

VREG

uw gids op de
energiemarkt

Persconferentie Marktmonitor 2018

08/11/2018

Wat vind je in de Marktmonitor?

- ▶ Hoe ervaren gezinnen en bedrijven hun energiekosten?
- ▶ Hoe kiezen ze een energieleverancier?
- ▶ Hoe kiezen ze het type contract dat ze aangaan?
- ▶ Zijn ze tevreden over hun energieleverancier(s)?
- ▶ 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:

- 1.000 Vlaamse huishoudens

- 1.013 Vlaamse kmo's (5 tot 200 werknemers)

- (NIEUW) 510 Vlaamse kleine bedrijven (1 tot 5 werknemers)

Gedragen kleine bedrijven zich anders dan de middelgrote?

- ▶ Vragen over:

- Inzicht in de markt

- Keuze voor een leverancier

- Ervaringen en gedrag in de vrijgemaakte markt

- Prijsperceptie

- ...

Aangevuld met marktgegevens

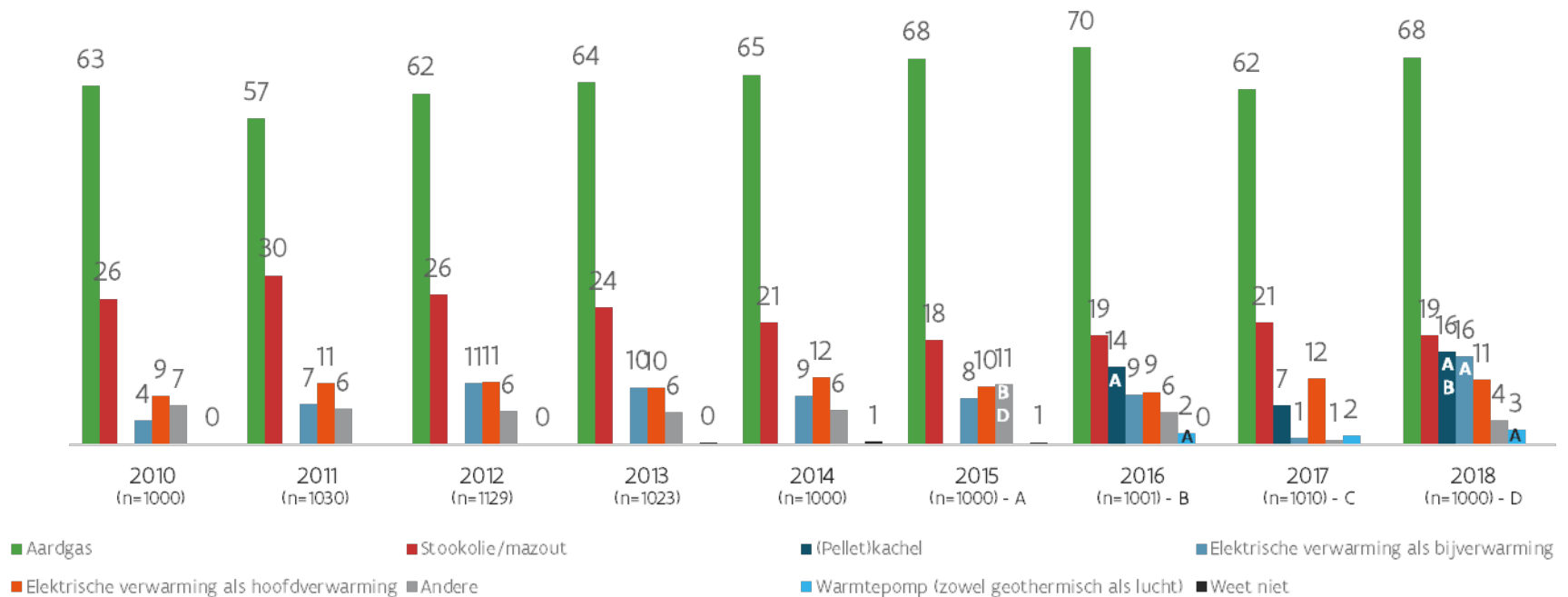
- ▶ Marktaandeelen leveranciers
- ▶ Switchactiviteit van gezinnen en bedrijven
- ▶ Prijsgegevens uit de V-test[®]
- ▶ Allocatiegegevens van de distributienetbeheerder
- ▶ Klachtengegevens (Servicecheck)
- ▶ ...

Deel 1: Gezinnen

Energiemix en belang energiekosten gezinnen

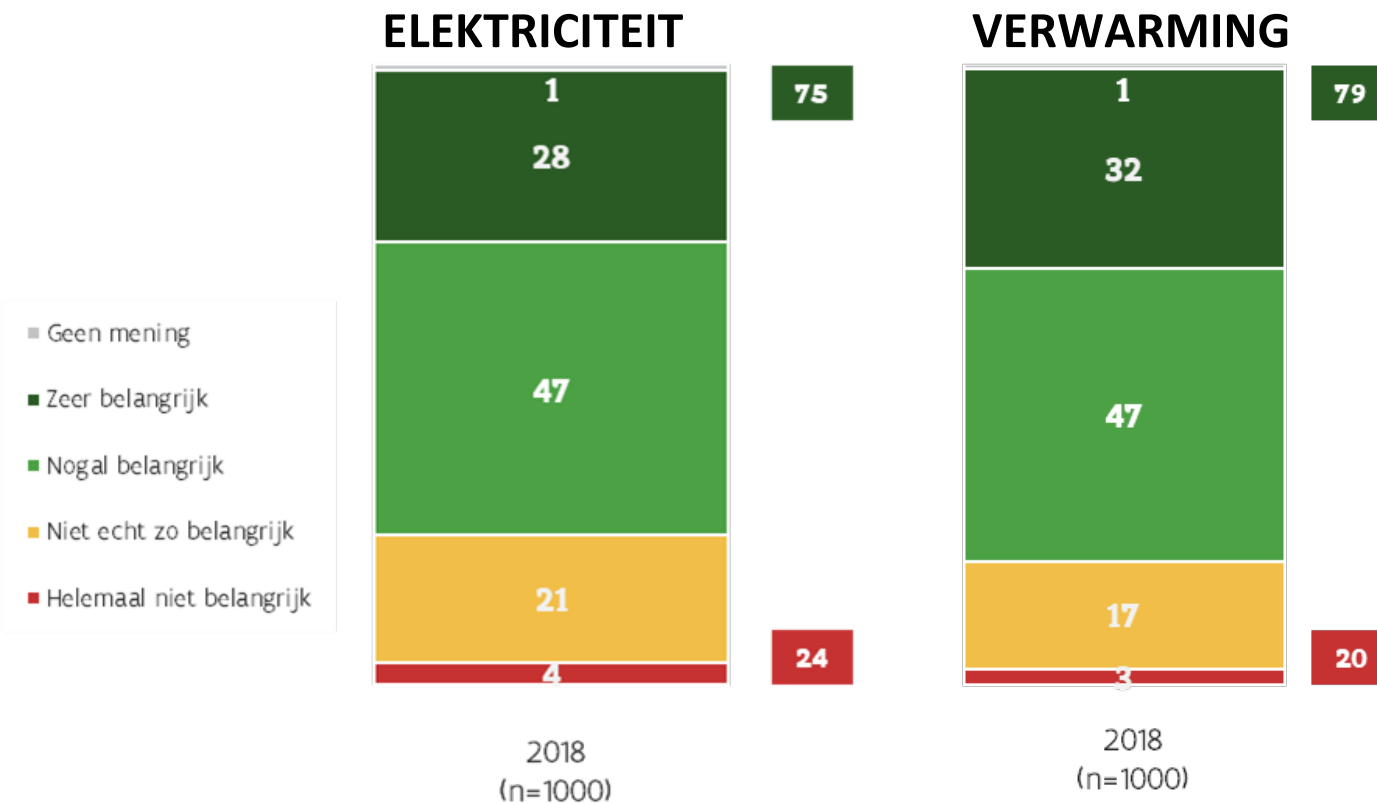
Energiemix van gezinnen

- ▶ Aardgas blijft voornaamste verwarmingsbron
- ▶ (Pellet)kachels en warmtepompen in opkomst!

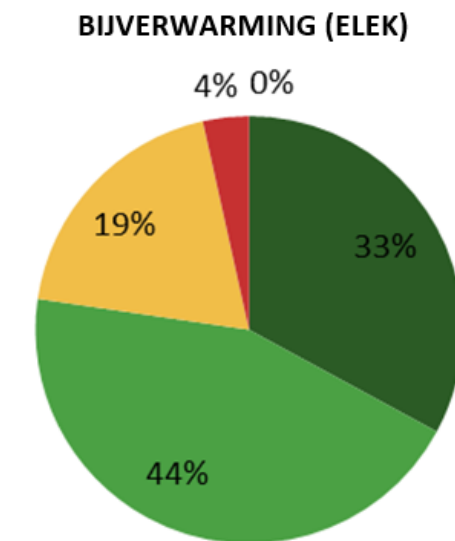
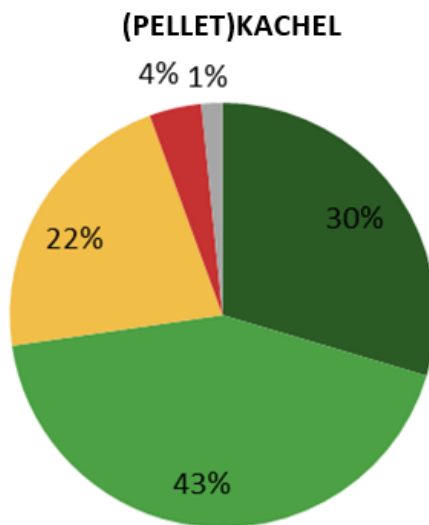
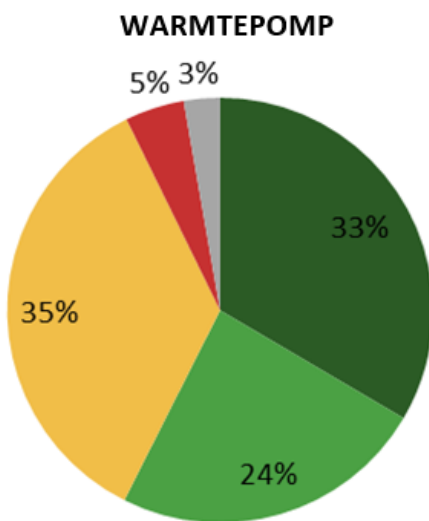
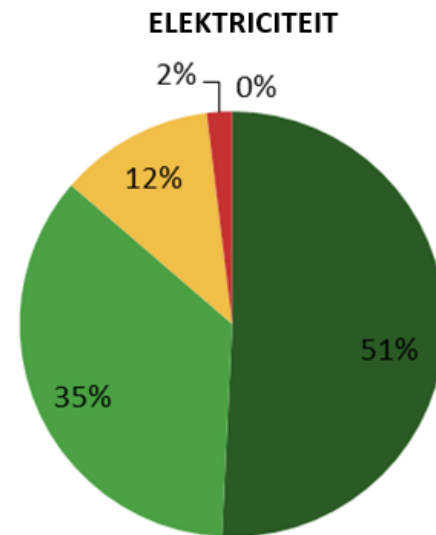
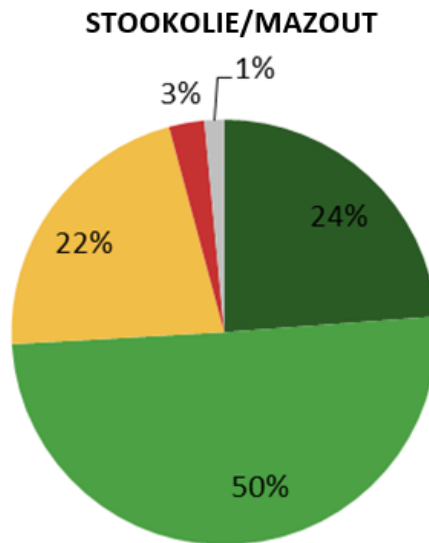
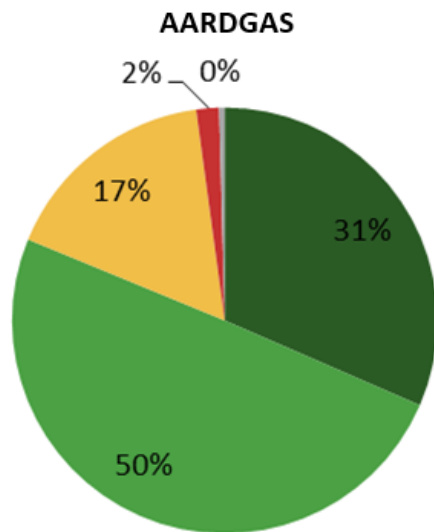


Belang energiekosten in het gezinsbudget

- ▶ Gezinnen vinden de energiekosten nog altijd vrij tot zeer belangrijk, zeker die voor de verwarming

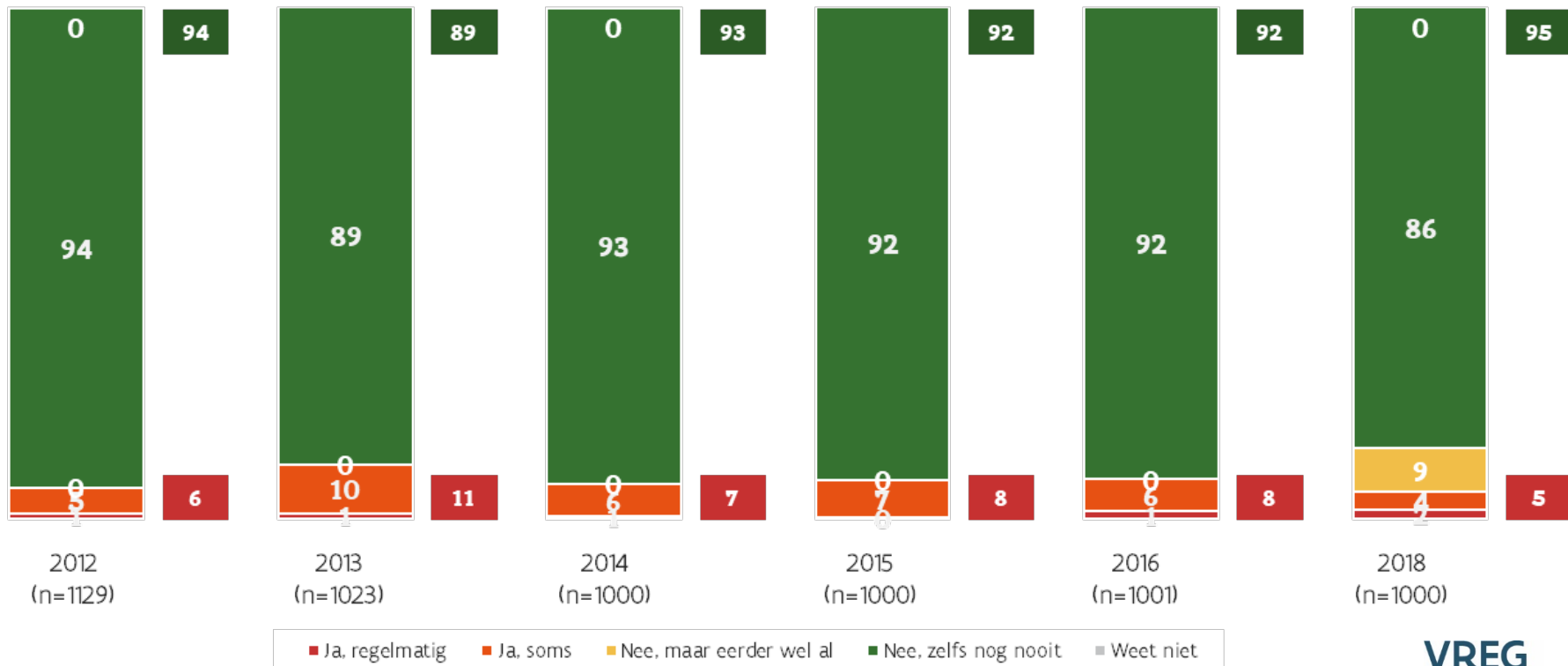


Belang kosten voor verwarming per soort



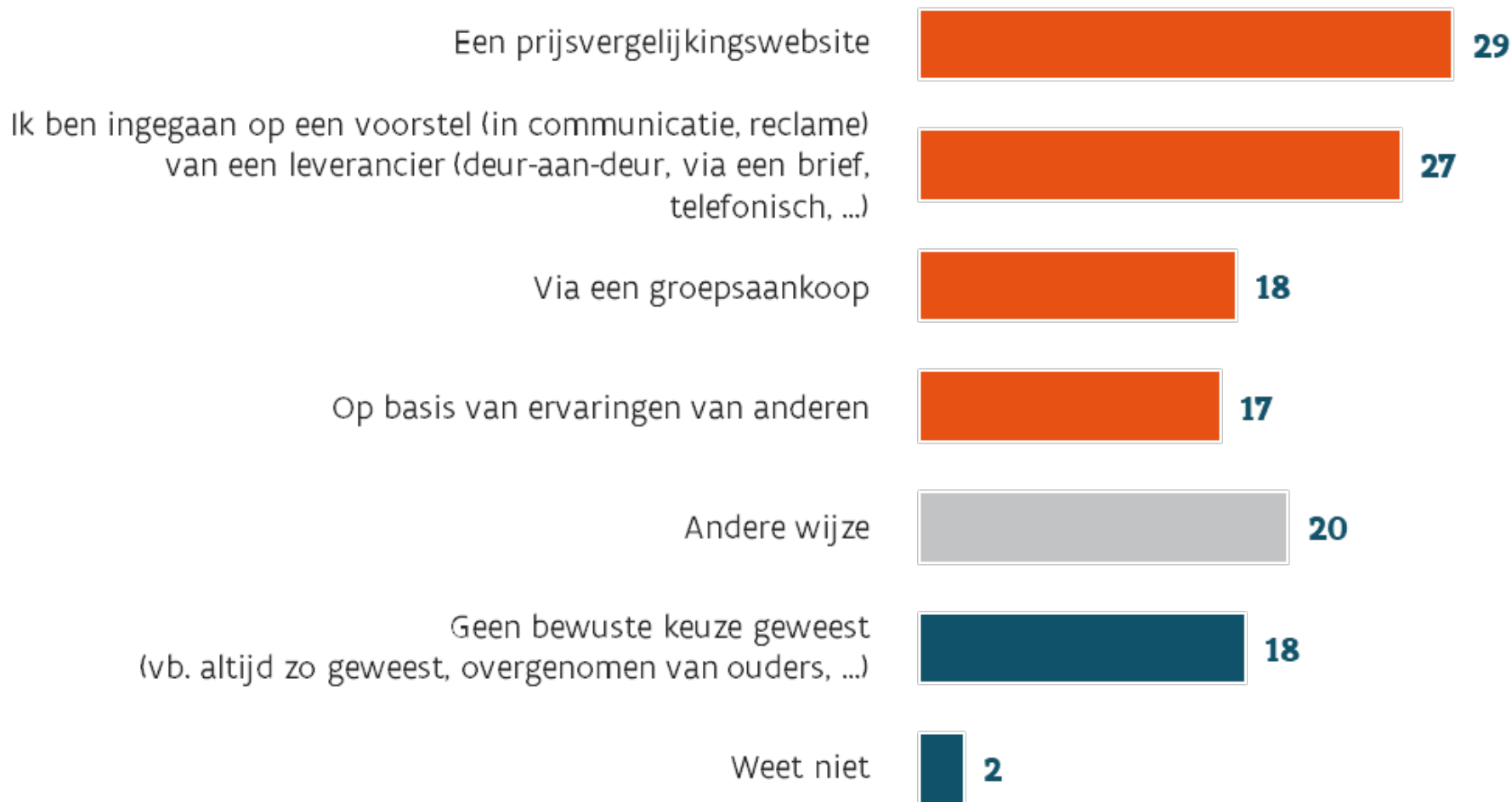
Moeite om de elektriciteitsfactuur te betalen

- ▶ 5% van de Vlaamse gezinnen gaf aan vorig jaar moeite te hebben met het betalen van de energiefactuur
 - Huurders en jongere respondenten zijn kwetsbaar
- ▶ In de sociale statistieken zien we dat 10% van de gezinnen in 2017 een ingebrekestelling kreeg



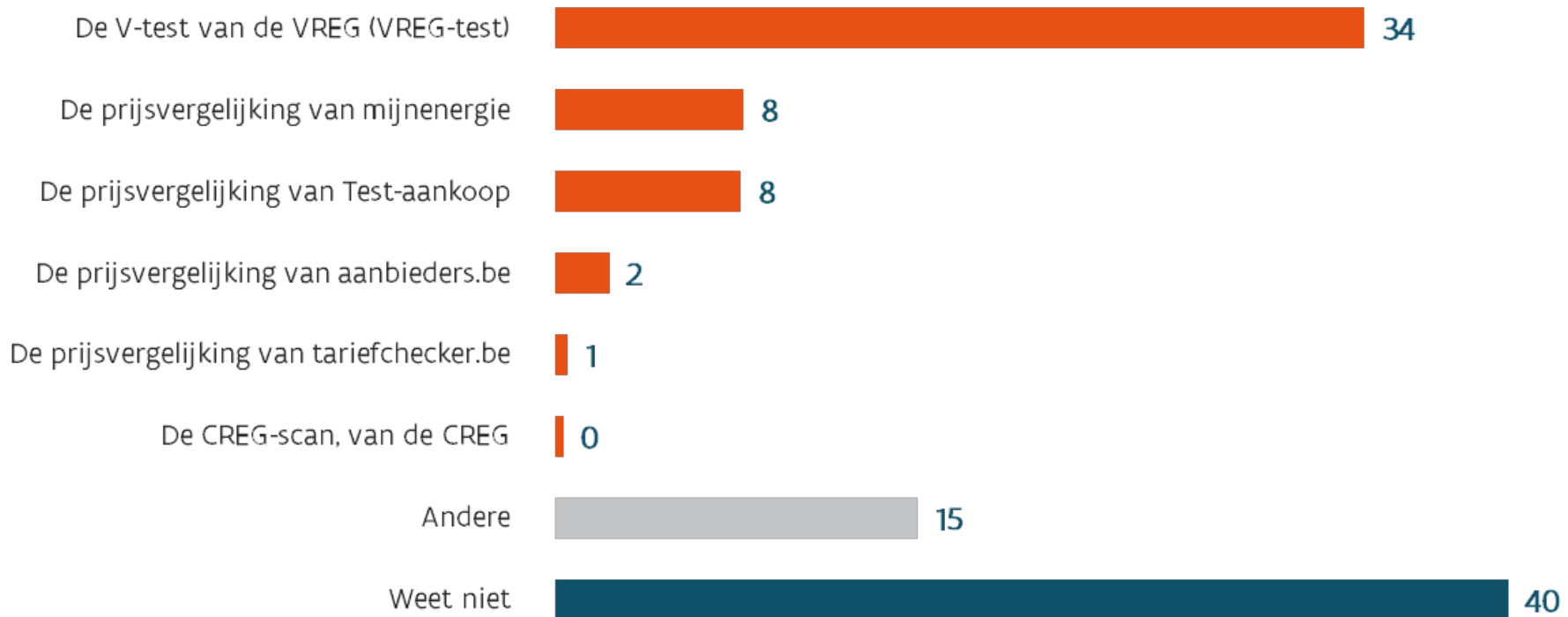
Hoe kiezen gezinnen een leverancier?

Hoe elektriciteitsleverancier gekozen?



Populaire prijsvergelijkingswebsites

- ▶ V-test® ruim de populairste vergelijkingswebsite
- ▶ Ook veel “weet niet”
 - Verwarring door onjuiste reclame?



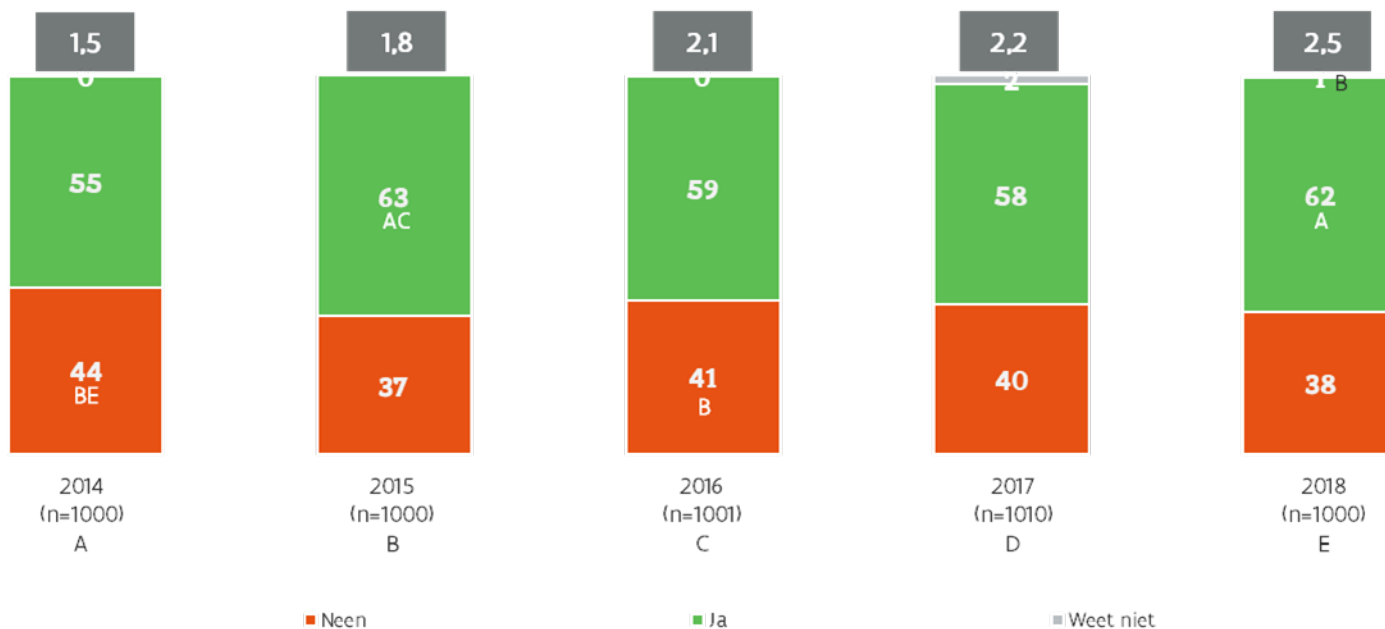
Deelname aan een groepsaankoop

- ▶ Populariteit van groepsaankopen neemt duidelijk toe
- ▶ 92% van de gezinnen die deelnamen, tekenden ook met de winnaar!



Kozen gezinnen ooit een nieuwe elektriciteitsleverancier?

