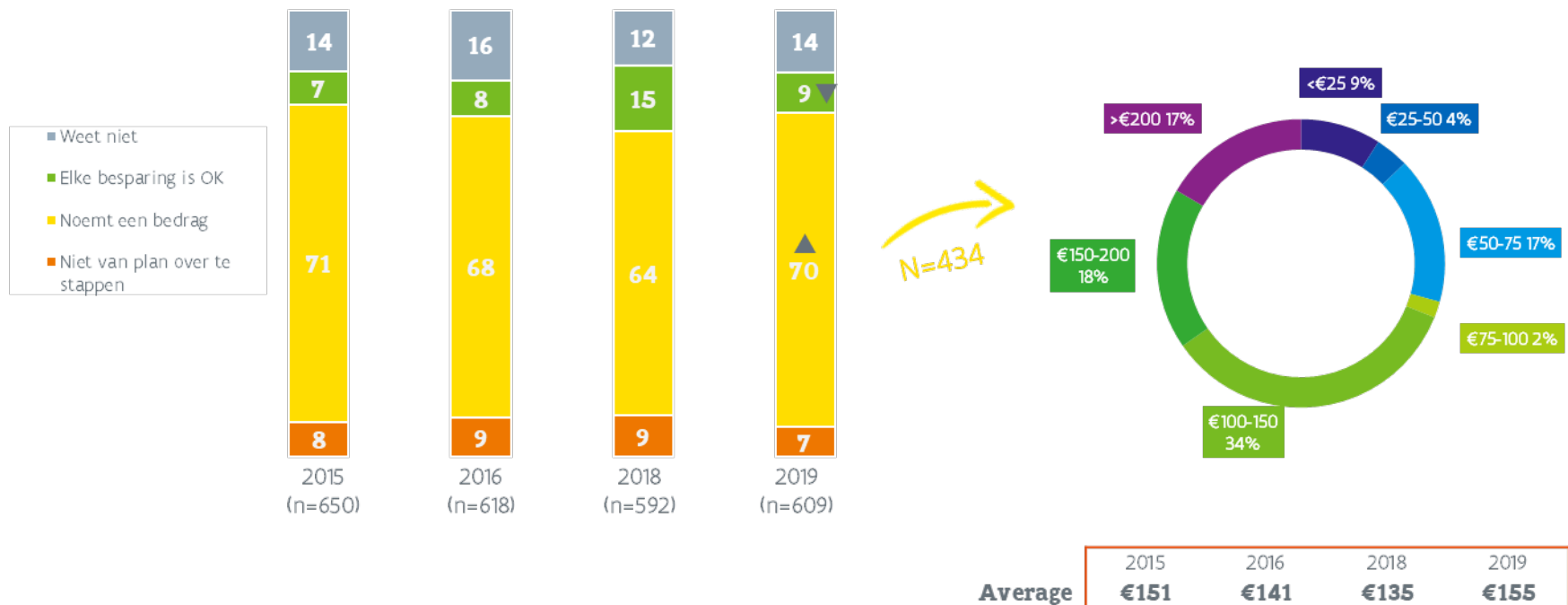
- ▶ Ondanks een hoge tevredenheid over de leverancier overweegt 38% waarschijnlijk wel of zeker en vast wel om een nieuwe energieleverancier te kiezen
- ▶ Het aandeel dat zeker en vast niet wil veranderen van leverancier in het komende jaar is significant gedaald ten opzichte van 2018

Jaarlijkse kostenbesparing die aanzet om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier



- ▶ 66% van de gezinnen zou willen overstappen van elektriciteitsleverancier voor een jaarlijkse gemiddelde besparing van € 159
- ▶ Herberekend gemiddelde onder de assumptie dat 11% voor € 1 wil overstappen (elke besparing is OK): € 137

Jaarlijkse kostenbesparing die aanzet om over te stappen naar een andere aardgasleverancier



- ▶ 66% van de gezinnen zou willen overstappen van aardgasleverancier voor een jaarlijkse gemiddelde besparing van € 155
- ▶ Herberekend gemiddelde onder de assumptie dat 9% voor € 1 wil overstappen (elke besparing is OK): € 137

Besparingspotentieel

Herberekende
besparingswens

€ 137

(zowel voor E & G)

ELEKTRICITEIT

AARDGAS

Een gezin kon in september
2019 gemiddeld

€ 165

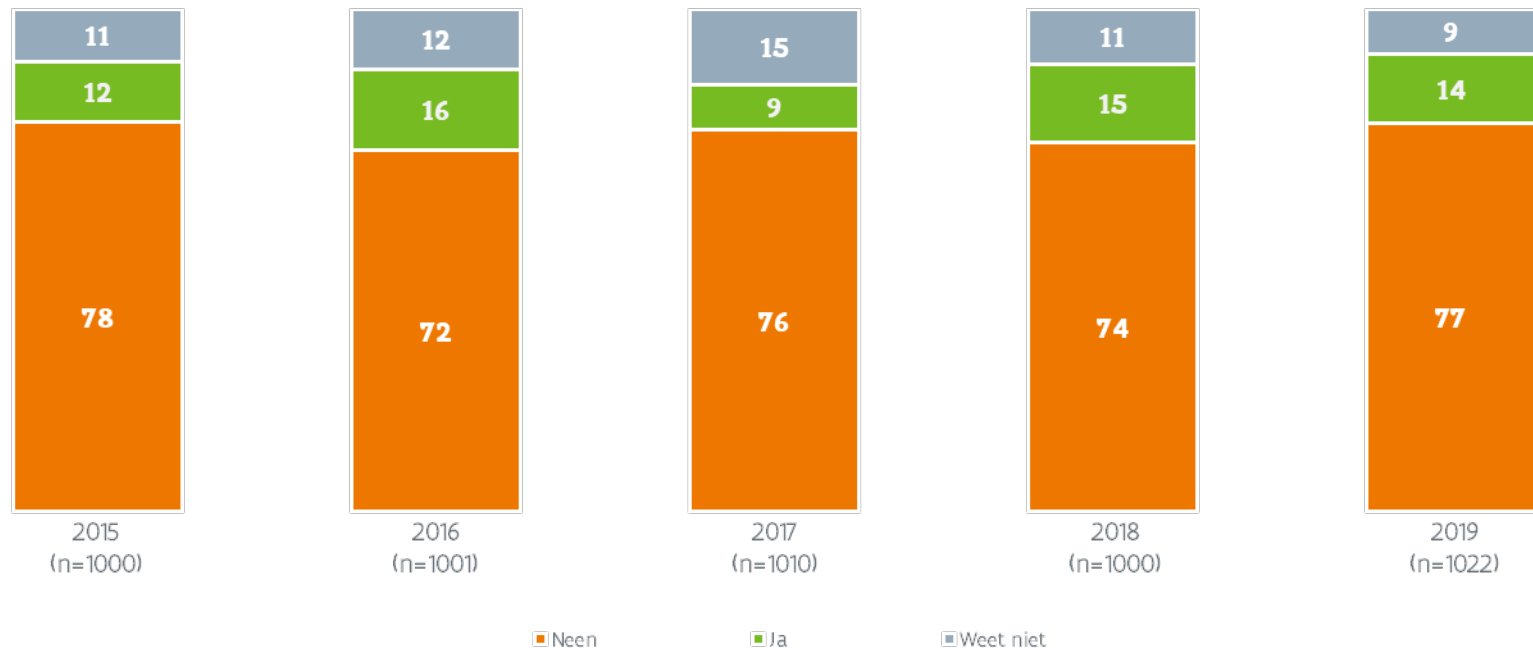
besparen door de laagste prijs te
kiezen in plaats van het gewogen
gemiddelde prijspeil

Een gezin kon in september
2019 gemiddeld

€ 331

besparen door de laagste prijs te
kiezen in plaats van het gewogen
gemiddelde prijspeil

Verbrekingsvergoeding



- ▶ 14% denkt nog onterecht dat men een verbrekingsvergoeding moet betalen
- ▶ Al sinds september 2012 afgeschaft
- ▶ Forfaitaire aanrekening van jaarlijkse vaste vergoeding kan voor verwarring zorgen

Aanrekening vaste/jaarlijkse vergoeding (o.b.v. V-test[®] juli 2019)

Pro rata	Overig
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	

- ▶ **Aspiravi Energy, Luminus, OCTA+ en Vlaamse Energieleverancier:** de vaste/jaarlijkse vergoeding werd aangerekend in functie van de termijn dat de klant door de leverancier beleverd wordt: het eerste jaar forfaitair en vanaf het tweede jaar pro rata
- ▶ **Essent:** bij de 1-jarige contracten en het eerste jaar van de meerjarige contracten werd de vaste/jaarlijkse vergoeding per gestart contractjaar volledig aangerekend. Vanaf het tweede jaar van de meerjarige contracten pro rata
- ▶ **Mega:** de vaste/jaarlijkse vergoeding werd per gestart contractjaar volledig aangerekend

Contractkeuze Dual fuel?

Dual fuel?

92%

van de gezinnen die ook
aardgas verbruikt, heeft
dezelfde leverancier voor
elektriciteit als voor aardgas



78%

wist toch dat je een
verschillende leverancier kan
kiezen

Reden waarom dezelfde leverancier voor aardgas en elektriciteit

	2014 (n=504)	2015 (n=529)	2016 (n=508)	2017 (n=405)	2018 (n=488)	2019 (n=517) - B
Dat het gemakkelijkst is	65	70	67	50	77	76
Dat het voordeligst was	50	63	60	37	62	59
U maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	41	49	50	11	57	56
U automatisch aan deze leverancier bent toegewezen	22	24	25	12	29	23
Andere	12	9	15	4	7	7
Weet niet	1	1	12	4	0	1

Vaste of variabele prijs voor energiecomponent

Contract met vaste of variabele energieprijs?

ELEKTRICITEIT

11%

van de gezinnen denkt een elektriciteitscontract te hebben met een variabele prijs voor de energiecomponent



26%

heeft in werkelijkheid een variabele prijs

AARDGAS

11%

van de gezinnen denkt een aardgascontract te hebben met een variabele prijs voor de energiecomponent



40%

heeft in werkelijkheid een variabele prijs

Groene stroom

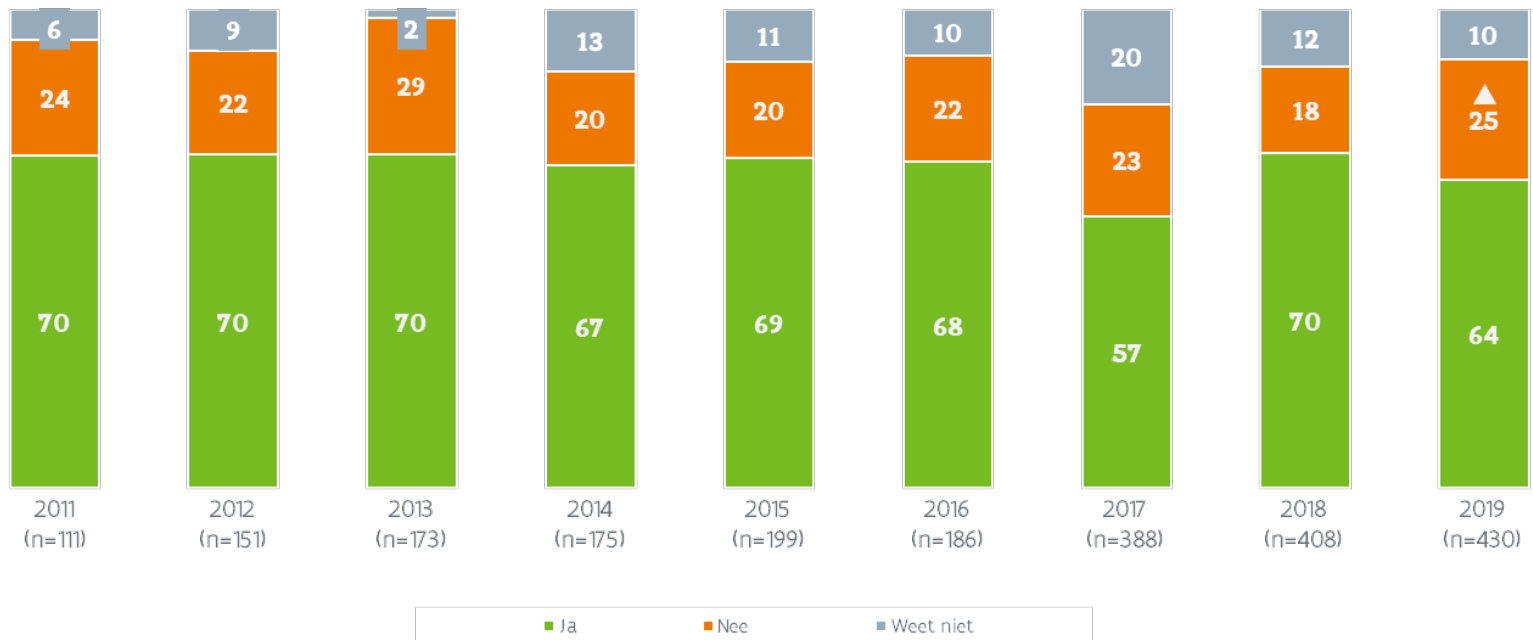
Groene energie

42%

van de gezinnen in de enquête heeft een contract voor groene energie

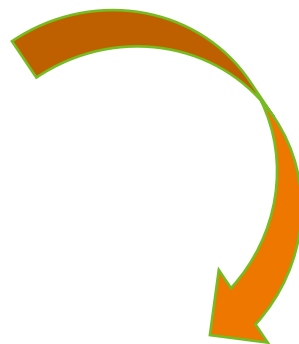
- ▶ 64% heeft vertrouwen dat deze stroom effectief groen is
- ▶ 25% heeft hier geen vertrouwen in (significante stijging ten opzichte van vorig jaar)

Hebt u er vertrouwen in dat de groene stroom van uw elektriciteitsleverancier ook effectief groen is?



45%

Van de gezinnen overweegt
geen groen contract
(significante stijging t.o.v. vorig
jaar)



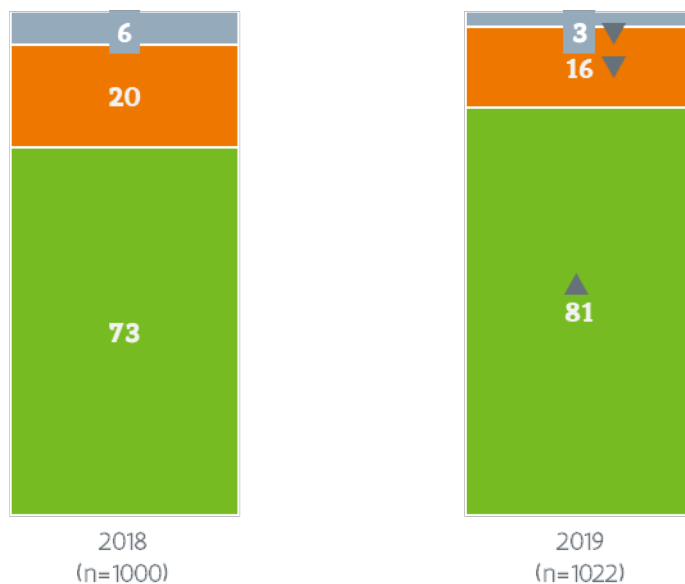
Waarom overweegt u geen groen contract?

