

Onwetendheid speelt vooral kwetsbaarste groepen parten

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

Hoewel gezinnen en bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt, blijkt dat niet helemaal uit hun gedrag. Het aantal gezinnen en bedrijven dat hun energieverbruik niet kent en de factuur niet of slechts oppervlakkig nakijkt, blijft hoog.

Het aantal gezinnen dat zegt ooit overgestapt te zijn naar een andere leverancier neemt in 2016 niet opmerkelijk toe. Toch bereikt het aantal leverancierswissels dit jaar nieuwe recordhoogtes. Dit lijkt er op te wijzen dat vooral de al actieve consumenten blijven switchen en dat dus gemiddeld al vaker hebben gedaan. Dirk Van Evercooren, woordvoerder VREG: 'Niettemin toont het recordcijfer aan dat ook gezinnen die eerder niet van leverancier veranderden, nu ook de weg vinden. Vooral groepsaankopen, de V-test® en individuele voorstellen van de leverancier stimuleren om over te stappen.'

Het aantal bedrijven dat ooit veranderde van leverancier neemt opvallend toe: van 63% naar 71% voor elektriciteit en van 60% naar 67% voor aardgas. Ook het gemiddeld aantal keer dat een bedrijf is overgestapt neemt verder toe. Bedrijven zijn dus mee verantwoordelijk voor het hoge aantal leverancierswissels.

De tevredenheid over de elektriciteits- en aardgasleverancier blijft erg hoog. 92% van de gezinnen is het eens met de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier". De algemene tevredenheid van bedrijven over de elektriciteitsleverancier (87%) en over de aardgasleverancier (86%) is ook hoog.

Het aantal gezinnen en bedrijven dat – onterecht – denkt een verbrekingsvergoeding te moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van hun energiecontract is onrustwekkend. Dit kan immers een drempel zijn om van leverancier te veranderen. Bovendien zegt bijna 30% van de gezinnen niet bewust voor hun leverancier te hebben gekozen. Deze gezinnen nemen dus niet actief deel aan de energiemarkt en plukken er ook niet ten volle de vruchten van. 86% van de bedrijven koos wel bewust. De prijs blijft zowel voor gezinnen als voor bedrijven met voorsprong de belangrijkste drijfveer voor een keuze voor een energieleverancier.

De elektriciteitsprijzen stegen over de afgelopen periode. En hoewel vooral gezinnen dat voelen, vertaalt zich dat niet altijd in een leverancierswissel. De aardgasprijzen daalden daarentegen. Het prijsvoordeel dat gezinnen met een gemiddeld verbruik konden doen op 1 september 2016 door het goedkoopste energiecontract te kiezen bedroeg 94 euro voor elektriciteit en 155 euro voor aardgas. Voor kleine bedrijven liep dit op tot respectievelijk 726 en 692 euro. Wie betrokken is bij zijn energieverbruik en –factuur en leveranciers vergelijkt, kan dus zeker besparen.

Het zijn de gezinnen die de energiekosten van minder belang vinden die denken dat ze beter op de hoogte zijn. Gezinnen die soms problemen hebben om hun woning te verwarmen schatten hun kennis lager in. Het lijkt dus dat vooral de kwetsbaarder groepen zich minder geïnformeerd voelen. De VREG komt op de tweede plaats als bron van kennis, na het Internet (algemeen). Het is echter verontrustend dat 17% van de gezinnen helemaal niet op zoek gaat naar informatie (ten opzichte van 9% in 2014).

‘De komende jaren zetten we belangrijke stappen om gezinnen en bedrijven nog actiever te betrekken bij de markt. We zullen ook blijvend inzetten op het informeren van bedrijven en gezinnen, ook de kwetsbaarste groepen’ besluit Dirk Van Evercooren.

U vindt de Marktmonitor 2016 op www.vreg.be via Energiesector, Publicaties en Documenten, Databank, Rapporten of via www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-15.pdf

Voor meer informatie over dit persbericht:

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



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



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