

MARKTMONITOR HUISHOUDELIJKE AFNEMERS

2022

© 2022 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



INHOUDSOPGAVE

1 OVERZICHT ONDERZOEK

2 PROFIEL STEEKPROEF

3 RESULTATEN

Energie-intensiteit

Informatieverstrekking

Leverancierswissel

Prijsperceptie

Groene of lokale elektriciteit

4 ALGEMENE CONCLUSIES

1. Overzicht onderzoek

ACHTERGROND EN DOELSTELLINGEN

Sinds de volledige liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003, stelt de VREG een jaarlijkse marktbevraging op naar ervaring en gedrag op de energiemarkt. De VREG bevaart hiervoor zowel gezinnen als bedrijven met 1 tot 200 werknemers, waardoor we hen kunnen positioneren binnen de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties kunnen blootleggen.

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2022 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

ONDERZOEKSMETHODOLOGIE



BESCHRIJVING STEEKPROEF

- Gezinnen die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd.
- Persoon die zich bezig houdt met de facturen voor elektriciteit.



STEEKPROEFGROOTTE

n=1000 respondenten



QUOTA

- Leeftijd
- Distributienetbeheerder (op basis van postcode)
- Type telefoonnummer
- Teller op: aardgasafnemers, omvang huishouden, status woning, huishoud type, activiteitsgraad, opleidingsniveau



GEMIDDELDE DUUR INTERVIEW

16 minuten



DATACOLLECTIE

CATI

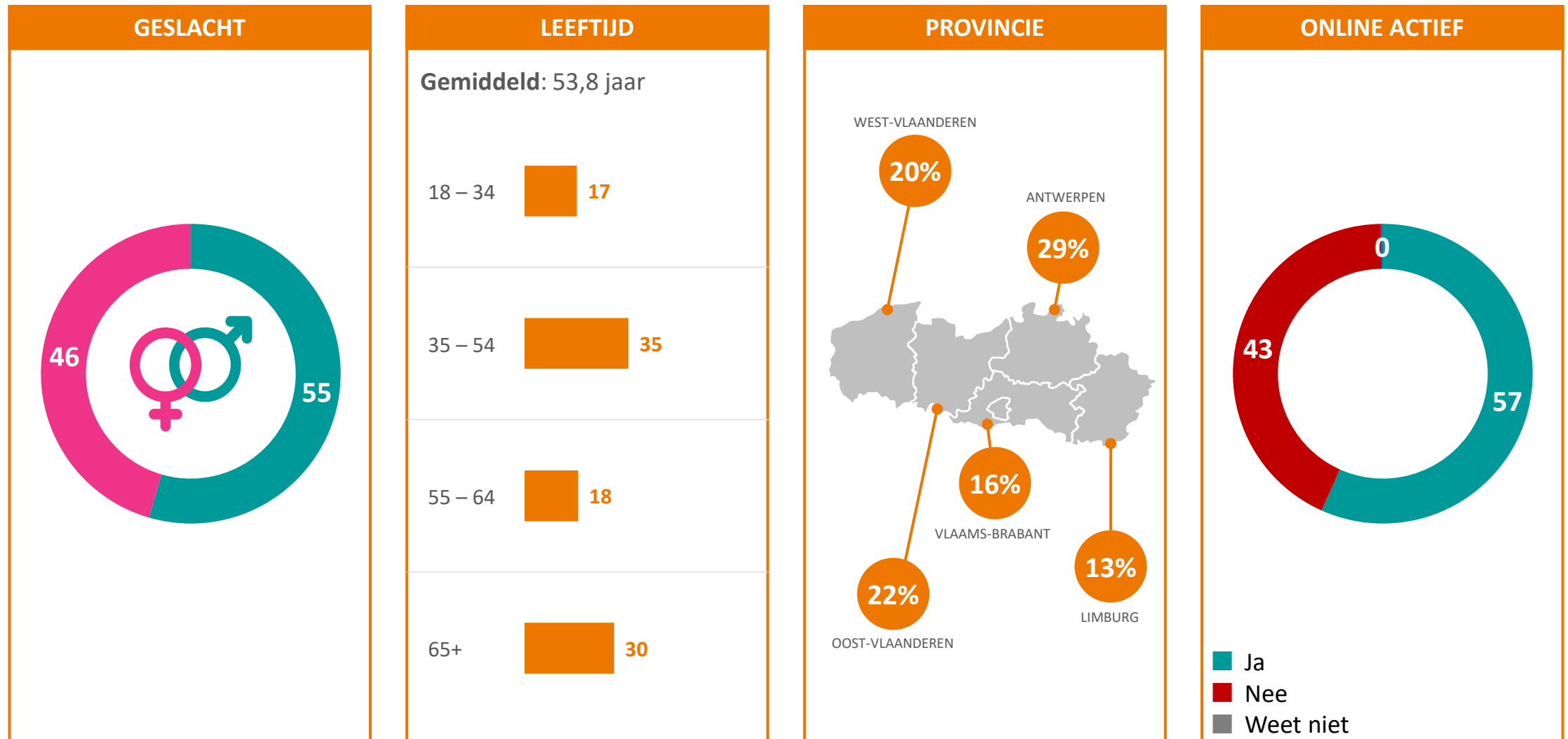


VELDWERK

Van 15/06/22 tot en met 16/07/22

2. Profiel steekproef

PROFIEL STEEKPROEF

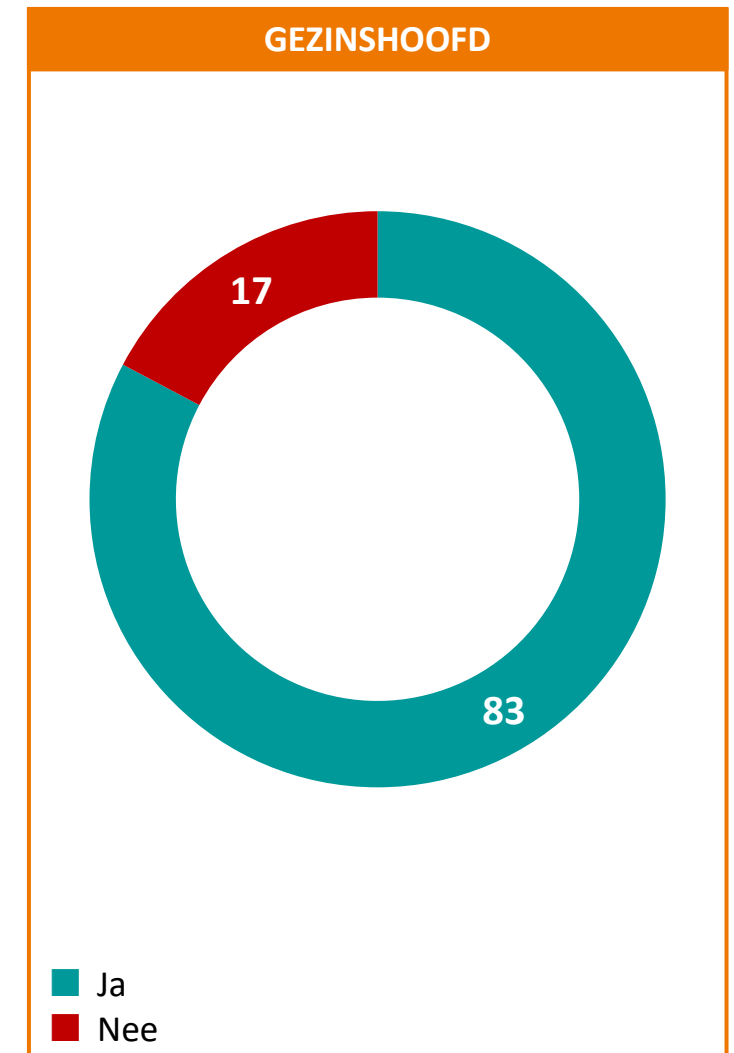
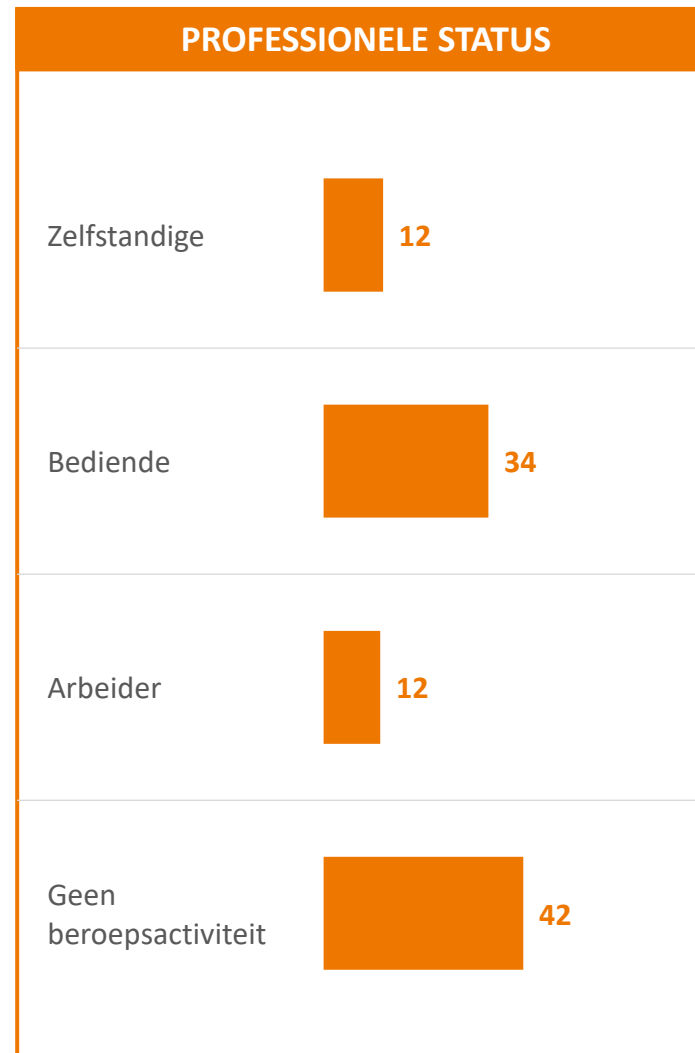


Basis: Totale steekproef (n=1000)

Vraag:

P3. Wat is uw geslacht? / R7. Mag ik vragen wat uw leeftijd is? / R6. Wat is de postcode van de gemeente waar u woont? / P14. Heeft u in het afgelopen jaar voor een belangrijke aankoop het internet geraadpleegd, bijvoorbeeld om prijzen te vergelijken of beoordelingen te bekijken?