	2019 (n=273)	2018 (n=230)	2017 (n=197)	2016 (n=129)
U twijfels heeft over het 'groene' aspect van groene energie	43	41	6	38
U denkt dat groene stroom duurder is	40	44	16	44
U te weinig kennis heeft over groene energie	39 ▼	54	11	50
U geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom	32	32	5	36
Het aanbod nog te beperkt is	31	35	5	36
U geen interesse hebt in groene energie	27	32	16	31
U zelf over zonnepanelen beschikt	16	10	6	6
Andere reden	23	24	10	21
Weet niet	2	1	34	6

Geografische oorsprong

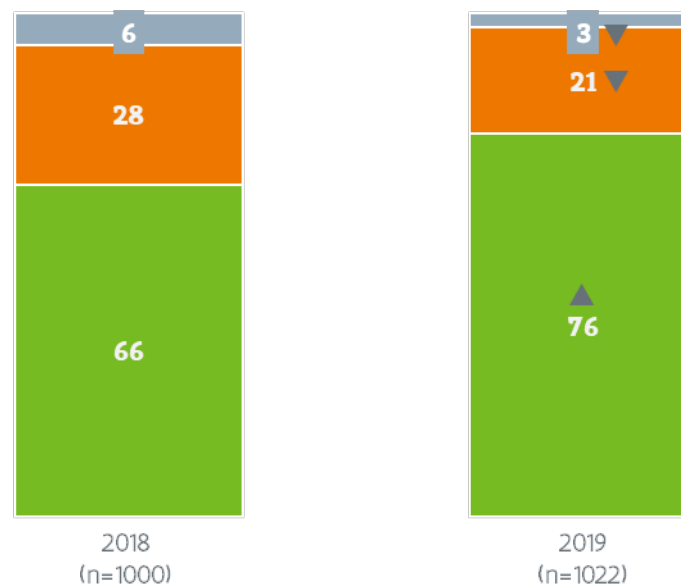
Interesse in stroom geproduceerd in...?

BELGIË



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

VLAANDEREN

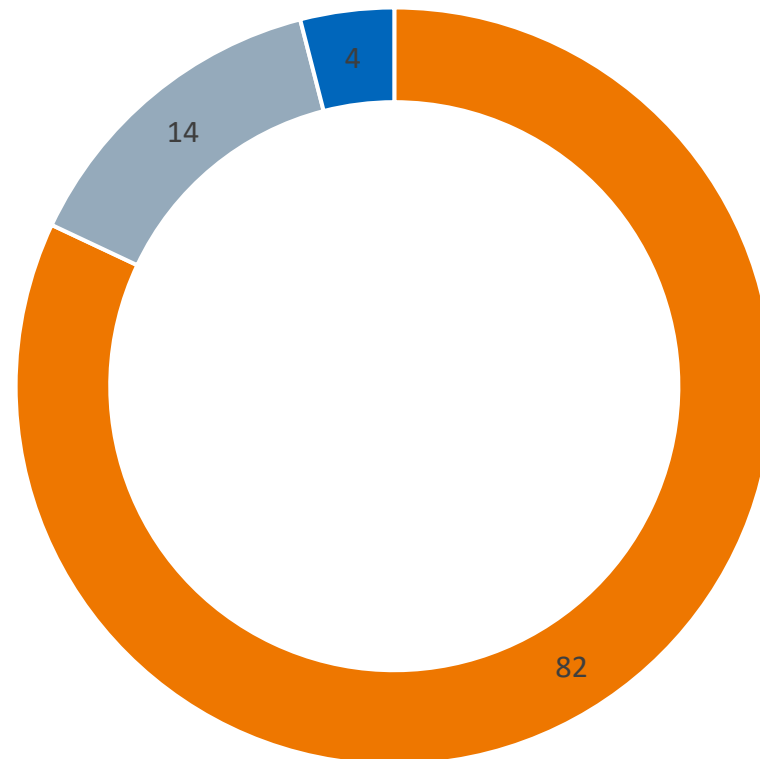


■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

- Interesse in zowel Belgische als Vlaamse stroom significant gestegen ten opzichte van vorig jaar

Groen gas

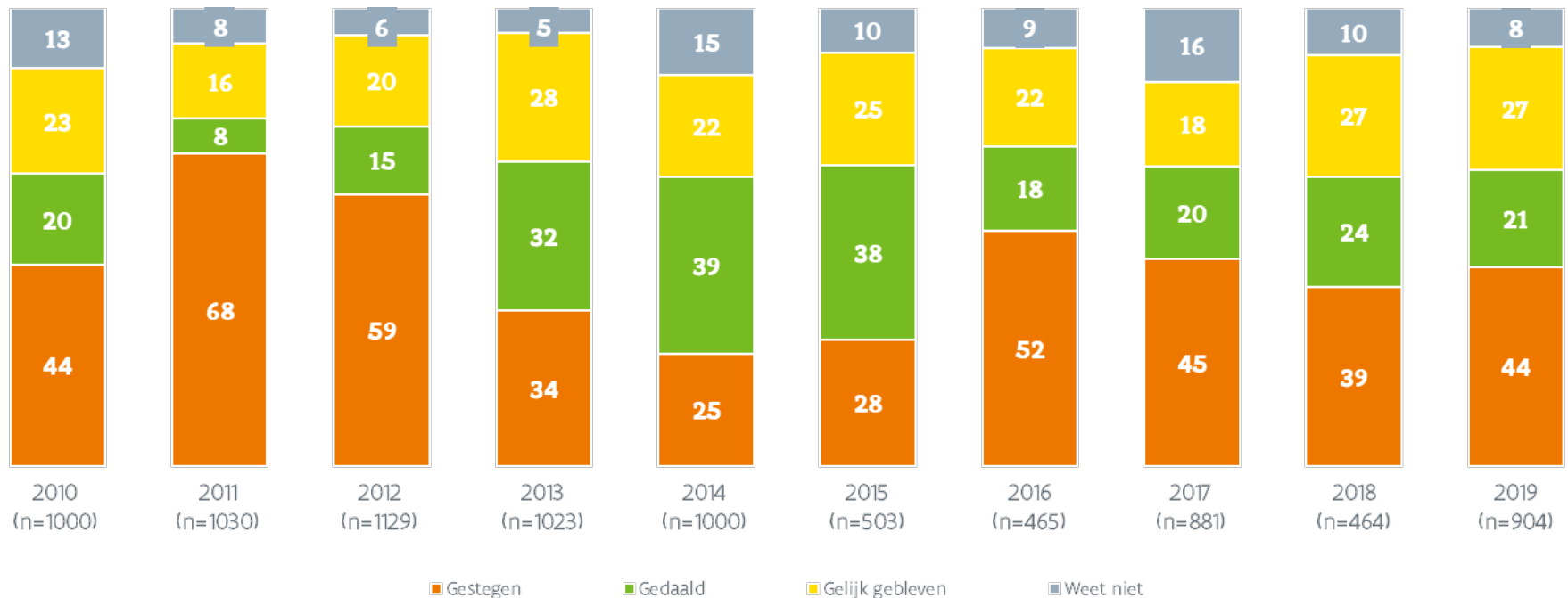
Interesse in groen gas



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

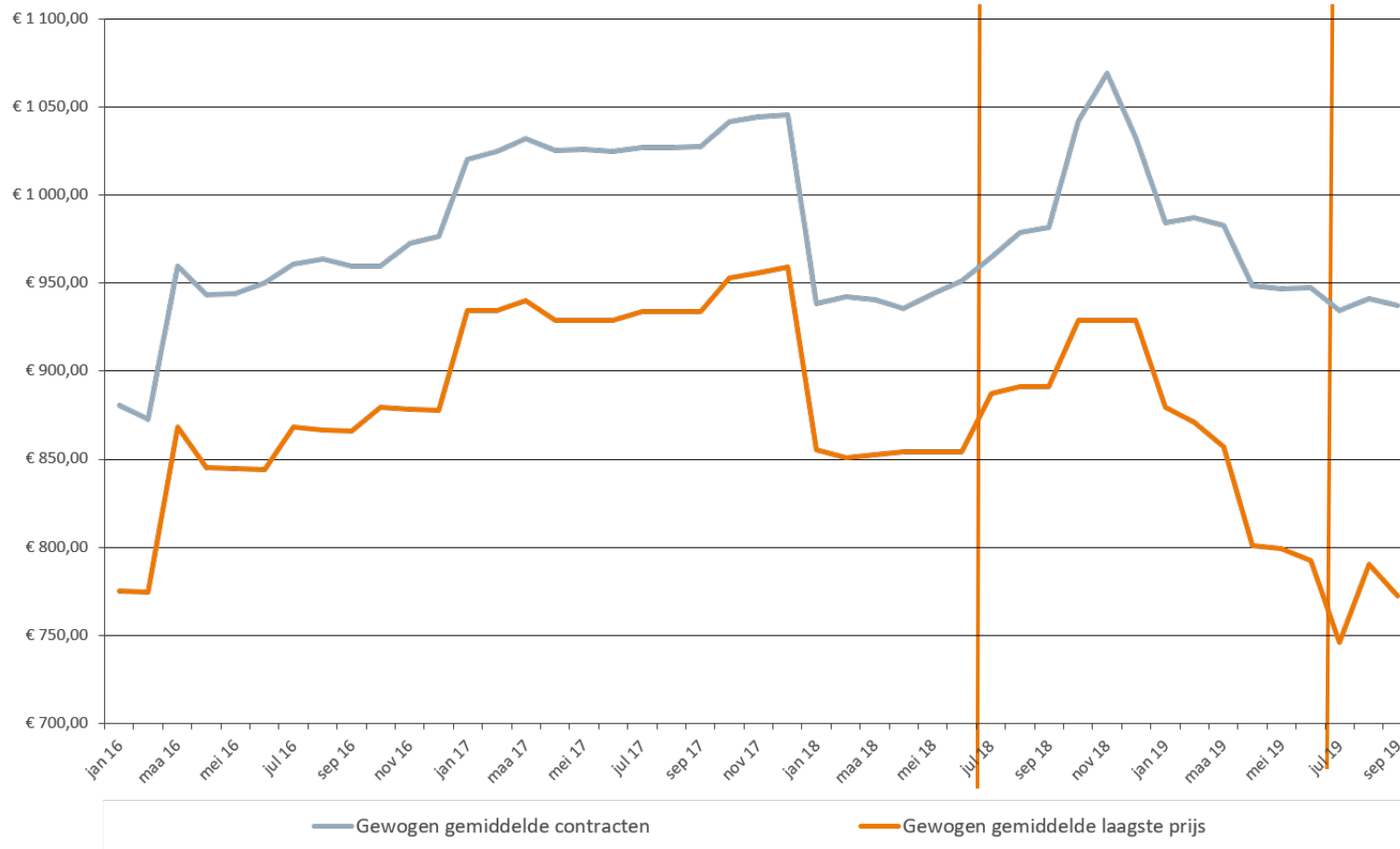
Prijsperceptie

Perceptie elektriciteitsprijs juli 2018-juni 2019



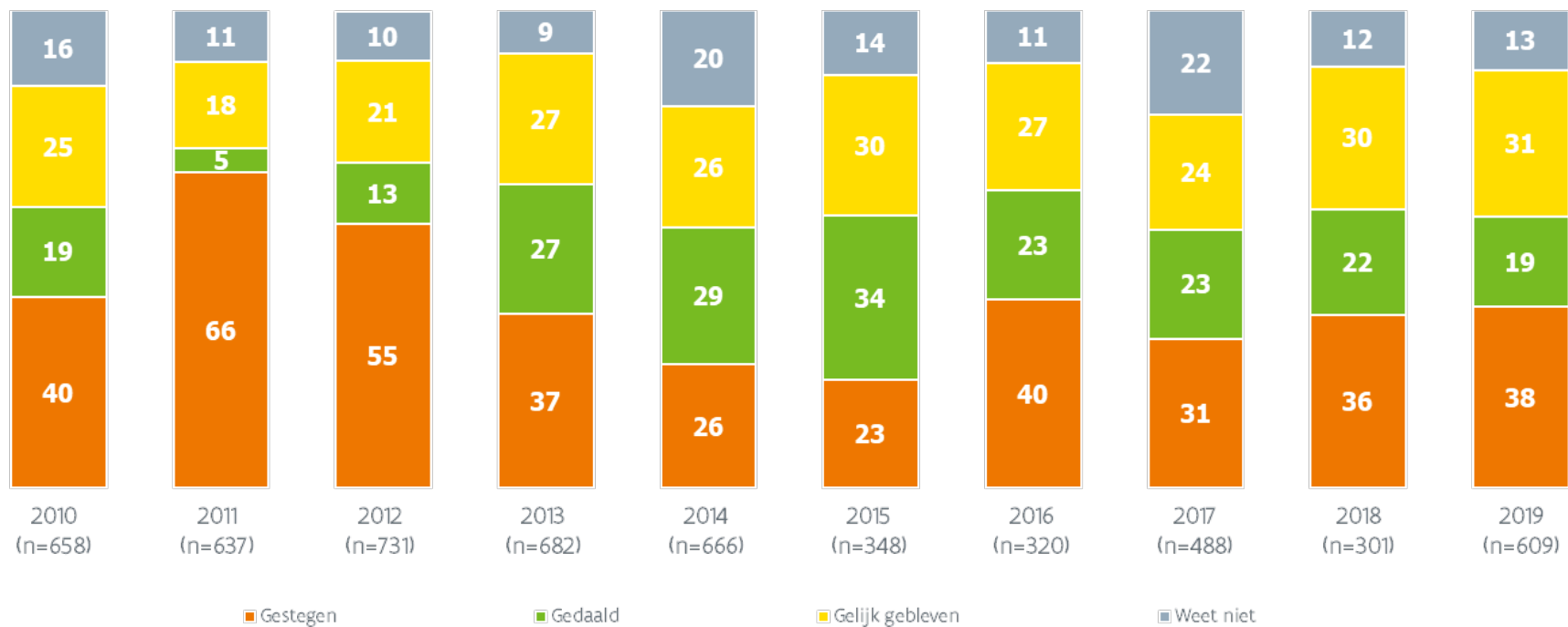
- ▶ Voor het eerst in 4 jaar stijgt het aandeel dat denkt dat de prijs is gestegen (44%)
- ▶ Slechts 21% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijspiek eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Werkelijke evolutie elektriciteitsfactuur van een gezin met een doorsnee verbruik