- ▶ Het aantal huishoudens dat ooit overstapte blijft stabiel rond 60%, maar het gemiddeld aantal overstappen neemt wel toe
- ▶ Wie switchte vaker nog niet?
 - Ouderen of niet professioneel actieven (47%)
 - Laaggeschoolden (47%)
 - Gezinnen die laatste factuur niet nakeken (47%) of energiekosten onbelangrijk vinden (47%)



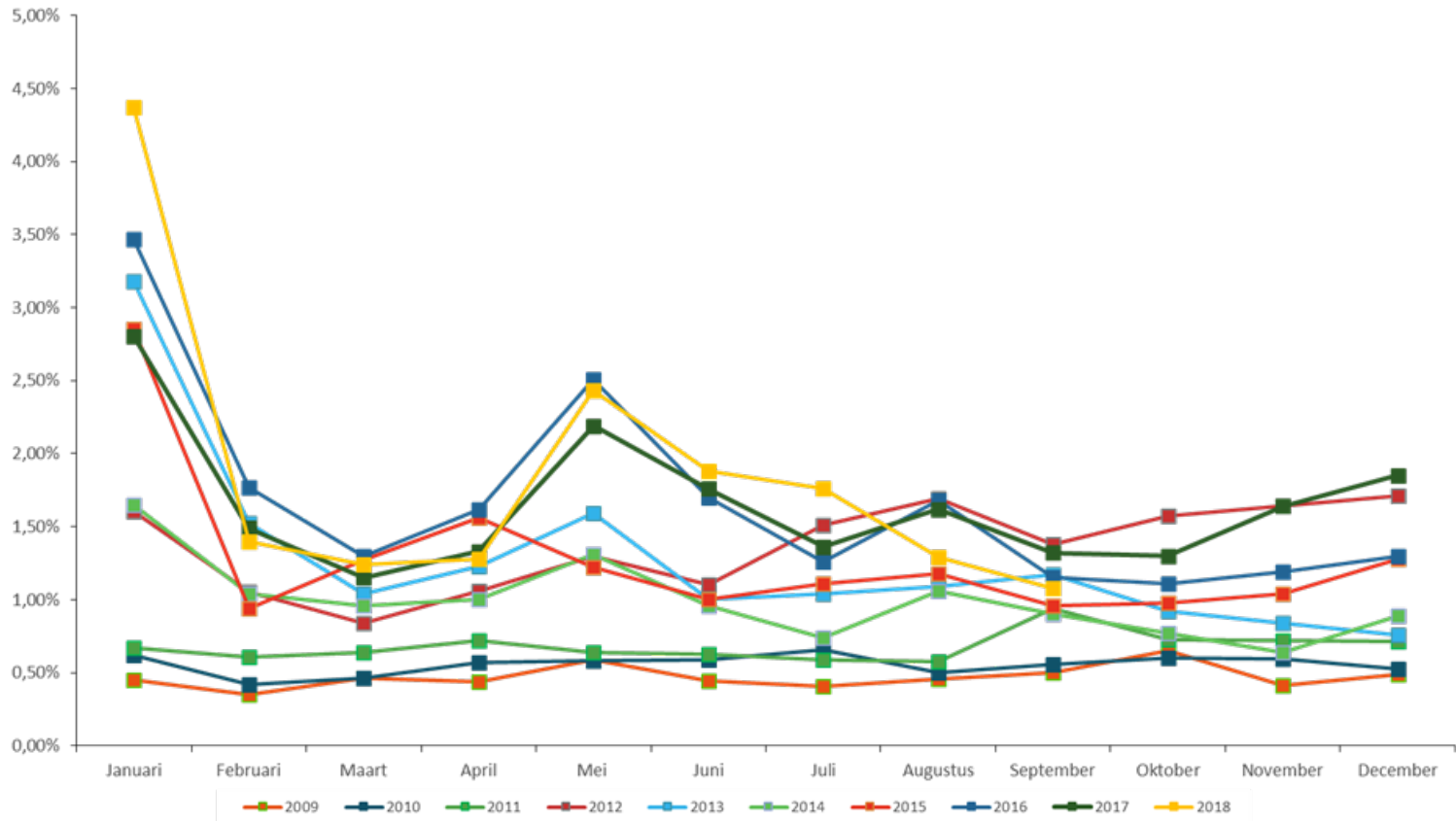
Hoe vaak switchen gezinnen?

- ▶ Dezelfde gezinnen blijven dus actief!

Aantal keer overgestapt	2014	2015	2016	2017	2018
1 keer	66%	58%	47%	40%	36%
2 keer	21%	20%	19%	21%	23%
3 keer	10%	13%	17%	20%	20%
4 keer	3%	5%	9%	8%	11%
5 keer of meer	<1%	4%	7%	8%	10%

Werkelijke wissels elektriciteit gezinnen en bedrijven (2012-sept 2018)

Totaal switches elektriciteit

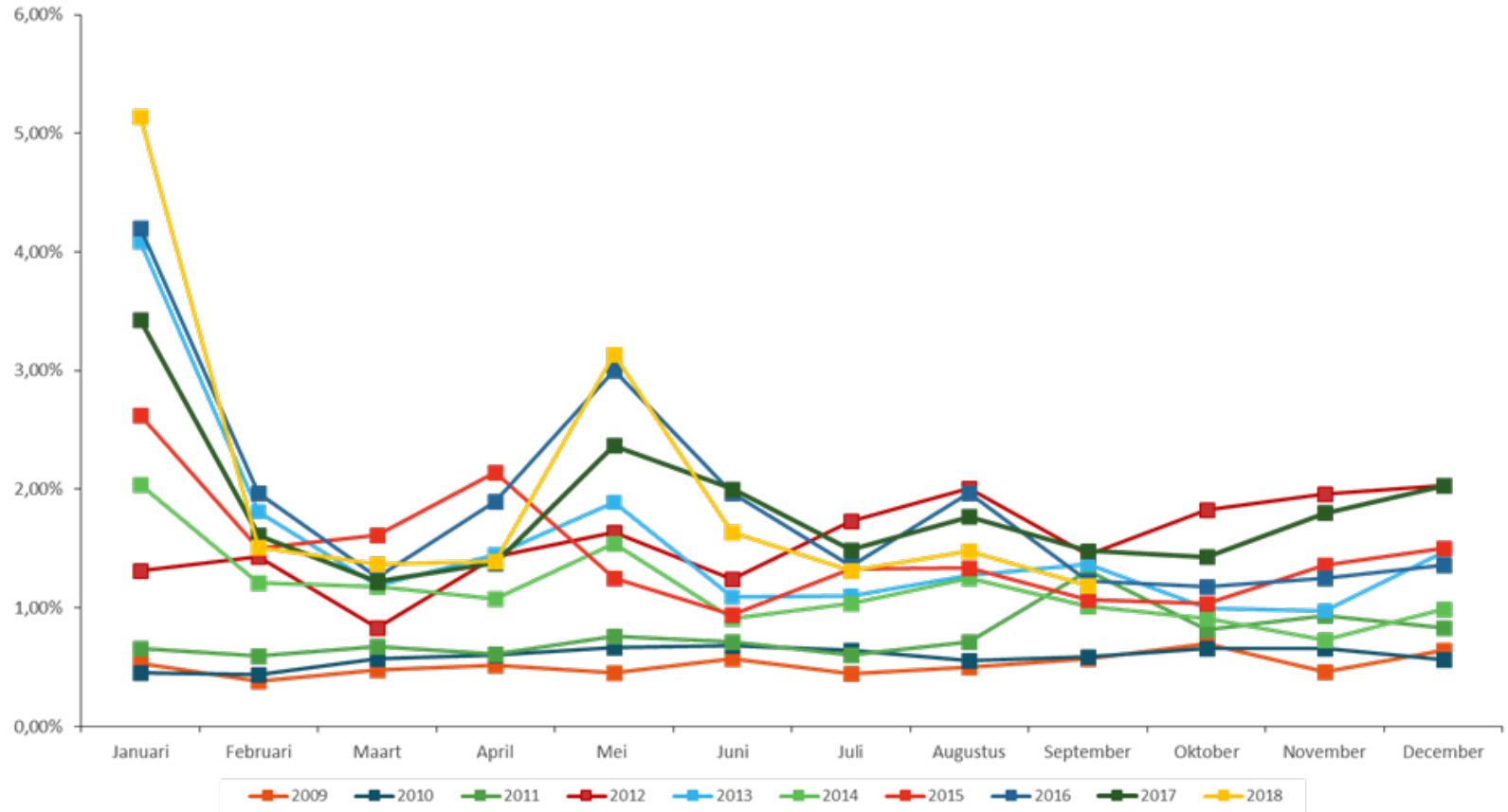


Werkelijke wissels elektriciteit gezinnen en bedrijven (2012-sept 2018)

Elektriciteit	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	51.893	103.853	54.422	94.790	116.206	94.764	149.259
Februari	34.018	49.722	34.339	31.146	59.460	50.367	47.797
Maart	27.227	34.036	31.704	42.205	43.607	38.947	42.377
April	34.423	40.385	32.922	52.167	54.311	45.250	43.862
Mei	42.011	51.940	43.371	40.562	84.504	74.437	83.311
Juni	35.670	32.806	31.610	33.466	57.236	59.867	64.566
Juli	49.043	33.965	24.378	36.988	42.343	46.239	60.381
Augustus	55.023	35.647	35.066	39.627	56.618	54.983	44.244
September	44.750	38.587	29.669	32.007	38.784	44.986	37.288
Oktober	51.287	30.299	25.517	32.770	37.468	44.126	
November	53.334	27.709	21.284	34.876	40.056	55.856	
December	56.079	25.153	29.420	42.921	44.050	63.152	
Totaal	534.758	504.102	393.702	513.525	674.643	672.974	573.085

Werkelijke wissels aardgas gezinnen en bedrijven (2012-sept 2018)

Totaal switches gas



Werkelijke wissels aardgas gezinnen en bedrijven (2012-sept 2018)

Aardgas	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	24.823	79.215	40.564	53.251	87.353	73.021	111.612
Februari	27.107	35.305	24.236	30.672	41.115	34.414	32.762
Maart	15.751	23.203	23.633	32.981	26.371	25.988	29.873
April	27.317	28.308	21.665	43.911	39.761	29.534	30.315
Mei	31.224	36.934	30.948	25.602	62.990	50.711	68.702
Juni	23.733	21.385	18.365	19.228	41.361	42.790	35.787
Juli	33.181	21.620	20.894	27.458	28.441	31.950	29.687
Augustus	38.486	25.057	25.252	27.631	41.476	38.083	32.445
September	27.776	26.916	20.380	21.989	25.833	31.804	26.171
Oktober	35.087	19.779	18.340	21.517	24.936	30.803	
November	37.690	19.156	14.745	28.078	26.468	38.869	
December	39.222	29.213	20.198	31.191	28.920	43.889	
Totaal	361.397	366.091	279.220	363.509	475.025	471.856	396.296

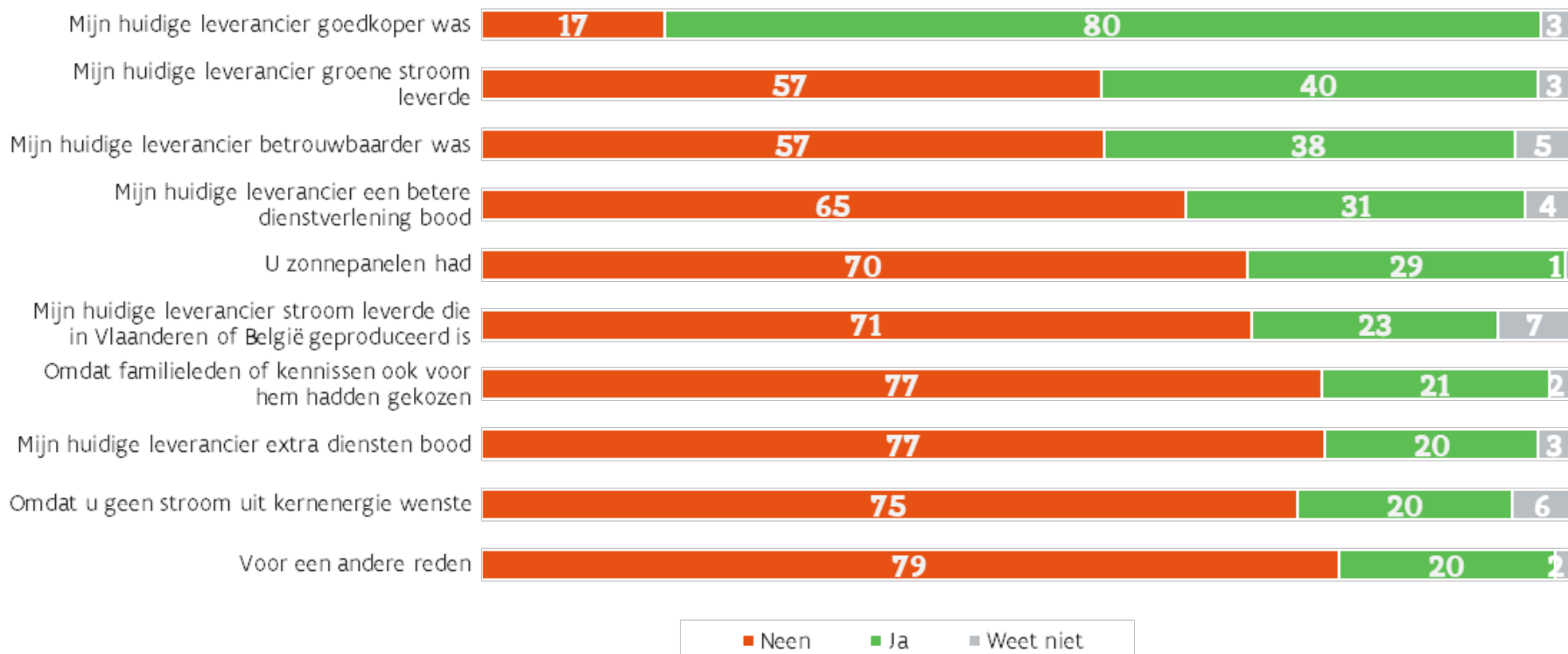
Waarom switchten sommige klanten nog nooit?

- ▶ De belangrijkste reden waarom gezinnen niet switchen is omdat ze tevreden zijn
- ▶ Vermeende rompslomp, moeilijke vergelijking en wantrouwen blijven bij beperkte groep bestaan



Waarom kiezen gezinnen een bepaalde (elektriciteits-)leverancier?

- Prijs is zoals altijd de belangrijkste drijfveer voor een keuze

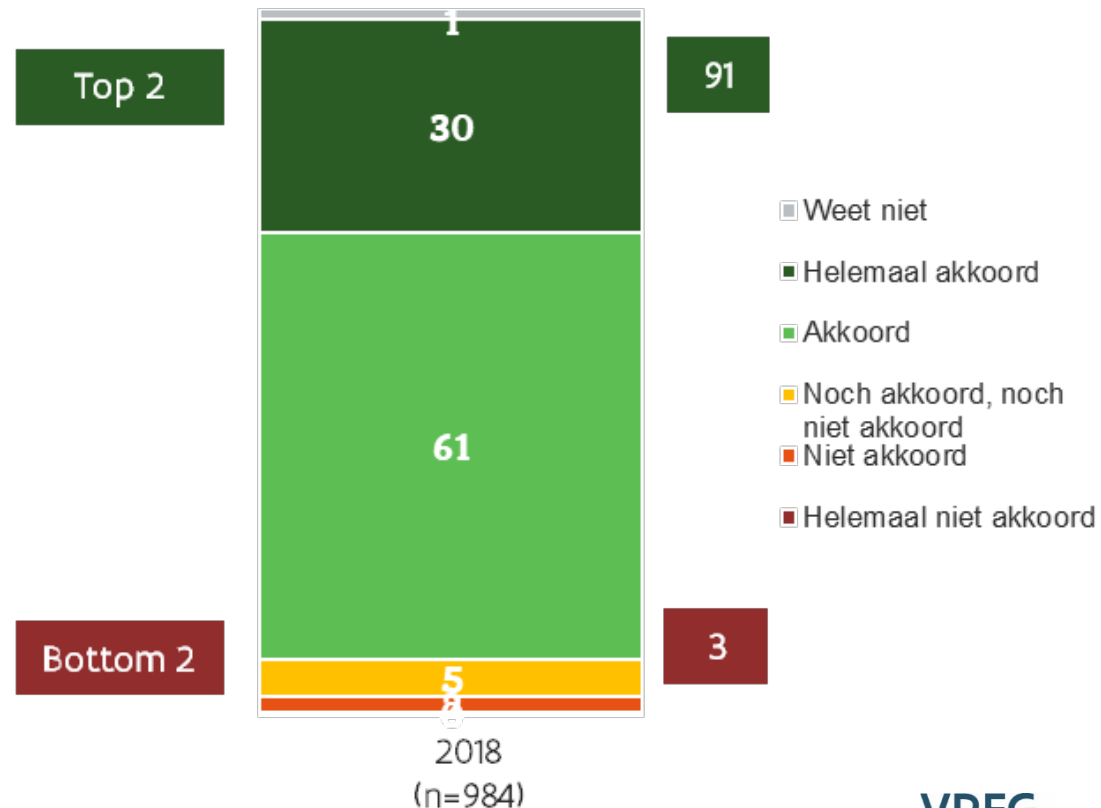


Tevredenheid en intentie om te veranderen

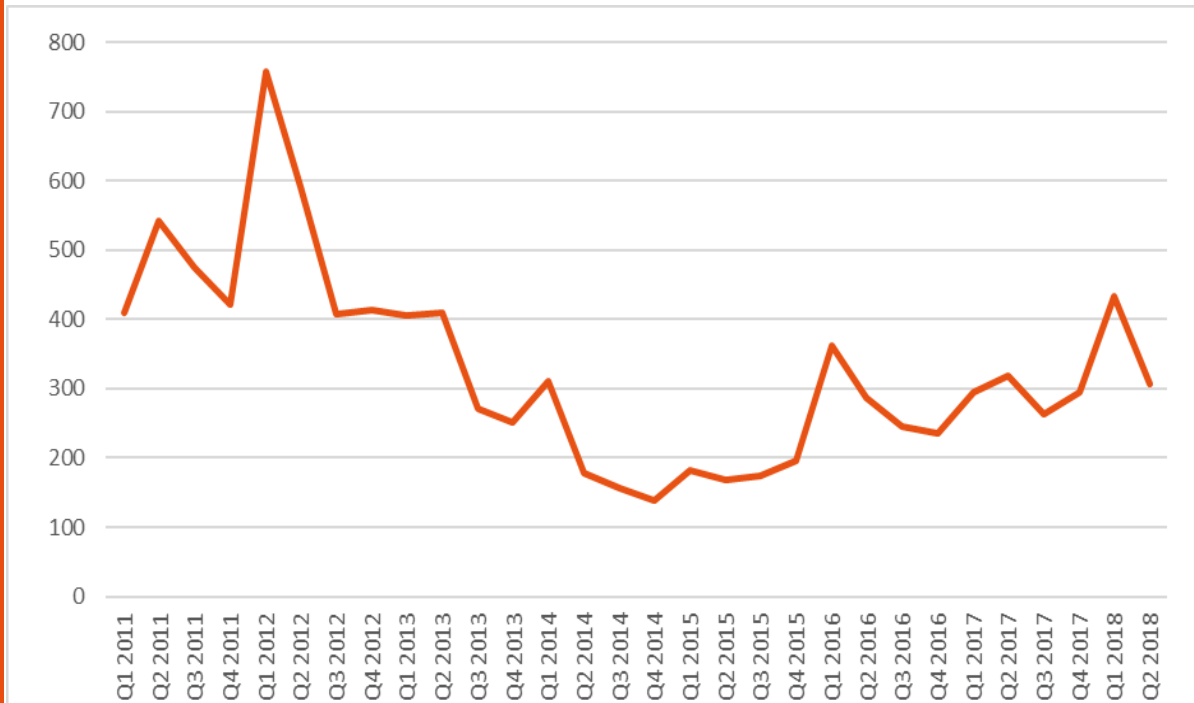
Gezinnen over het algemeen tevreden over huidige elektriciteitsleverancier






► Tevredenheid over leveranciers zeer hoog

→ Gezinnen die zich voldoende geïnformeerd voelen, waren vaker “helemaal akkoord” (37%)



Tweedelijnsklachten Vlaamse huishoudens

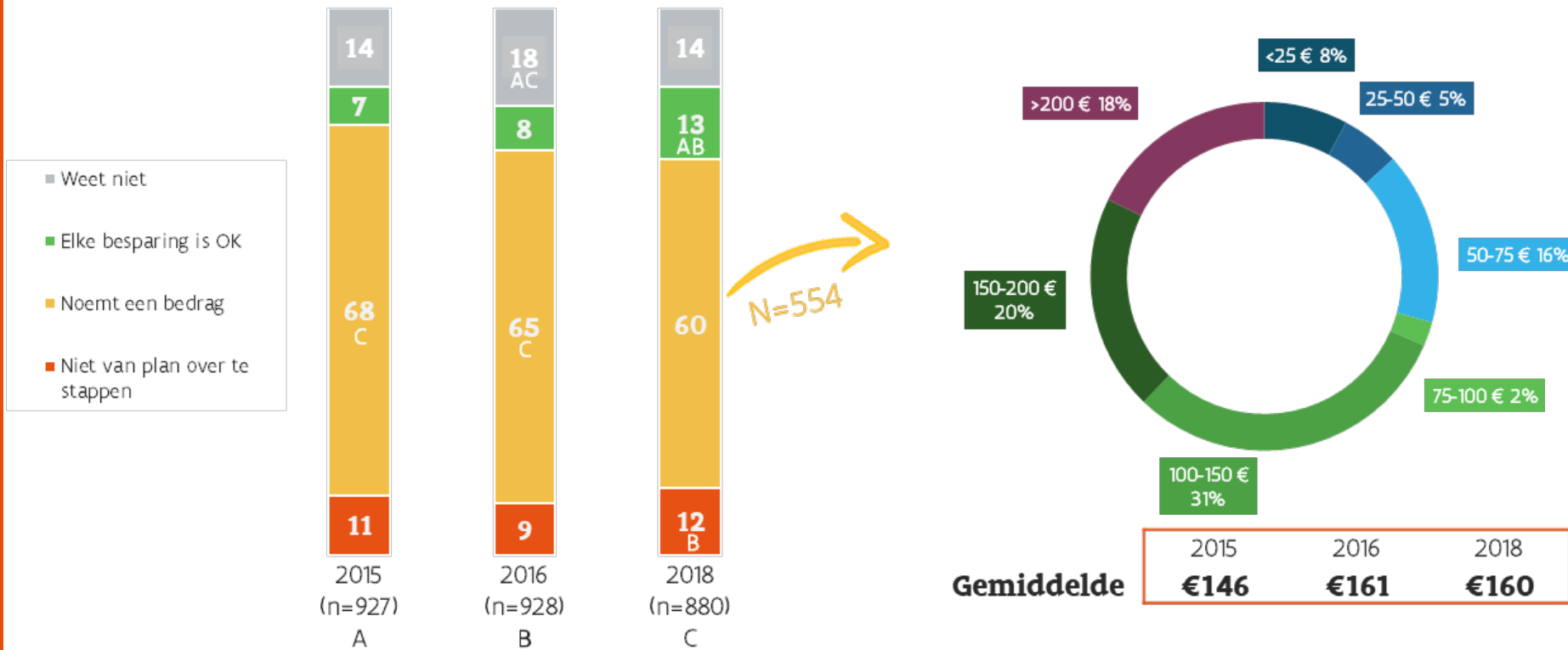


Aantal logo's	Leveranciers en KI
	Ecopower (0,00) Comfort Energy (0,76) Engie Electrabel (0,98) EBEM (1,45) Watz (1,74) Elegant (1,85) Eneco België (1,92) Lampiris (2,22) EDF Luminus (2,33)
	OCTA+ Energie (3,01) Energy People (3,26) MEGA (4,18) Essent Belgium (4,79)
	/
	Powero (11,88)
	/

- ▶ Servicecheck raadpleegbaar via: <https://www.vreg.be/nl/vergelijk-dienstverlening>

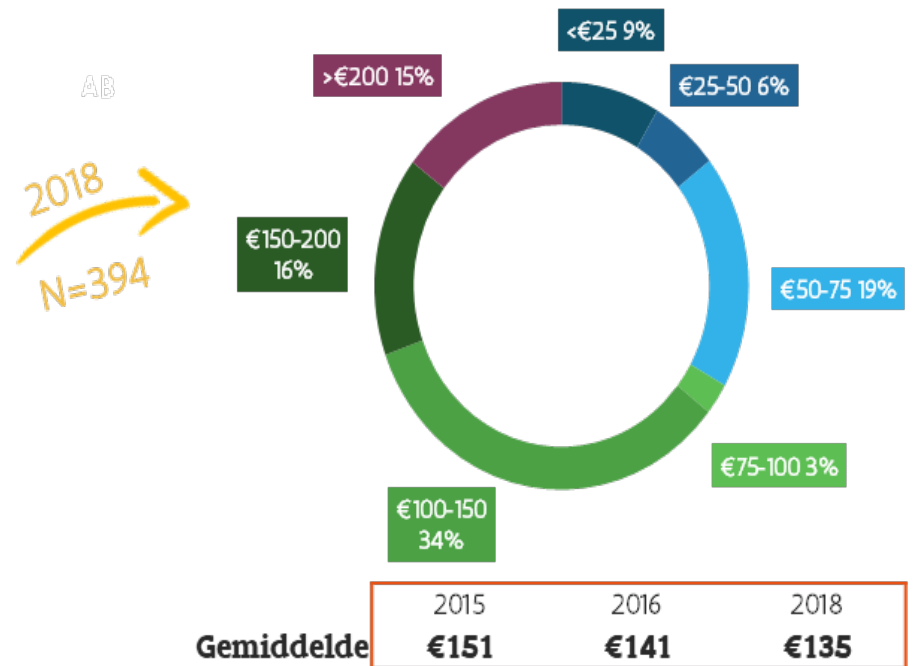
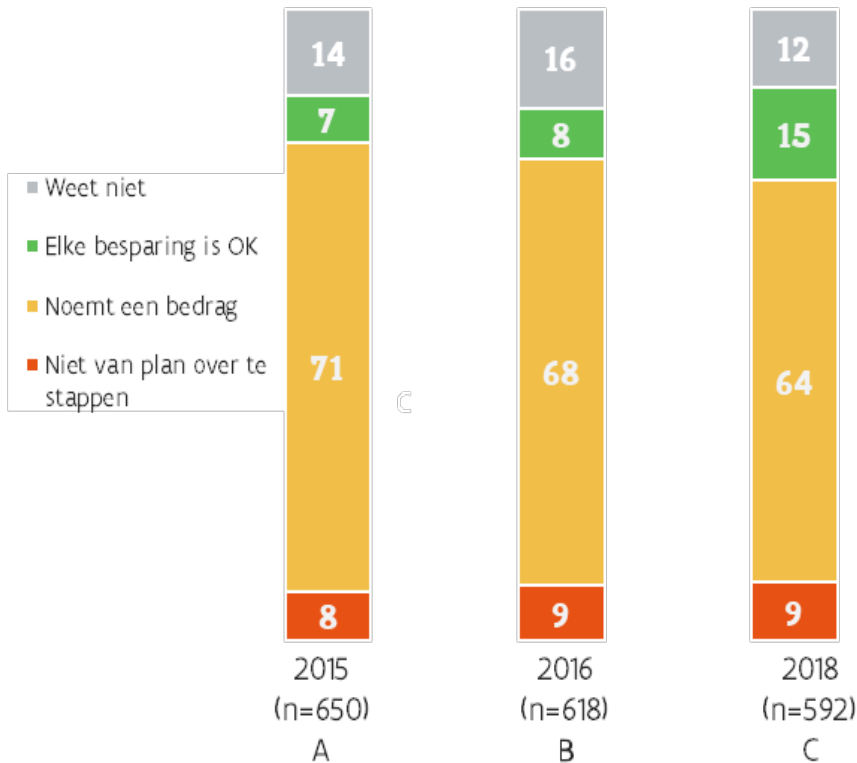
Intentie om een nieuwe leverancier te kiezen

- ▶ Ongeveer 1/3^e van de gezinnen zal volgend jaar een nieuwe leverancier overwegen
- ▶ Vanaf welk bedrag willen gezinnen overstappen voor **elektriciteit?**



Intentie om een nieuwe leverancier te kiezen

► Vanaf welk bedrag willen gezinnen overstappen voor aardgas?



Vergelijking gewenste kostenbesparing met gemiddeld besparingspotentieel

Energie	Gem. gewenst bedrag	Mediaan gewenst bedrag	Gem. mogelijke besparing
Elektriciteit	€ 160	€ 100	€ 78
Aardgas	€ 135	€ 100	€ 168

- ▶ Voor elektriciteit ruim te weinig om over te stappen
→ Ook mediaanbedrag te hoog, dus minder dan de helft van die groep bereid om bij dat bedrag over te stappen
- ▶ Voor aardgas wel hoger dan gemiddelde en mediaan
→ Meer dan de helft van deze groep zou overstappen met die informatie!

Deze analyse houdt geen rekening met de gezinnen die voor eender welk bedrag zouden overstappen, noch met deze die voor geen enkel bedrag zouden overstappen

De verbrekingsvergoeding

- Denkt u dat u een verbrekingsvergoeding of boete moet betalen als u uw energiecontract vervroegd wil beëindigen?