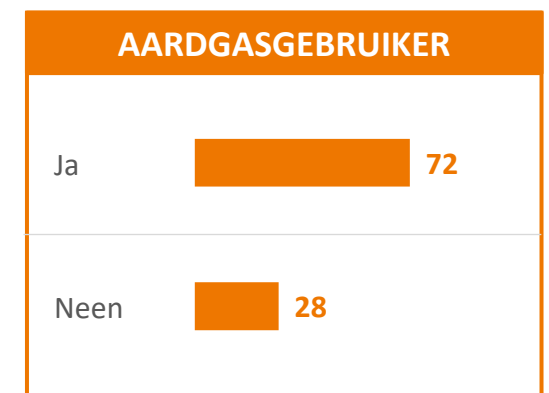
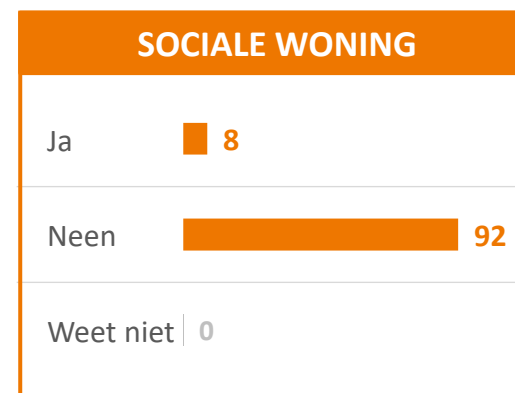
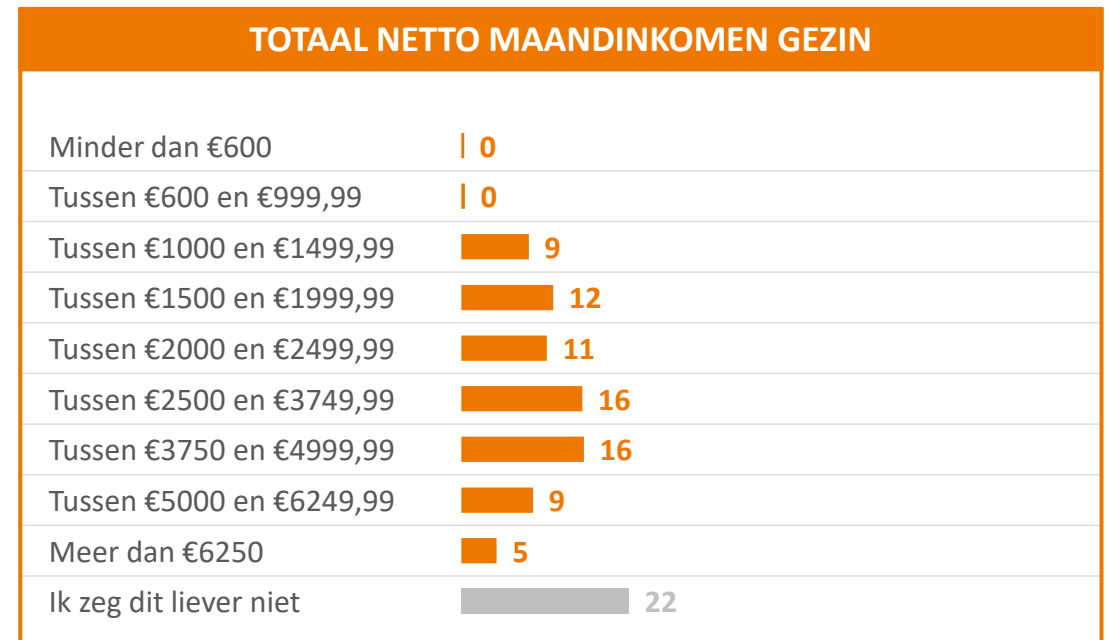
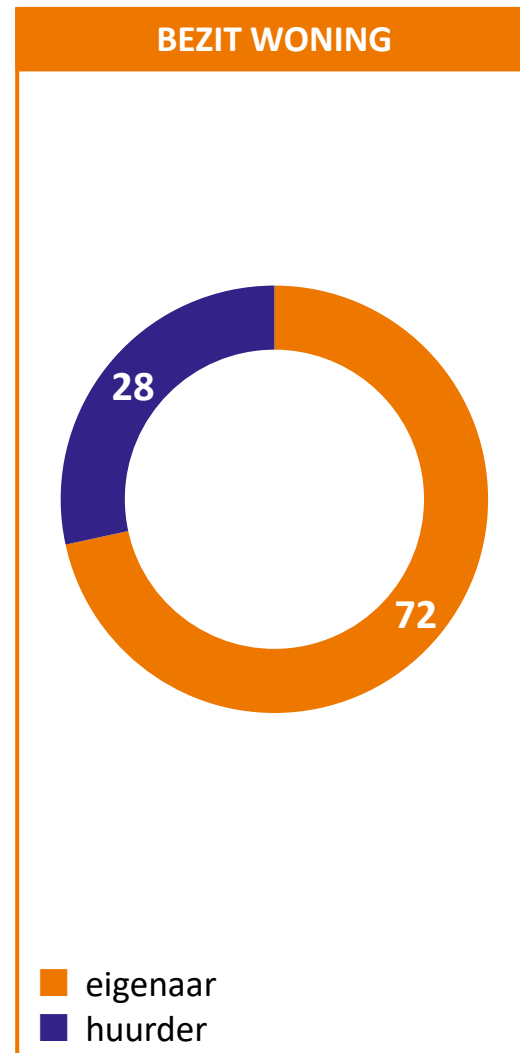
PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1000)

Vraag: P4. Wat is het hoogste diploma of getuigschrift dat u behaalde? / P5. Wat is uw professionele status op dit moment? / P10. Bent u het gezinshoofd?

PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1000) | P7: Totale steekproef excl. weet niet

Vraag: P6. Woont u in een...? / P7. Is dat een sociale woning? / P8. Bent u ... van die woning? / P9. Hoeveel bedraagt het totale netto maandinkomen van uw gezin? / Aardgasgebruiker?

3. Resultaten

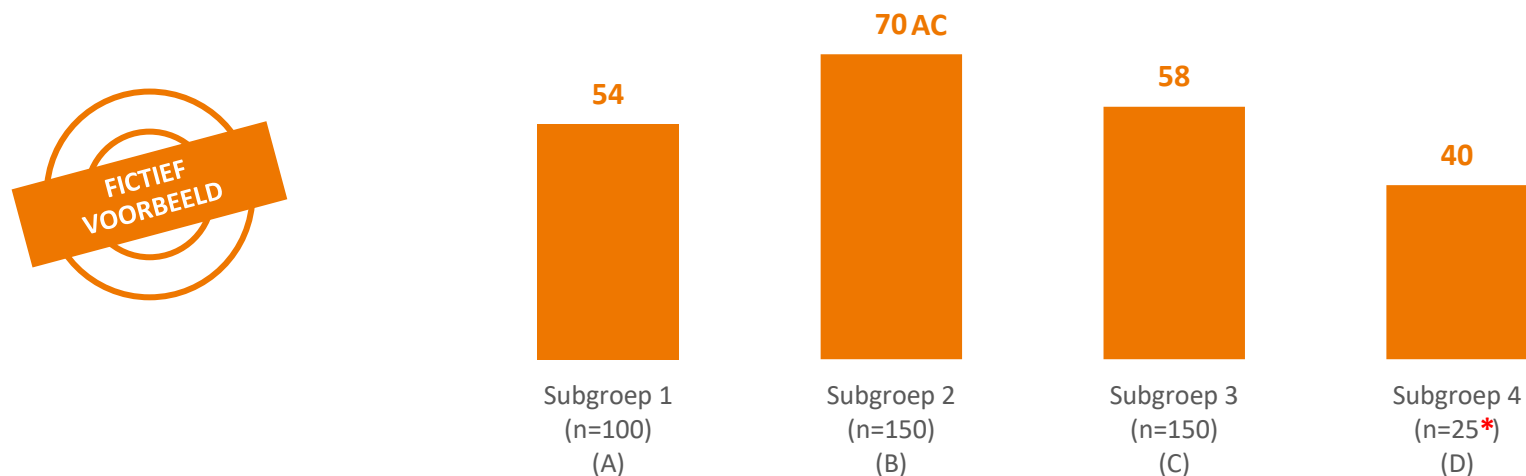
HOE DE RESULTATEN LEZEN?

Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages** (%), tenzij anders vermeld.

Significante verschillen tussen de verschillende groepen (95% significantieniveau) worden aangeduid via **letters**; bijvoorbeeld (A), (B). Verschillen worden aangeduid bij het hoogste resultaat.

Significante evoluties tussen de verschillende metingen worden aangeduid via **pijlen** ↗ ↘. Verschillen worden aangeduid bij de meting van 2022.

Hieronder een voorbeeld: de indicatie 'AC' bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).



Kleine steekproefgroottes, d.w.z. $n < 30$, worden aangeduid met een rode asterisk (*).

HISTORIEK

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2022 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen. Aangezien deze studie meerdere jaren na elkaar uitgevoerd wordt, werd waar mogelijk de evolutie van de resultaten weergegeven.