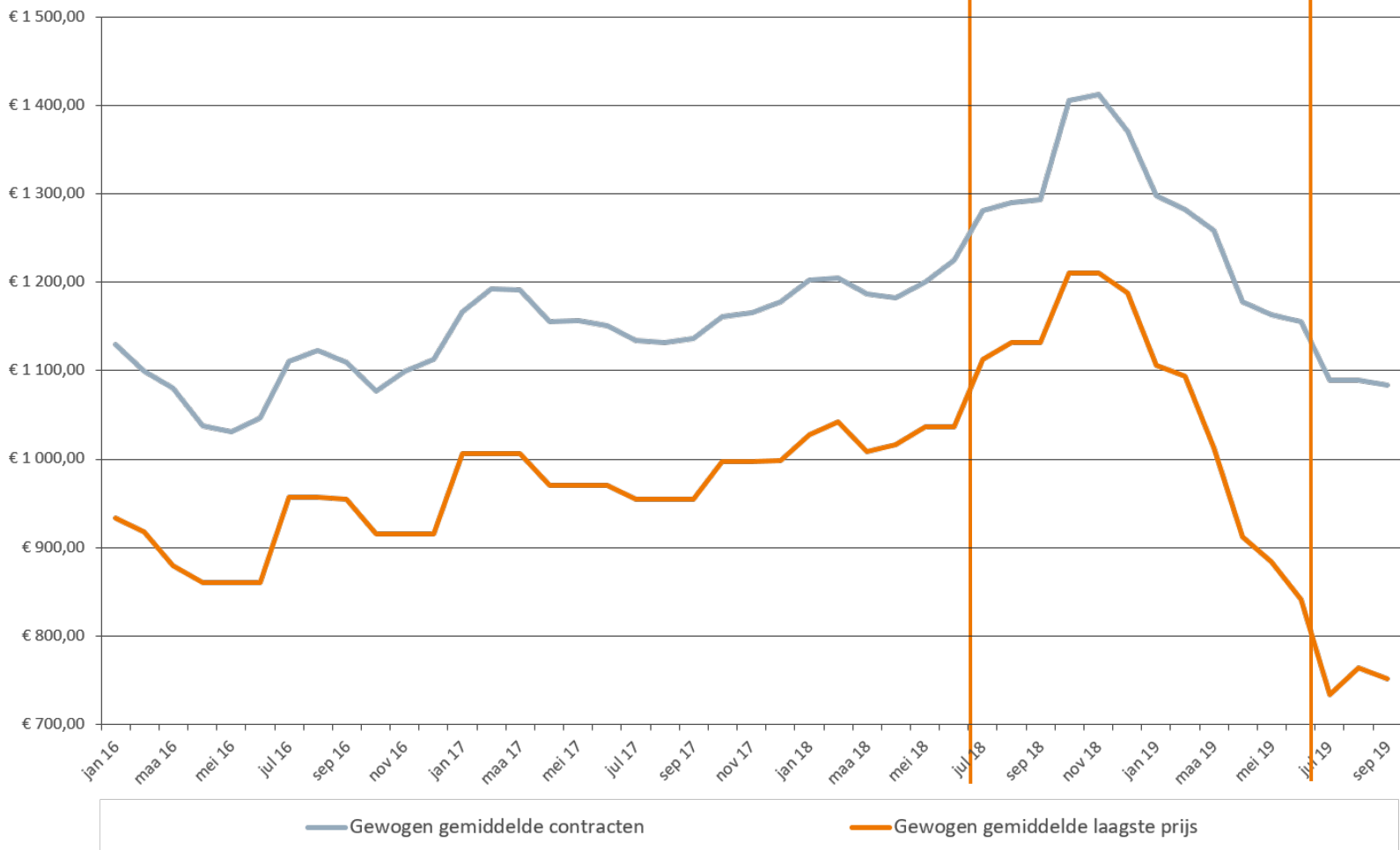
- ▶ Gewogen gemiddelde prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 3,18%
- ▶ Gewogen gemiddelde laagste prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 15,90%
- ▶ Prijspiek eind 2018

Perceptie aardgasprijs juli 2018-juni 2019



- ▶ Ook hier denkt grootste deel van de gezinnen dat de aardgasprijs is gestegen
- ▶ Slechts 19% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijsspiek eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Werkelijke evolutie aardgasfactuur van een gezin met een doorsnee verbruik

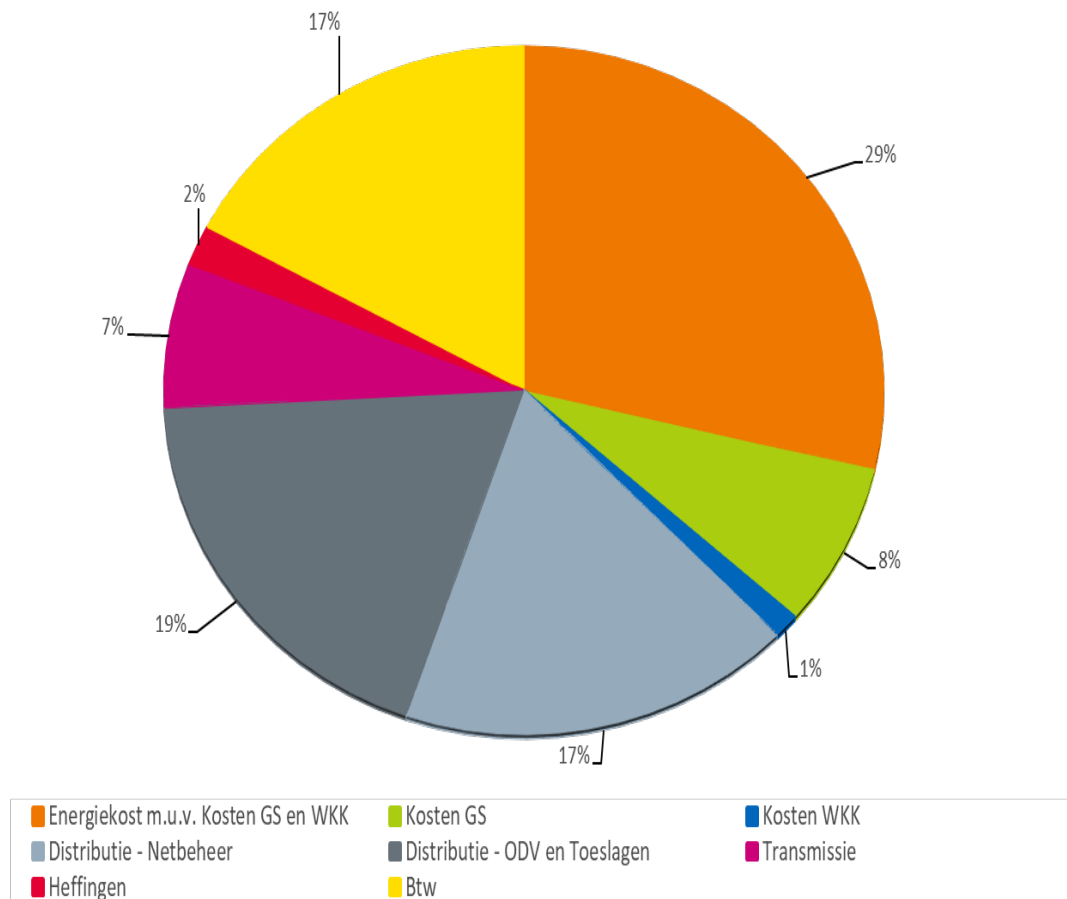


- ▶ Gewogen gemiddelde prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 14,98%
- ▶ Gewogen gemiddelde laagste prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 34,11%
- ▶ Prijspiek eind 2018

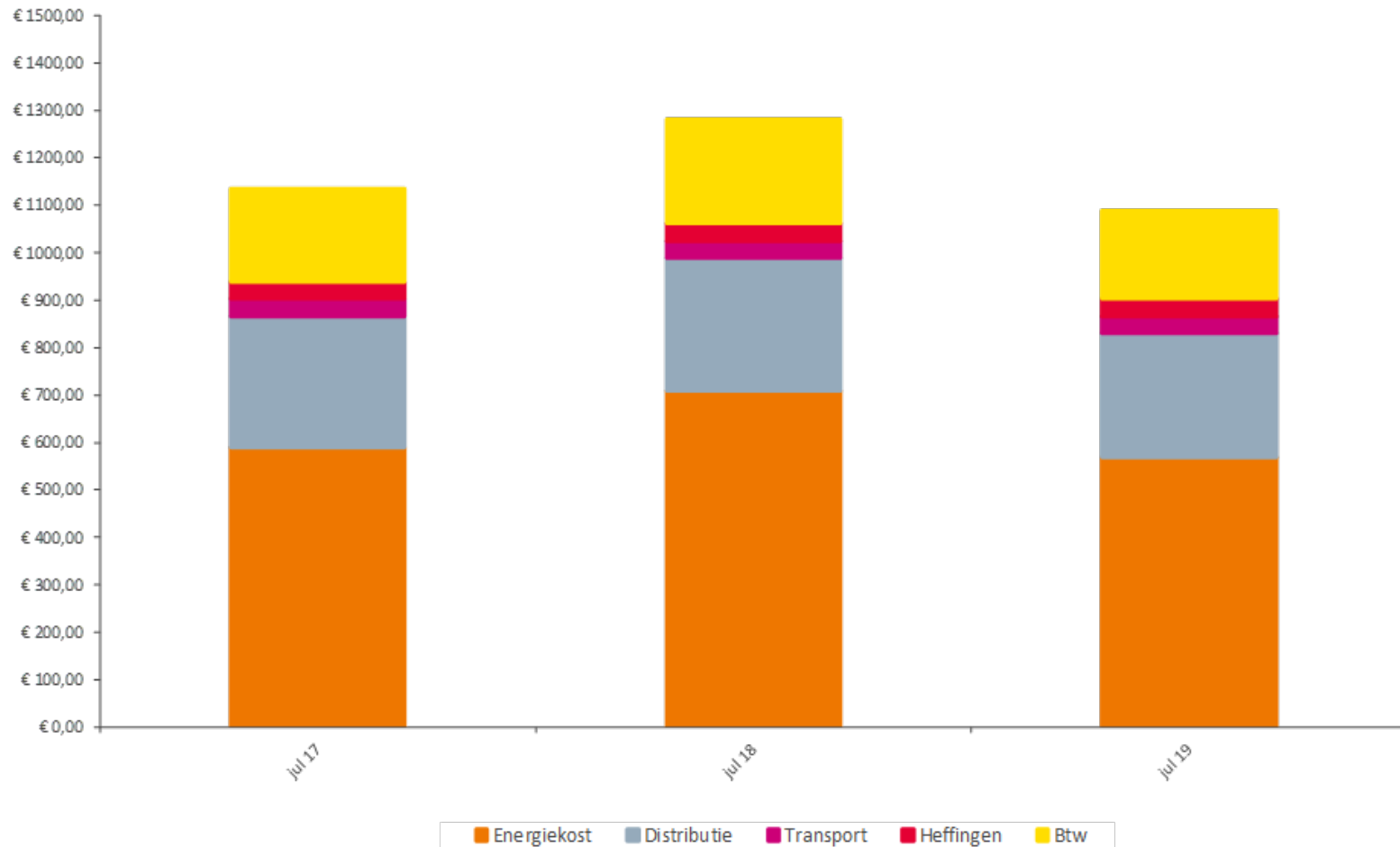
Prijsanalyse

Procentuele verdeling onderdelen **elektriciteitsprijs** voor een gezin met een doorsnee verbruik

Juli 2019

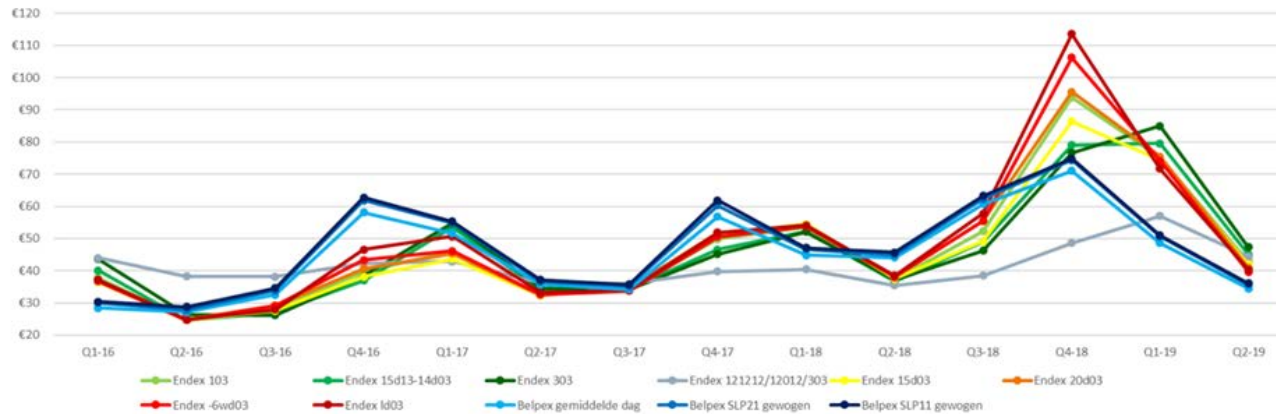


Evolutie onderdelen totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik

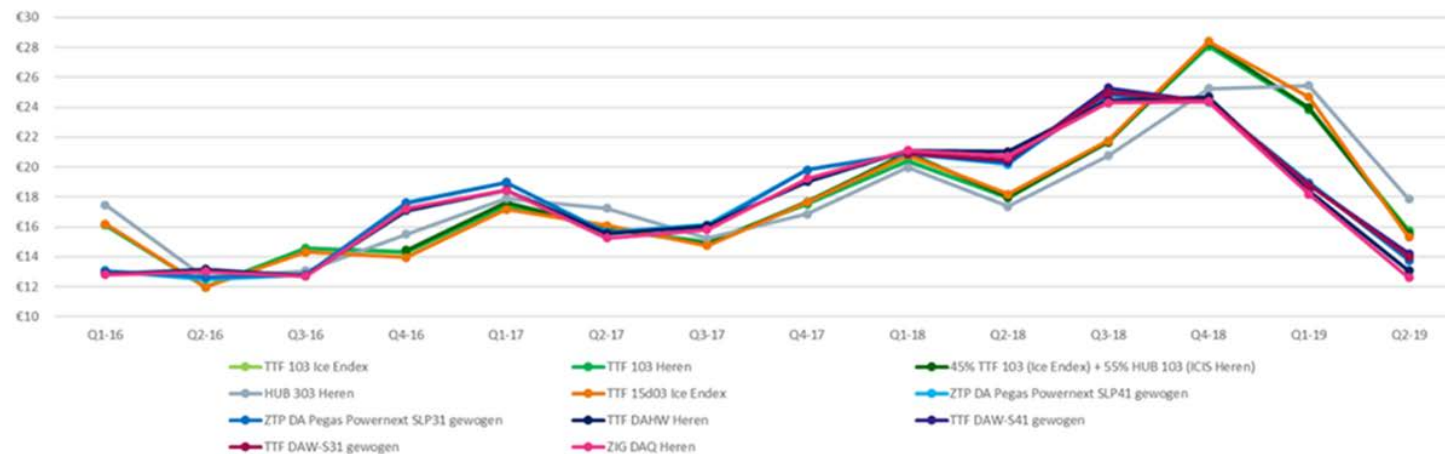


Analyse variabele prijzen: werkelijke prijzen t.o.v. V-test[®] publicatie juli 2018

► Evolutie indexatieparameters elektriciteit



► Evolutie indexatieparameters aardgas



Analyse variabele prijzen: werkelijke prijzen t.o.v. V-test[®] publicatie juli 2018

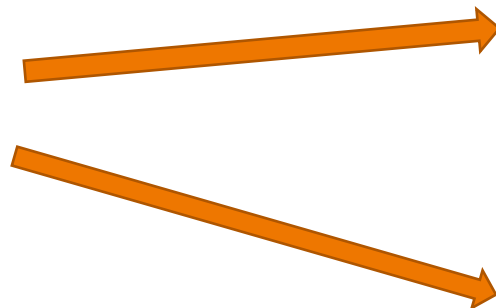
- Gemiddeld prijsverschil variabele prijzen tussen V-test[®] publicatie juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters

			Gemiddelde prijs V-test [®] juli 2018	Gemiddelde prijs met reële waarden indexatieparameters	Verschil	%
Huishoudelijk	Elektriciteit	Indexatie o.b.v. futures	€ 945,31	€ 1.001,32	€ +56,01	+6%
		Indexatie o.b.v. spot	€ 963,64	€ 957,43	€ -6,22	-1%
	Aardgas	Indexatie o.b.v. futures	€ 1.226,98	€ 1.278,00	€ +51,02	+4%
		Indexatie o.b.v. spot	€ 1.232,90	€ 1.140,24	€ -92,66	-8%
Kleinzakelijk	Elektriciteit	Indexatie o.b.v. futures	€ 11.138,66	€ 11.822,25	€ +683,59	+6%
		Indexatie o.b.v. spot	€ 11.264,31	€ 11.175,97	€ -88,34	-1%
	Aardgas	Indexatie o.b.v. futures	€ 4.701,78	€ 4.897,18	€ +195,40	+4%
		Indexatie o.b.v. spot	€ 4.832,43	€ 4.435,89	€ -396,54	-8%

Betrokkenheid energiemarkt

Kijken gezinnen hun energiefactuur na?