→ Verwarring door forfaitaire aanrekening vaste vergoeding?

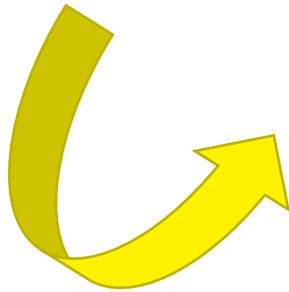


Hoe kiezen gezinnen een contract?

Dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas?

90%

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

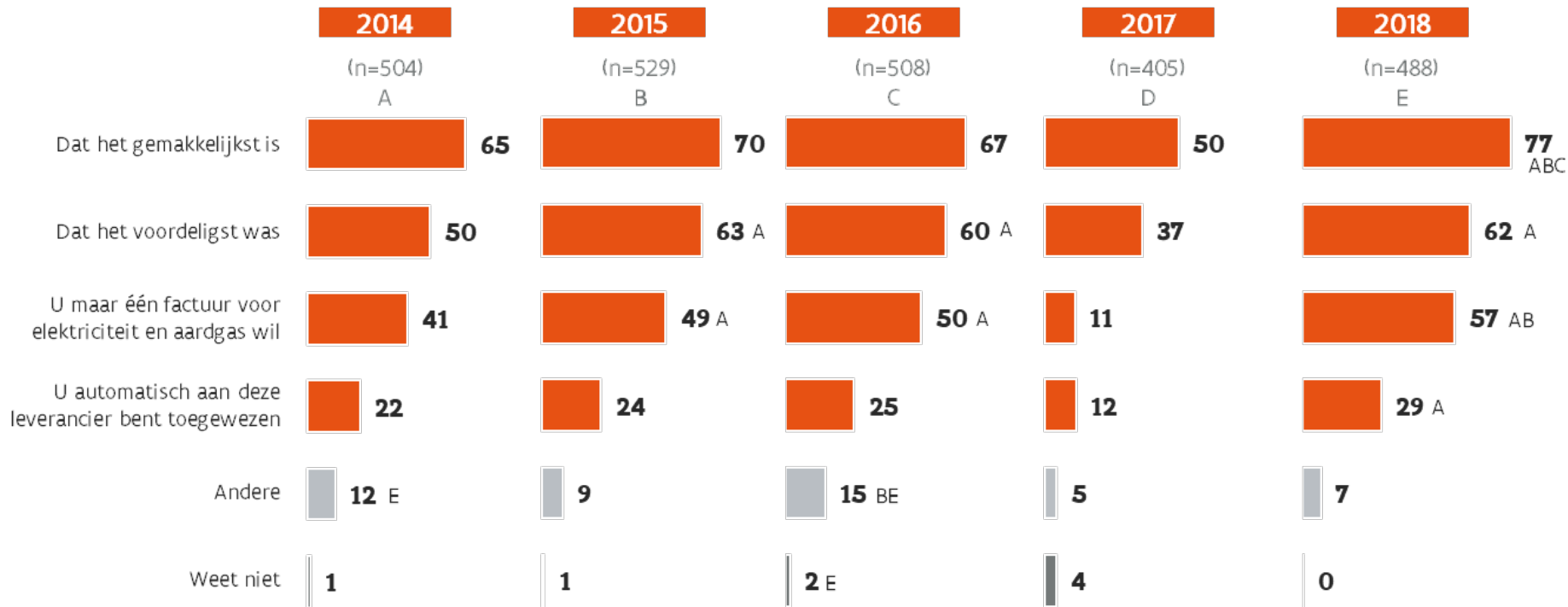


80%

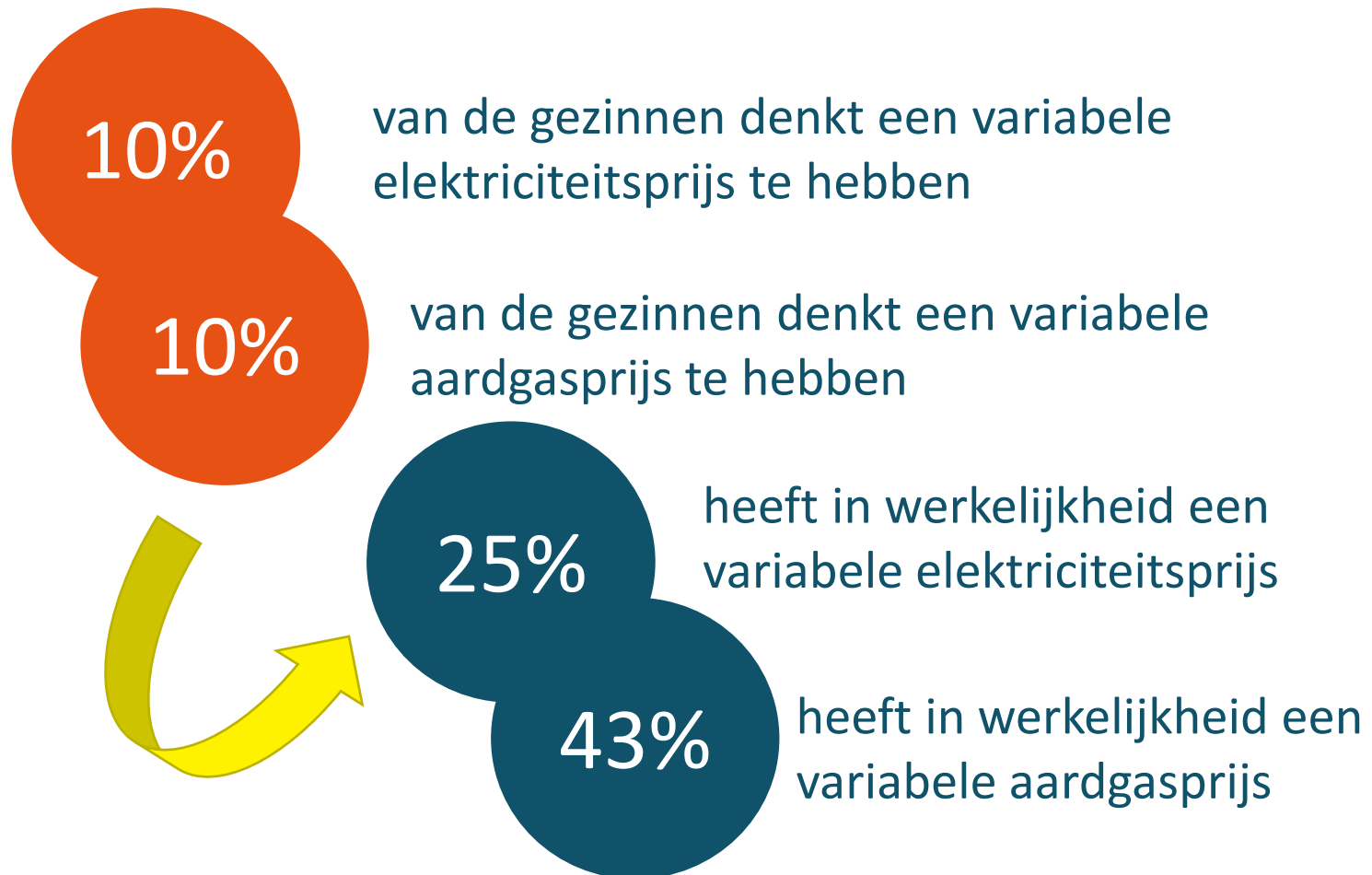
van hen wist wel dat ze een verschillende leverancier konden kiezen

Waarom kozen de gezinnen dezelfde leverancier?

- ▶ Gezinnen vinden één leverancier voornamelijk gemakkelijker
- ▶ 29% dacht automatisch te zijn toegewezen, 15 jaar na de vrijmaking...

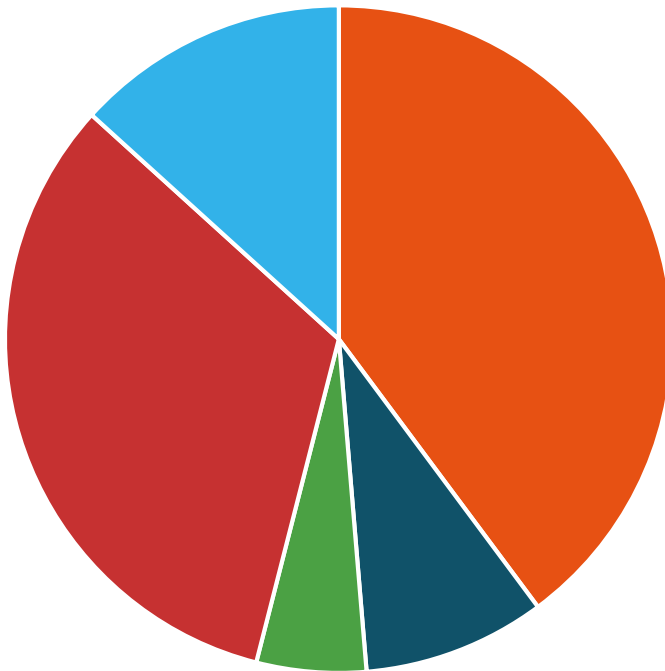


Vaste of variabele prijs



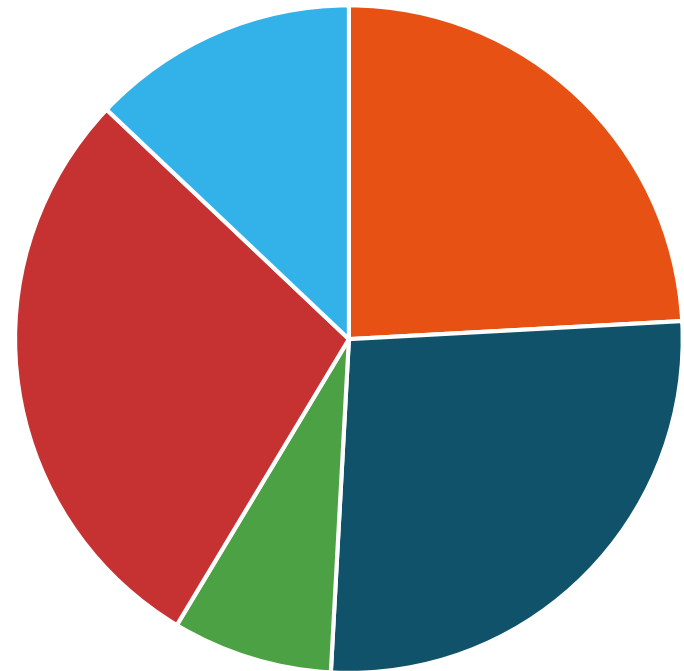
Waarom vast, waarom variabel?

Variabel contract



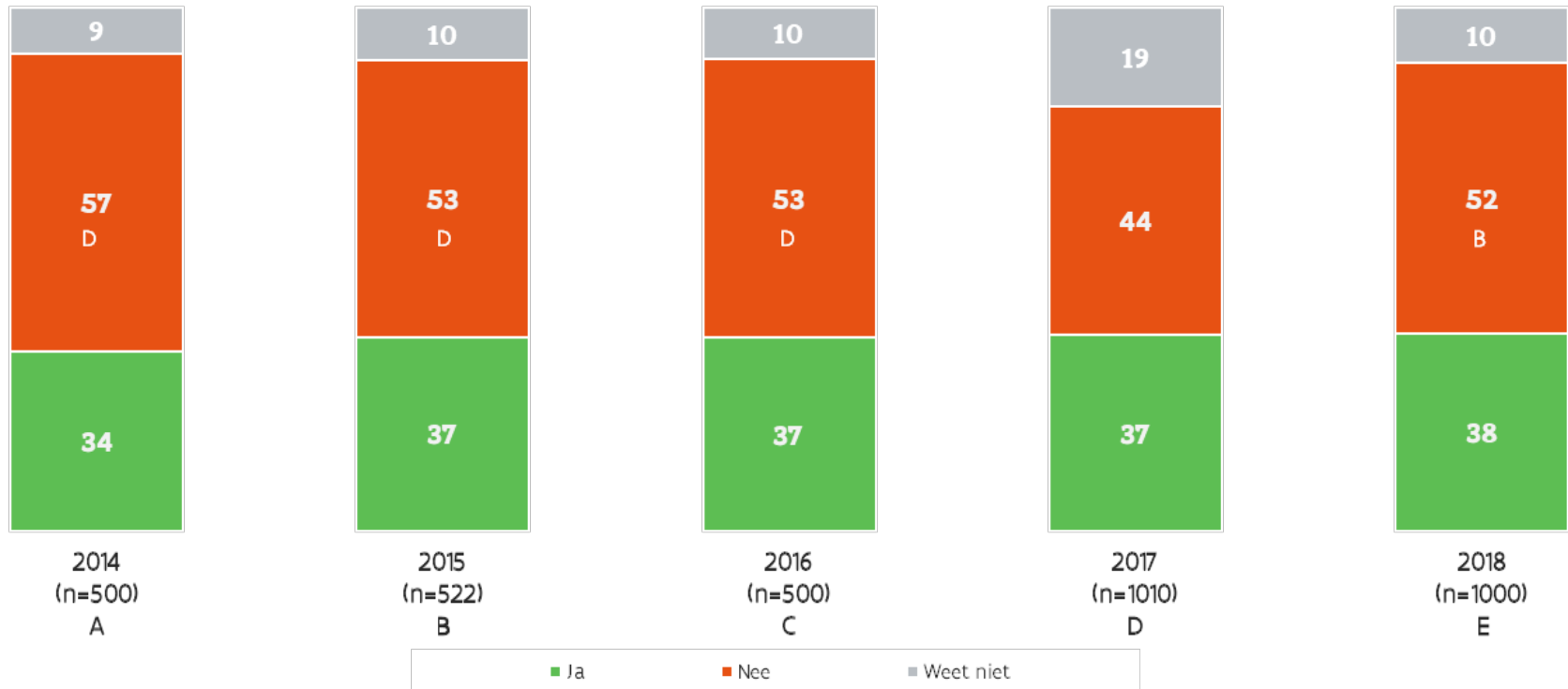
- Was goedkoopst
- Zekerheid
- Kwam als winnaar uit de groepsaankoop
- Andere
- Weet niet

Vast contract



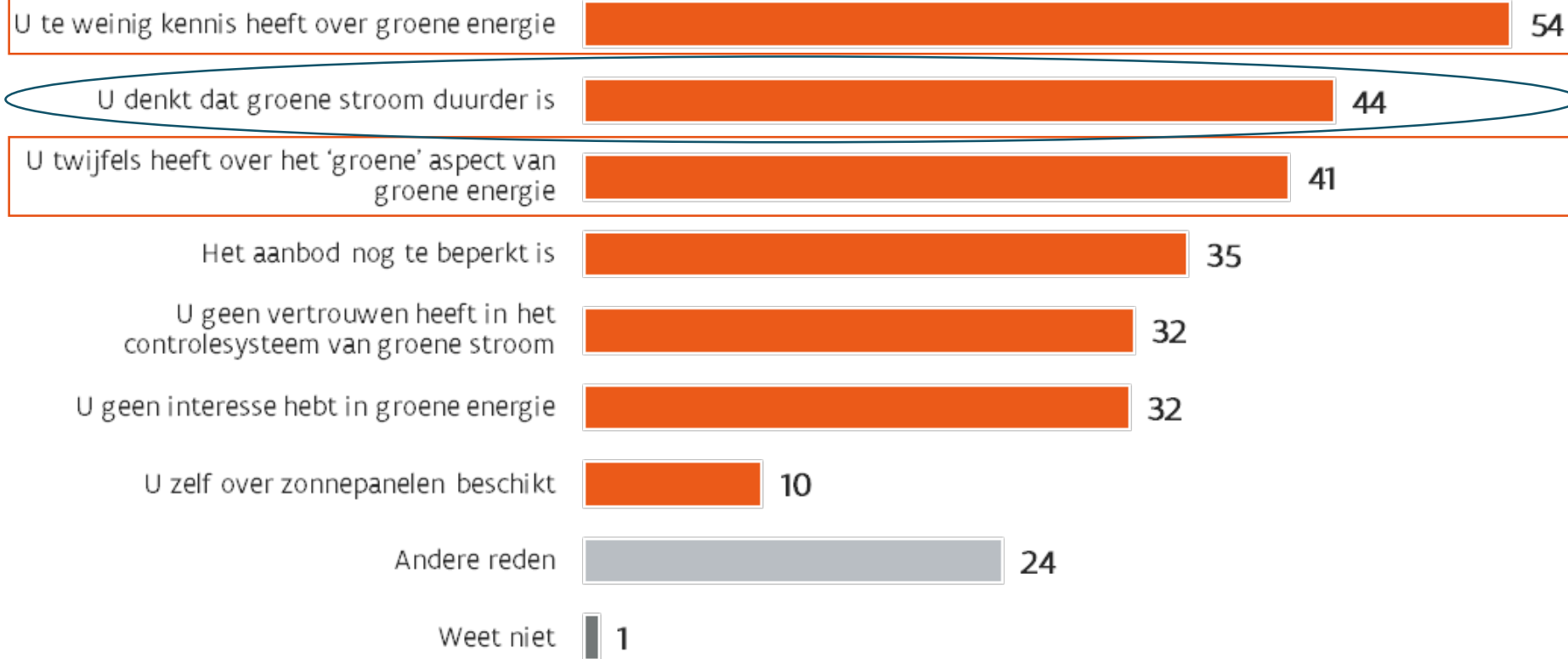
- Was goedkoopst
- Zekerheid
- Kwam als winnaar uit de groepsaankoop
- Andere
- Weet niet

Kiezen gezinnen voor groene stroom?

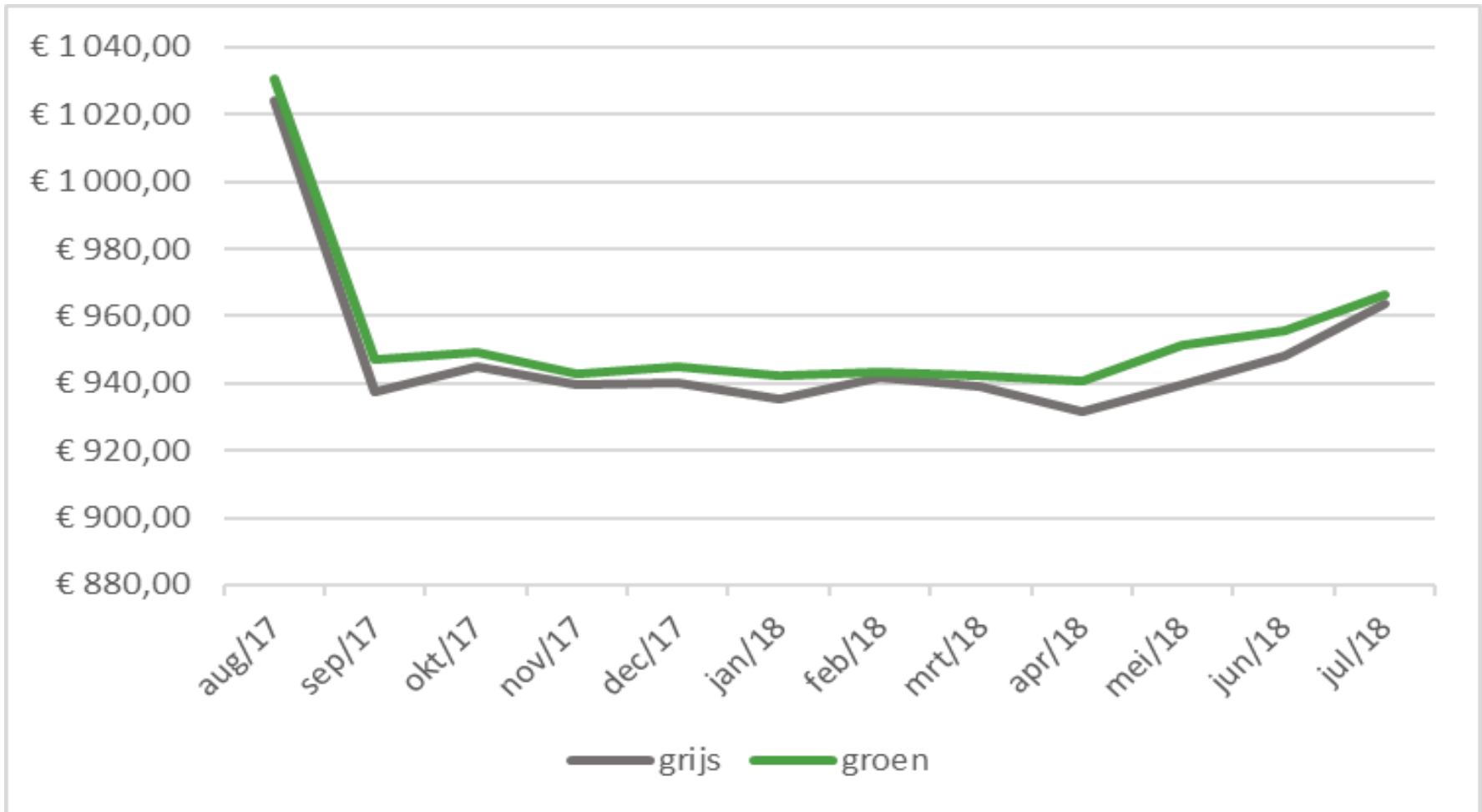


- ▶ Gezinnen met groene stroom vertrouwen doorgaans het controlesysteem (70% tegenover 18%)
- ▶ Van de gezinnen die nu geen groene stroom heeft, overweegt 50% het in de toekomst wel (tegenover 38% niet)

Waarom overwegen gezinnen geen groen contract?



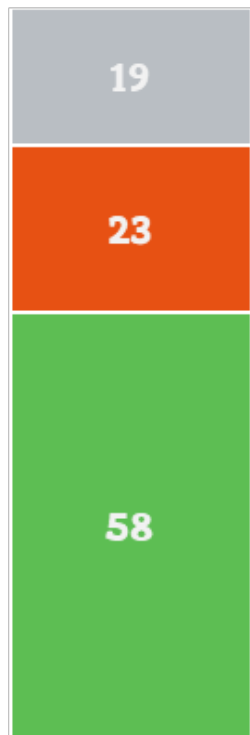
Werkelijk prijsverschil groen - grijs



Interesse in stroom uit België / Vlaanderen?

- ▶ Er is duidelijk interesse voor lokale stroom bij Vlaamse gezinnen

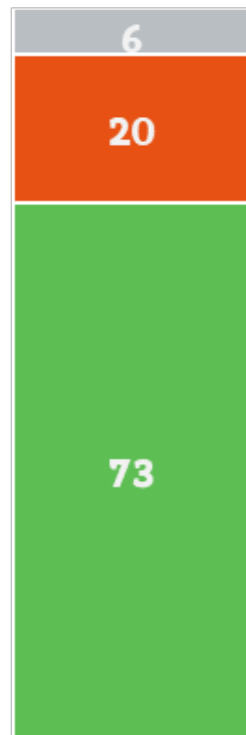
BELGIË



2017
(n=1010)

A

B

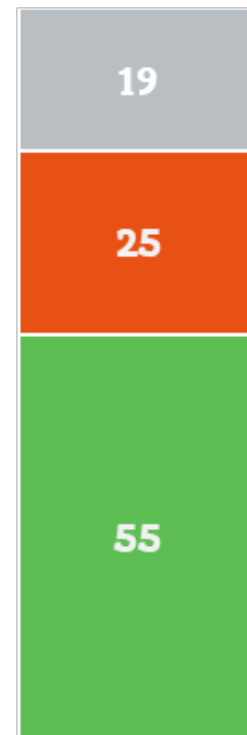


2018
(n=1000)

B

■ Weet niet
■ Nee
■ Ja

Vlaanderen



2017
(n=1010)

A

A



2018
(n=1000)

B

Groencheck 2.0

- ▶ In de groencheck kan elke afnemer deze informatie opvolgen:
 - Groen/niet-groen
 - Land van oorsprong
 - Energiebron

- ▶ (Voorlopig) enkel voor groene stroom!

Groencheck – Is mijn groene stroom wel echt groen?

Uw EAN-code :

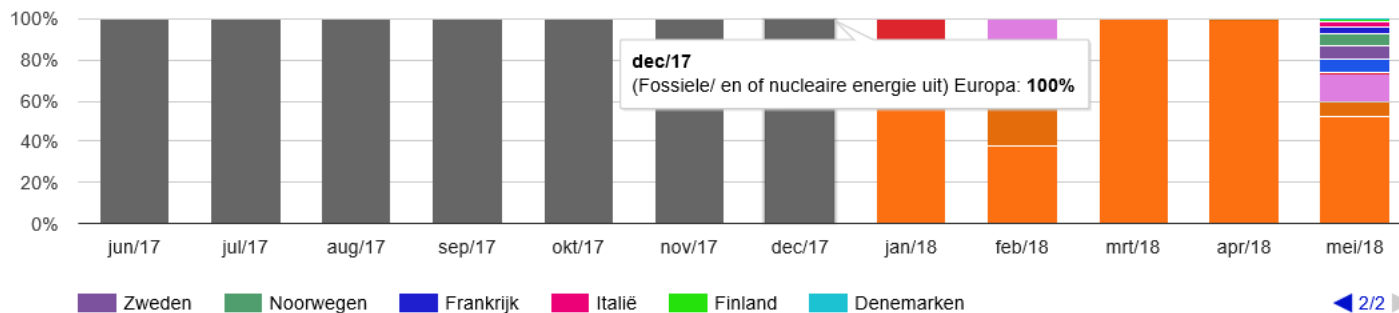


Overzicht

Land van oorsprong

Energiebron

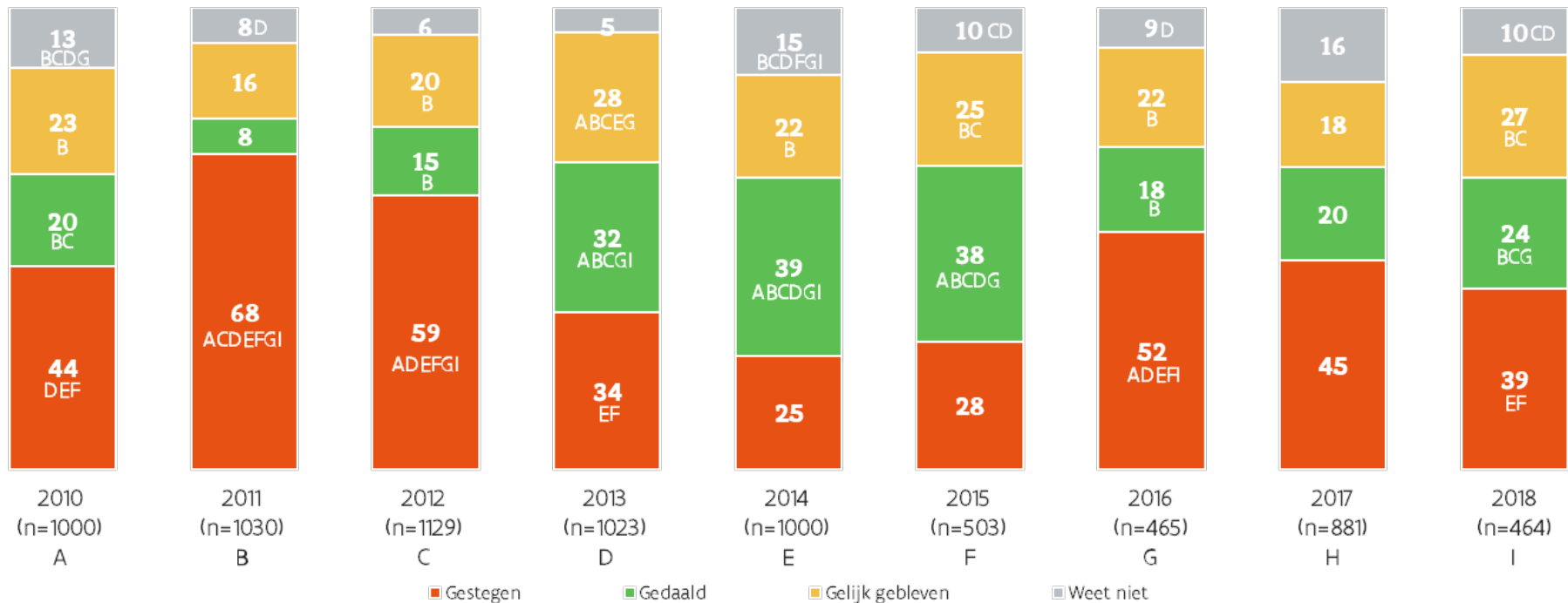
Land van herkomst



Hoe percipiëren gezinnen de
evolutie van de
energieprijzen?

