

Nog altijd nood aan correcte informatie over energiemarkt

Elk jaar geeft de Marktmonitor een gezicht aan de elektriciteits- en aardgasklanten in Vlaanderen. Onze enquête bij gezinnen onderzoekt het gedrag van de energiekanten en hun achterliggende motivaties. Deze resultaten vullen we aan en zetten we af tegen de marktgegevens die we zelf verzamelen en analyseren.

Kiezen gezinnen bewust en waarop baseren ze hun keuze?

In 2017 gaf 59% van de gezinnen aan dat ze sinds de vrijmaking van elektriciteitsleverancier waren veranderd. Dat is evenveel als in 2016. Deze gezinnen stapten gemiddeld al 2,2 keer over naar een nieuwe leverancier.

Toch heeft nog altijd 28% van de gezinnen niet het gevoel een bewuste keuze te hebben gemaakt. Deze gezinnen nemen dus niet actief deel aan de energiemarkt. Nog eens 12% van de gezinnen gaf aan het niet (meer) te weten.

De gezinnen die wel bewust kozen, deden dat in 15% van de gevallen via een groepsaankoop. Prijsvergelijkingswebsites (de V-test® (8%), Test-Aankoop (5%) of aanbieders.be (5%)) zijn samen de tweede manier waarop bewust gekozen wordt. Gezinnen gingen ook in op een voorstel van de leverancier (14%) of gingen voort op ervaringen van anderen (7%).

De belangrijkste reden om te kiezen voor een bepaalde energieleverancier is zoals altijd de prijs. 84% van de gezinnen koos hun leverancier omdat hij goedkoper was dan de concurrentie. Het leveren van groene stroom (33%) en betrouwbaarheid (32%) waren ook belangrijke motivaties, net als een betere dienstverlening (25%), maar de prijs blijft doorslaggevend voor de klanten.

Groene stroom uit België of Vlaanderen?

58% van de gezinnen heeft interesse om stroom te kopen die in België is geproduceerd. 23% heeft geen interesse en 19% wist het (nog) niet. Als werd gepolst naar de interesse in stroom geproduceerd in Vlaanderen kwamen de resultaten grofweg overeen.

Dirk Van Evercooren, woordvoerder: 'Vlaamse gezinnen staan niet onverschillig ten aanzien van waar hun stroom geproduceerd wordt. Elektriciteitsleveranciers kunnen zich onderscheiden door aantoonbaar stroom te leveren die uit België of Vlaanderen komt. Op dit moment kunnen de leveranciers dit enkel doen voor gezinnen die groene stroom kopen'. De andere gezinnen kunnen deze info enkel krijgen als er een volgende stap wordt gezet door het gebruik van garanties van oorsprong te veralgemenen voor alle bronnen waarmee elektriciteit opgewekt wordt: nucleair, aardgas, steenkool,... Op die manier zou de informatie voor de klanten over de oorsprong van hun stroom veel duidelijker en betrouwbaarder worden.

Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?

88% van de gezinnen in Vlaanderen is tevreden over de elektriciteitsleverancier die ze kozen. Slechts 3% gaat niet akkoord met de stelling 'Ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier'.

Voor welk besparingsbedrag willen gezinnen veranderen?

20% van de gezinnen (exclusief gezinnen met sociaal tarief, die geen mogelijkheid tot besparen hebben) zegt niet over te zullen stappen naar een ander elektriciteitscontract, ongeacht het besparingsvoordeel. 19% zou bij eender welke besparing overstappen en 37,4% noemt een bedrag. Het gemiddeld genoemde bedrag is € 128 per jaar. Dit is hoger dan wat gezinnen gemiddeld konden besparen door over te stappen van de gemiddelde marktprijs naar het goedkoopste contract in de markt (€ 93 in juli 2017).

Voor aardgas waren de resultaten vergelijkbaar. Het gemiddelde bedrag dat de gezinnen die een bedrag noemen, motiveert om over te stappen is € 104,57. Dat is minder dan de besparing t.o.v. de gemiddelde marktprijs (€ 180 in juli 2017).