77%
van de gezinnen kijkt hun energiefactuur grondig of oppervlakkig na

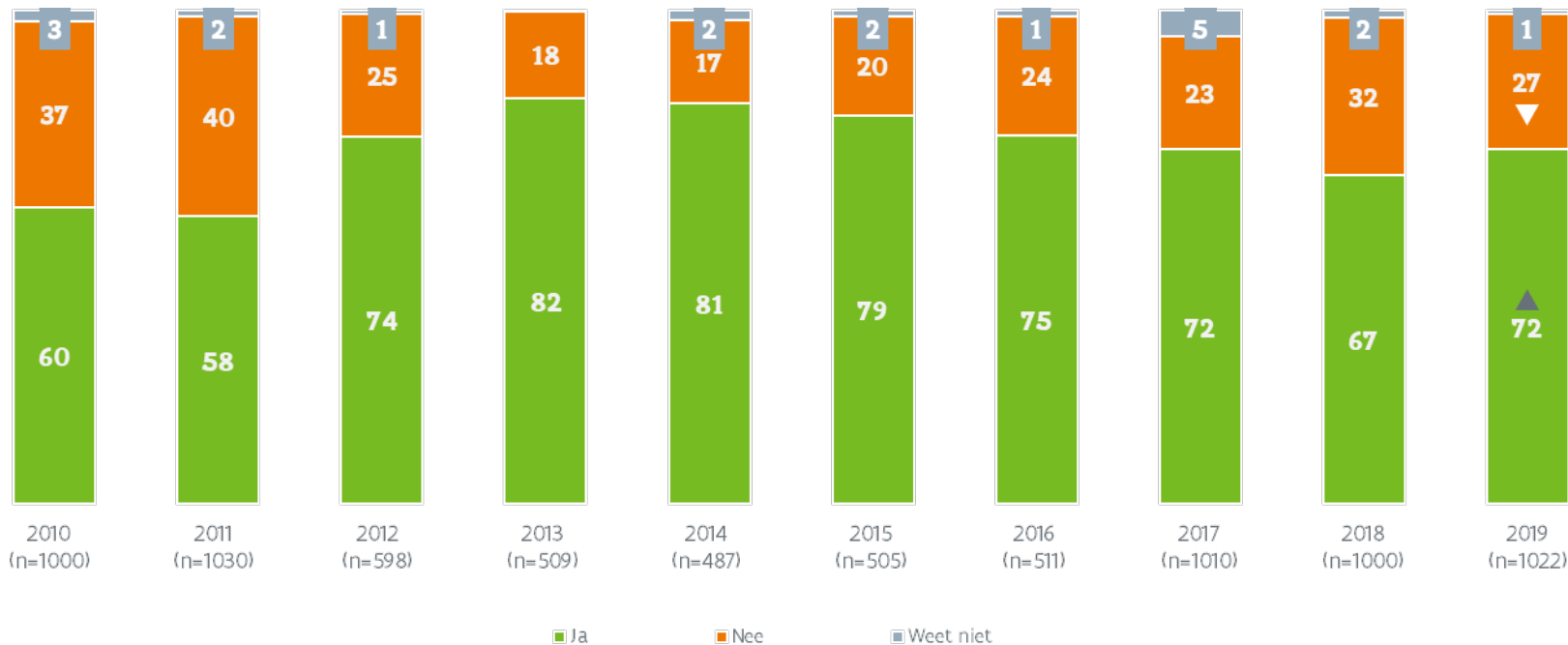


70%
van de gezinnen vond deze factuur duidelijk of zeer duidelijk

29%
van de gezinnen vond deze factuur niet echt duidelijk of helemaal niet duidelijk

21%
van de gezinnen kijkt hun energiefactuur niet na

Voelen gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?



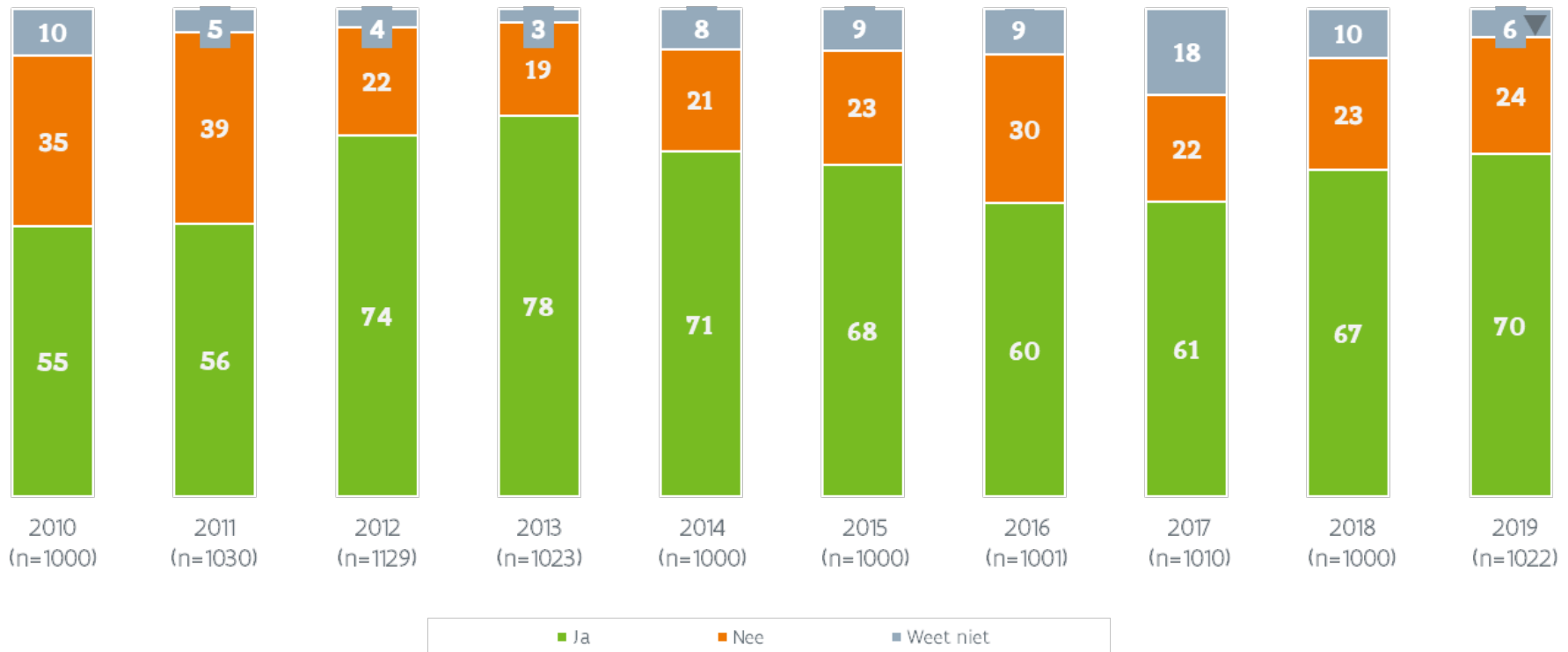
- ▶ Significante stijging van aandeel gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt (72%)
- ▶ Doelgroepen zijn vooral:
 - Gezinnen die hun factuur nakijken
 - Gezinnen die de VREG kennen
 - Gezinnen die de V-test® kennen

Waar zoeken gezinnen informatie over de energiemarkt?

	2014 (n=487)	2015 (n=505)	2016 (n=511)	2017 (n=1010)	2018 (n=483)	2019 (n=1022) - B
Internet (algemeen)	48	43	44	48	40	48 ▲
VREG	22	23	24	18	21	26 ▲
Bij een leverancier	10	11	16	6	15	17
Familie / vrienden / kennissen / buren	6	8	8	11	9	7
Organisatoren van groepsaankopen	NA	6	8	5	5	6
Media (reclame, nieuws, ...)	NA	8	8	13	5	6
Overheid (algemeen)	6	6	5	3	6	4
Consumentenorganisaties (zoals testaankoop)	NA	6	6	3	6	4
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	1	2	2	1	1	2
CREG	2	1	2	1	2	1
OCMW	1	1	0	0	0	1
Andere	27	13	12	2	15	12
Niet gezocht \ zal niet zoeken	9	13	17	19	14	10 ▼

- ▶ Significante stijging van gezinnen die informatie zoeken op de VREG-website
 - Belangstelling ook te zien in onze eigen cijfers
 - ▶ Stijging aantal bezoekers website: +71%
 - ▶ Stijging aantal gebruikers V-test® gezinnen: +42%
 - ▶ Stijging aantal gebruikers V-test® bedrijven: +43%
 - ▶ Stijging aantal gebruikers Servicecheck: + 185%

Denken gezinnen dat de vrijmaking voor hen als consument een positieve zaak is?

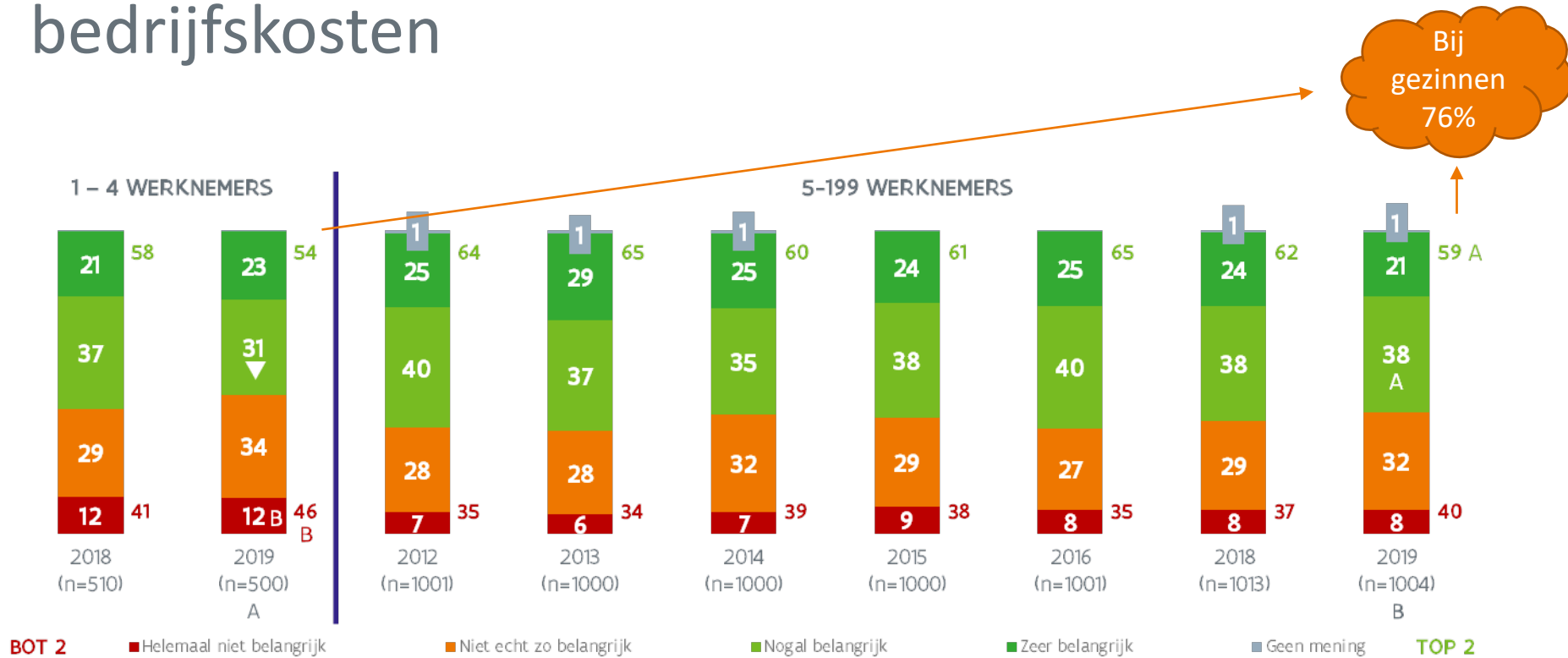


- ▶ 70% van de gezinnen ervaart de vrijmaking van de energiemarkt als positief
- ▶ Doelgroepen die significant vaker positief waren:
 - Jongere respondenten
 - Gezinnen die al ooit overstapten naar een andere leverancier

BEDRIJVEN

Belang energiekost

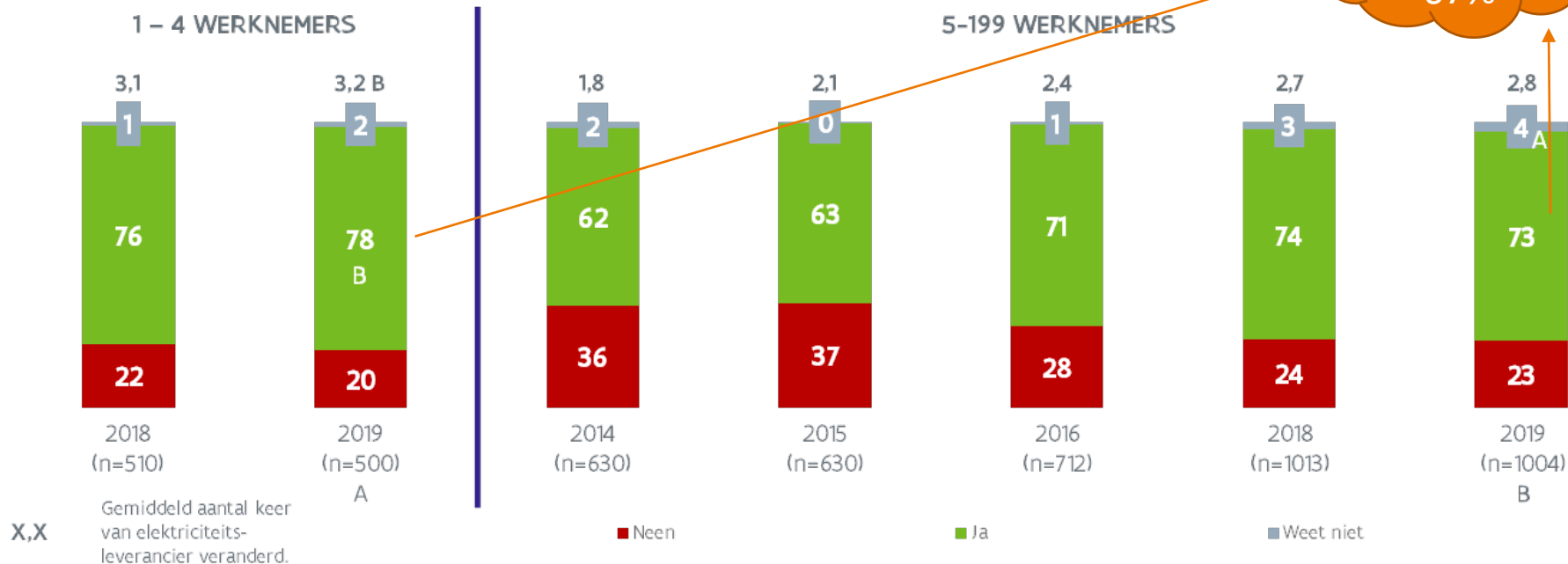
Belang elektriciteitskosten in de totale bedrijfskosten



- ▶ 54% van de kleine bedrijven en 59% van de kmo's acht deze kosten als nogal belangrijk of zeer belangrijk
- ▶ Voor aardgas zijn deze cijfers iets lager: 45% van de kleine bedrijven en 45% van de kmo's acht de aardgaskosten als nogal belangrijk of zeer belangrijk

Leverancierskeuze en switching

Veranderde uw bedrijf ooit al van elektriciteitsleverancier? Hoe vaak?