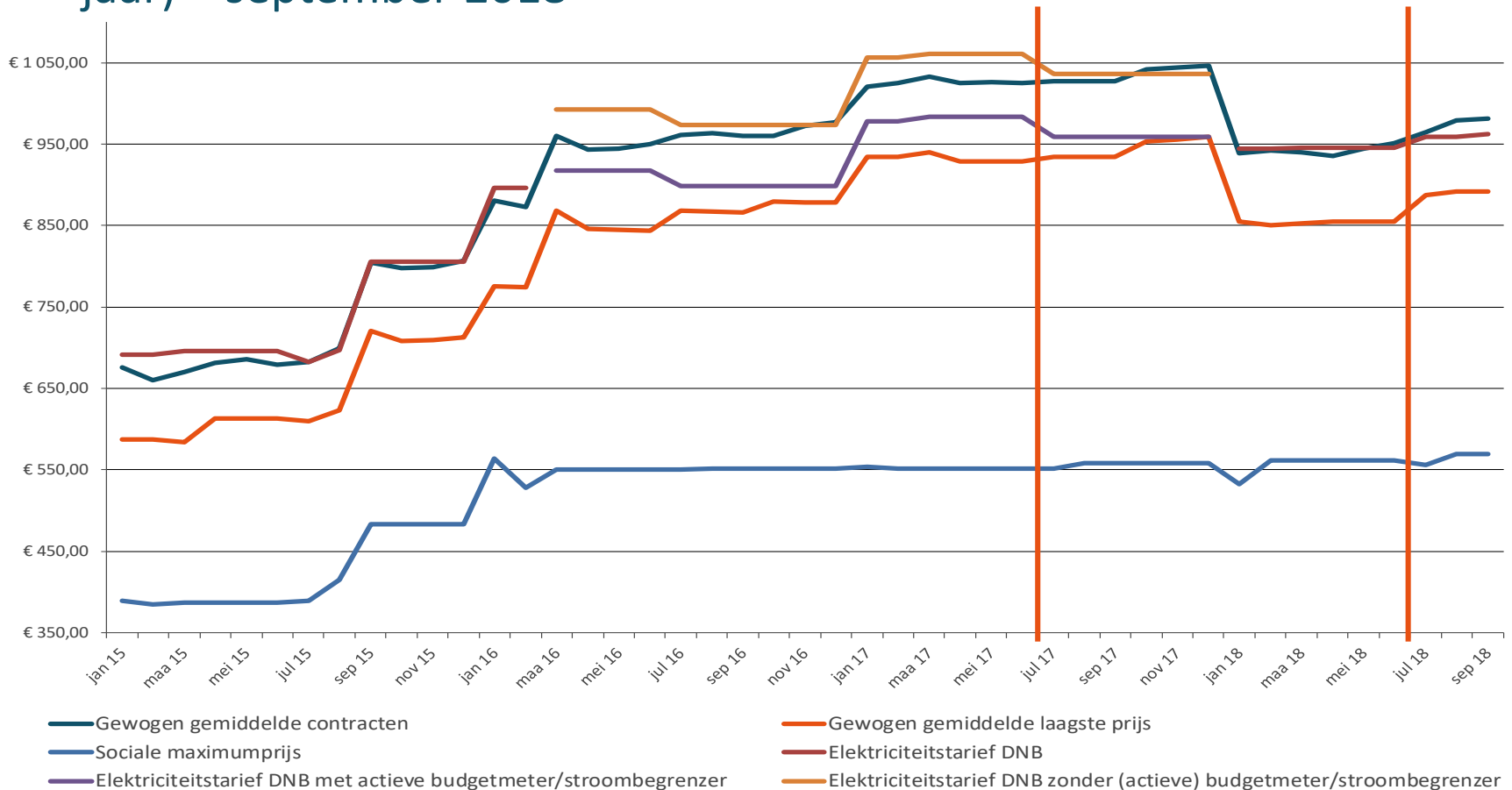
Perceptie gezinnen over evolutie elektriciteitsprijs in afgelopen jaar

- Gezinnen denken minder dan in vorige jaren dat de prijzen gestegen zijn



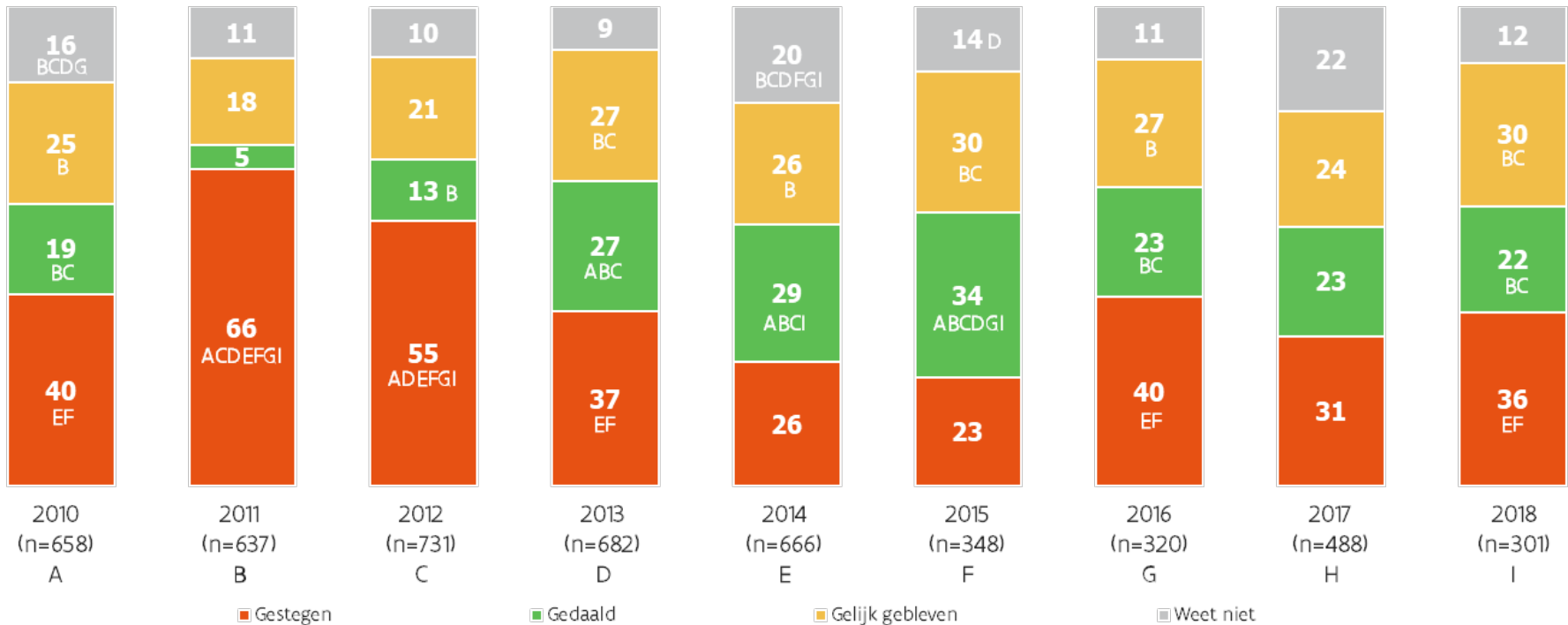
Werkelijke evolutie elektriciteitsfactuur van een gemiddeld gezin

- ▶ Standaardverbruik (1.600 kWh dag en 1.900 kWh nacht per jaar) – september 2018



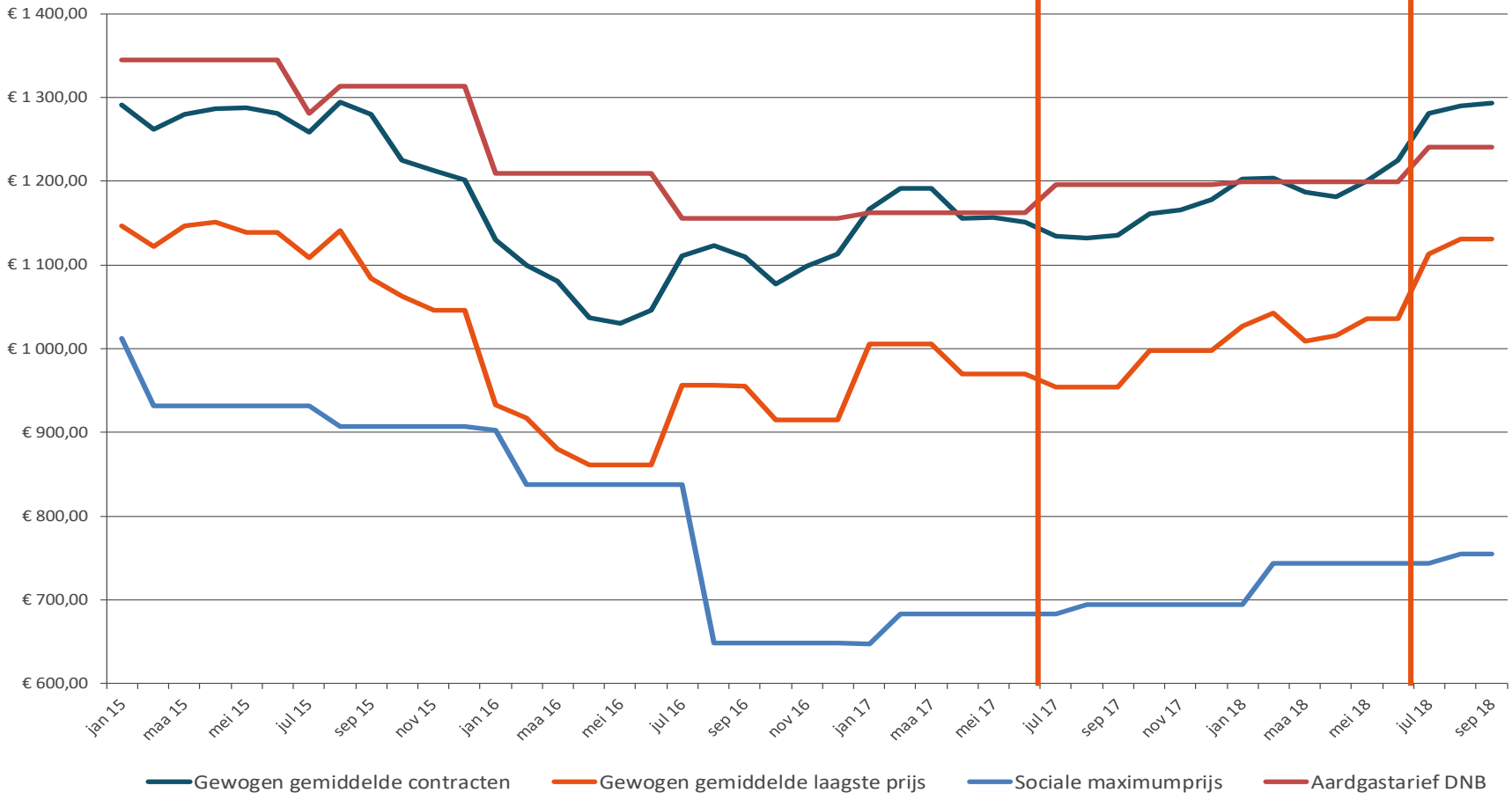
Opmerking: bij de berekening van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en van de gewogen gemiddelde laagste prijs wordt er sinds 1 jan. 2018 verondersteld dat alle gezinnen gedomicilieerd zijn. Gedomicilieerde gezinnen betalen minder Bijdrage Energiefond¹³s dan niet-gedomicilieerde gezinnen.

Perceptie gezinnen over evolutie aardgasprijs in afgelopen jaar



Werkelijke evolutie aardgasfactuur van een gemiddeld gezin

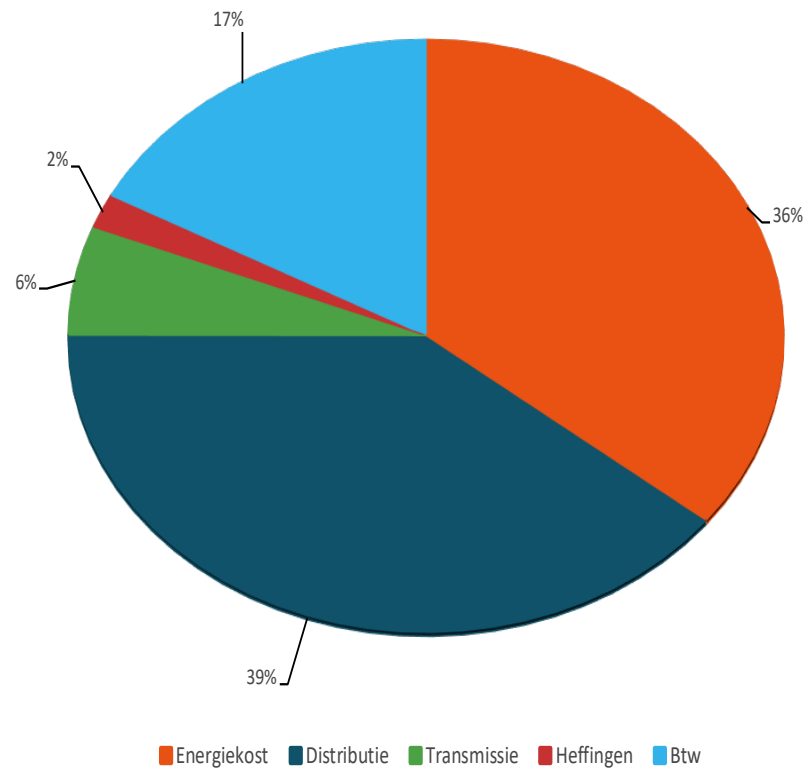
► Standaardverbruik (23.260 kWh per jaar) – september 2018



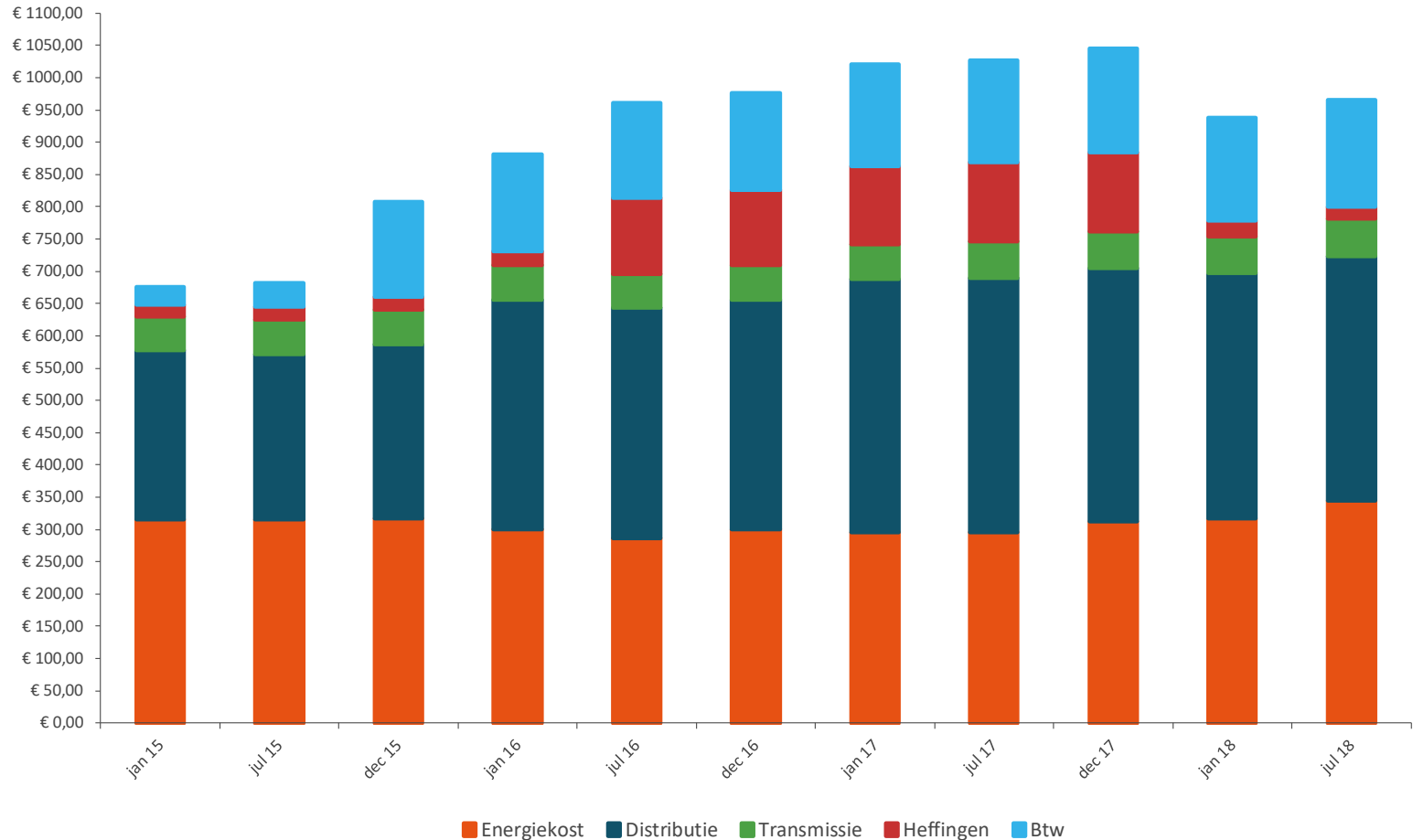
Prijsanalyse gezinnen

Onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een gemiddeld verbruik

Juli 2018

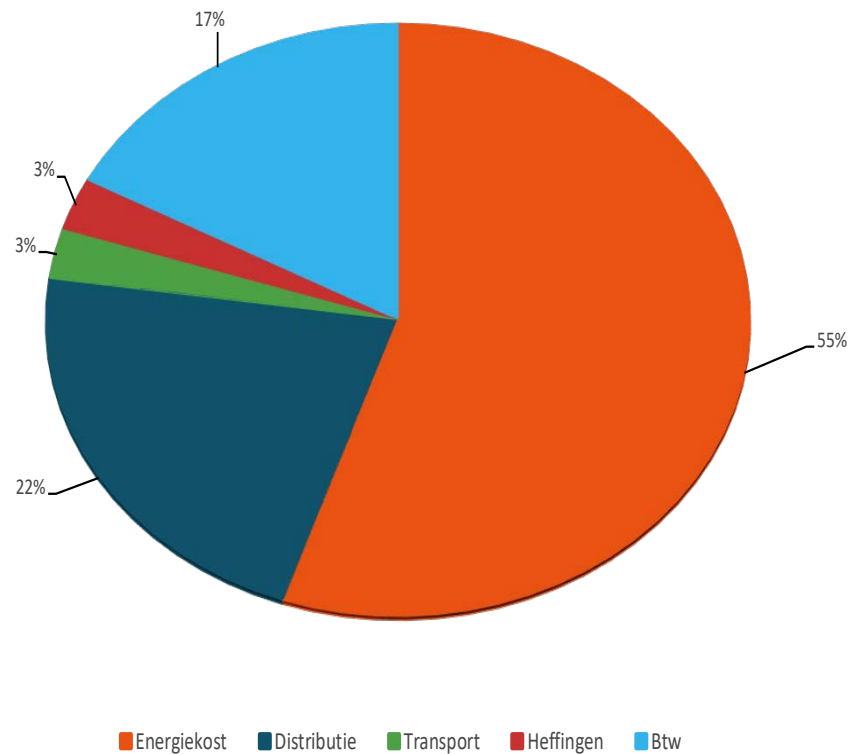


Evolutie onderdelen elektriciteitsprijs gezinnen

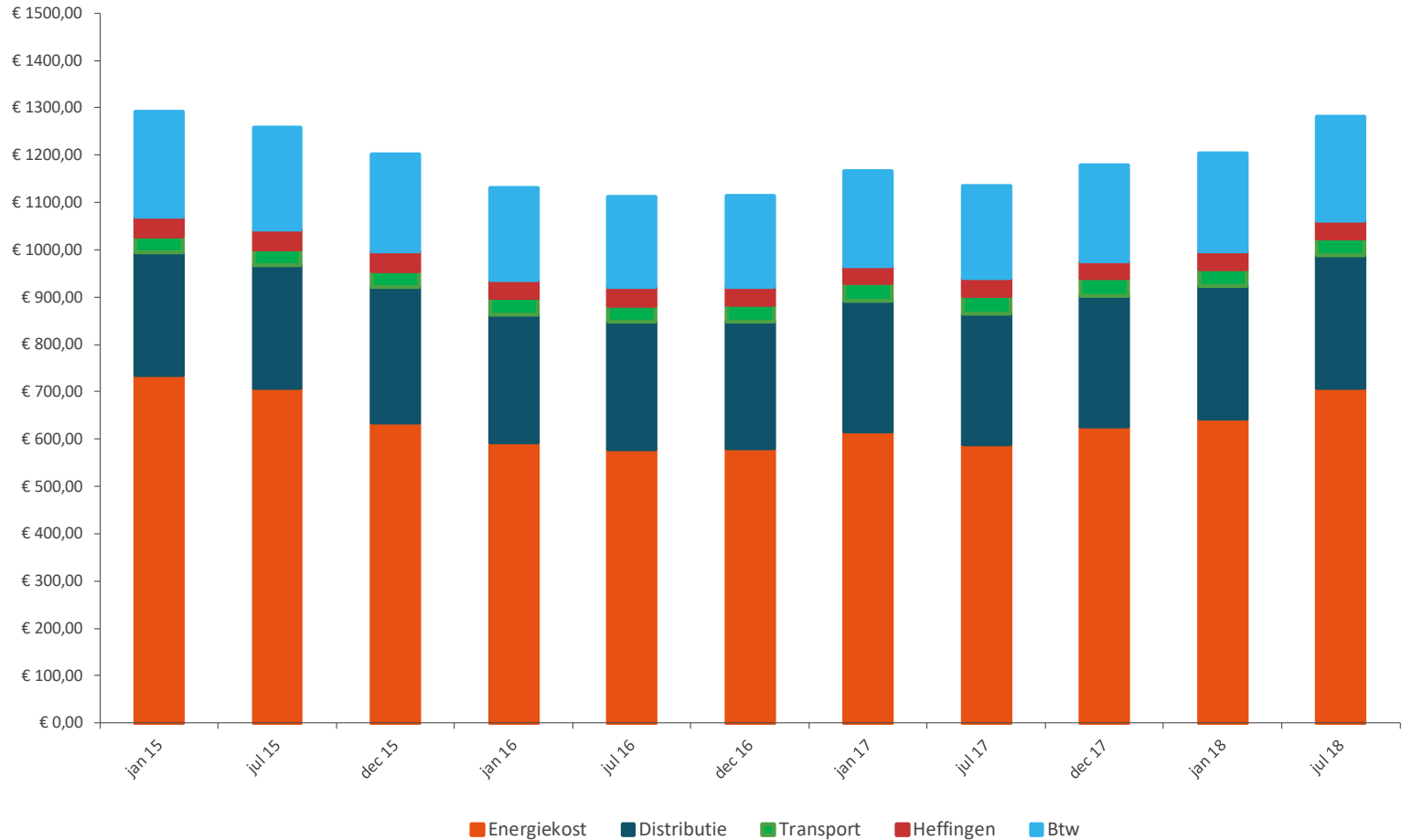


Onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin met een gemiddeld verbruik

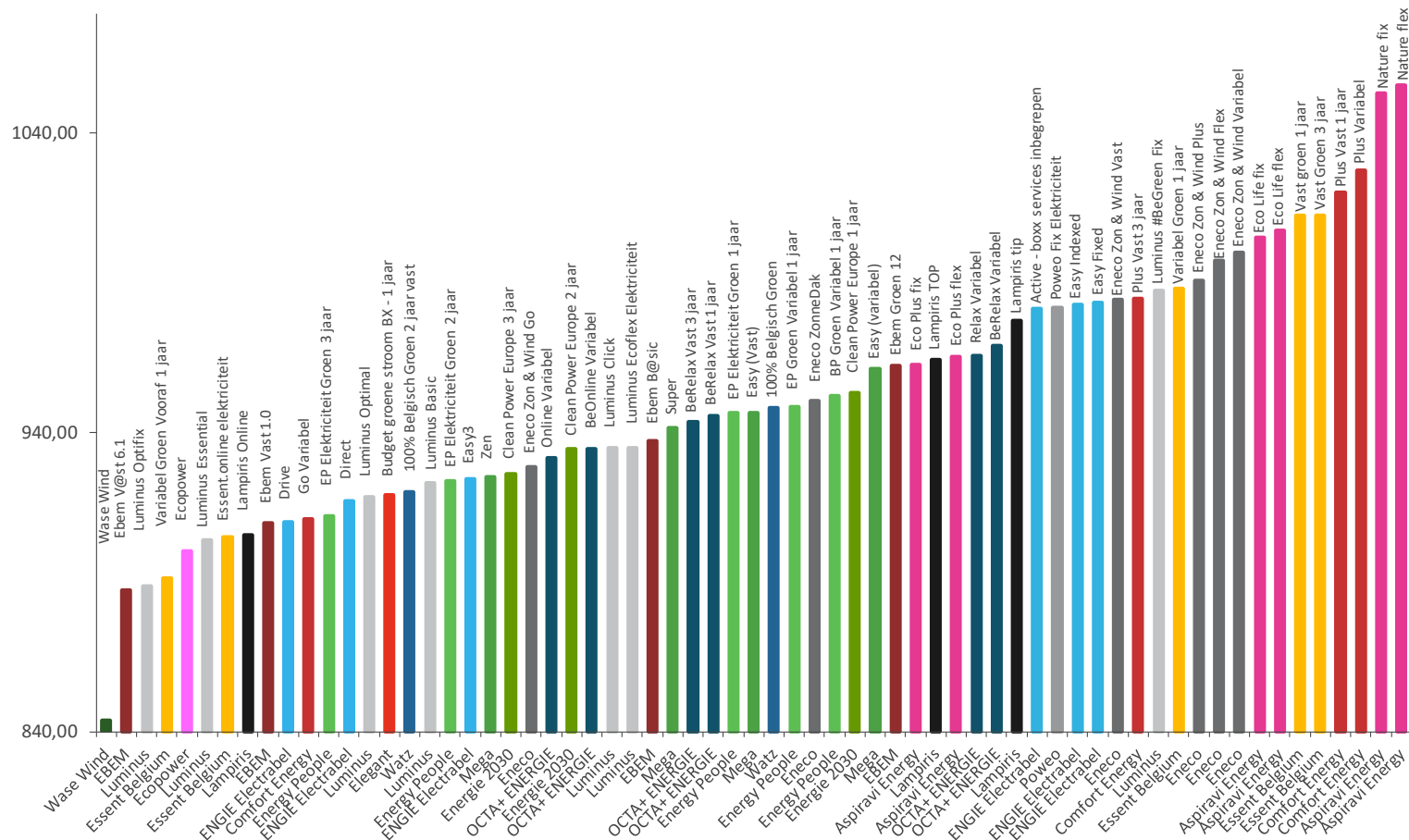
Juli 2018



Evolutie onderdelen aardgasprijs gezinnen

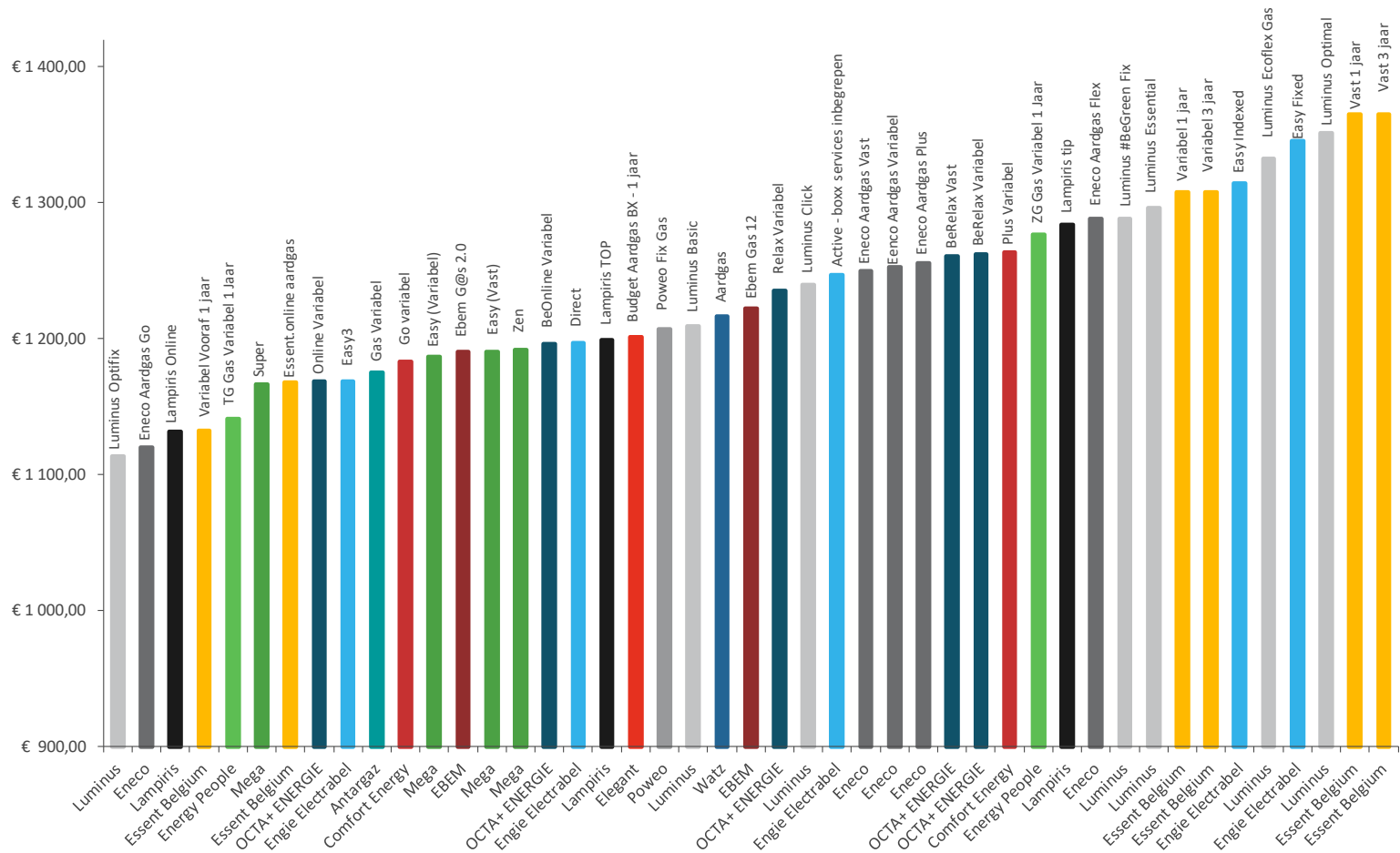


Sortering van goedkope naar dure elektriciteitscontracten gezinnen juli 2018



Opmerking: het contract van leverancier Wase Wind wordt, i.t.t. de overige contracten, niet in alle distributietgebieden aangeboden. Het gewogen gemiddelde nettatarief van de drie betrokken DNBs is lager dan het gewogen gemiddelde nettatarief van alle DNBs.