Keuze voor variabele of vaste energiecontracten

27% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiecomponent. Toch denkt slechts 8% van de gezinnen een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel

slechts 9% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid een meerderheid van 51%.

Evolutie energieprijzen

De elektriciteitsprijzen stegen met ongeveer 7% over de periode midden 2016-midden 2017. Toch gaf slechts een relatief beperkt aantal gezinnen (45%) aan dat ze het gevoel hadden dat de prijs die zij betaalden, gestegen was in het voorbije jaar. 48% denkt dat de elektriciteitsprijs ook het komende jaar zal stijgen.

De aardgasprijzen stegen over de periode midden 2016-midden 2017 licht (2%). De gezinnen voelden de evolutie voor aardgas iets minder negatief aan. 31% denkt dat hun prijs gestegen was. Ook de aardgasgebruikers kijken relatief pessimistisch tegen de prijsevolutie aan: 41% verwacht een prijsstijging.

We berekenden de werkelijke elektriciteits- en aardgasprijzen voor de contracten met variabele energiecomponent opgenomen in de V-test voor de periode juli 2016 t.e.m. juni 2017 en vergeleken deze met de prijzen in de V-test update van juli 2016.

- Afnemers die kozen voor een contract met een variabele elektriciteitsprijs betaalden in werkelijkheid meer dan wat verwacht kon worden o.b.v. de prijzen in de V-test. Vooral contracten met een variabele elektriciteitsprijs op basis van een spotmarktparameter ondervonden een nadeel.
- Voor aardgas hing de verhouding van de werkelijke prijs t.o.v. de V-test prijs af van de indexatieparameter van het contract: in contracten met een indexatieparameter op basis van futures viel de werkelijke prijs lager uit, maar in contracten met een indexatieparameter op basis van spotprijzen hoger.

Deze analyse zegt niets over de toekomstige evolutie van de variabele energiecontracten.

Nakijken factuur en informatiebronnen

72% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. 19% zocht echter geen informatie over de energiemarkt en heeft ook geen intentie om dat wel te doen. In 2014 was dat maar 9%. Het lijkt dus dat een toenemend aantal gezinnen onverschillig staat ten opzichte van de energiemarkt.

38% van de gezinnen kijkt de factuur grondig na en 35% oppervlakkig. 22% van de gezinnen neemt niet de moeite om zijn factuur te bekijken. Toch vindt 57% van de gezinnen dat de kosten van elektriciteit en/of aardgas een aanzienlijk deel van de totale gezinskosten uitmaken. De impact op het gezinsbudget lijkt de gezinnen dus niet aan te zetten om hun energiekosten grondig op te volgen. Het is ook des te opmerkelijker dat zij zich steeds minder informeren.

De VREG blijft een belangrijke gids in energiezaken, met 18% van de gezinnen die ons als bron van informatie noemen. Gezinnen gaven enkel nog vaker het internet als bron aan, zonder verder te specificeren. De media (13%) en familie, kennissen en vrienden (11%) spelen ook een belangrijke rol.

‘De komende jaren moeten we dus blijven inzetten om gezinnen en bedrijven actief te betrekken bij de markt. We moeten ze ook blijven informeren. Dit voorjaar hadden we een campagne naar ouderen, dit najaar zetten we specifiek een informatiecampagne op naar kwetsbare gezinnen’ besluit Dirk Van Evercooren.

U vindt de Marktmonitor 2017 op www.vreg.be via Energiesector, Publicaties en Documenten, Databank, Rapporten of via www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2017-14.pdf

Meer informatie over dit persbericht:

Dirk Van Evercooren, Directeur Marktwerving
02/553.13.60, 0478/550.480 of dirk.vanevercooren@vreg.be

www.vreg.be



[@vreg_be](https://twitter.com/vreg_be)



[VREG](https://www.facebook.com/VREG)