- ▶ 78% van de kleine bedrijven en 73% van de kmo's is ooit al veranderd van elektriciteitsleverancier, bij kleine bedrijven is dat significant hoger dan bij kmo's
- ▶ Kleine bedrijven stapten gemiddeld 2 keer over, kmo's gemiddeld 4 keer
- ▶ Gemiddeld aantal overstappen stijgt gestaag doorheen de jaren

Hoe vaak switchten bedrijven in werkelijkheid? (2007-september 2019)

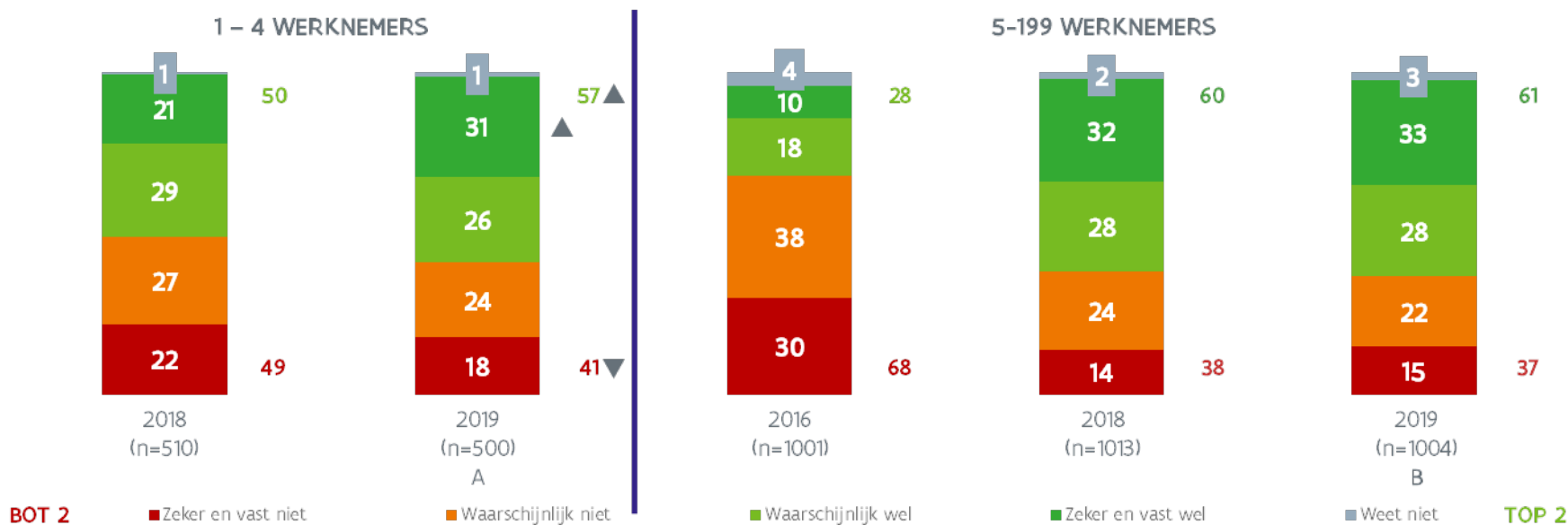
ELEKTRICITEIT

Jaar	Switchcijfer
2007	9,34%
2008	6,60%
2009	5,66%
2010	7,93%
2011	9,85%
2012	15,56%
2013	17,73%
2014	13,34%
2015	24,30%
2016	24,46%
2017	24,85%
2018	24,96%
2019	20,19%

AARDGAS

Jaar	Switchcijfer
2007	11,54%
2008	9,89%
2009	6,84%
2010	8,32%
2011	13,01%
2012	20,10%
2013	23,48%
2014	16,93%
2015	29,30%
2016	28,11%
2017	28,89%
2018	26,56%
2019	22,49%

Zal uw bedrijf overstappen naar een nieuwe elektriciteitsleverancier?



- Bedrijven overwegen meer dan gezinnen om in de komende maanden een nieuwe elektriciteitsleverancier te kiezen

Besparingspotentieel

ELEKTRICITEIT

Een bedrijf kon in september 2019 gemiddeld

€ 1.518

besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil

AARDGAS

Een bedrijf kon in september 2019 gemiddeld

€ 1.273

besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil

Contractkeuze Dual fuel

Dual fuel?

82%

van de bedrijven die ook
aardgas verbruiken heeft
dezelfde leverancier voor
elektriciteit als voor aardgas

Bij
gezinnen
92%



92%

wist dat men een verschillende
leverancier kan kiezen

Bij
gezinnen
78%

Groene stroom

Groene energie

28%

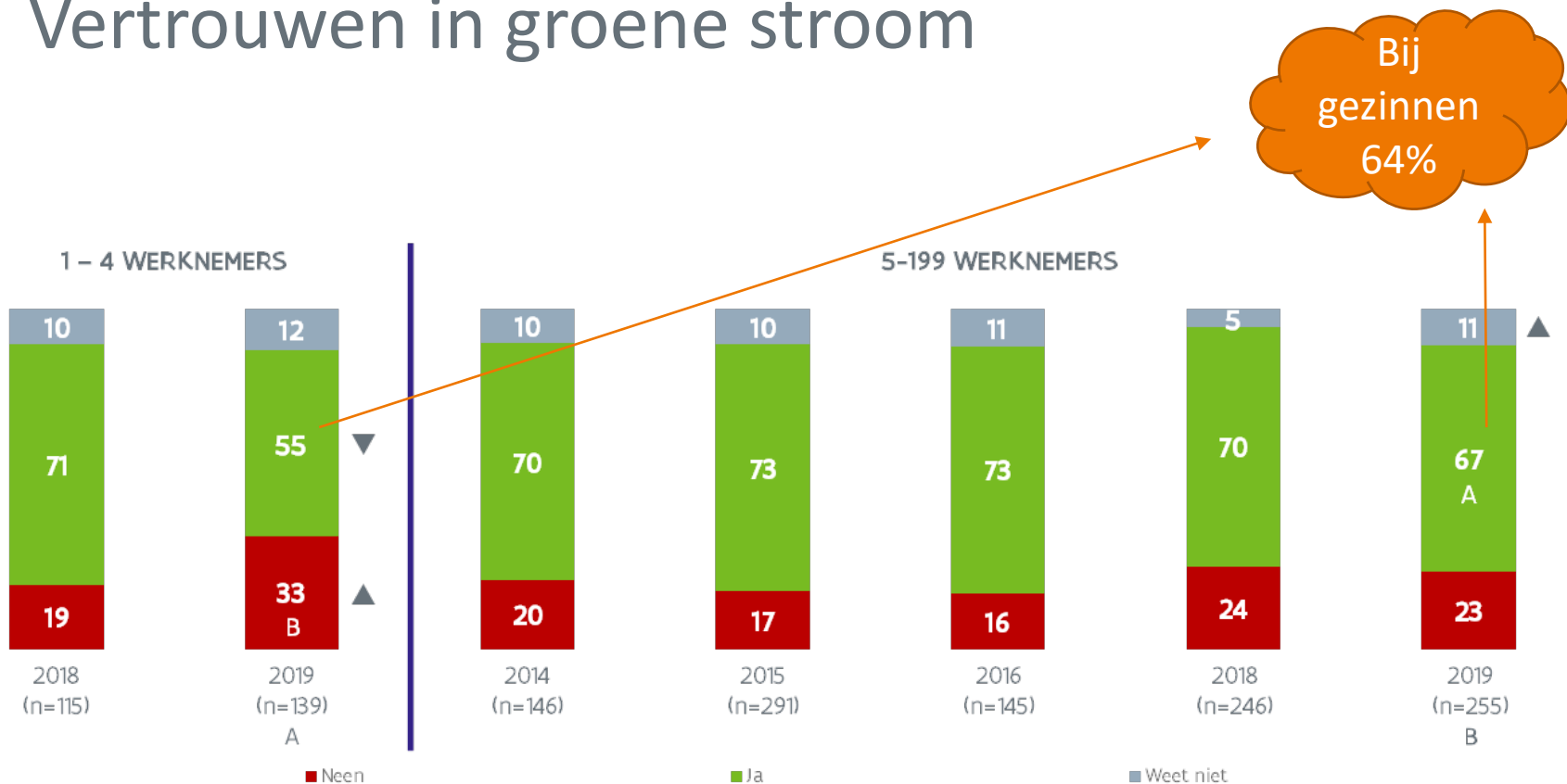
van de **kleine bedrijven** in de enquête heeft een contract voor groene energie

25%

van de **kmo's** in de enquête heeft een contract voor groene energie

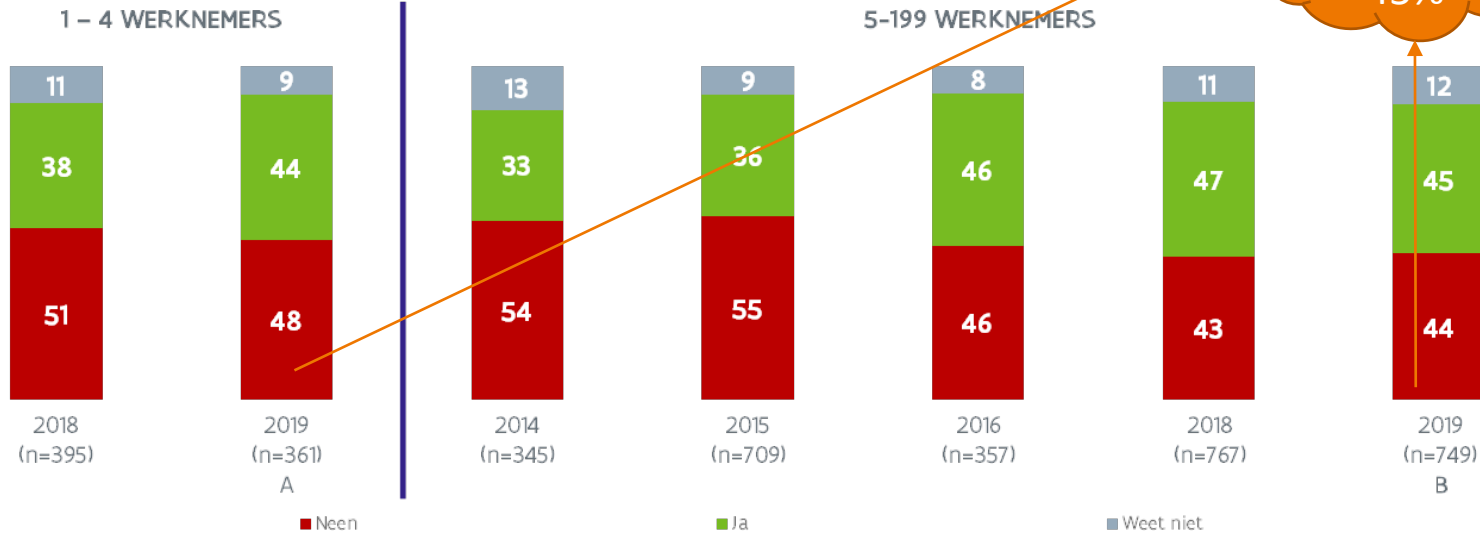
Bij
gezinnen
42% (!)

Vertrouwen in groene stroom



- ▶ 55% van de kleine bedrijven heeft vertrouwen dat deze stroom effectief groen is
 - Significant minder dan bij de kmo's (67%)
 - Significante daling ten opzichte van vorig jaar

Overweegt uw bedrijf om in de toekomst te kiezen voor een groen contract?