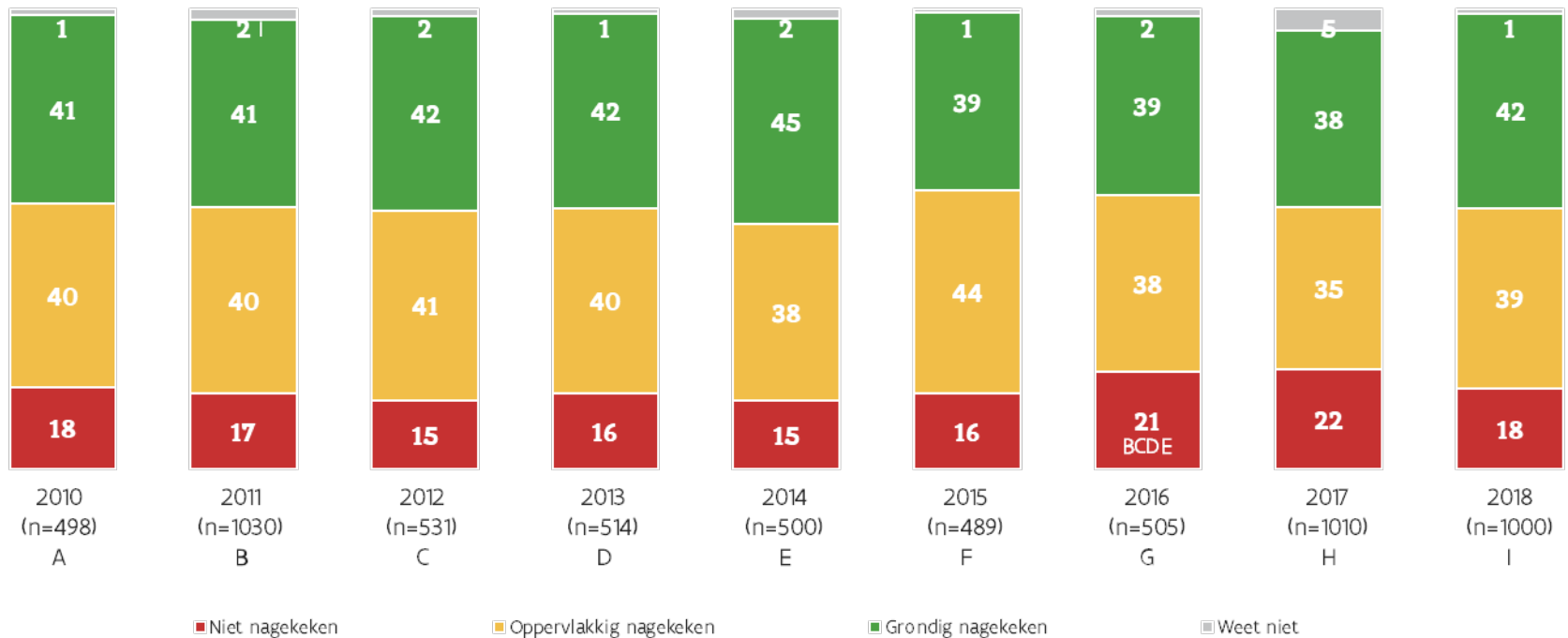
Sortering van goedkope naar dure aardgascontracten gezinnen juli 2018



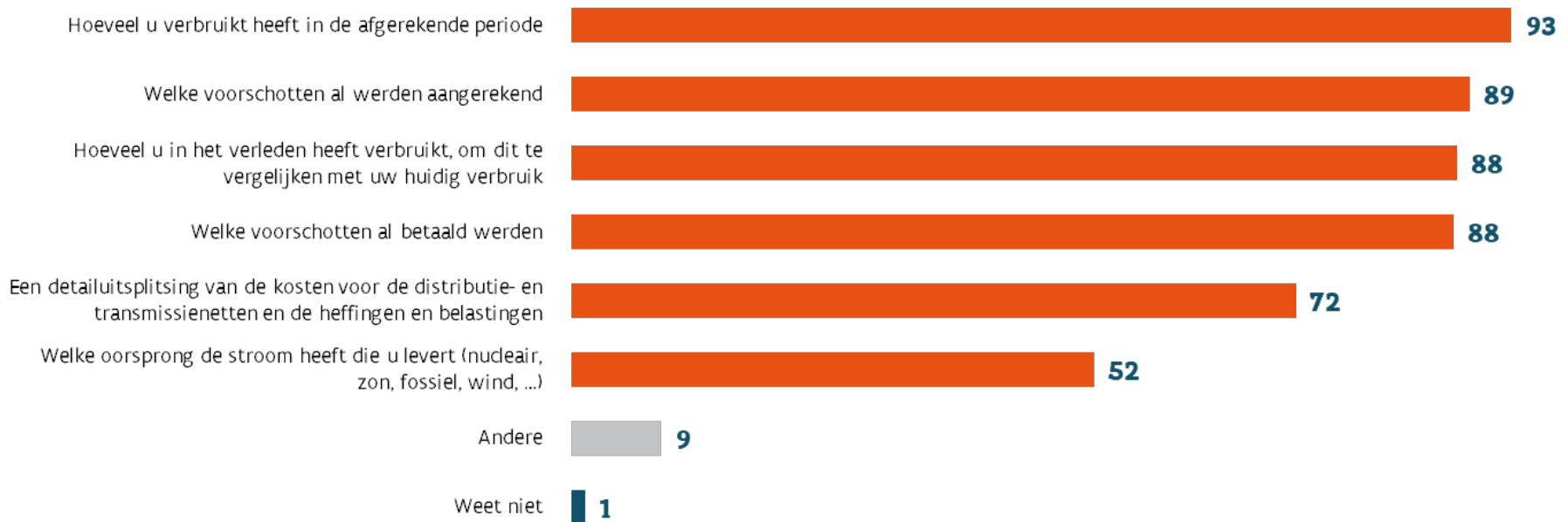
Voelen gezinnen zich
betrokken bij de
energiemarkt?

Kijken gezinnen hun energiefactuur na?

- ▶ 18% van de gezinnen keek zijn laatste factuur voor elektriciteit of gas niet na!
- ▶ 42% keek de factuur grondig na, maar slechts 31% in de groep jonger dan 35 jaar.

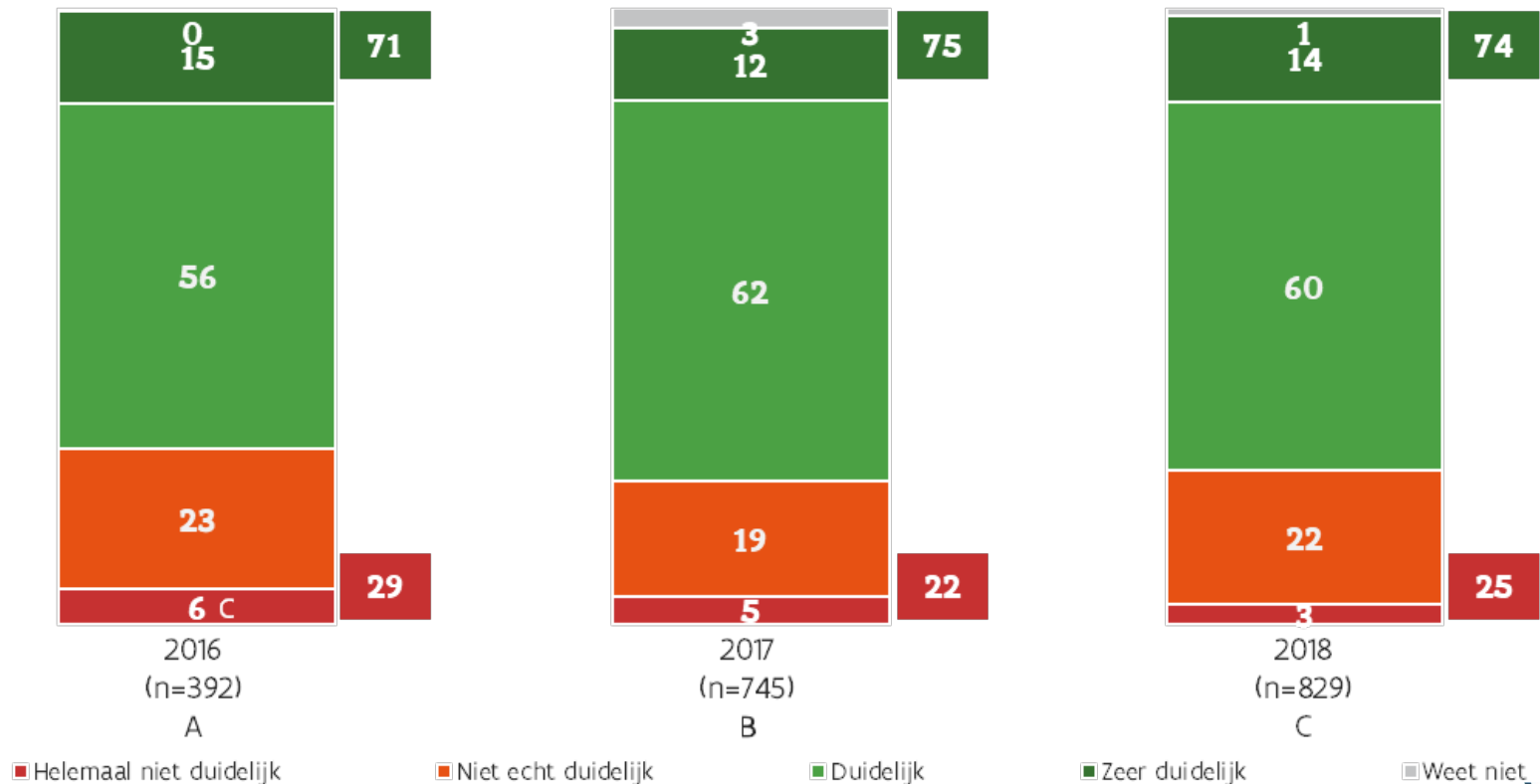


Wat willen gezinnen kunnen zien op hun factuur?



Vonden gezinnen die factuur dan duidelijk?

- ▶ Gezinnen die hun factuur (minstens oppervlakkig) nakeken, vonden die meestal duidelijk
- ▶ Energieministers en minister van consumentenzaken maakten afspraken met leveranciers over eenvoudigere factuur vanaf 2019

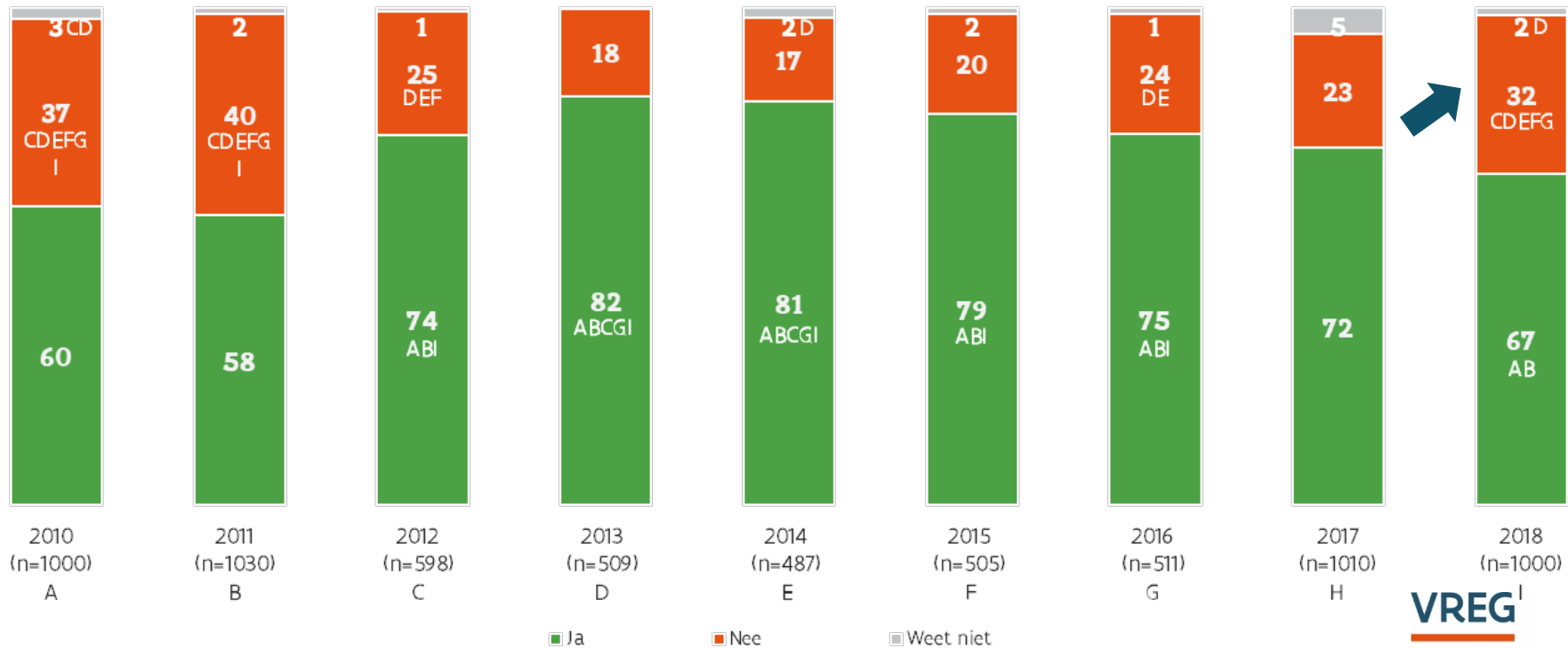


Voelen gezinnen zich geïnformeerd over de energiemarkt?

- ▶ Opvallend hoog aantal gezinnen voelde zich onvoldoende geïnformeerd! Vooral:

→ Gezinnen die hun factuur niet nakeken (41%)

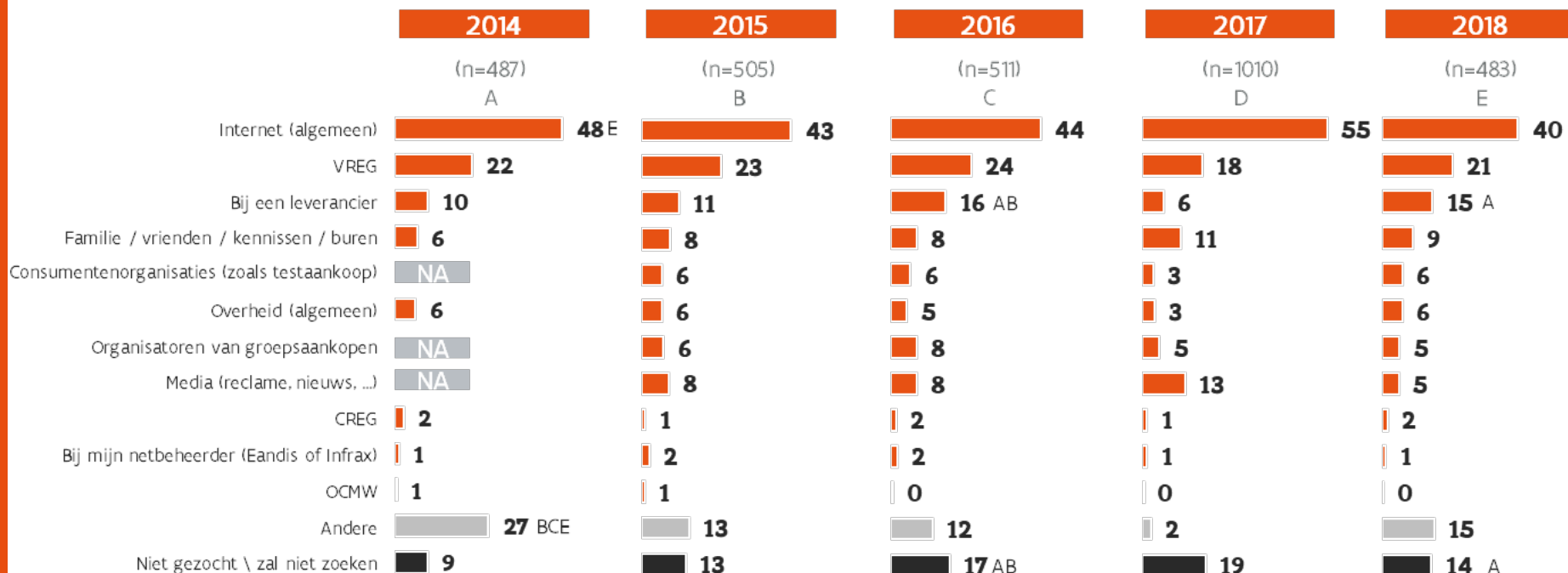
→ Gezinnen die komend jaar overwegen een nieuwe leverancier te kiezen (40%)!



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

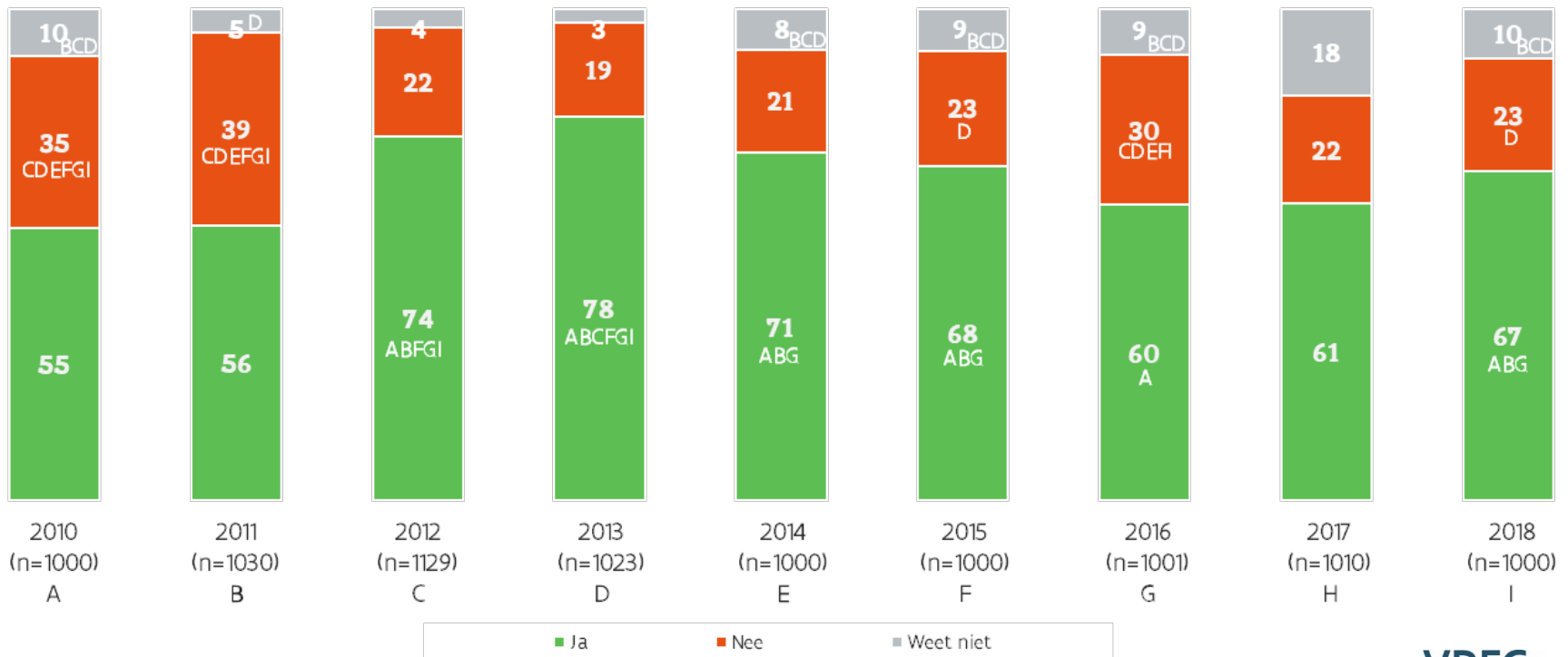
Waar zoeken gezinnen informatie?

- ▶ Gezinnen gaan veelal niet gericht op zoek naar een bepaalde instantie, maar raadplegen het internet
- ▶ Als ze toch gericht zoeken blijkt de VREG het eerste aanspreekpunt



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

- ▶ Het vertrouwen in de energiemarkt lijkt opnieuw toe te nemen
→ Wantrouwen na prijsverhogingen lijkt af te nemen
- ▶ 65-plussers zien vaker geen voordelen in de vrijmaking (32%), maar kozen ook minder vaak bewust hun leverancier



Deel 2: bedrijven

Inleidend

- ▶ Zoals altijd: 1.013 bedrijven met 5-200 werknemers
 - Geen startups, eenmanszaken,... die zich misschien eerder als gezinnen gedragen
 - Binnen deze groep ook relatief “grote” bedrijven, met 50-200 werknemers
 - Verder aangeduid als “kmo’s”
- ▶ Voor het eerst ook 510 bedrijven met 1-5 werknemers
 - Onderzoek of zij zich inderdaad als gezinnen gedragen
 - Verder aangeduid als “kleine bedrijven”
- ▶ Resultaten voor 2017 niet getoond (kwaliteit ontoereikend)

Energiekosten voor bedrijven

Wekken bedrijven zelf energie op (via windmolens, zonnepanelen, WKKs etc.)?

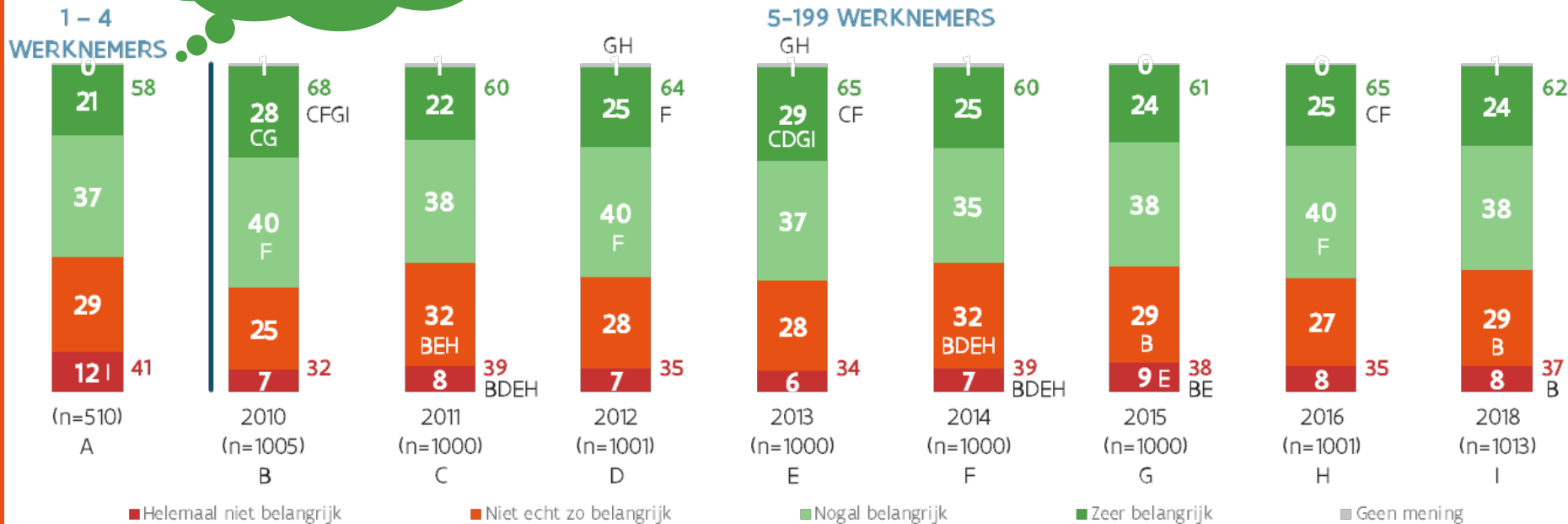
- ▶ 23% van de kmo's wekt zelf energie op
- ▶ 18% van de kleine bedrijven ook

- ▶ Bij de gezinnen gaf 16% aan zonnepanelen te hebben

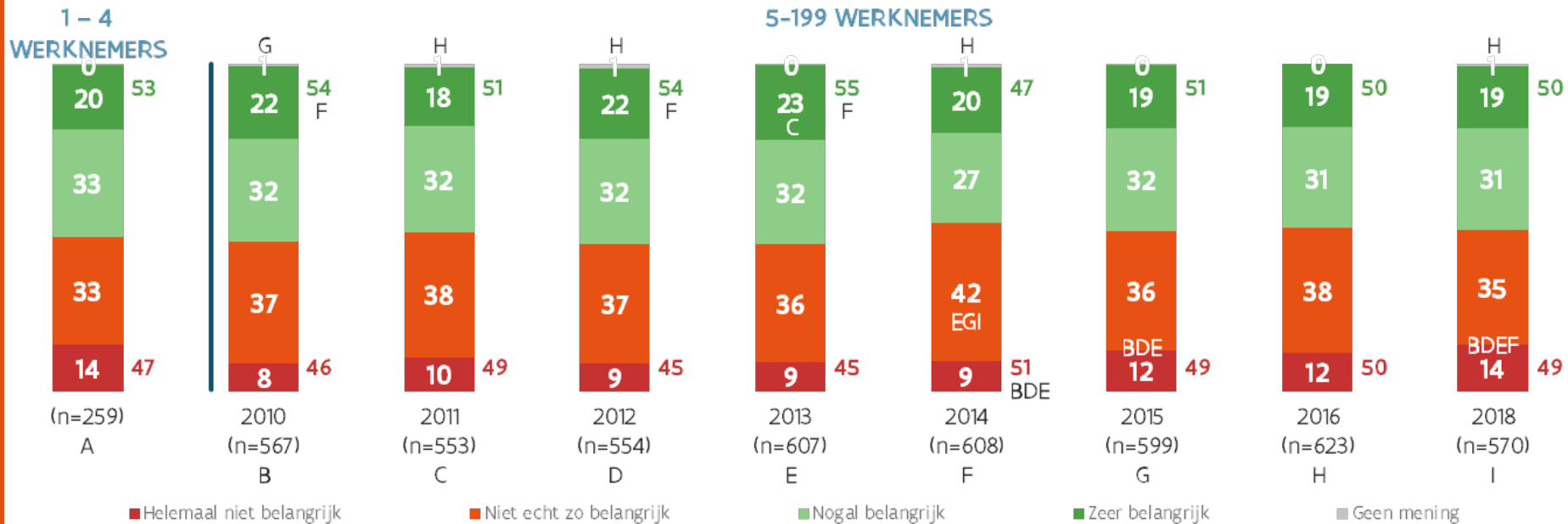
Belang elektriciteitskosten in totale bedrijfskosten

- ▶ +/- 6 op 10 bedrijven vindt dat energiekosten toch minstens nogal belangrijk zijn in hun totale bedrijfskosten

Gezinnen:
75%



Belang aardgaskosten in totale bedrijfskosten

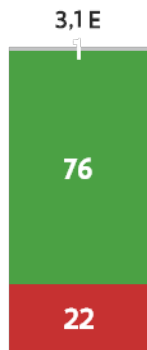


Hoe kiezen bedrijven een leverancier?