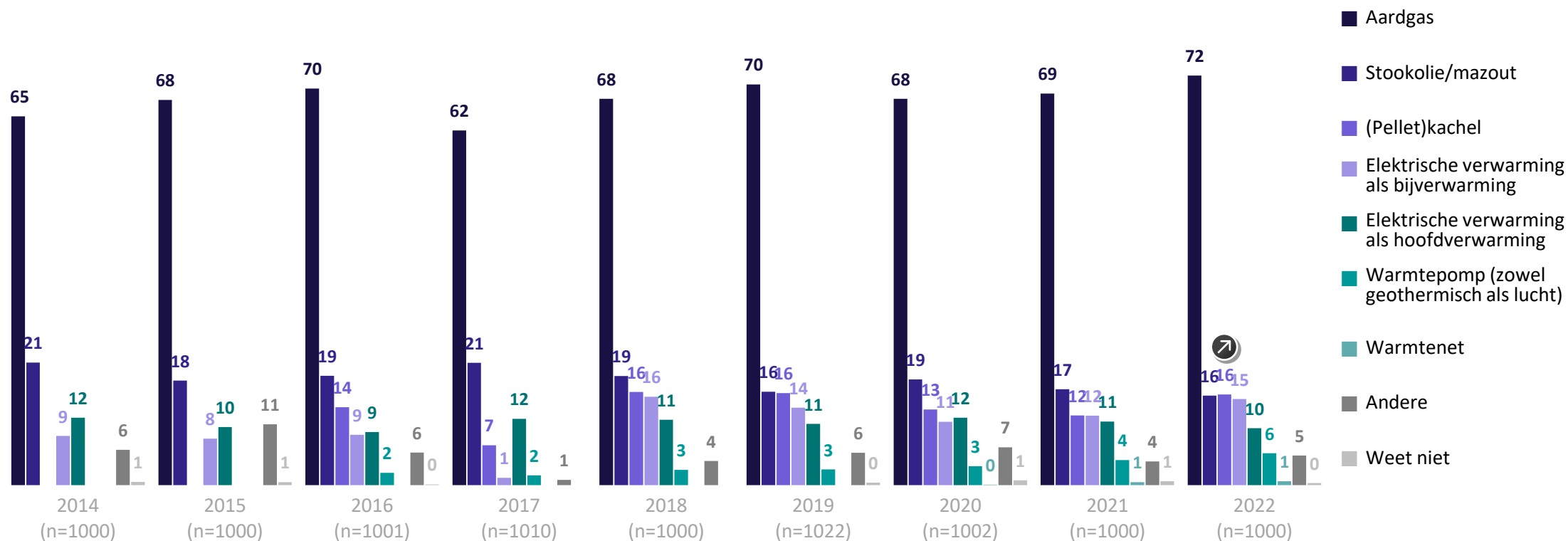
In 2017 werd deze studie uitgevoerd door een ander onderzoeksbureau, en voor zover de resultaten dit toelieten voegden we deze resultaten ook bij dit rapport. Bij een aantal vragen zien we echter 'uitschieters' in de resultaten voor het jaar 2017. Het is daarom dat er in sommige gevallen is gekozen om deze uitschieters niet in de conclusies mee te nemen.

3.1. Resultaten

Energie-intensiteit

De manier waarop gezinnen hun woning verwarmen blijft vrij stabiel doorheen de jaren. Aardgas is nog steeds met grote voorsprong de meest gebruikte verwarmingsbron. Er is wel een significante stijging van het aantal gezinnen dat hun woning verwarmt met een (pellet)kachel.

VERWARMING VAN DE WONING



Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl.

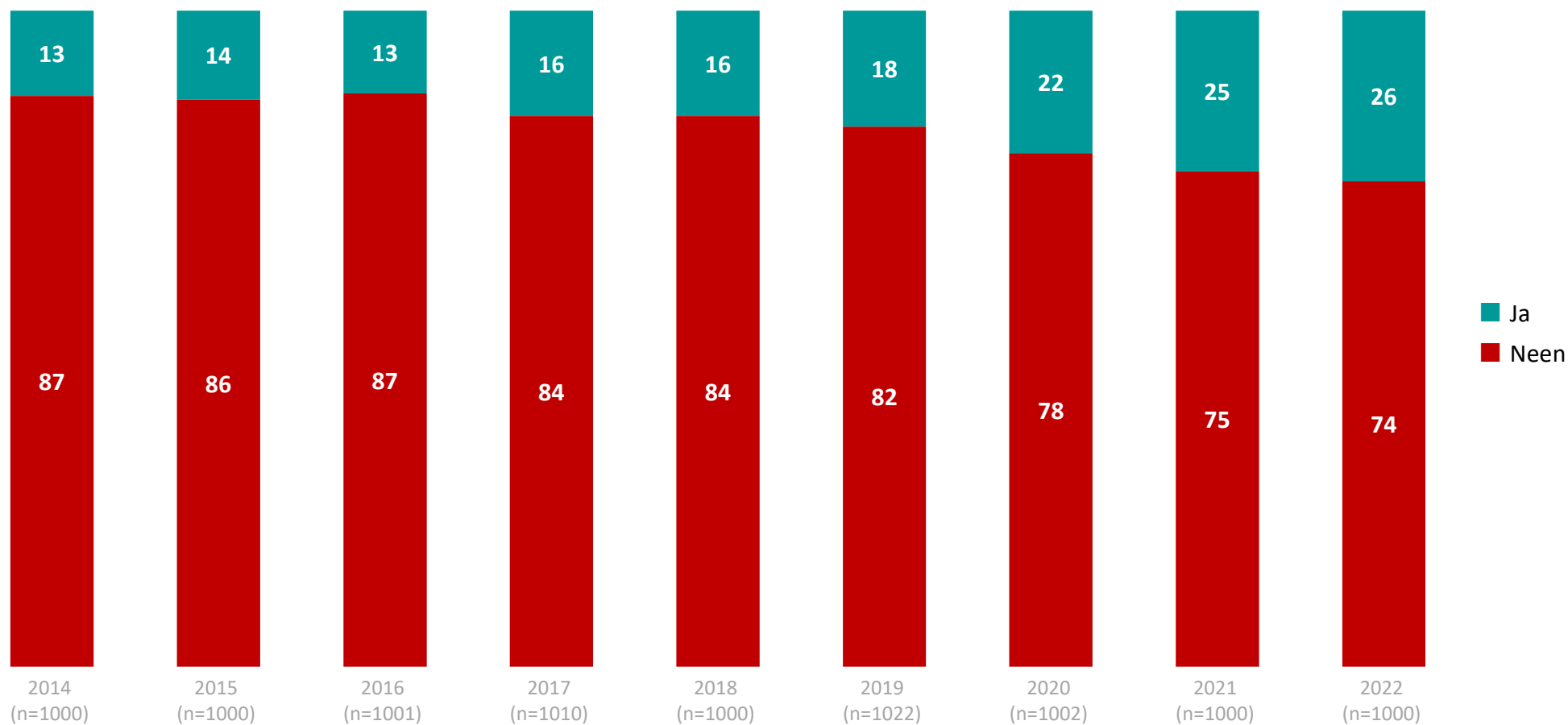
Vraag: E1. Hoe wordt uw woning verwarmd?

Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Modaliteit ‘Warmtenet’ werd toegevoegd in 2020, “(Pellet)kachel” & “Warmtepomp” werden toegevoegd in 2016.

Enkel in 2017 werd het antwoord (pellet)kachel herwoord naar ‘kachel of pelletkachel’

Sinds 2016 kent het aantal gezinnen met zonnepanelen een licht positieve trend.
Dit jaar geeft 26% van de Vlaamse gezinnen aan zonnepanelen te hebben. Dit aantal is stabiel t.o.v. vorig jaar.

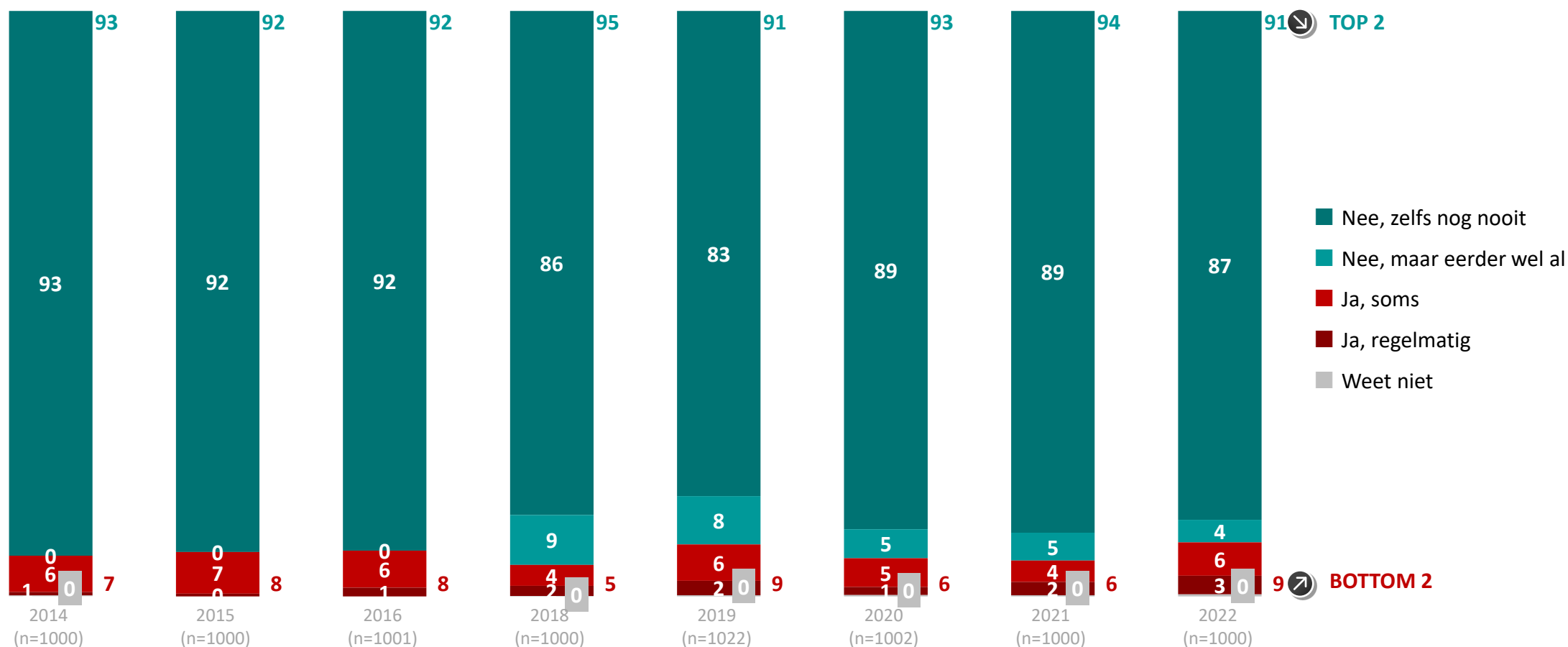
BEZIT ZONNEPANELEN



Basis: Totale steekproef
Vraag: E14. Hebt u zonnepanelen?

Het overgrote deel van de Vlaamse gezinnen heeft nog nooit moeite gehad om hun energiefactuur te betalen. Er is echter een significante stijging van het aantal gezinnen dat in het laatste jaar soms of regelmatig moeite had om de energiefactuur te betalen.