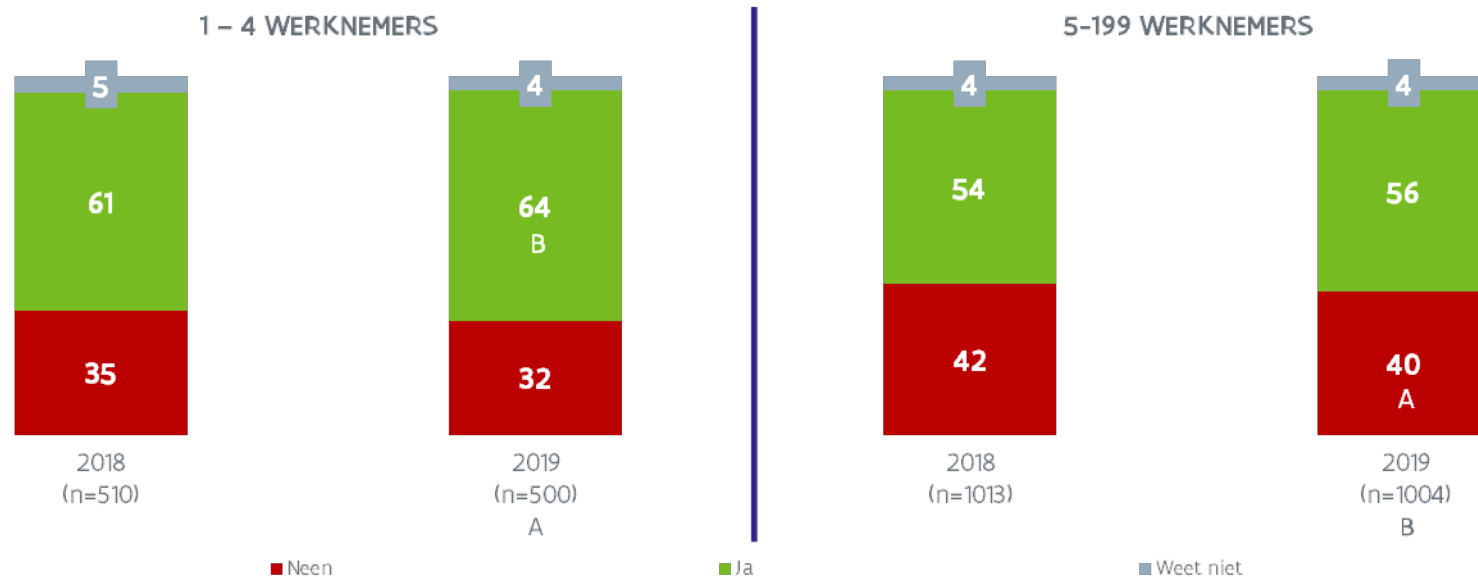


- ▶ 48% van de kleine bedrijven en 44% van de kmo's overweegt niet om in de toekomst een groen contract te nemen
- ▶ Waarom geen groen contract:

	1 - 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS	
	2018 (n=202)	2019 (n=172) - A	2018 (n=333)	2019 (n=322) - B
U twijfels heeft over het 'groene' aspect van groene energie	33	37	31	41 ▲
U te weinig kennis heeft over groene energie	44	35	44	42
Het aanbod nog te beperkt is	31	31	30	29
U denkt dat groene stroom duurder is	38	31	43	36

Geografische oorsprong

Interesse in stroom geproduceerd in België

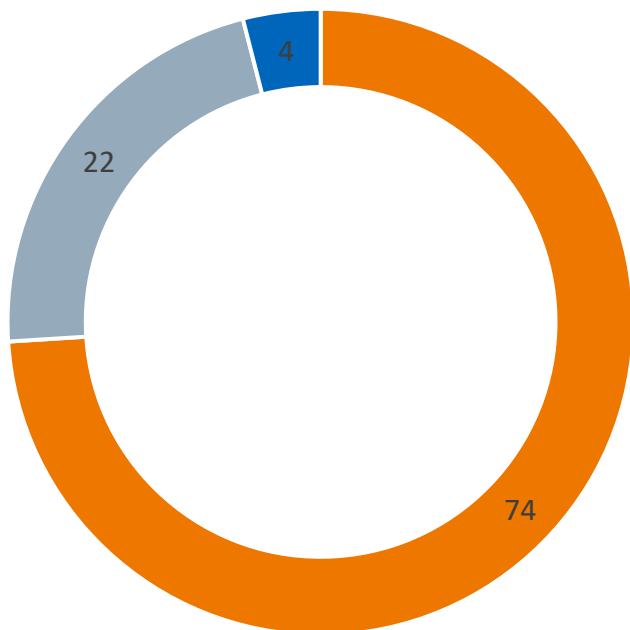


- ▶ Interesse in Belgische stroom significant hoger bij kleine bedrijven dan bij kmo's
 - Bij gezinnen: 81% geïnteresseerd

Groen gas

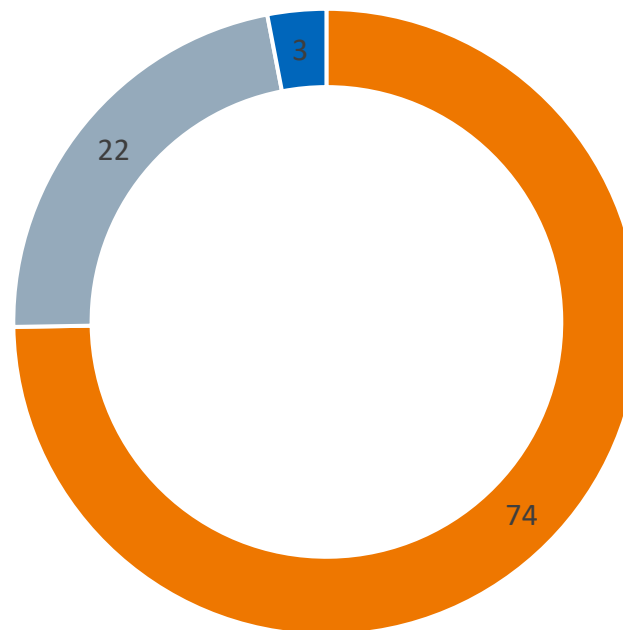
Interesse in groen gas

1-4 WERKNEMERS



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

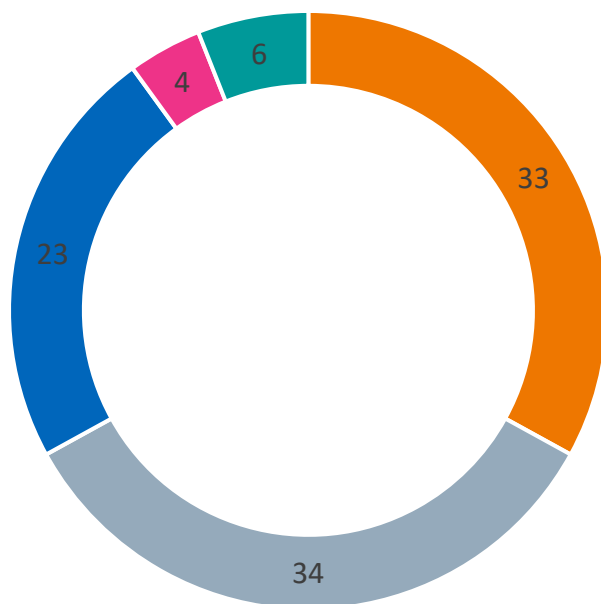
5-199 WERKNEMERS



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

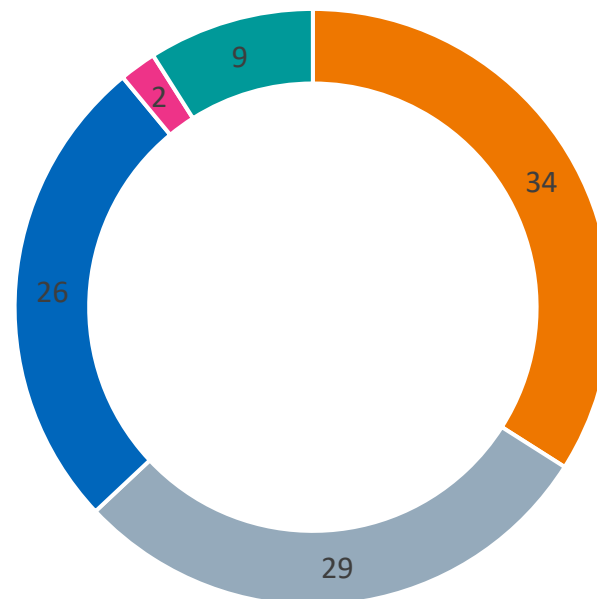
Bereidheid om meer te betalen voor groen gas, als u weet dat u daarmee bijdraagt aan bijkomende productie van groen gas?

1-4 WERKNEMERS



0% 1-5% 6-10% 11-15% 16-100%

5-199 WERKNEMERS

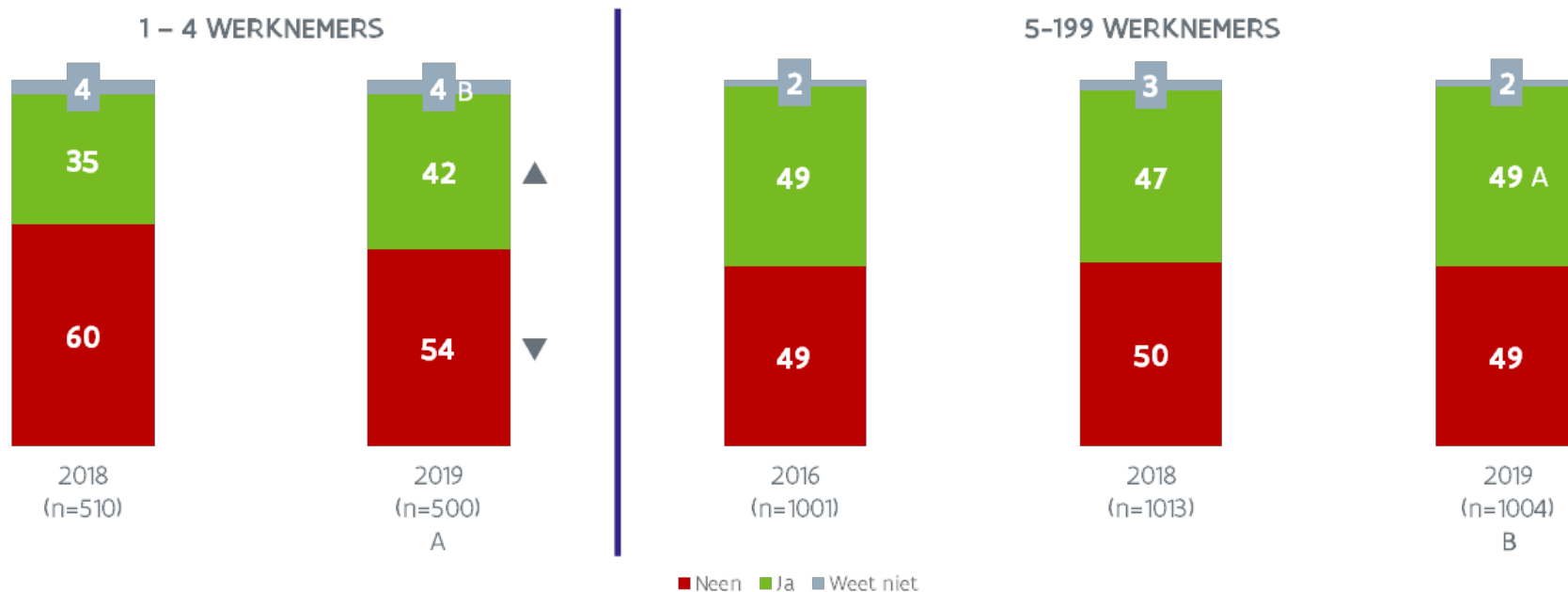


0% 1-5% 6-10% 11-15% 16-100%

- ▶ Grootste groep (63% bij de kleine bedrijven en 67% bij kmo's) wil geen of een kleine meerprijs betalen

Additionele diensten

Meerwaarde additionele diensten



- ▶ Interesse significant hoger bij kmo's (49%) dan bij kleine bedrijven (42%)
- ▶ Interesse bij kleine bedrijven wel significant gestegen ten opzichte van vorig jaar

Betaling extra diensten

42%

van de **kleine bedrijven** ziet een meerwaarde in extra diensten van hun energieleverancier



58%

van de **kleine bedrijven** is bereid te betalen voor deze extra diensten



6%

van de **kleine bedrijven** betaalde al eens voor deze extra diensten

49%

van de **kmo's** ziet een meerwaarde in extra diensten van hun energieleverancier