Switchgedrag van de Vlaamse bedrijven

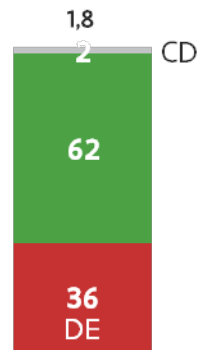
- ▶ 75% van de Vlaamse bedrijven veranderde ooit van elektriciteitsleverancier
 - Bij gezinnen was dit slechts 62%
- ▶ Sterke stijging
 - In tegenstelling tot gezinnen nemen meer en meer bedrijven deel aan de marktwerking!

1 – 4 WERKNEMERS



(n=510/389)
A

5-199 WERKNEMERS



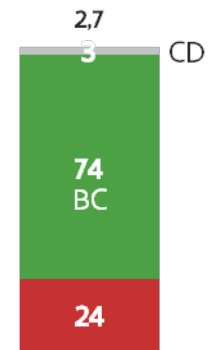
2014
(n=1000/630)
B



2015
(n=1000/630)
C



2016
(n=1001/712)
D



2018
(n=1013/747)
E

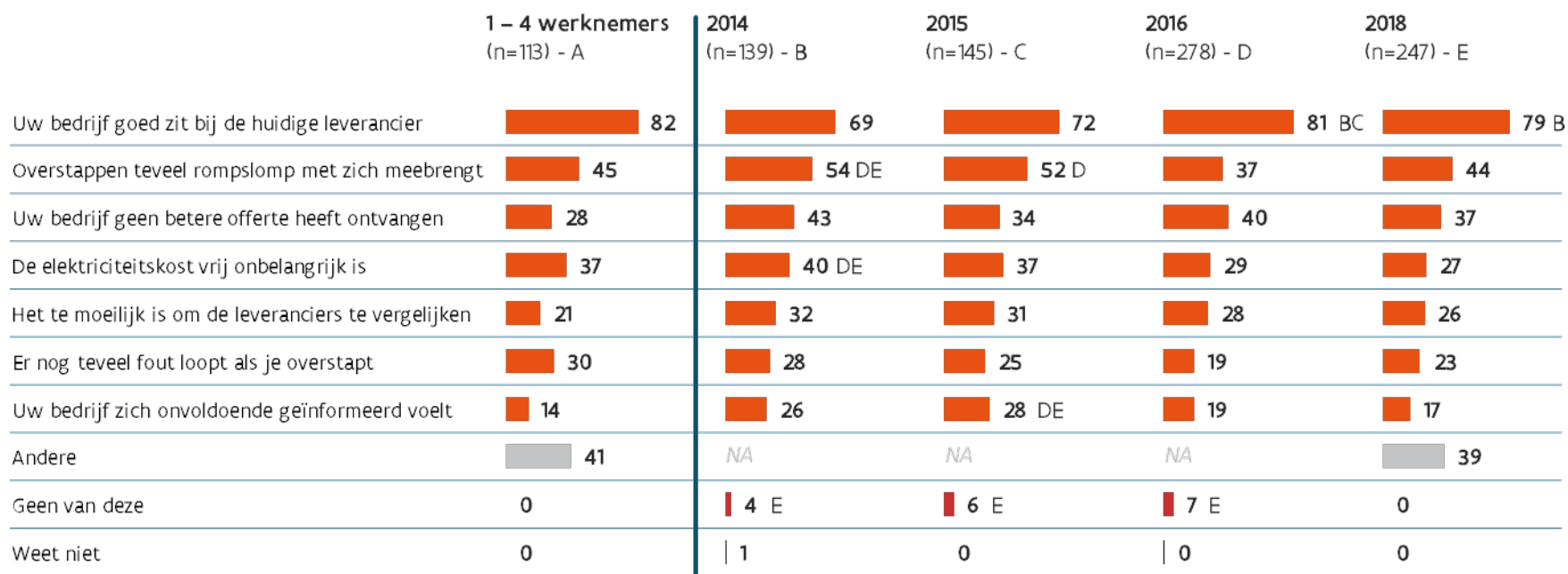
■ Neen

■ Ja

■ Weet niet

Waarom wisselden sommige bedrijven nog nooit van elektriciteitsleverancier?

- ▶ Bedrijven blijven vooral trouw omdat ze denken goed te zitten
- ▶ Toch ook schrik voor rompslomp, fouten bij overstap en moeite met vergelijken



Contacteerden bedrijven het laatste jaar een leverancier om een contract te sluiten?

► In de laatste 12 maanden opvallend weinig actie bij de bedrijven

→ Goede (lange termijn) contracten gesloten?

→ Weinig interessante aanbiedingen?

1 – 4 WERKNEMERS



(n=510)
A

5-199 WERKNEMERS



2014
(n=1000)
B



2015
(n=1000)
C



2016
(n=1001)
D



2018
(n=1013)
E

■ Neen

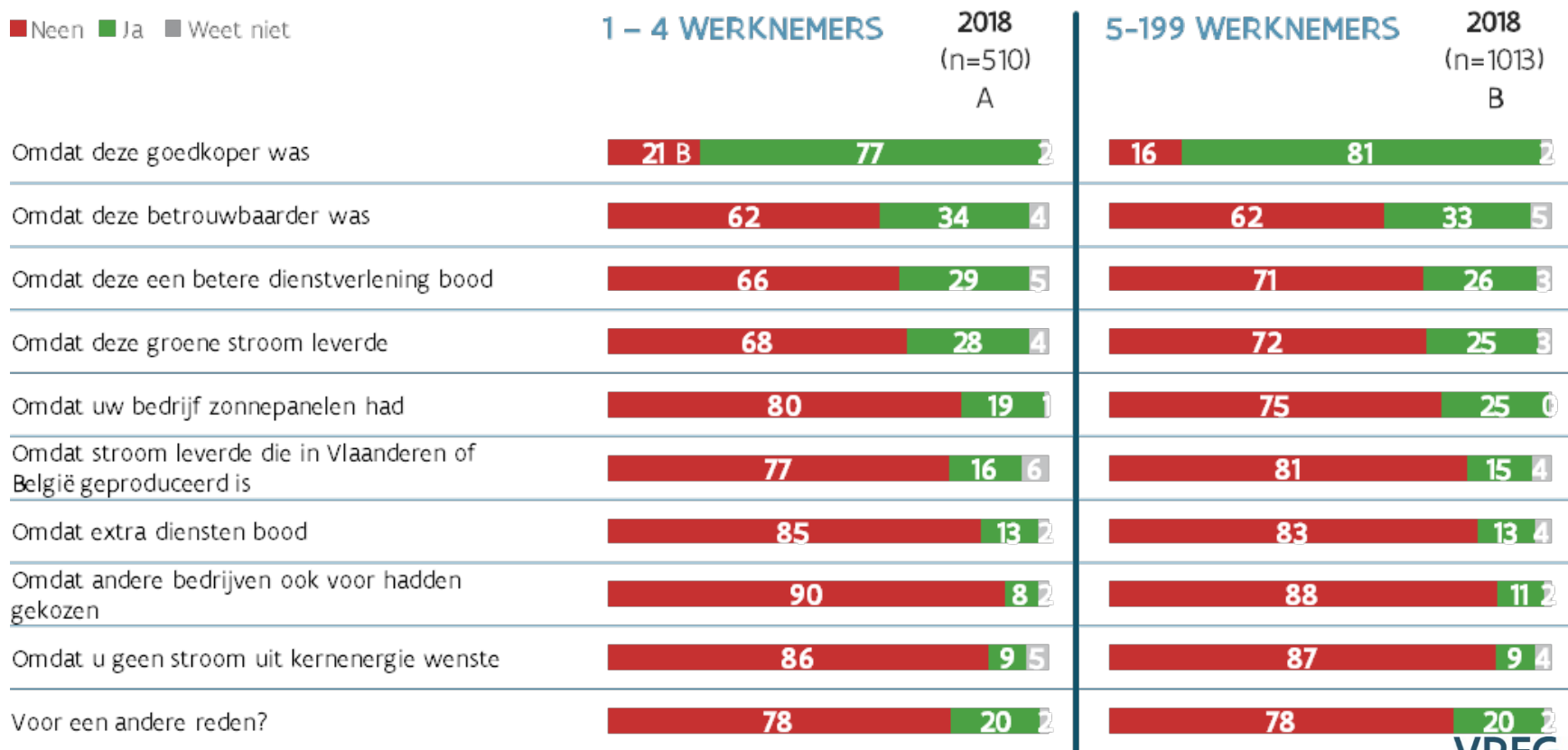
■ Ja

■ Weet niet



Waarom kiezen gezinnen een bepaalde (elektriciteits-)leverancier

- ▶ Prijs is ook bij bedrijven doorslaggevend
- ▶ Groene stroom minder belangrijk dan bij gezinnen (40%)

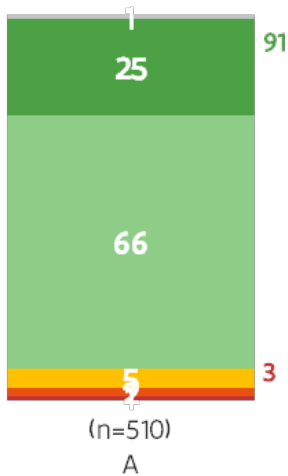


Zijn de bedrijven tevreden over hun elektriciteitsleverancier?

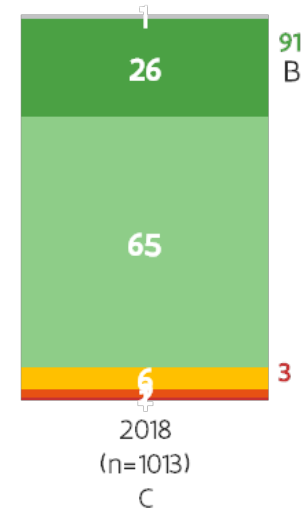
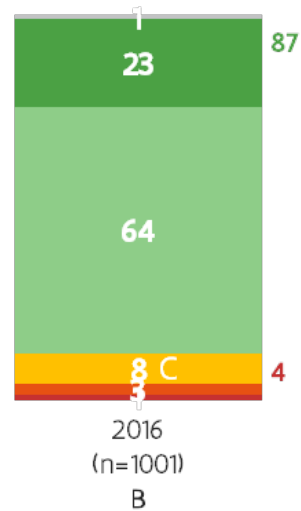
- ▶ Stelling “Bent u over het algemeen tevreden over uw elektriciteitsleverancier”

→ Duidelijk ook bij bedrijven zeer hoge tevredenheid

1 – 4 WERKNEMERS



5-199 WERKNEMERS



■ Helemaal niet akkoord

■ Niet akkoord

■ Noch akkoord, noch niet akkoord

■ Akkoord

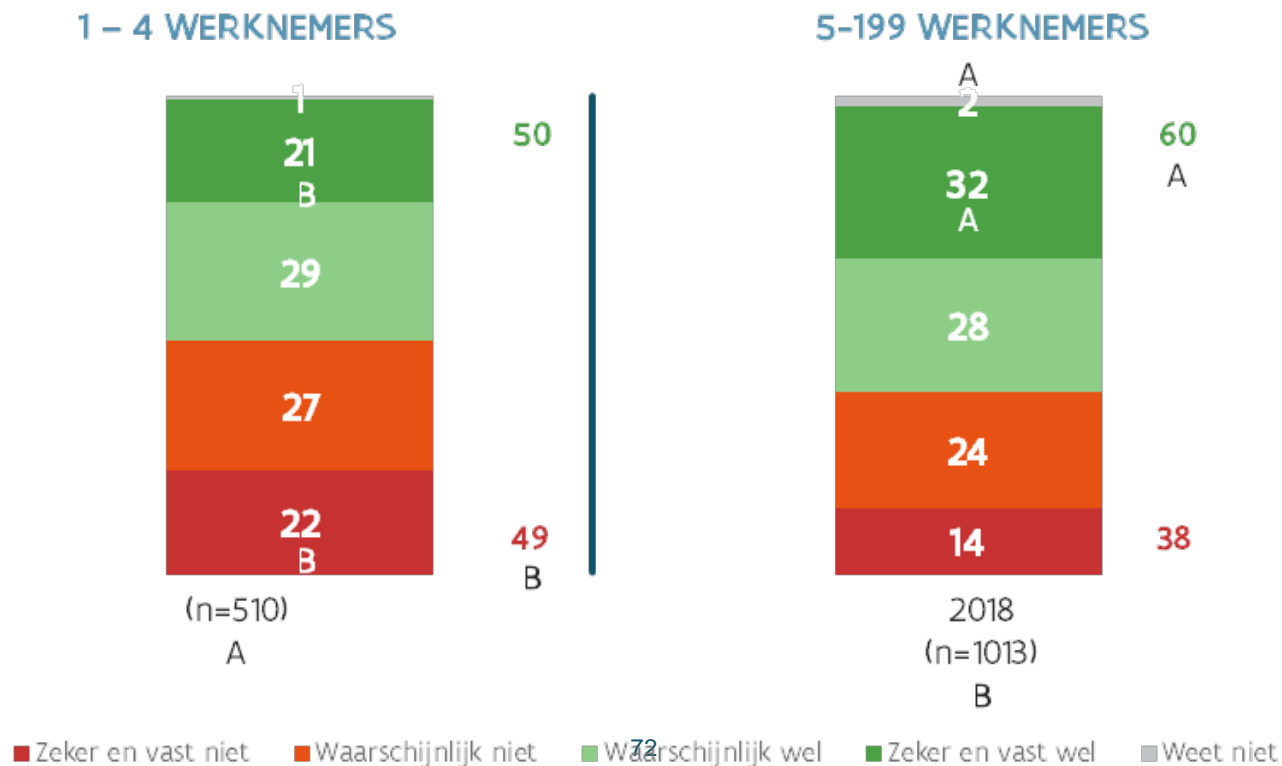
■ Helemaal akkoord

■ Weet niet

Zullen bedrijven in de komende 12 maanden hun keuze voor de elektriciteitsleverancier herzien?

- De meerderheid van de bedrijven blijft toch alert voor betere aanbiedingen

→ Grotere bedrijven zijn duidelijk vaker bereid om te herevalueren



Evolutie energieprijzen en gemiddeld besparingspotentieel

- ▶ Actieve bedrijven konden in juli 2018 € 895 euro besparen door op zoek te gaan naar de laagste elektriciteitsprijs (in juli 2017 € 710)
- ▶ De meest prijsbewuste bedrijven realiseerden in juli 2018 een besparing van € 672 op hun aardgasfactuur t.o.v. de gemiddelde prijs van de contracten (in juli 2017 € 568)

Hoe kiezen bedrijven een contract?

Dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas?

Gezinnen:
90%

van de kmo's heeft één leverancier voor elektriciteit en gas

80%

90%

van de kleine bedrijven heeft één leverancier voor elektriciteit en gas

92%

van deze kmo's wist dat ze een andere leverancier konden kiezen

79%

van deze kleine bedrijven wist dat ze een andere leverancier konden kiezen

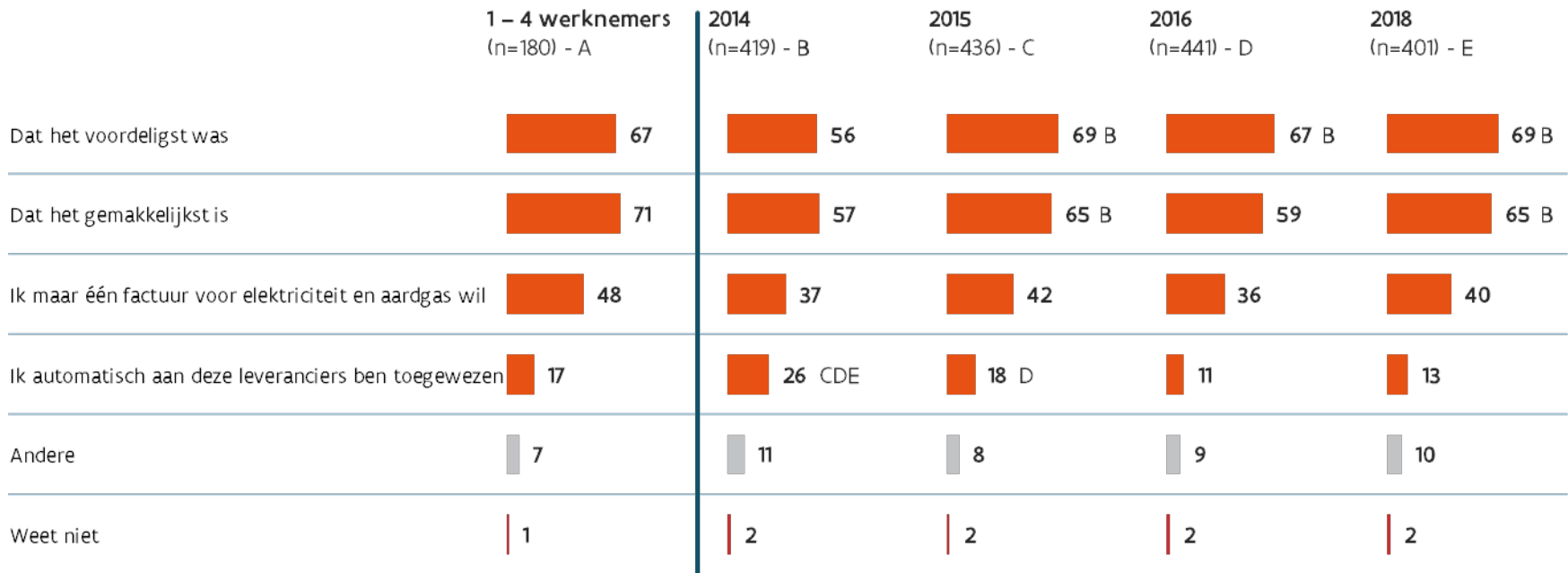
Gezinnen:
80%

Waarom kiezen bedrijven toch dezelfde leverancier?

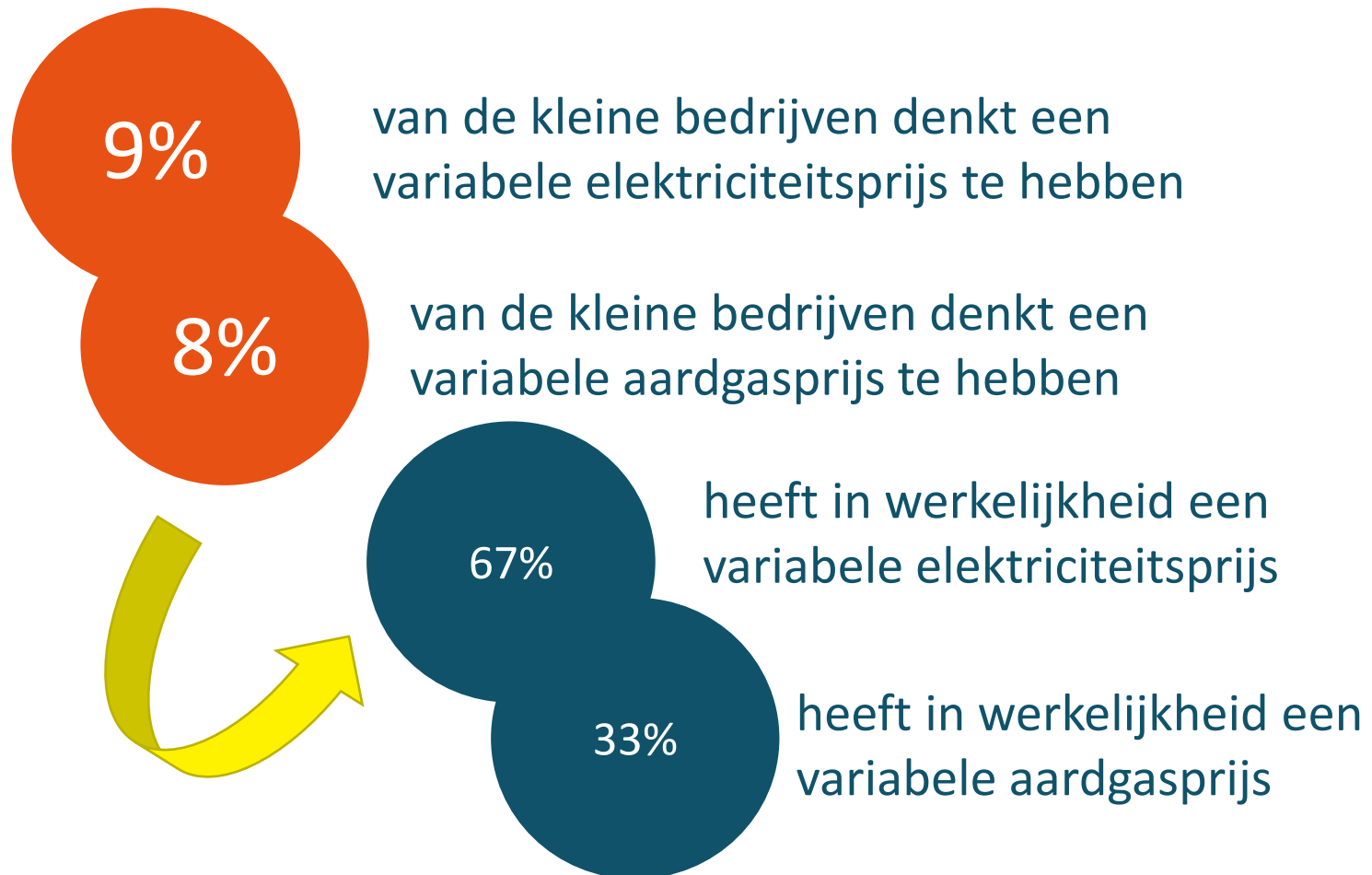
► Vraag enkel gesteld aan bedrijven die wisten dat ze de keuze hadden

→ Vooral deze keuze omdat het gemakkelijker is

→ 13% van de kmo's en 17% van de kleine bedrijven dachten nog altijd “automatisch te zijn toegewezen”!

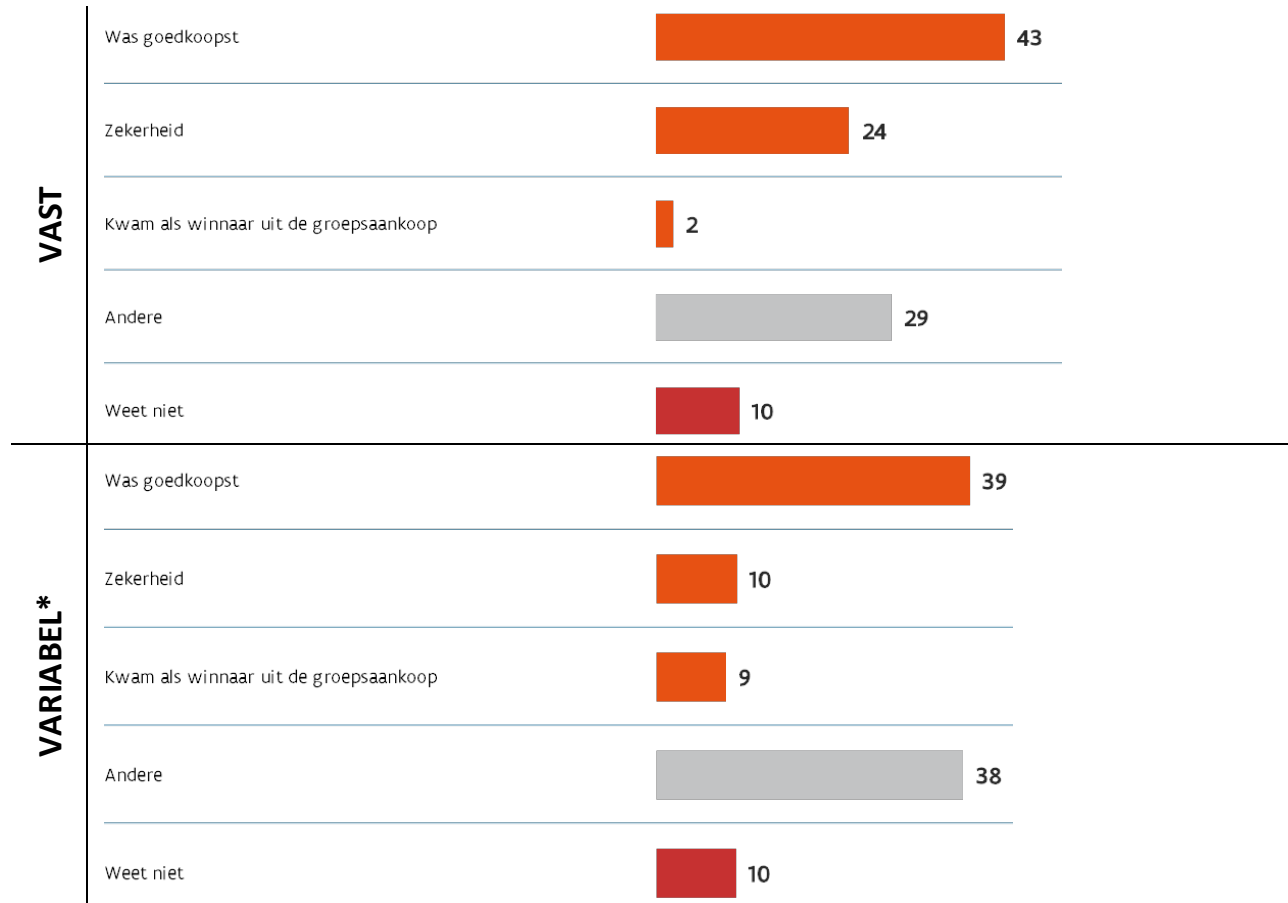


Vaste of variabele prijs



Waarom kiezen bedrijven voor een vaste of variabele prijs?