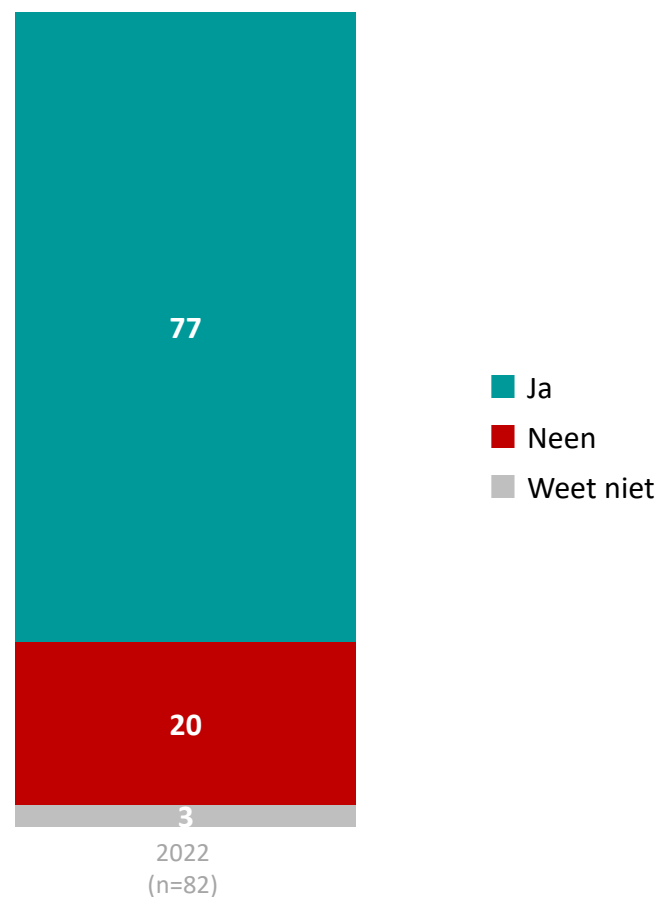
MOEITE MET HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUUR



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: E18_new. Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?
 Nota: Voor 2014 - 2016 was de vraagstelling: E18. Hebt u al eens problemen gehad om uw energiefactuur te betalen?

Bijna 1 op 10 Vlaamse gezinnen had moeite om het laatste jaar de energiefactuur te betalen (significante stijging t.o.v. vorig jaar). Voor drie kwart van hen was dit een direct gevolg van de energiecrisis.

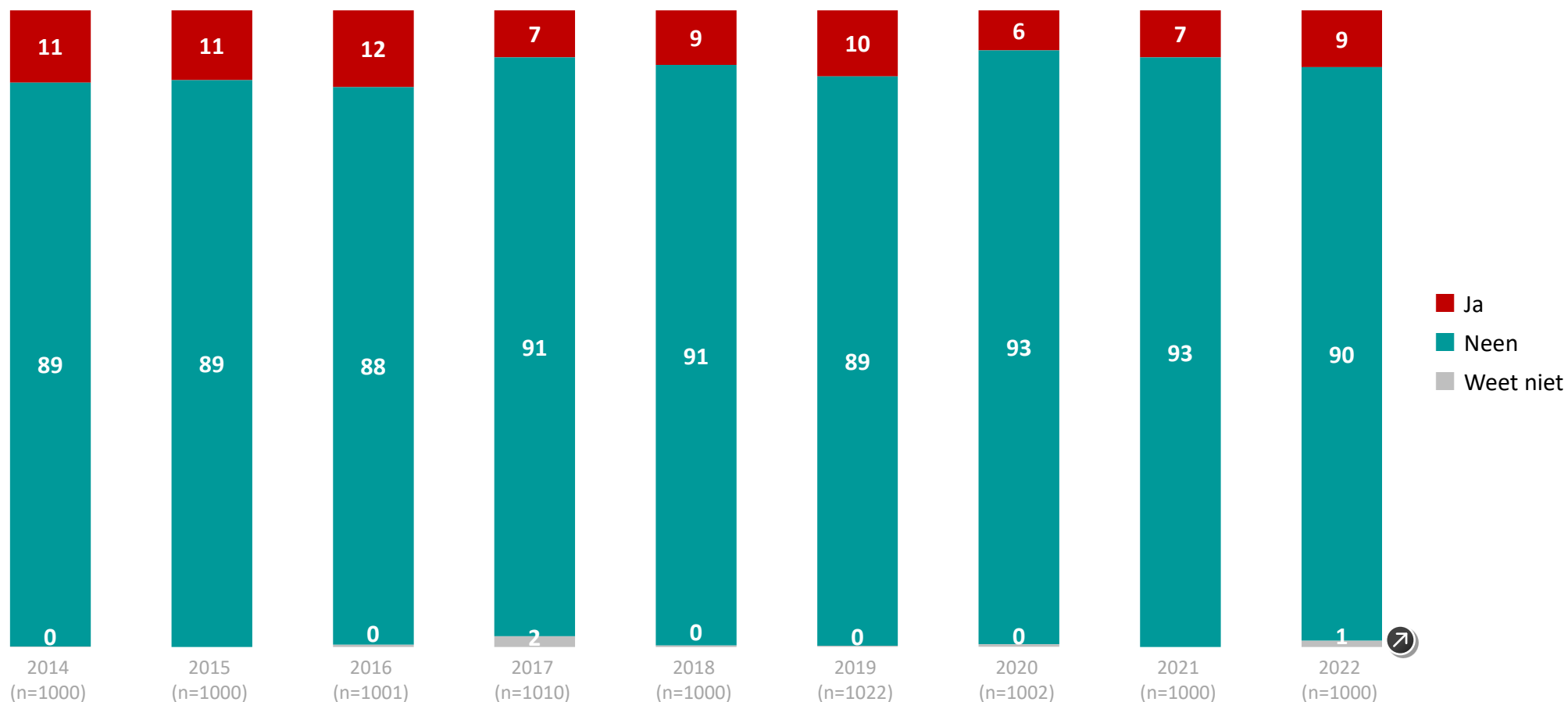
BETALINGSPROBLEMATIEK DOOR ENERGIECRISIS



Basis: Respondenten die in het laatste jaar moeite hadden om de energiefactuur te betalen – “Weet niet” incl.
Vraag: C1. Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de energiecrisis met de zeer fel gestegen elektriciteit- en aardgasprijzen?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2022

9 op 10 Vlaamse gezinnen geven aan dat ze het laatste jaar geen structurele problemen hebben ondervonden om hun woning voldoende te verwarmen. Dit is een lichte (niet-significante) daling t.o.v. 2021.

PROBLEMEN OM WONING VOLDOENDE TE VERWARMEN



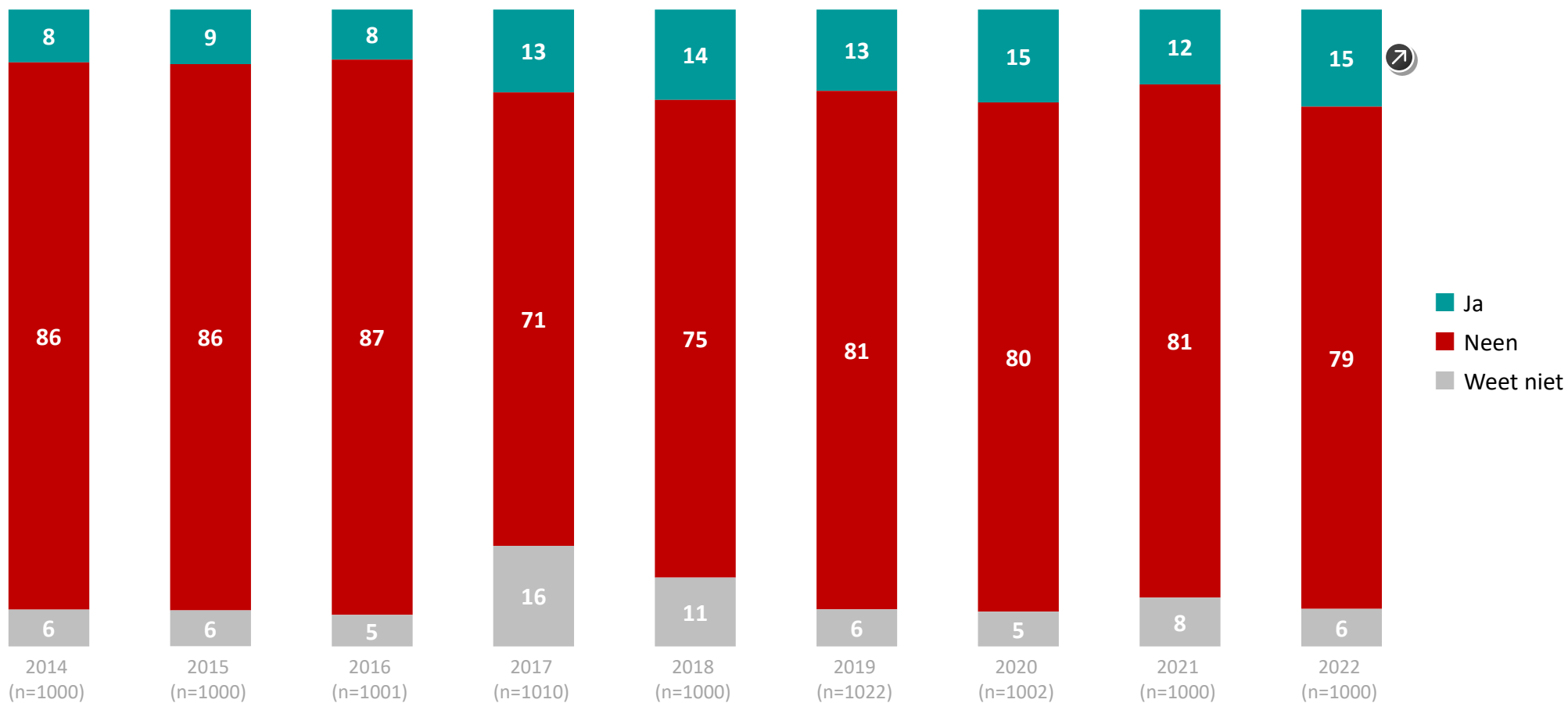
Basis: Totale steekproef

Vraag: E19_new. Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning? We bedoelen geen tijdelijke problemen, zoals bijvoorbeeld een defect van uw ketel.

Nota: Voor 2014 - 2016 was de vraagstelling: 'Hebt u al eens problemen gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter?'

Dit jaar geven significant meer gezinnen aan dat ze het sociaal tarief betalen voor hun elektriciteit.

SOCIAAL TARIEF



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.

Vraag: E10. Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?