64%

van de **kmo's** is bereid te betalen voor deze extra diensten

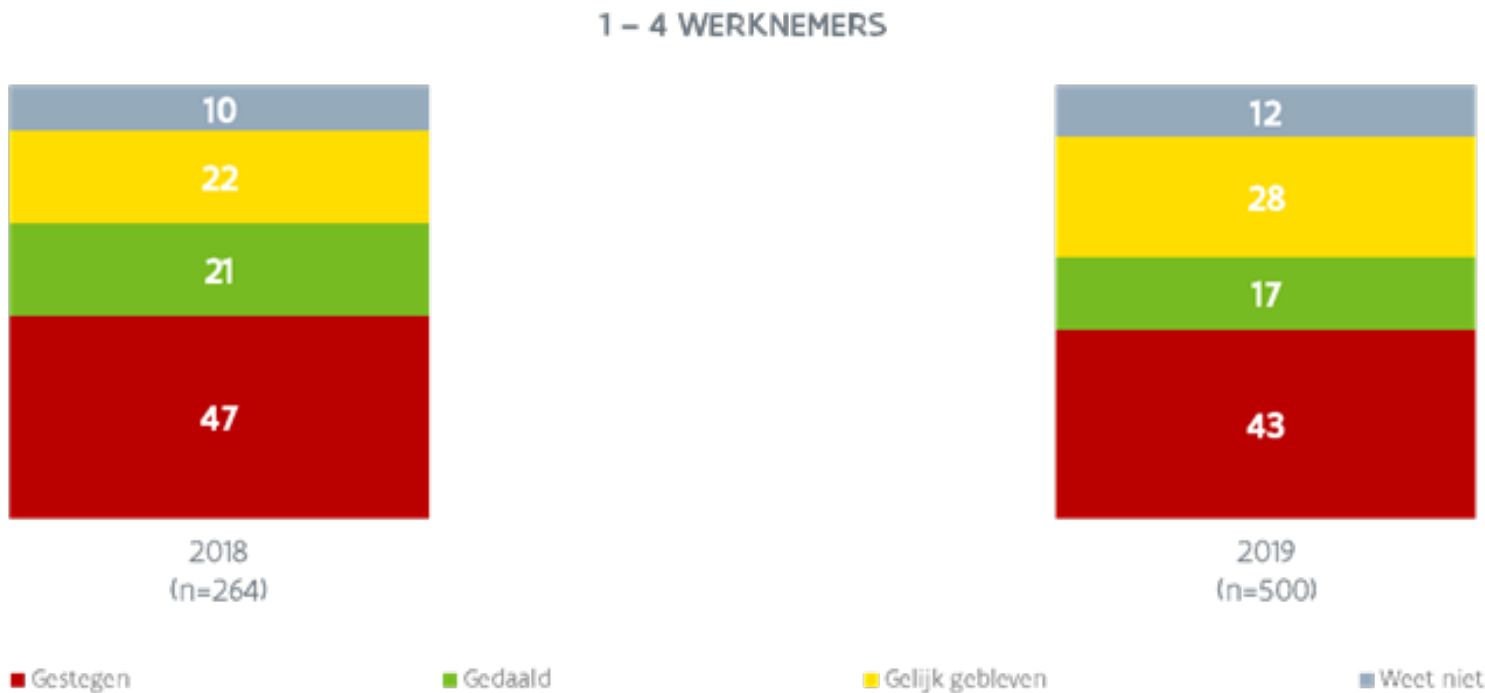


6%

van de **kmo's** betaalde al eens voor deze extra diensten

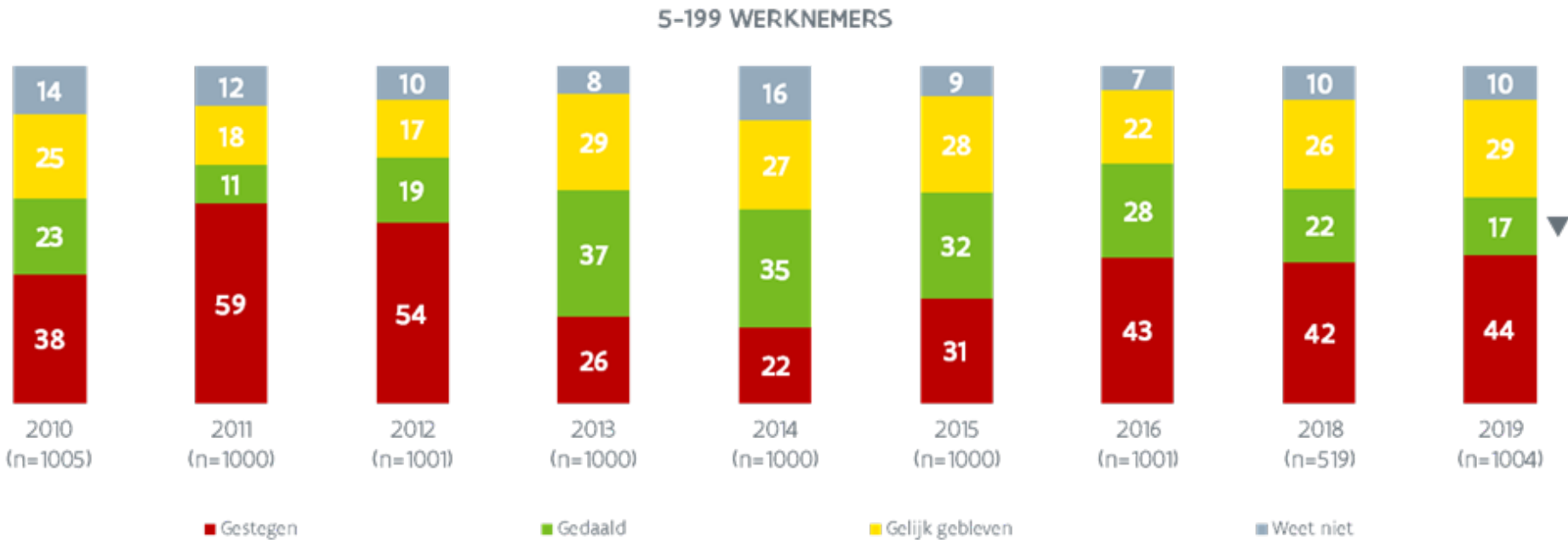
Prijsperceptie

Perceptie elektriciteitsprijs juli 2018-juni 2019 bij kleine bedrijven



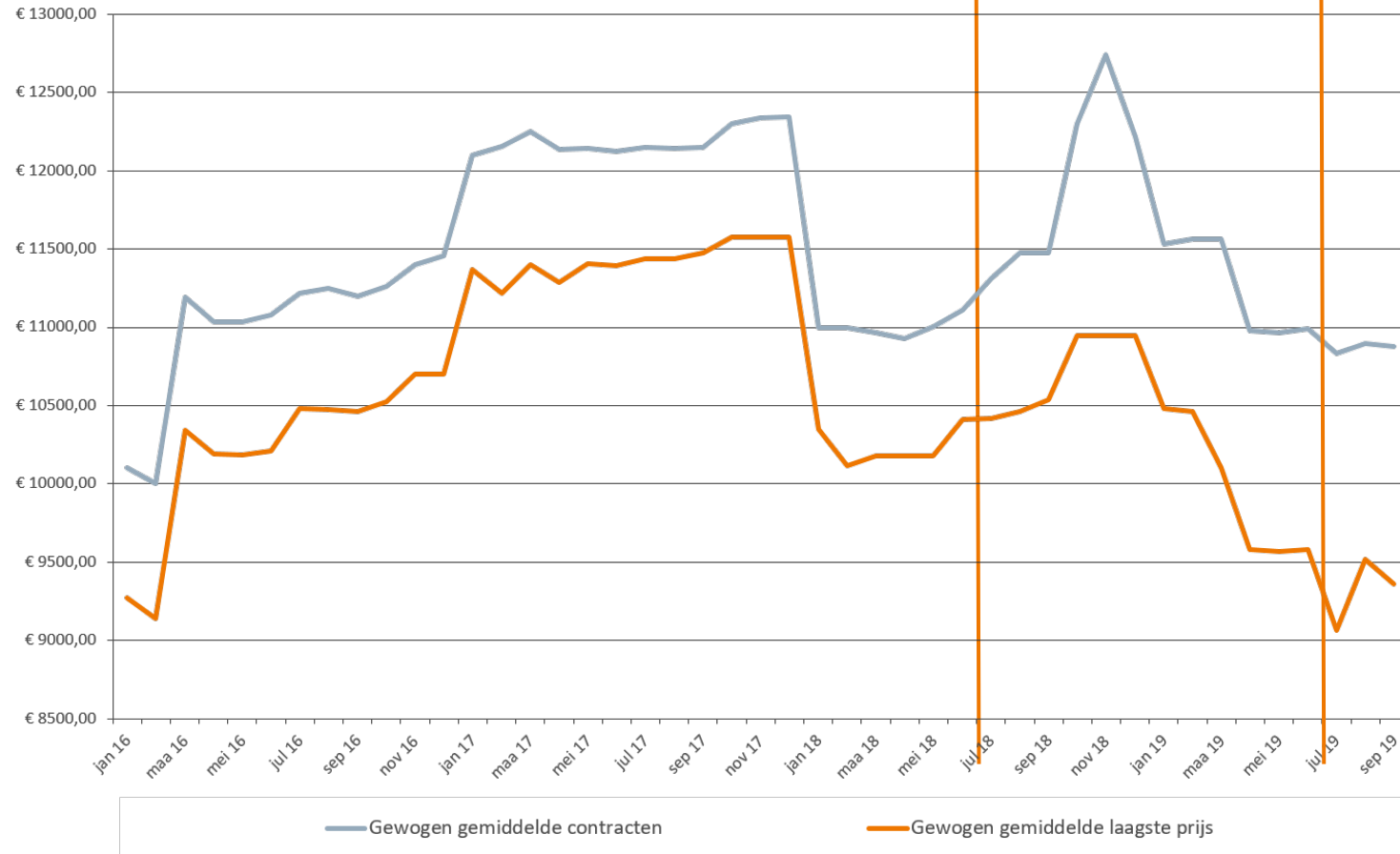
- ▶ Slechts 17% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijspiëc eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Perceptie elektriciteitsprijs juli 2018-juni 2019 bij kmo's



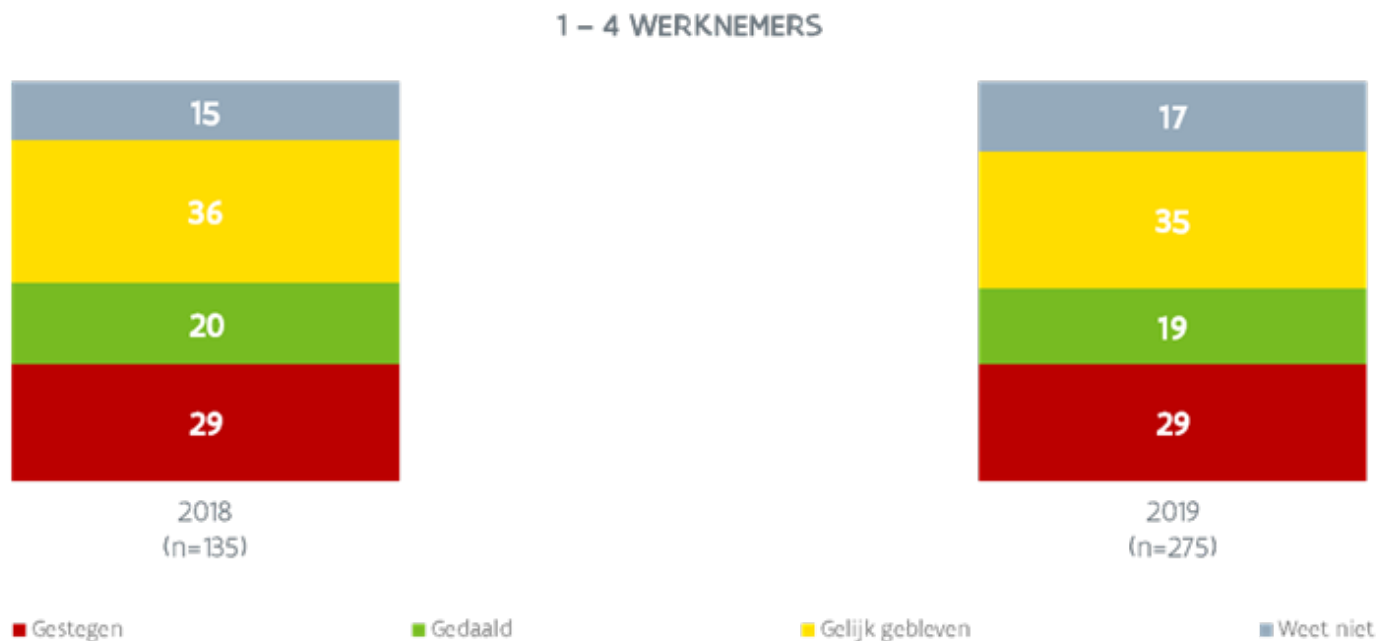
- ▶ Slechts 17% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijspiëk eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Werkelijke evolutie elektriciteitsfactuur van een kleine professionele afnemer met een verbruik van 50 MWh



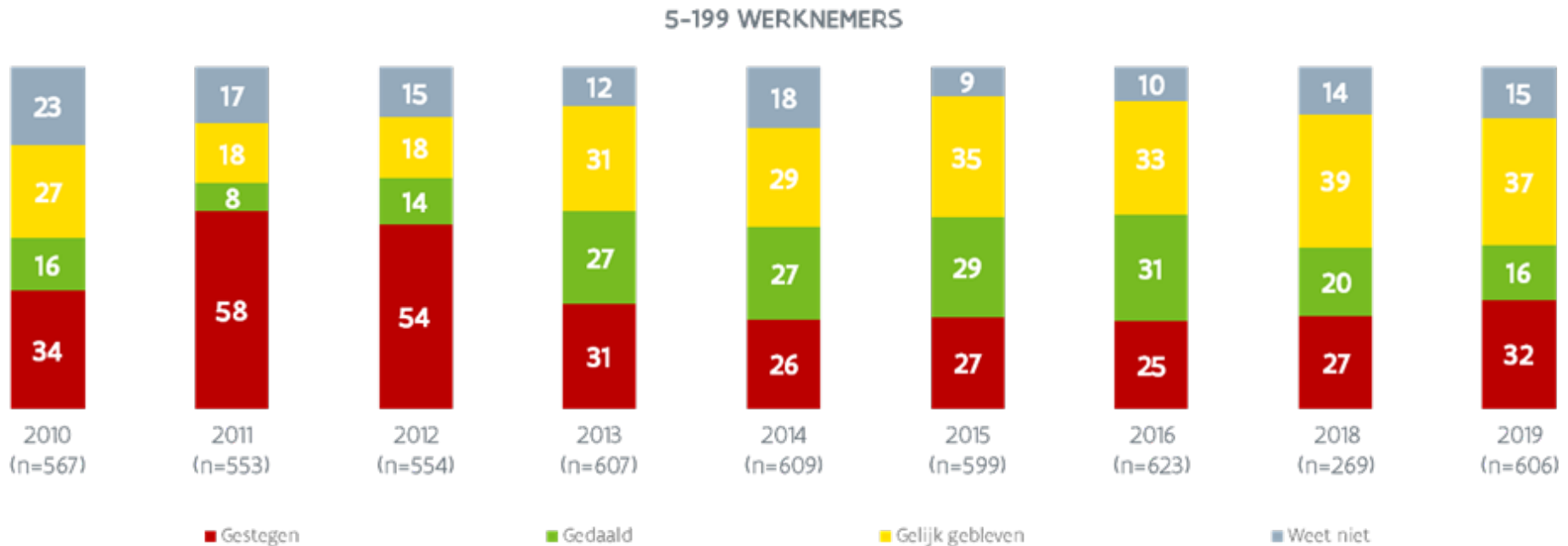
- ▶ Gewogen gemiddelde prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 4,23%
- ▶ Gewogen gemiddelde laagste prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 12,99%
- ▶ Prijspiek eind 2018

Perceptie aardgasprijs juli 2018-juni 2019 bij kleine bedrijven



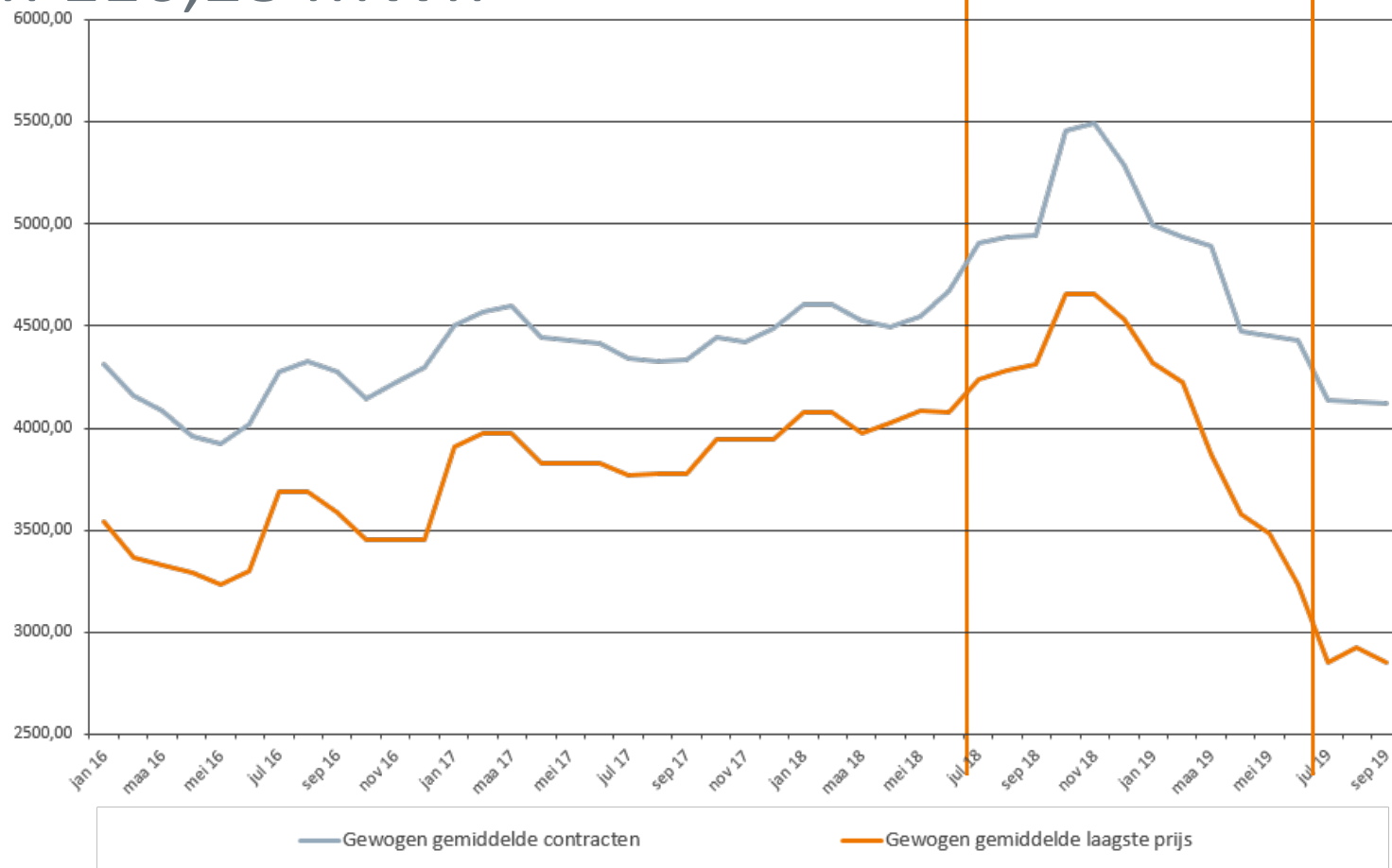
- ▶ Slechts 19% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijspiek eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Perceptie aardgasprijs juli 2018-juni 2019 bij kmo's