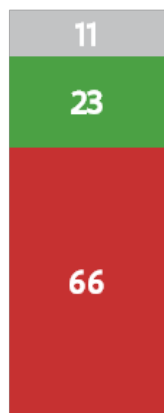
- ▶ Opvallend dat prijs voor beide keuzes ook het belangrijkste is



Kiezen bedrijven een groen contract?

- ▶ Merkelijke daling van aantal kmo's met een groen contract
 - Grote bedrijven hadden vaker een groen contract (32%)
 - Bij gezinnen 38%!
 - Zie eerder: minder belangrijke factor bij keuze van bedrijven

1 – 4 WERKNEMERS

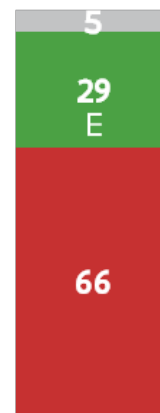


(n=510)
A

5-199 WERKNEMERS



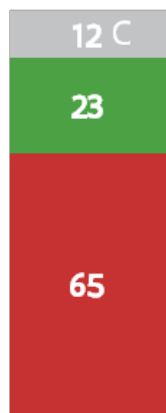
2014
(n=491)
B



2015
(n=1000)
C



2016
(n=502)
D



2018
(n=1013)
E

■ Neen

■ Ja

■ Weet niet

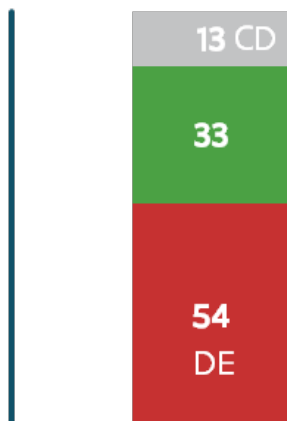
Overwegen bedrijven in de toekomst toch een groen contract?

- ▶ Aantal groene contracten in de markt daalt, maar helft bedrijven die geen groen contract hebben, overweegt wel een groen contract

1 – 4 WERKNEMERS



(n=395)
A



2014
(n=345)
B

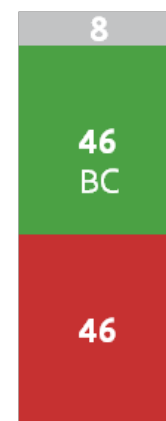
■ Neen

5-199 WERKNEMERS



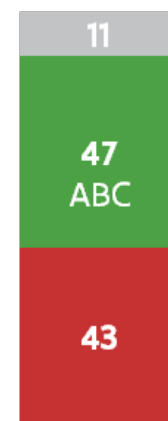
2015
(n=709)
C

■ Ja



2016
(n=357)
D

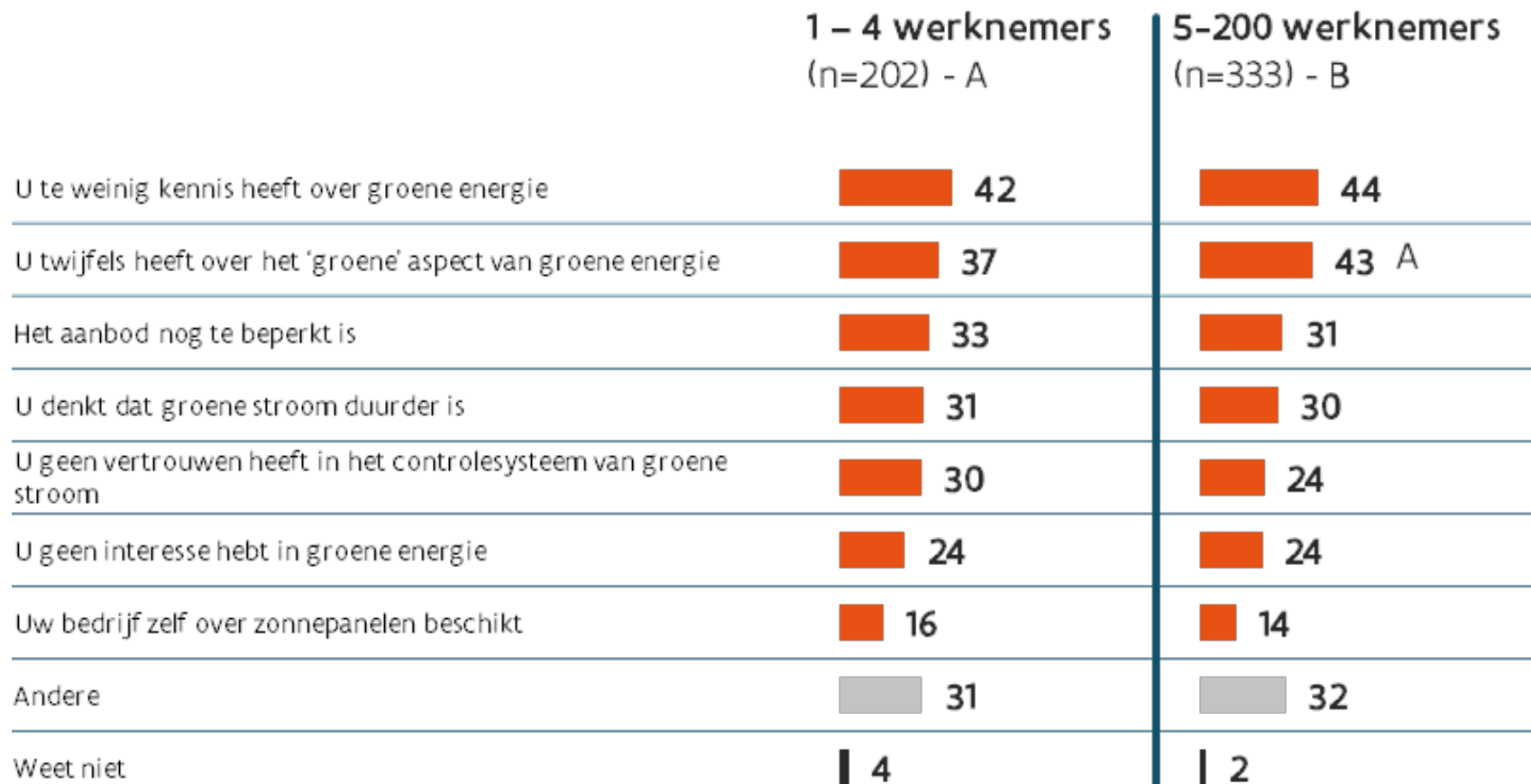
■ Weet niet



2018
(n=767)
E

Waarom overwegen bedrijven geen groen contract?

- ▶ Kmo's twijfelen vaker dan kleine bedrijven aan groen karakter

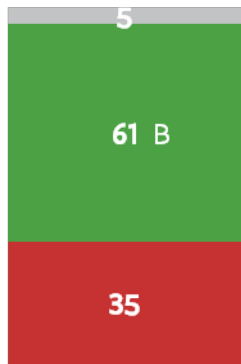


Willen bedrijven stroom uit België of Vlaanderen?

- ▶ Ongeveer de helft van de bedrijven heeft interesse in lokaal opgewekte stroom
 - Duidelijk meer dan interesse in groene stroom, maar wel veel overlap
 - Duidelijk minder dan bij gezinnen

België

1 – 4 WERKNEMERS

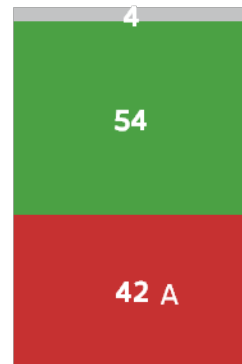


(n=510)
A

■ Neen

■ Ja

5-199 WERKNEMERS

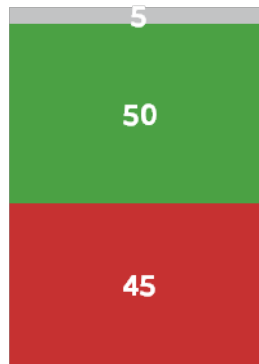


2018
(n=1013)
B

■ Weet niet

Vlaanderen

1 – 4 WERKNEMERS

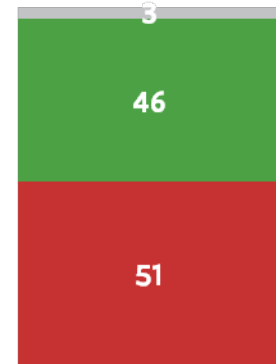


(n=510)
A

■ Neen

■ Ja

5-199 WERKNEMERS



2018
(n=1013)
B

■ Weet niet

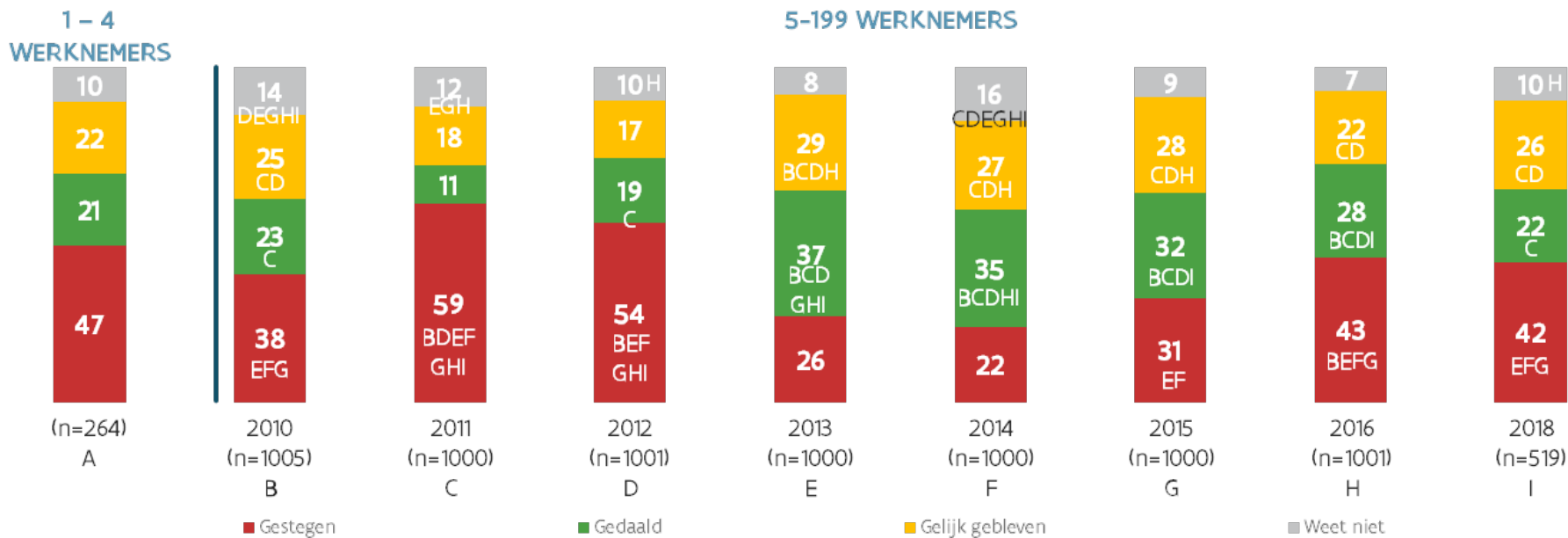
VREG

uw gids op de
energiemarkt

Hoe percipiëren bedrijven de
evolutie van de
energieprijzen?

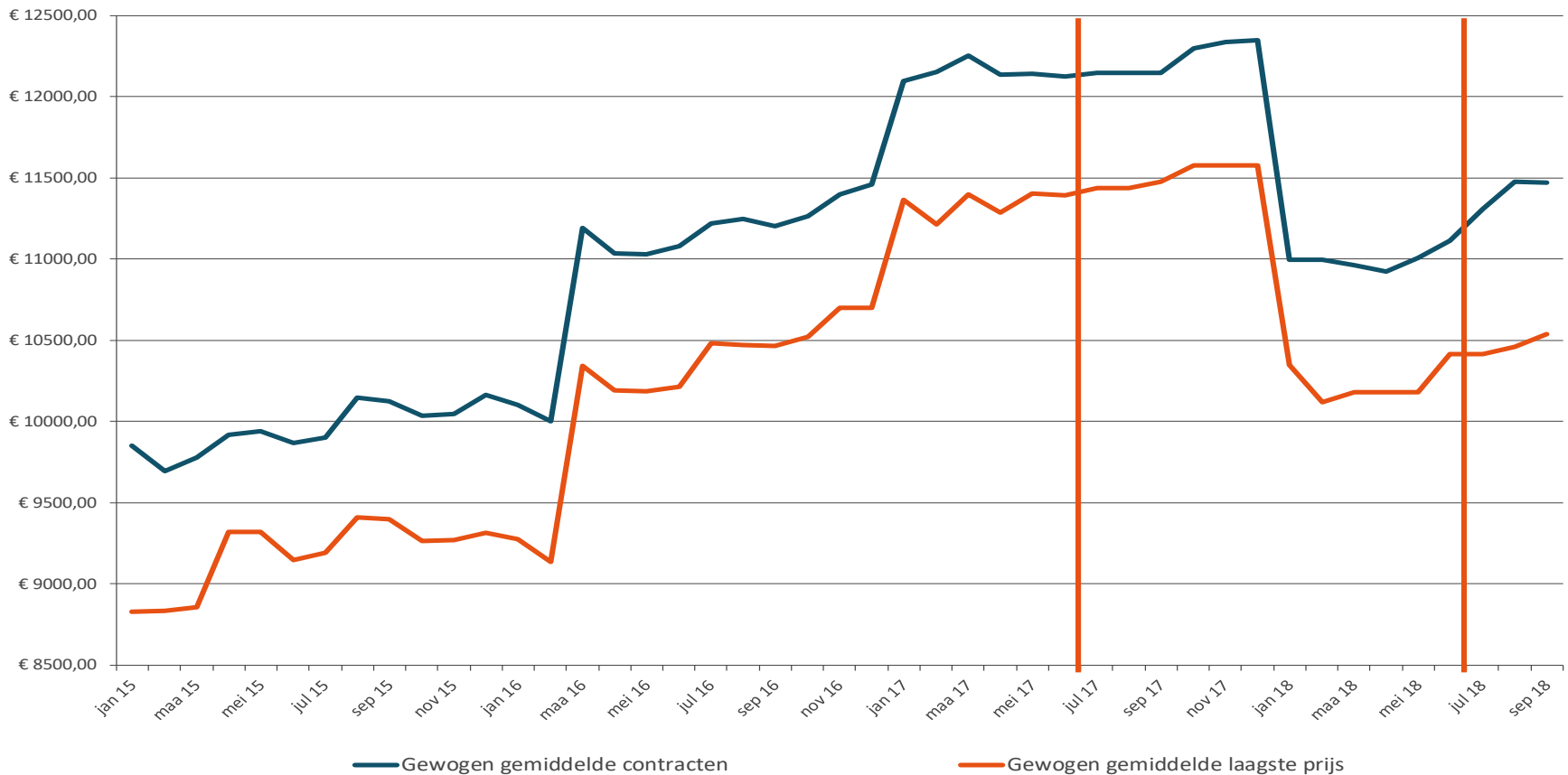
Perceptie bedrijven over evolutie elektriciteitsprijs in afgelopen jaar

- ▶ Kmo's hadden nog altijd overwegend het gevoel dat de prijs in ieder geval niet gedaald was
 - Kleine bedrijven gemiddeld pessimistischer
- ▶ Let op! Recente stijging van de elektriciteitsprijs hier nog niet bekend!



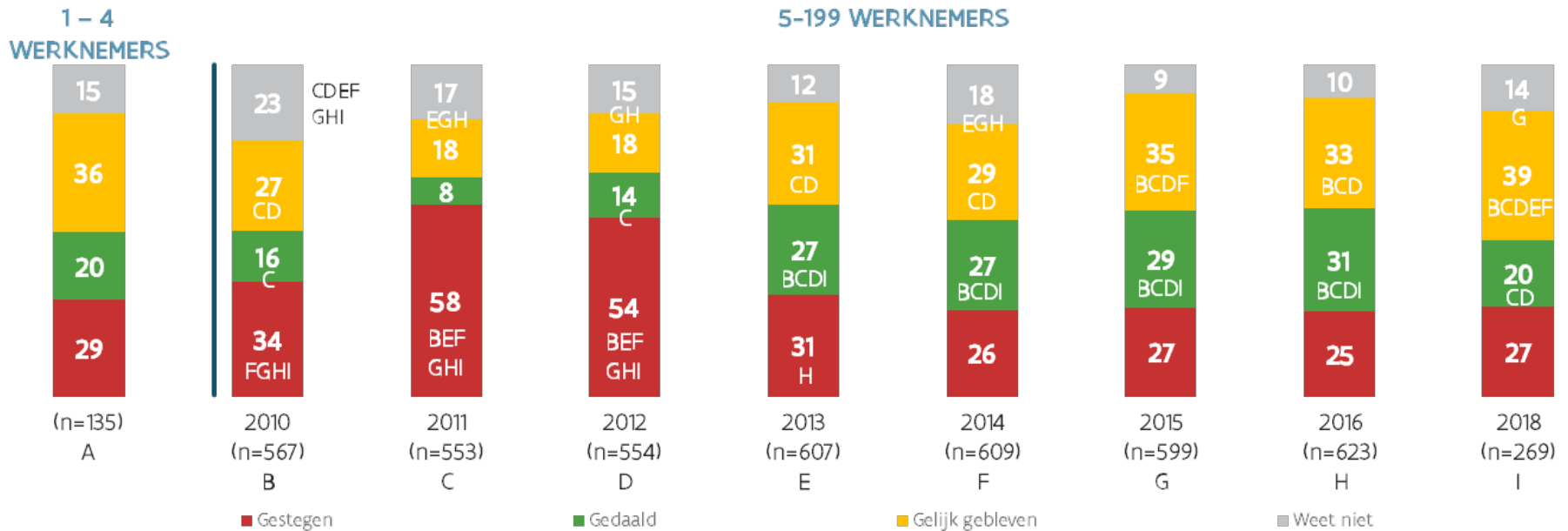
Werkelijke evolutie elektriciteitsfactuur van een bedrijf

- ▶ Standaardverbruik (29.000 kWh dag en 21.000 kWh nacht per jaar) – september 2018



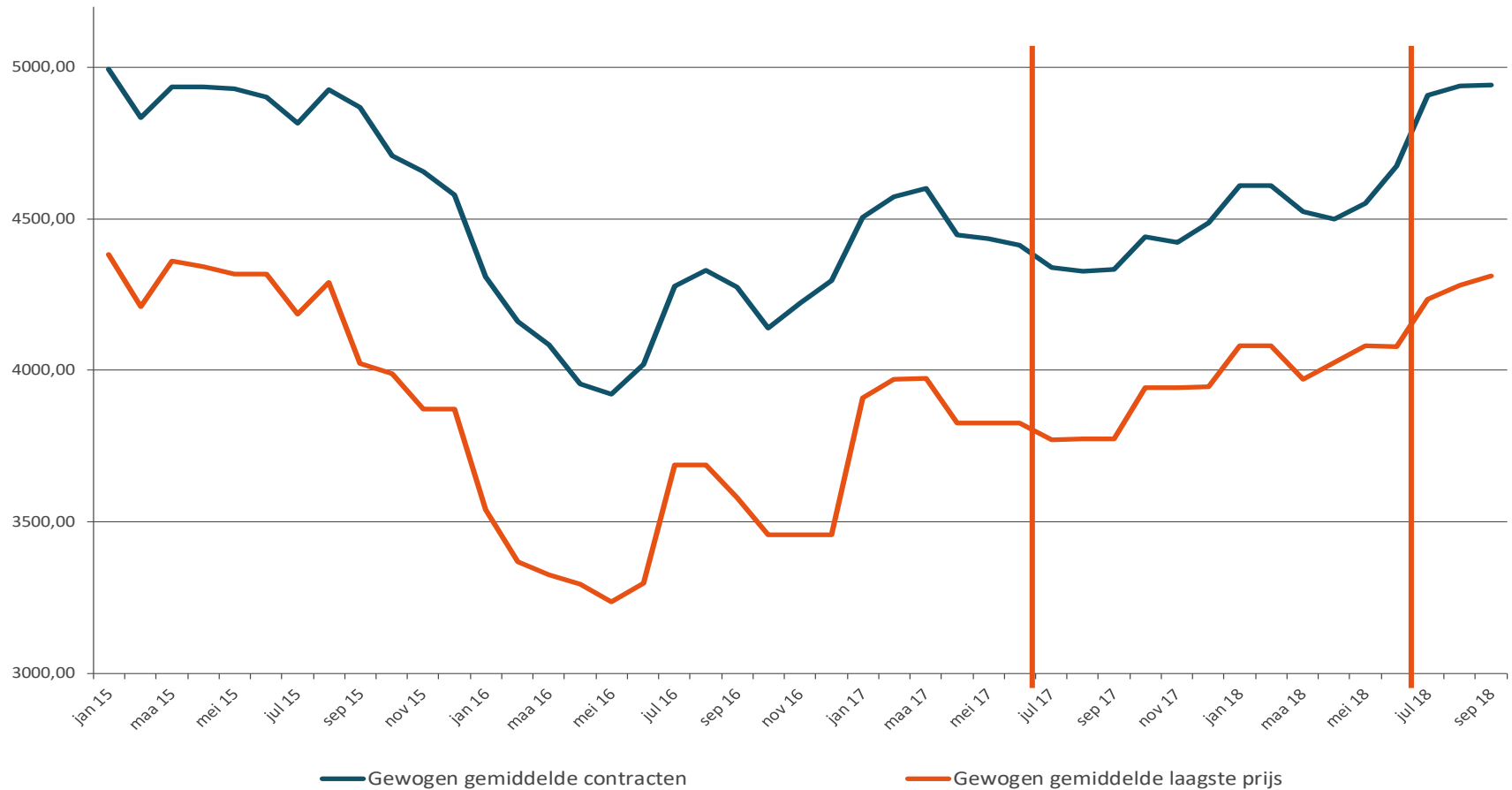
Perceptie bedrijven over evolutie aardgasprijs in afgelopen jaar

- Minder negatief dan voor elektriciteit



Werkelijke evolutie aardgasfactuur van een bedrijf

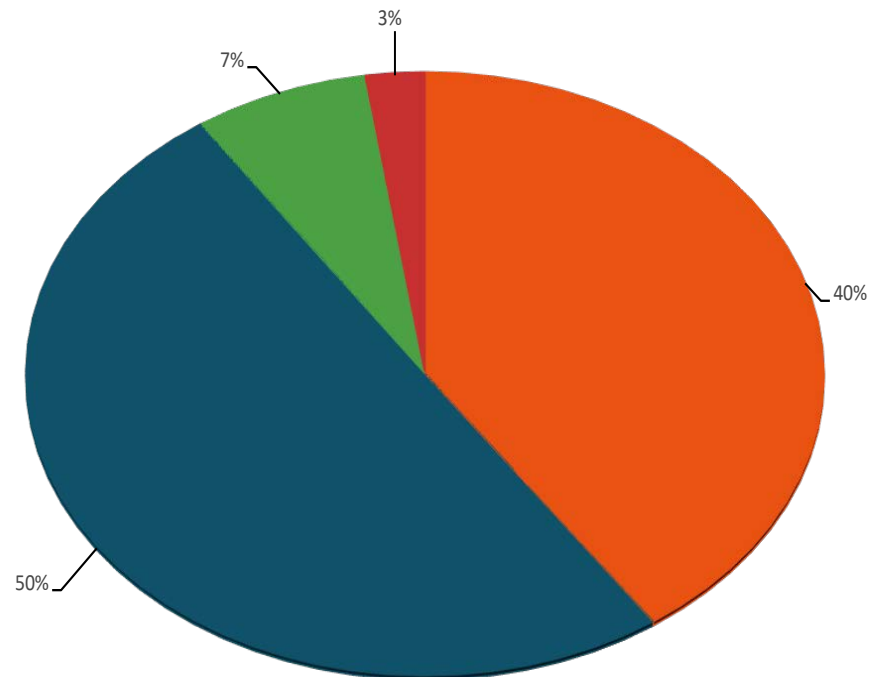
► Standaardverbruik (116.280 kWh per jaar) – september 2018



Prijsanalyse bedrijven

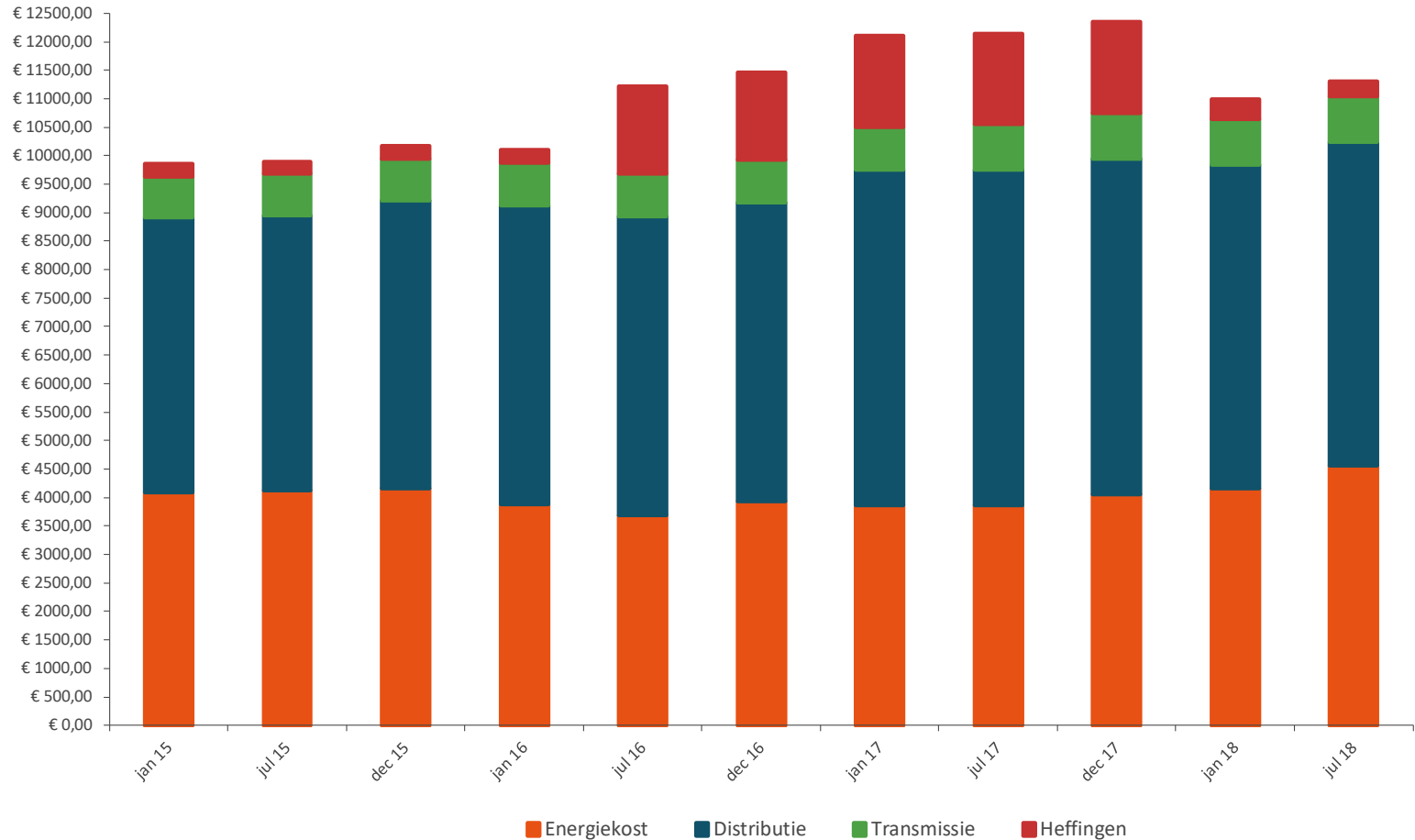
Onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kmo met verbruik van 50 MWh