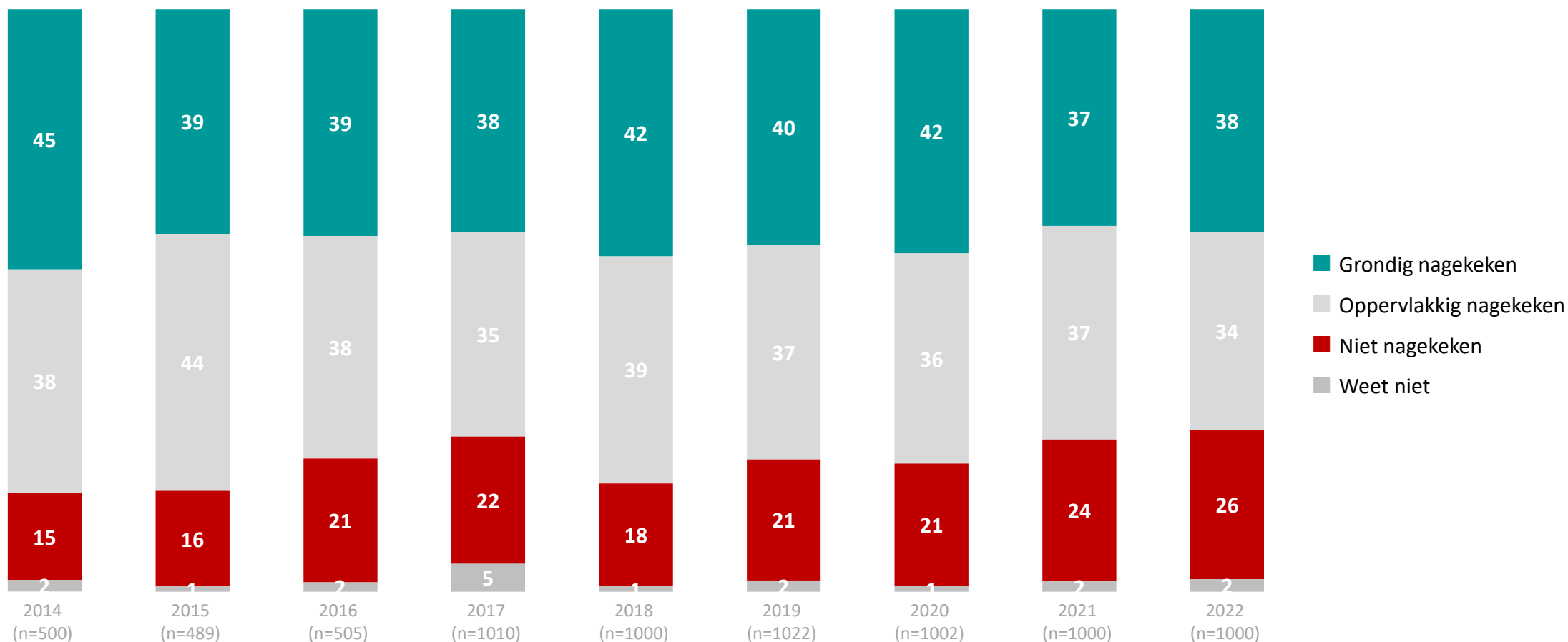
Nota: Vraag 2014 - 2016: Hebt u recht op de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?

Voor 2022 was de vraagstelling : 'Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit en/ of aardgas de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?'

3.2. Resultaten: Informatieverstrekking

Een kwart van de Vlaamse gezinnen geeft aan de eindafrekening voor elektriciteit niet nagekeken te hebben, terwijl 38% van de gezinnen de laatste eindafrekening grondig heeft nagekeken. Deze resultaten zijn stabiel t.o.v. vorig jaar.

EINDAFREKENING NAGEKEKEN



Basis: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2014 – 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.

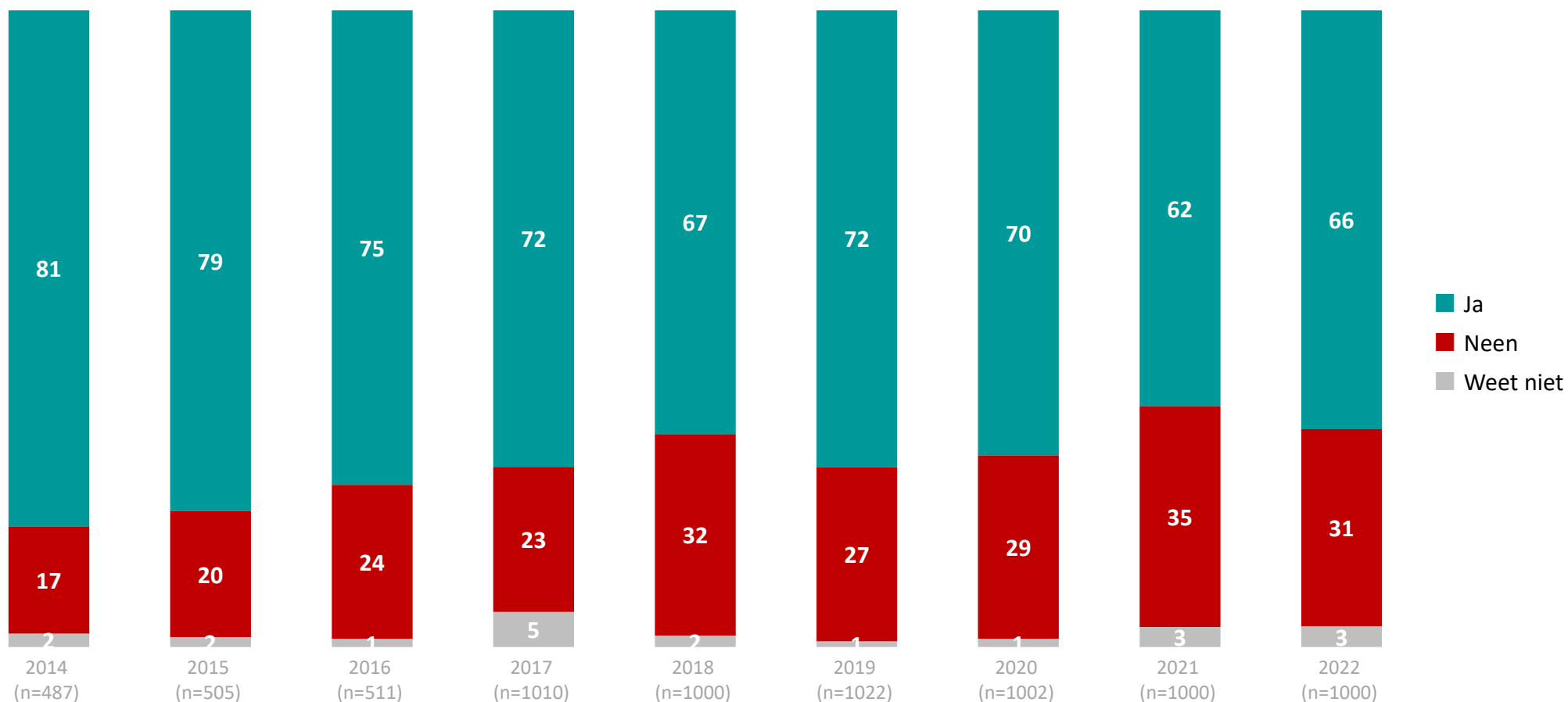
Vraag: E11. Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit die u ontvangen hebt, ...?

Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : ‘Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit en/of aardgas die u ontvangen hebt, ...?’

Het aantal gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt kent dit jaar opnieuw een lichte (niet-significante) stijging, na de significante daling van vorig jaar.

Toch geven nog steeds 3 op 10 Vlaamse gezinnen aan dat ze zich niet voldoende geïnformeerd voelen.

VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE ENERGIEMARKT



Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl. / 2014 – 2016: Enkel de helft van de respondenten - ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV1. Voelt u zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

Meer dan 8 op 10 gezinnen hebben informatie gezocht over de energiemarkt of zijn dit van plan. De informatiebronnen die het meest geraadpleegd worden zijn het internet, de VREG, de leverancier en de media. Dit jaar vermelden gezinnen het internet in het algemeen (geen specifieke website) significant minder als informatiebron en significant vaker via een leverancier, de media, consumentenorganisaties en de CREG.

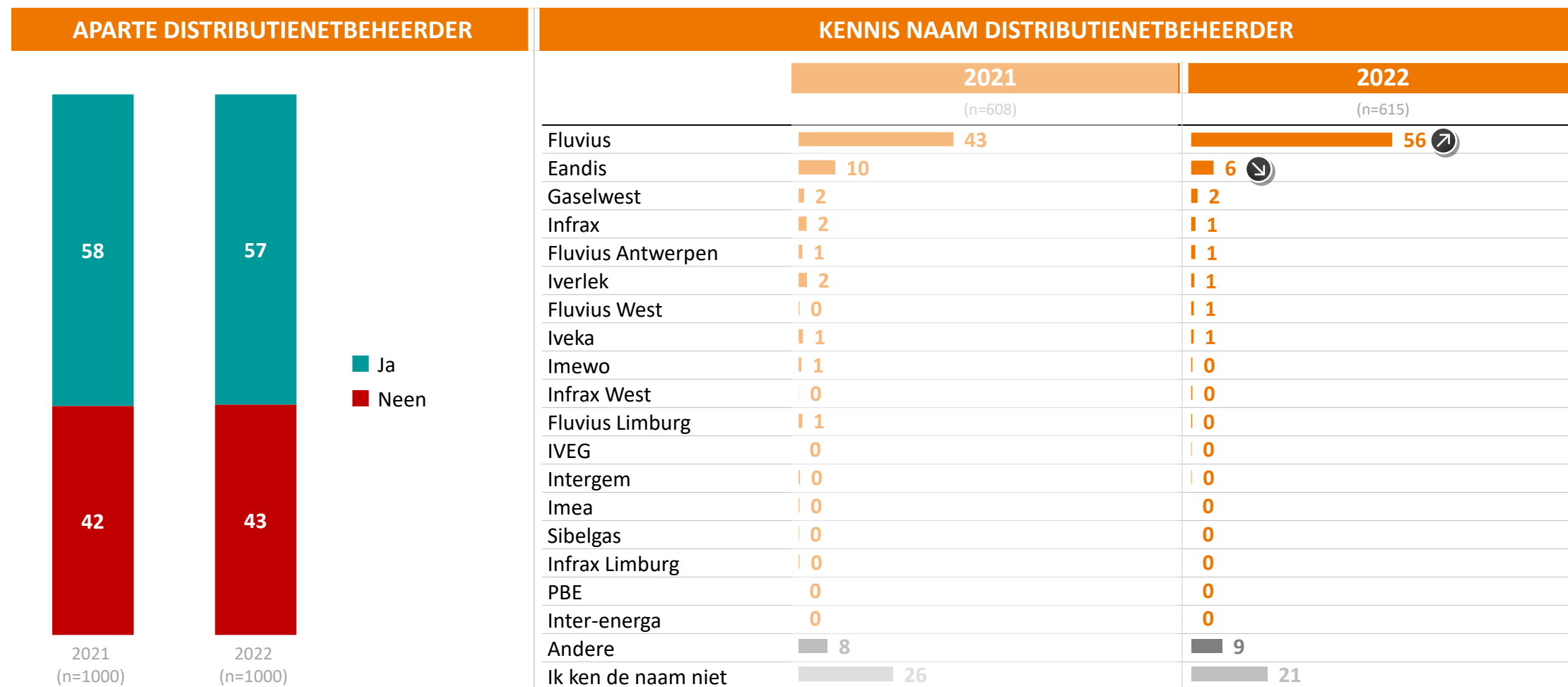
INFORMATIEBRON ENERGIEMARKT

	2016 (n=511)	2017 (n=1010)	2018 (n=483)	2019 (n=1022)	2020 (n=1002)	2021 (n=1000)	2022 (n=1000)
Internet (algemeen)	44	48	40	48	41	43	34 ↘
VREG	24	18	21	26	28	25	28
Bij een leverancier	16	6	15	17	15	14	23 ↗
Media (reclame, nieuws, ...)	8	13	5	6	5	6	15 ↗
Familie / vrienden / kennissen / buren	8	11	9	7	7	6	8
Overheid (algemeen)	5	3	6	4	3	3	5
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	6	3	6	4	3	2	4 ↗
CREG	2	1	2	1	1	1	3 ↗
Organisatoren van groepsaankopen	8	5	5	6	4	3	3
Bij mijn netbeheerder (Fluvius, voorheen Eandis of Infrac)	2	1	1	2	2	2	2
OCMW	0	0	0	1	0	0	0
Andere	12	2	15	12	13	13	14
Niet gezocht \ zal niet zoeken	17	19	14	10	13	18	15

Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl. / 2016 en 2018: enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV2. Waar of bij welke instantie hebt u informatie gezocht of zou u informatie zoeken over de energiemarkt?
 Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven / Vanaf 2017 behoort ‘gemeente’ ook expliciet tot ‘overheid’.

Meer dan de helft van de gezinnen weet dat er een aparte distributienetbeheerder is naast de energieleverancier (stabiel t.o.v. vorig jaar). De naam Fluvius blijft het meest gekend en dit stijgt zelfs significant in vergelijking met 2021.

DISTRIBUTIENETBEHEERDER



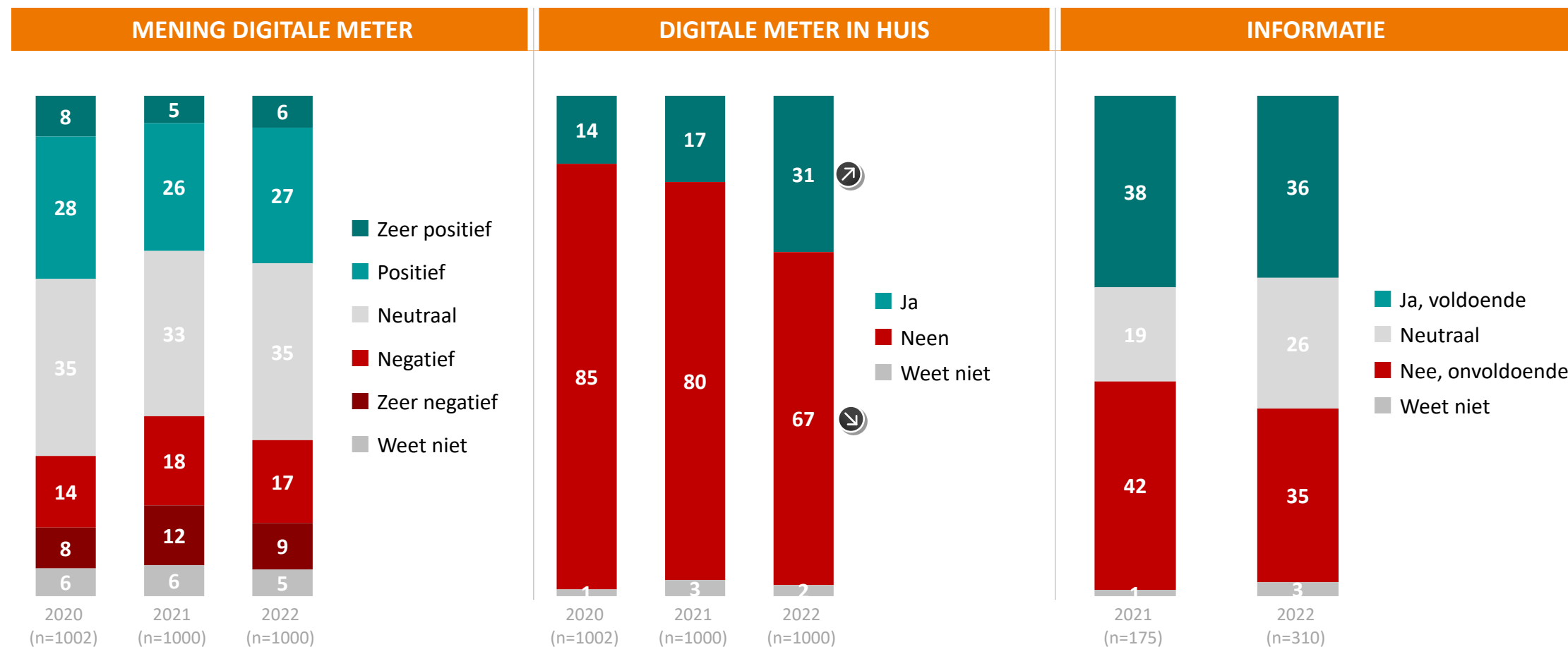
Basis: Totale steekproef – Weet u dat er een aparte distributienetbeheerder is – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: IV7_2021. Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf? / IV7a. En kent u ook de naam van uw distributienetbeheerder?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2021

Dit jaar zijn er opnieuw meer gezinnen die (eerder) positief dan (eerder) negatief tegenover de digitale meter staan (34% positief vs. 26% negatief). 3 op 10 Vlaamse huishoudens hebben al een digitale meter in huis, hetgeen een significante stijging is t.o.v. 2021. Meer dan 3 op 10 van deze huishoudens geven echter aan niet voldoende geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden van deze meter.

DIGITALE METER

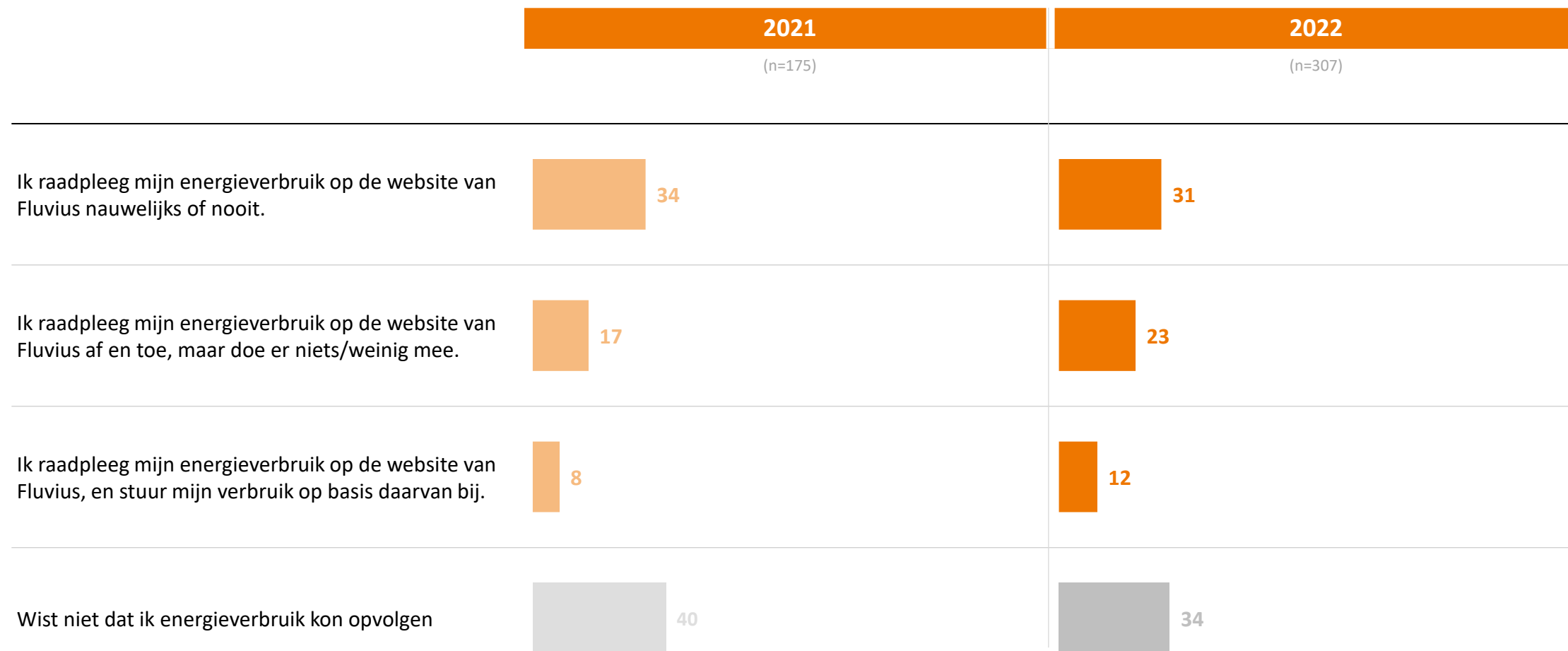


Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl. – Heeft een digitale meter – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: IV9. In Vlaanderen worden alle mechanische elektriciteits- en gasmeters vervangen door digitale meters, die vanop afstand worden afgelezen en meer mogelijkheden geven aan afnemers. Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? / IV10. Heeft u vandaag al een digitale meter in uw huis? / IV11. Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvius) voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van uw digitale meter?

Meer gezinnen met een digitale meter zijn ervan op de hoogte dat ze hun energieverbruik kunnen opvolgen op de website van Fluvius (66% vs. 60% vorig jaar). Nog steeds gaat slechts 1 op 10 hiermee actief aan de slag.