- ▶ Slechts 16% heeft het bij het rechte eind
- ▶ Verwarring mogelijk door prijspiëc eind 2018, prijs is dus wel op bepaald moment sterk gestegen

Werkelijke evolutie aardgasfactuur van een kleine professionele afnemer met een verbruik van 116,28 MWh

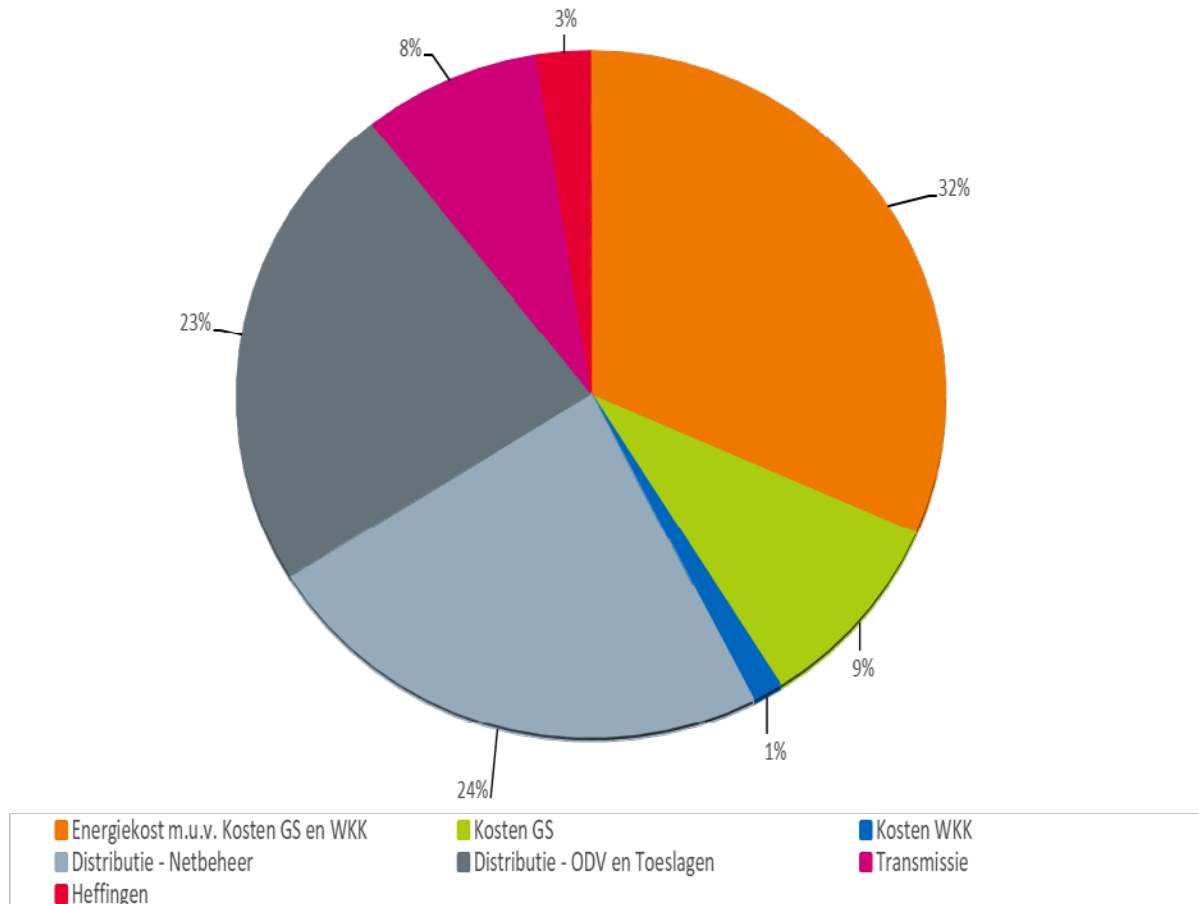


- ▶ Gewogen gemiddelde prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 15,67%
- ▶ Gewogen gemiddelde laagste prijs daalde in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met 32,79%
- ▶ Prijspiek eind 2018

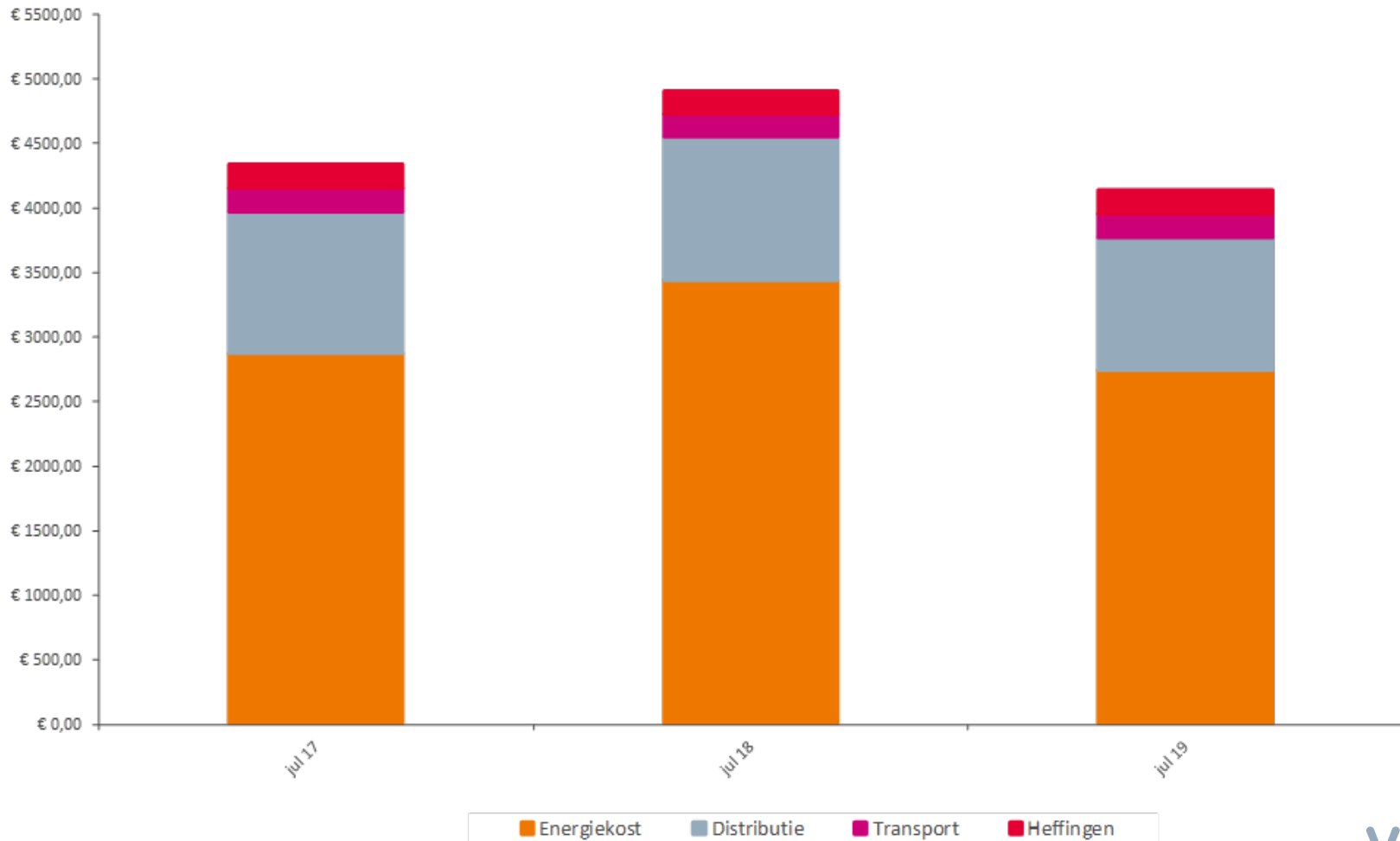
Prijsanalyse

Procentuele verdeling onderdelen elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh

Juli 2019



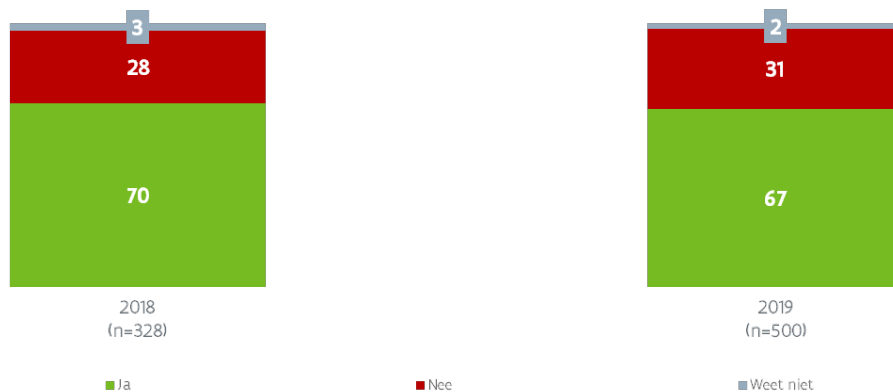
Evolutie onderdelen totale jaarlijkse aardgasprijs voor een kleine professionele afnemer met een verbruik van 116,28 MWh



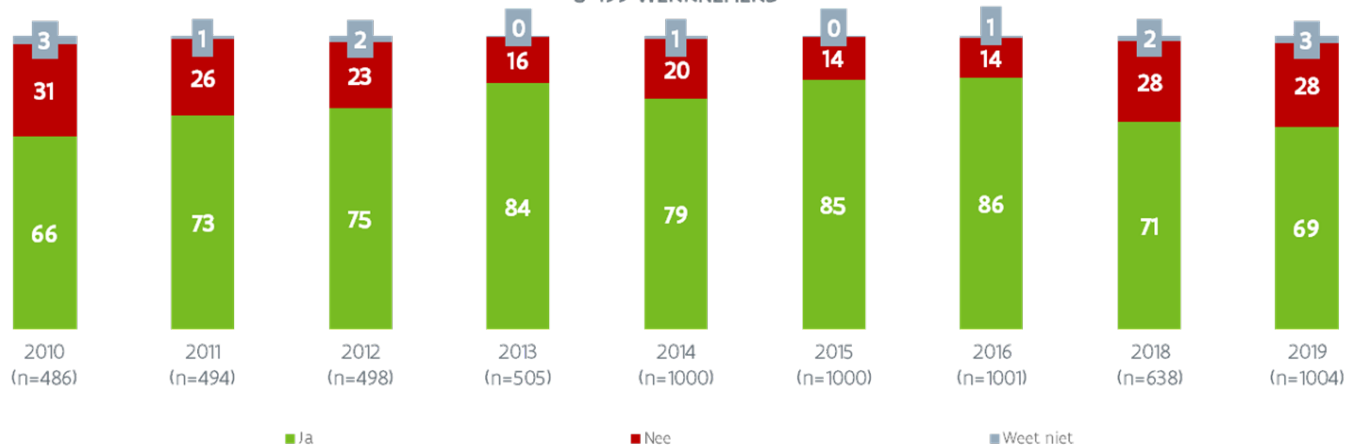
Betrokkenheid energiemarkt

Voelen kleine bedrijven en kmo's zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

1 – 4 WERKNEMERS



5-199 WERKNEMERS



Is de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak voor uw bedrijf?

77%

van de **kleine bedrijven** vindt de vrijmaking een goede zaak voor het bedrijf

83%

van de **kmo's** vindt de vrijmaking een goede zaak voor het bedrijf

Bij
gezinnen:
72%

CONCLUSIES

Belangrijkste conclusies

► Switching

- Het aantal leverancierswissels van zowel gezinnen als bedrijven blijft zeer hoog
- Toch maakte 13% van de gezinnen geen bewuste keuze
- Degene die nog niet veranderden doen dit vooral omdat:
 - Ze goed zitten bij hun leverancier
 - Ze denken dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt
- Tevredenheid van de leverancier is hoog bij gezinnen en bedrijven
- Toch overweegt een groot aantal (38% van de gezinnen, 35% van de kmo's en 36% van de kleine bedrijven) om in de komende maanden over te stappen of het contract te herzien

► Energieprijs

- Vooral gezinnen (76%) vinden de elektriciteitskost belangrijk of zeer belangrijk binnen het gezinsbudget. Ook bij bedrijven is het belang relatief hoog (59% bij kmo's, 54% bij kleine bedrijven)
- 9% van de gezinnen heeft soms of regelmatig moeite met het betalen van hun elektriciteitsfactuur
- Alle energieprijzen zijn gedaald in juli 2019 ten opzichte van juli 2018, zowel voor HH als KZ, toch dacht het grootste deel van de respondenten dat de prijs gestegen was
 - Te wijten aan een prijzenpiek eind 2018

Belangrijkste conclusies

► Informatie

- 72% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd. Bij bedrijven is dit percentage lager: 69% van de kmo's en 67% van de kleine bedrijven
- 21% van de huishoudens keek de laatste factuur niet na, bij kmo's en kleine bedrijven gaat het om respectievelijk 9% en 11%
- 14% van de gezinnen denkt onterecht dat men een verbrekingsvergoeding moet betalen
 - Verwarring mogelijk door het forfaitair aanrekenen van de jaarlijkse vergoeding door sommige leveranciers

► Groene stroom

- 42% van de gezinnen heeft een groen contract. Bij bedrijven is dit percentage lager: 25% van de kmo's en 28% van de kleine bedrijven
- Slechts 64% heeft er vertrouwen in dat deze stroom effectief groen is, wantrouwen is significant gestegen. Ook bij bedrijven is het vertrouwen gedaald (55% bij kleine bedrijven, 67% bij kmo's)
- Interesse in groen gas is hoog bij alle doelgroepen (82% bij gezinnen, 74% bij kleine bedrijven en 75% bij kmo's)

► Beoordeling vrijgemaakte energiemarkt

- De ruime meerderheid van de gezinnen (70%), kmo's (83%) en kleine bedrijven (77%) gelooft dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is

Communicatie VREG

4.300

telefoons



4.362

infomails



1.571.449

websitebezoekers



28

nieuwsbrieven



37.000

nieuwsbriefabonnees

V-test[®]

431.672

gezinnen

28.613

bedrijven

t

2.815

volgers op Twitter

f

3.275

volgers op Facebook

cijfers januari tot en met september 2019

gratis telefoon 1700 – 3 ‘andere vraag’

info@vreg.be

www.vreg.be

 [@vreg.be](https://twitter.com/vreg.be) –  VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op

www.vreg.be/nieuws