Juli 2018



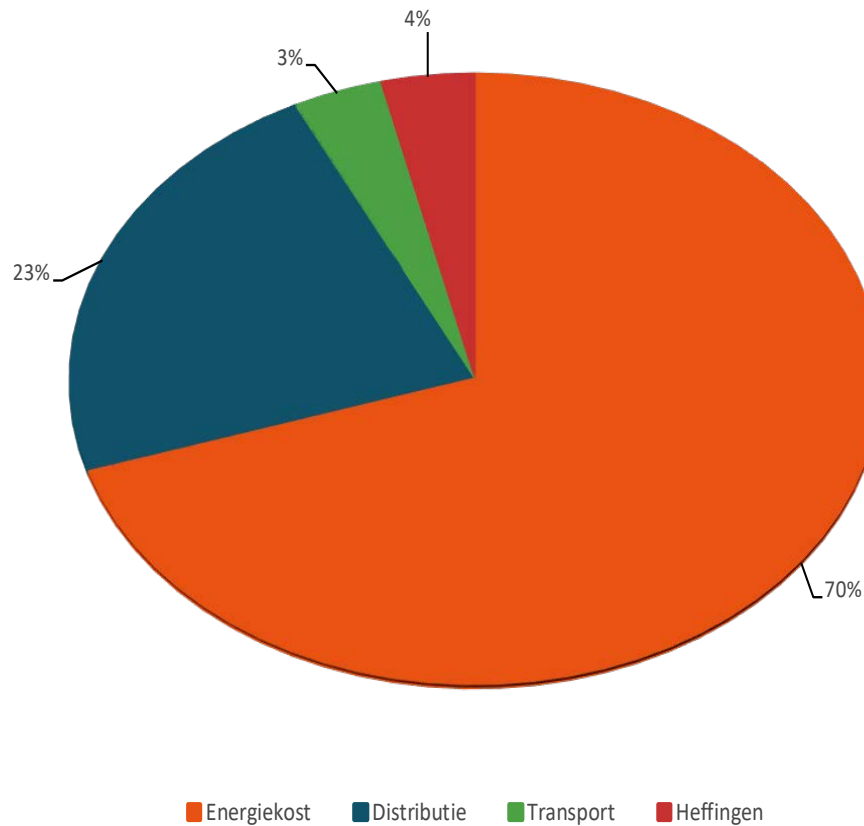
■ Energiekost ■ Distributie ■ Transmissie ■ Heffingen

Evolutie onderdelen elektriciteitsprijs kmo

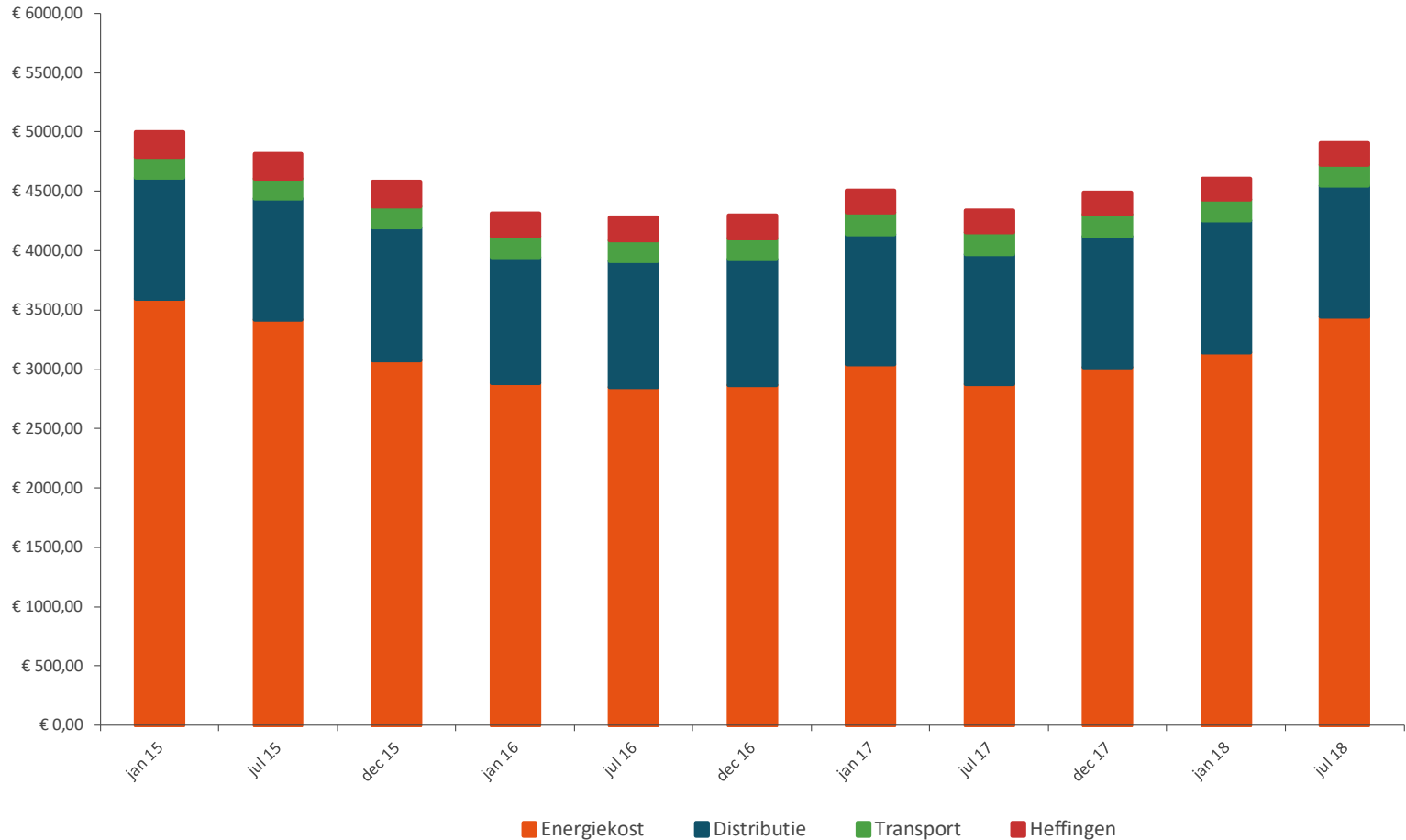


Onderdelen aardgasprijs voor kmo met verbruik van 116.280 kWh

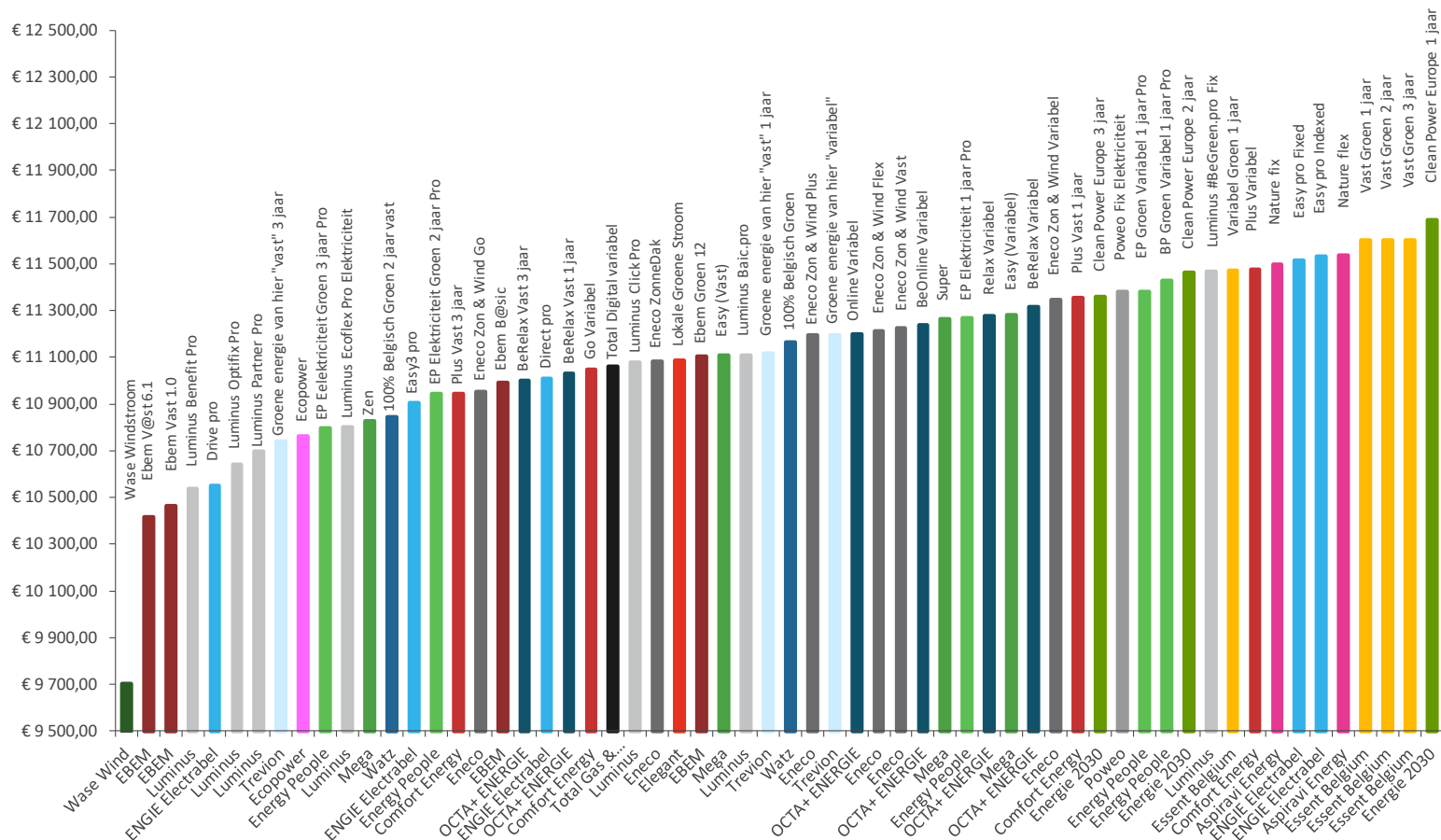
Juli 2018



Evolutie onderdelen aardgasprijs kmo

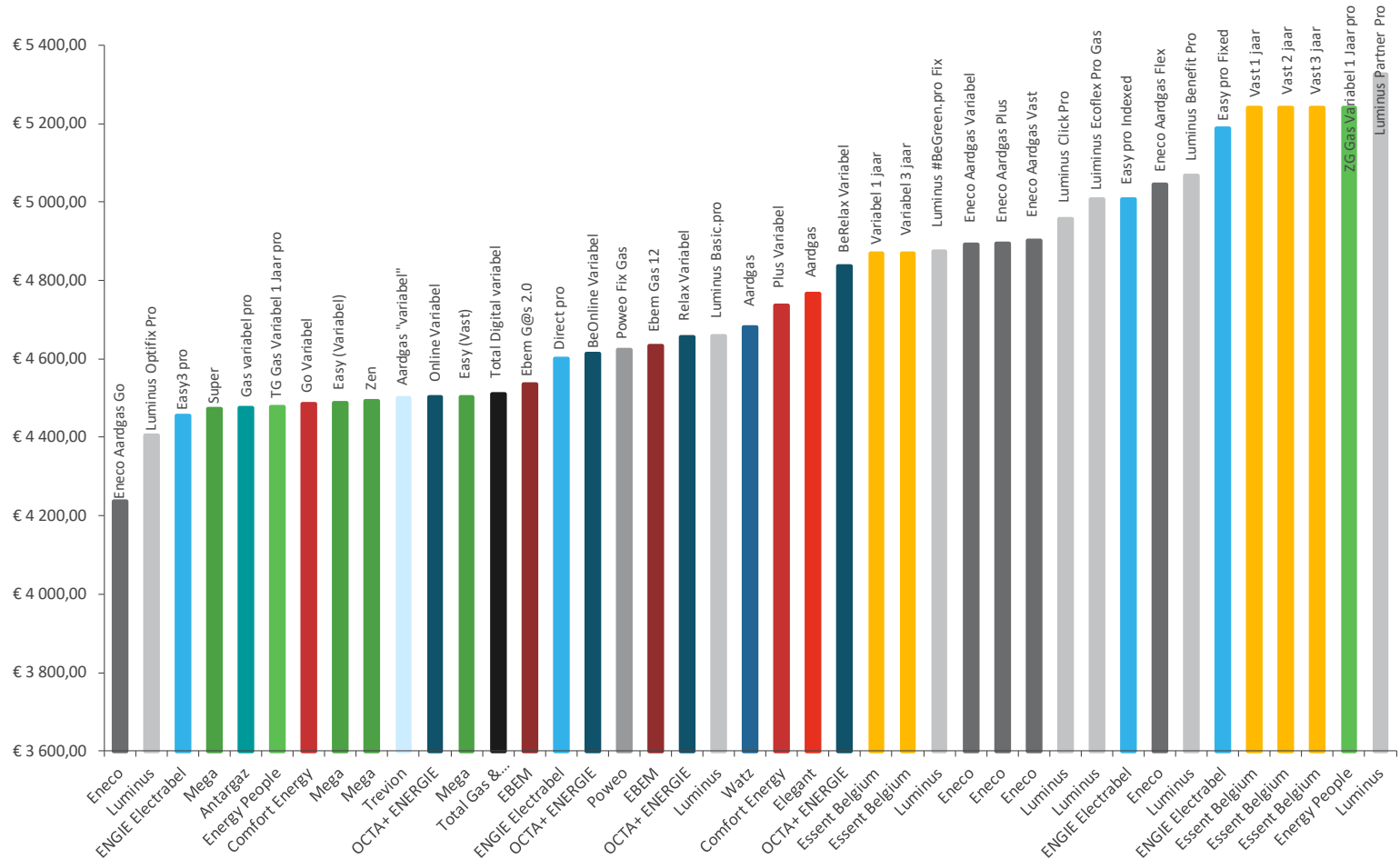


Sortering van goedkope naar dure elektriciteitscontracten voor kmo's juli 2018



Opmerking: het contract van leverancier Wase Wind wordt, i.t.t. de overige contracten, niet in alle distributienetgebieden aangeboden. Het gewogen gemiddelde nettatarief van de drie betrokken DNBs is lager dan het gewogen gemiddelde nettatarief van alle DNBs.

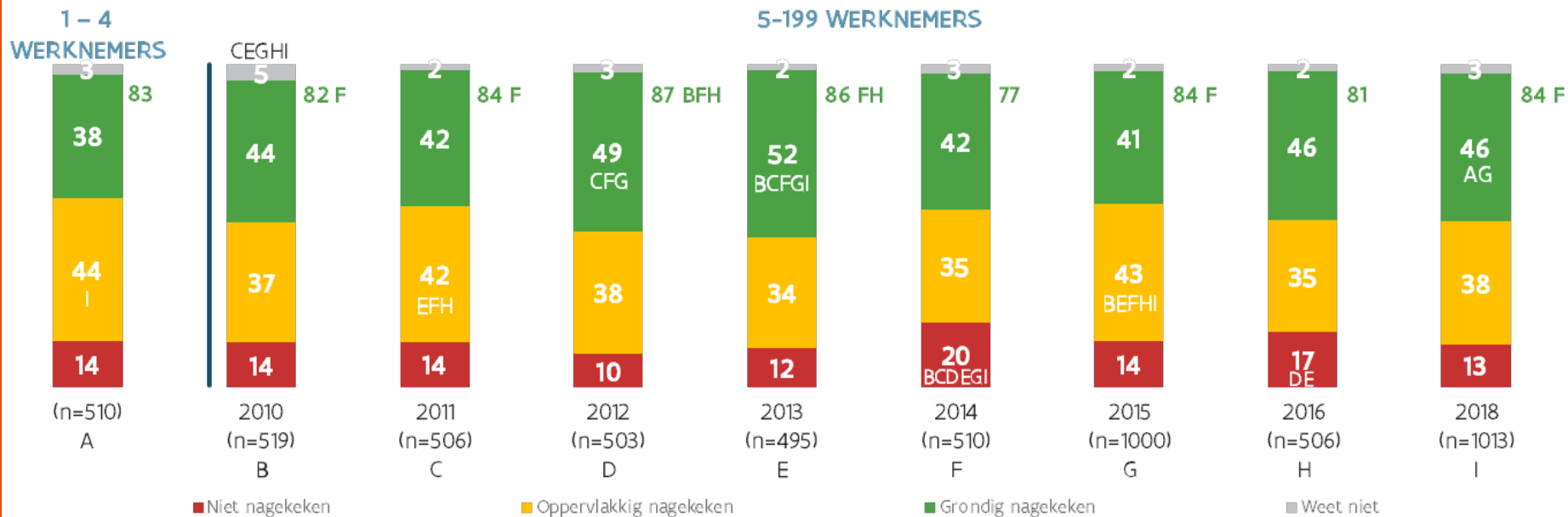
Sortering van goedkope naar dure aardgascontracten voor kmo's juli 2018



Voelen bedrijven zich
betrokken bij de
energiemarkt?

Keken bedrijven hun laatste factuur na?

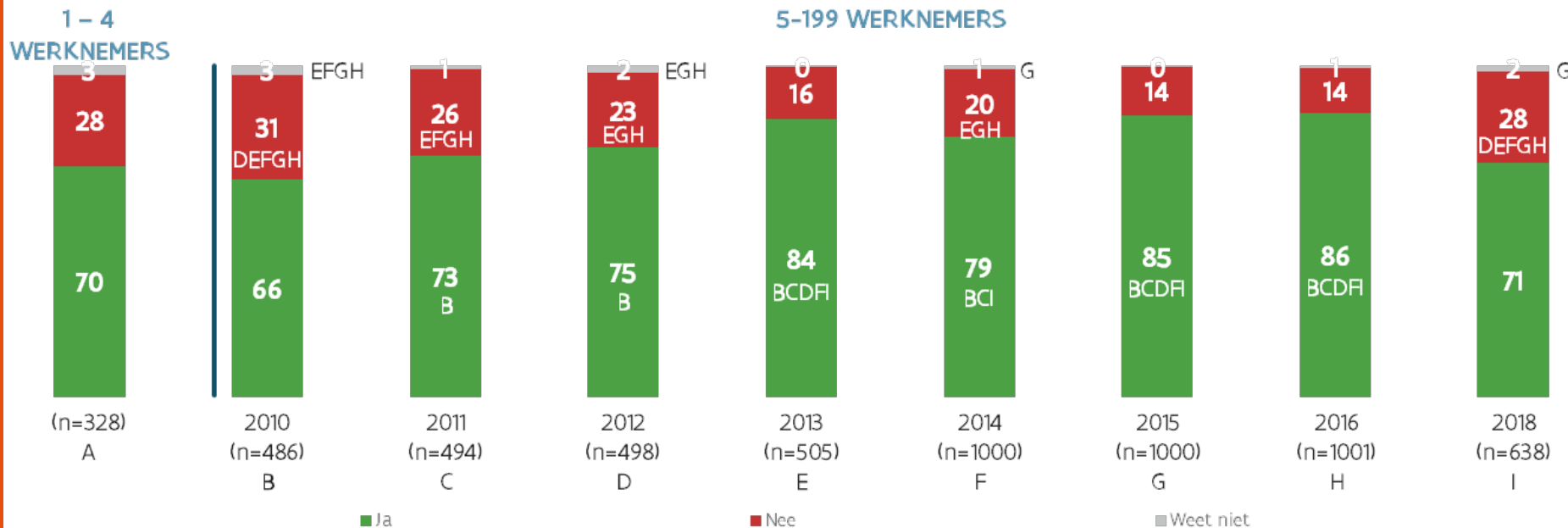
- ▶ 13% van de bedrijven keek zijn laatste factuur niet na
- ▶ De meerderheid van de bedrijven die hun factuur had bekeken, vond deze wel duidelijk (73%)



Voelen bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt

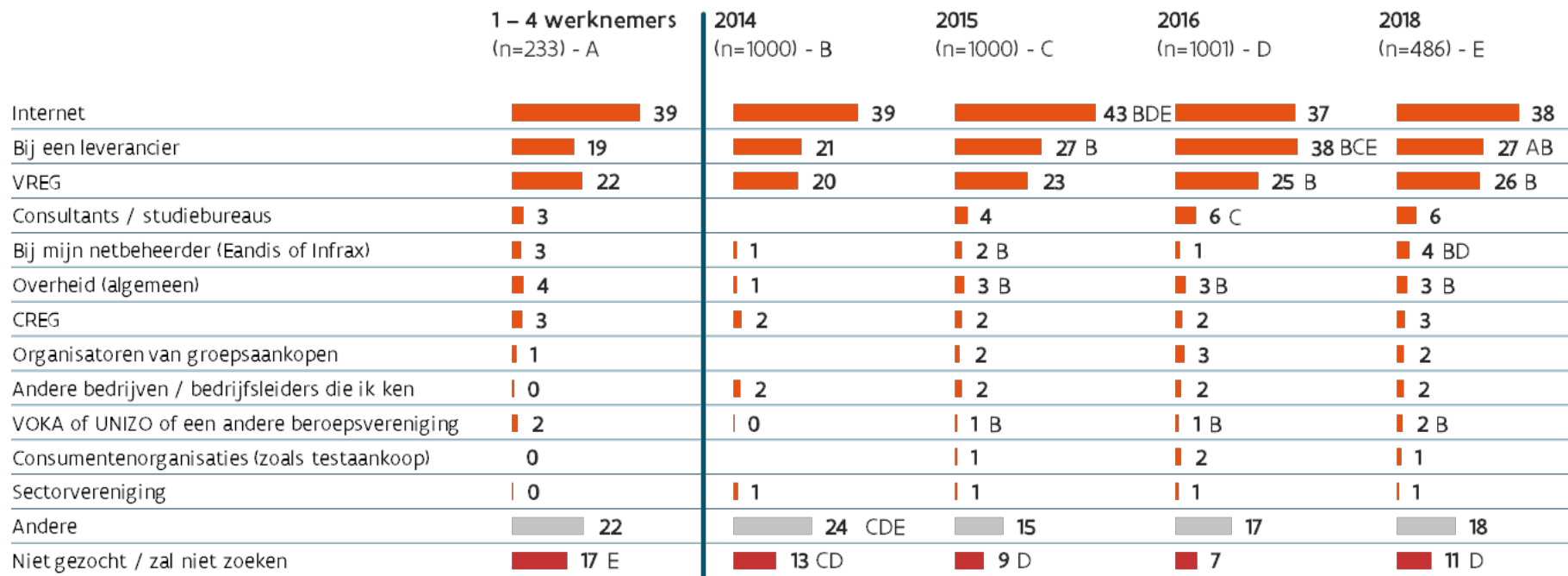
- ▶ Opvallende terugval van kmo's die zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt!

→ Oorzaak: Verschillende wijzigingen in beleid?



Waar zoeken bedrijven naar informatie?

- ▶ Net als bij gezinnen gaan de meeste bedrijven niet gericht op zoek naar informatie (via internet)
- ▶ Voor kleine bedrijven is daarna de VREG het eerste aanspreekpunt (net als bij gezinnen)
- ▶ Bij kmo's gaat de leverancier de VREG voor

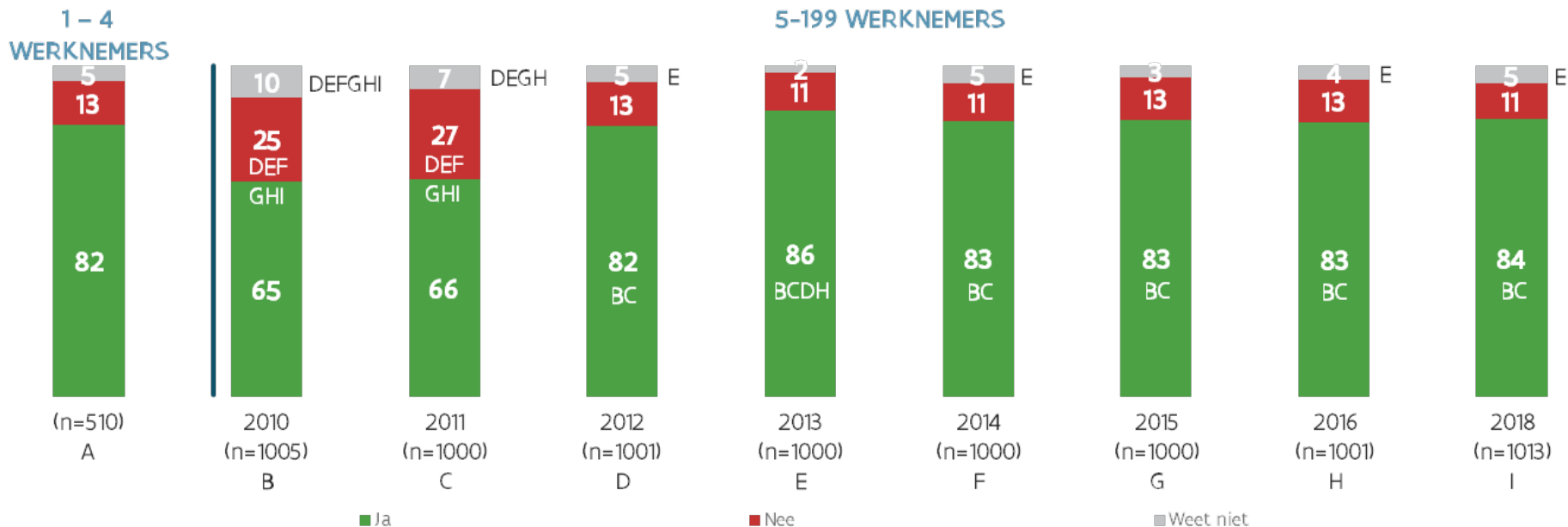


Denken bedrijven dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen voordelen biedt?

► Bedrijven blijven positief over de vrijmaking

→ Vergelijk met gezinnen (67%)

→ Ook kleine bedrijven lijken de vruchten te plukken



Belangrijkste conclusies

- ▶ Switchgedrag bij gezinnen en bedrijven blijft hoog
 - Bij gezinnen blijft dezelfde groep zeer actief
 - 26% van de gezinnen weten niet dat er geen boete is voor een overstap voor het einde van het contract
 - Steeds meer bedrijven veranderen van leverancier
- ▶ Een niet te verwaarlozen deel van de gezinnen en bedrijven denkt nog steeds automatisch te zijn toegewezen aan zijn leverancier
 - Tot 18% van de gezinnen!
- ▶ Zowel bedrijven als gezinnen voelen zich minder goed geïnformeerd
 - Oorzaak toenemende complexiteit?
- ▶ Zowel bedrijven als gezinnen denken vaker dan uit de marktstatistieken blijkt dat ze een contract met een vaste prijs hebben
- ▶ Bedrijven, maar ook gezinnen blijven tevreden over hun leverancier
 - Desondanks lichte stijging van aantal tweedelijnsklachten

Belangrijkste conclusies

- ▶ Zowel bedrijven als gezinnen denken meestal dat de vrijmaking voor hen als consument voordelen biedt
- ▶ Het aantal bedrijven met een groen contract neemt af
 - Een grote groep met een grijs contract overweegt toch een groen contract
- ▶ Er lijkt interesse in de geografische oorsprong van de stroom
 - Groencheck 2.0 en Herkomstvergelijker zijn er klaar voor
- ▶ Tussen juli 2017 en juli 2018 daalde de elektriciteitsprijs en steeg de aardgasprijs en dit voor de gezinnen en de kleine professionele afnemers
- ▶ Kleine bedrijven gedragen zich soms als bedrijven en soms als gezinnen
 - Hebben minder tijd om energiezaken op te volgen
 - Hebben vaak ook minder incentive (want lagere energiekosten)
 - Toch nemen zij vaak actiever deel aan de markt in vergelijking met gezinnen

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

gratis telefoon 1700 - 3 'Andere vraag'

info@vreg.be

www.vreg.be

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

Facebook: VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op www.vreg.be/nieuws