RAADPLEGEN ENERGIEGEBRUIK VIA WEBSITE VAN FLUVIUS



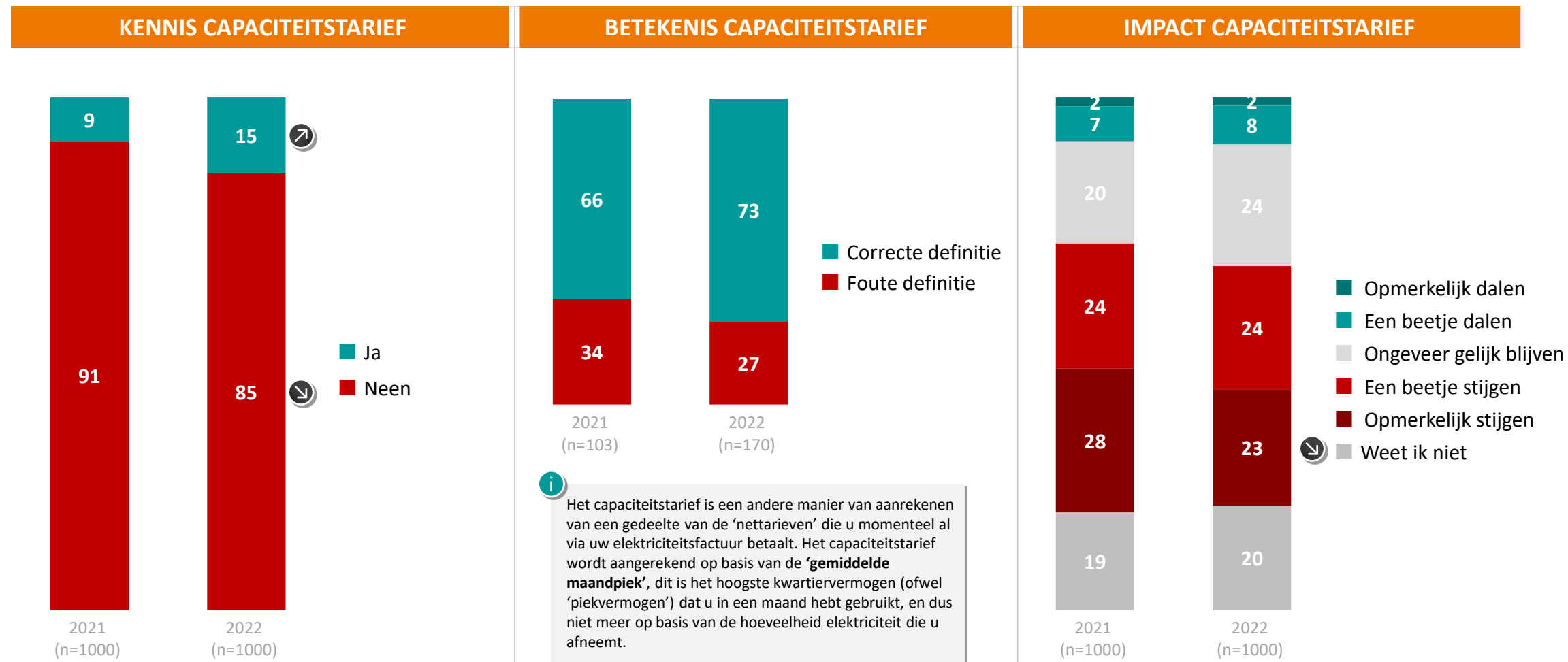
Basis: Heeft een digitale meter

Vraag: IV12. Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen? / IV13. In welke mate volgt u uw eigen energieverbruik op via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius)?

Nota: Nieuwe vraag sinds 2021

Significant meer gezinnen kunnen de correcte definitie geven van het capaciteitstarief (11% vs. 6% vorig jaar). Toch is het capaciteitstarief nog steeds niet echt gekend. Daarnaast denkt nog steeds de helft van de gezinnen dat de invoering van dit tarief hun elektriciteitskost zal doen stijgen. Toch is er dit jaar een significante daling van het aantal gezinnen dat denkt dat hun factuur opmerkelijk zal stijgen.

CAPACITEITSTARIEF



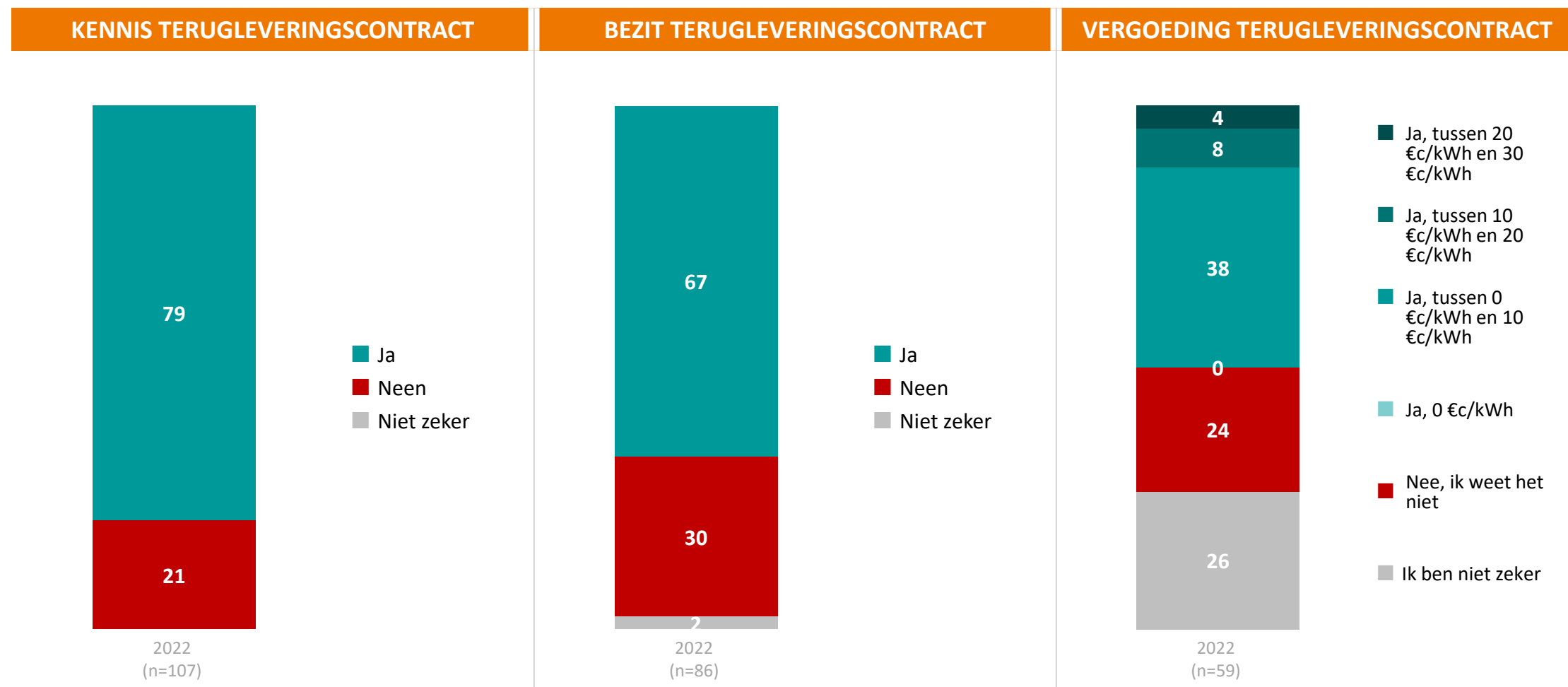
Basis: Totale steekproef

Vraag: IV14. Kent u het capaciteitstarief? / IV15. Kan u uitleggen wat het capaciteitstarief is? / IV16. Welke impact denkt u dat de invoering van het capaciteitstarief zal hebben op de hoogte van uw elektriciteitsfactuur (op het moment dat u over een digitale meter beschikt)?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2021

De meeste gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier. Toch is nog steeds 21% hiervan niet op de hoogte. Bijna 7 op 10 gezinnen die op de hoogte zijn geven aan dat ze momenteel al een terugleveringscontract hebben. De helft hiervan weet echter niet welke vergoeding ze krijgen.

TERUGLEVERINGSCONTRACT



Basis: Heeft zonnepanelen en een digitale meter – “Weet niet” incl. / Kent het terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl. / heeft een terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV17. Weet u dat u een terugleveringscontract kan afsluiten met een energieleverancier om een vergoeding te krijgen voor de elektriciteit die u opwekt met uw zonnepanelen en zelf niet verbruikt? / IV18. Heeft u momenteel al een terugleveringscontract voor de elektriciteit die u op het net injecteert? / IV19. Weet u welke vergoeding u krijgt...?
 Nota: Nieuwe vragen sinds 2022

3.3. Resultaten:

Leverancierswissel

3 op 10 Vlaamse gezinnen geven aan nog nooit veranderd te zijn van elektriciteitsleverancier. Dit aantal ligt in lijn met vorig jaar. Het aantal huishoudens die 3 keer van leveranciers zijn veranderd, is significant gestegen t.o.v. vorig jaar.

AANTAL KEER VERANDERD VAN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

	2018 (n=1000)	2019 (n=1022)	2020 (n=1002)	2021 (n=1000)	2022 (n=1000)
0 keer, nog nooit	38	33	29	31	30
1 keer	22	21	22	20	17
2 keer	14	14	14	12	12
3 keer	12	14	13	11	15 ↗
4 keer	7	7	9	8	9
5 keer	4	6	6	7	5
Meer dan 5 keer	2	5	6	8	10
Weet niet	2	1	1	3	1 ↘

Basis: Totale sample

Vraag: LW20. Hoeveel keer bent u reeds veranderd van elektriciteitsleverancier?

Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : 'Bent u al ooit veranderd van elektriciteitsleverancier?' en 'Hoe vaak bent u al van elektriciteitsleverancier veranderd?'

Net als de voorgaande jaren kozen de meeste gezinnen hun elektriciteitsleverancier op basis van een prijsvergelijkingswebsite of zijn ingegaan op een voorstel van een leverancier. Daarnaast neemt de ervaring van anderen dit jaar opnieuw significant toe aan belang, terwijl de keuze via groepsaankopen significant daalt.

KEUZE ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

	2018 (n=984)	2019 (n=1002)	2020 (n=991)	2021 (n=986)	2022 (n=1000)
Een prijsvergelijkingswebsite	29	31	35	33	35
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, reclame) van een leverancier	27	26	28	24	28
Op basis van ervaringen van anderen	17	18	19	14	20 ↗
Via een groepsaankoop	18	17	17	18	12 ↘
Andere wijze	20	16	22	22	19
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	18	13	11	14	12
Weet niet	2	2	2	3	2

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.

Vraag: LW11a_NEW. Op welke manier hebt u de laatste keer uw elektriciteitsleverancier gekozen?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

De V-test blijft ook dit jaar de populairste prijsvergelijkingswebsite: bijna de helft van de gezinnen die hun elektriciteitsleverancier koos op basis van een prijsvergelijkingswebsite gebruikte de V-test.

PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITE

	2018 (n=311)	2019 (n=312)	2020 (n=348)	2021 (n=335)	2022 (n=367)
De V-test van de VREG (VREG-test)	34	32	39	41	48
De prijsvergelijking van mijnenergie	8	7	20	15	14
De prijsvergelijking van Test-aankoop	8	9	5	9	6
De prijsvergelijking van aanbieders.be	2	1	3	4	3
De CREG-scan, van de CREG	0	1	1	1	1
De prijsvergelijking van tariefchecker.be	1	0	0	2	0
Andere	15	8	14	10	7
Weet niet	40	46	27	31	29

Basis: Enkel respondenten die een prijsvergelijkingswebsite gebruikten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: LW11b_NEW. Via welke prijsvergelijkingswebsite was dat?

De voornaamste reden voor gezinnen om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen blijft nog altijd de prijs (76%), hoewel dit jaar significant minder gezinnen deze reden aangeven. De betrouwbaarheid van de energieleverancier komt dankzij een significante stijging op de tweede plaats (43%). Het leveren van groene stroom (41%) vervolledigt de top 3.

REDENEN KEUZE HUIDIGE ELEKTRICITEITS-/ENERGIELEVERANCIER

	2018 (n=799)	2019 (n=872)	2020 (n=877)	2021 (n=845)	2022 (n=875)
Mijn huidige leverancier is goedkoper	80	82	82	81	76 ↘ 22 ↗ 2
Mijn huidige leverancier is betrouwbaarder	38	39	38	33	43 ↗ 52 ↘ 5
Mijn huidige leverancier levert groene stroom	40	50	47	41	41 55 4
Mijn huidige leverancier biedt een betere dienstverlening	31	33	30	26	29 67 4
Ik heb zonnepanelen	29	27	21	23	25 75 0
Mijn huidige leverancier levert stroom die in Vlaanderen of België geproduceerd is	23	25	26	25	24 67 8
Familieleden of kennissen hebben er ook voor gekozen	21	21	24	19	21 78 1
Mijn huidige leverancier biedt extra diensten	20	19	15	15	15 82 2
Ik wens geen stroom uit kernenergie	20	20	20	16	11 ↘ 84 ↗ 5

Basis: Enkel respondenten die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en/of bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n= 309)

Vraag: LW18. Hebt u gekozen voor uw huidige elektriciteits-/energieleverancier omdat ...?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

Het feit dat gezinnen goed zitten bij hun huidige leverancier blijft de voornaamste reden om nog niet te wisselen. Ook geeft bijna 6 op 10 gezinnen geen interesse te hebben om te veranderen, hetgeen een significante stijging is. Dit jaar geven ook significant meer gezinnen aan dat ze vinden dat er te veel misloopt bij een overstap.

REDENEN GEEN ANDERE LEVERANCIER VOOR ELEKTRICITEIT GEKOZEN

	2018 (n=373)	2019 (n=398)	2020 (n=247)	2021 (n=268)	2022 (n=280)
Ik zit goed bij mijn huidige leverancier	82	73	74	76	80
Ik ben niet geïnteresseerd om te veranderen van leverancier	47	50	46	48	58 ↗
Ik vind dat overstappen teveel rompslomp met zich mee brengt	36	41	37	37	44
Ik heb geen betere offerte of gunstiger prijsvoorstel ontvangen	43	31	39	41	36
Ik vind dat er nog teveel misloopt als ik overstap	21	24	22	19	31 ↗
Het is te moeilijk om de leveranciers te vergelijken	26	22	22	22	28
Andere	22	20	27	30	22
Weet niet	1	2	3	2	1

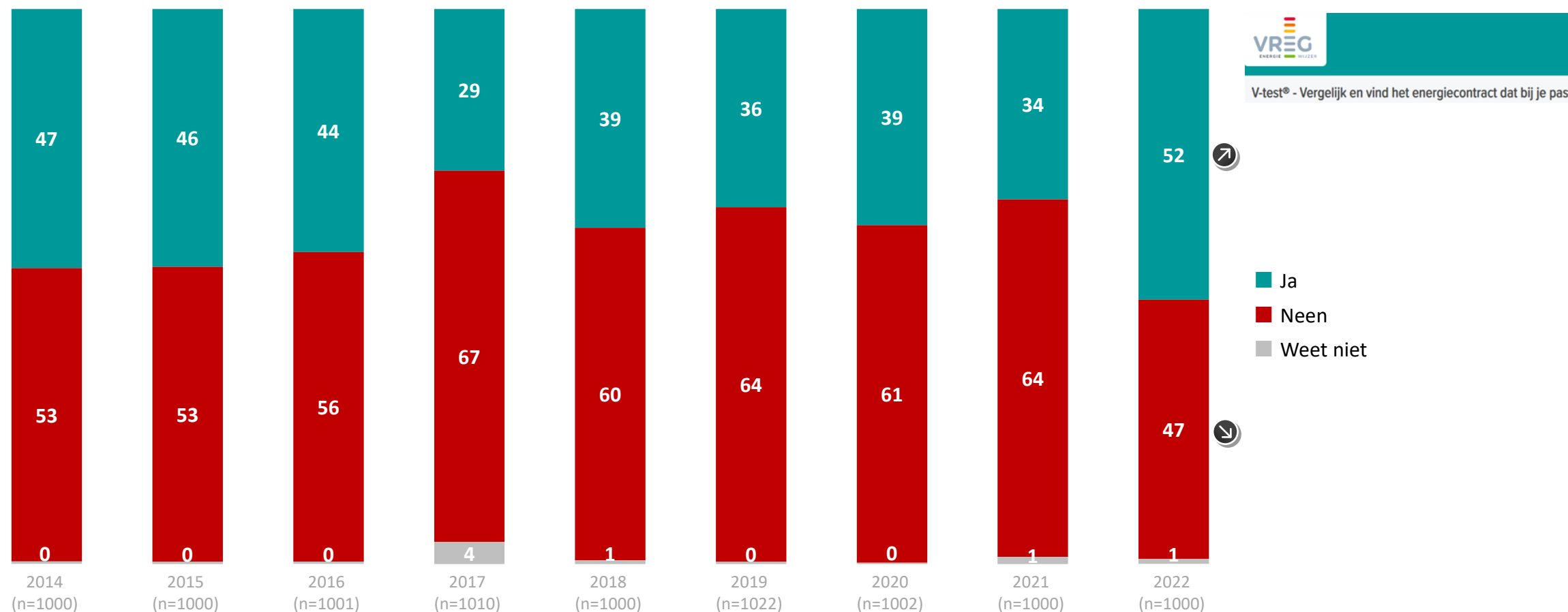
Basis: Enkel respondenten die nog niet zijn veranderd van leverancier voor elektriciteit – 'Weet niet' incl.

Vraag: CH123. Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of voor aardgas gekozen?

Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : 'Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of aardgas gekozen?' Ook kregen enkel respondenten deze vraag als ze wisten hoe ze het veranderen van leverancier voor elektriciteit en/ of aardgas zouden aanpakken.

De bekendheid van de V-test neemt dit jaar significant toe. Meer dan de helft van de gezinnen geeft aan dat ze de vergelijkingswebsite van de VREG kennen (vs. 34% in 2021).

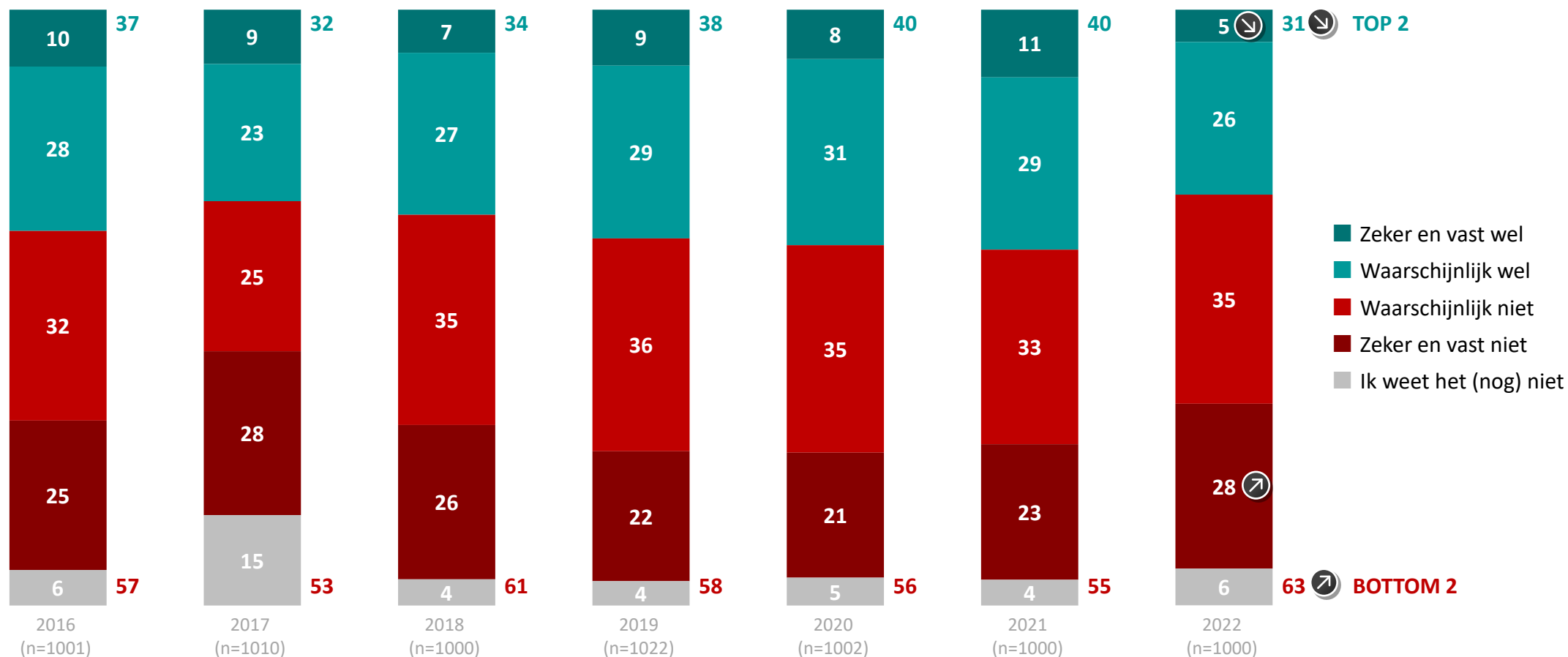
KENNIS OVER BESTAAN V-TEST



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW12. Kent u de V-test, de leveranciersvergelijking van de VREG?

Significant minder gezinnen geven aan in het komende jaar zeker van energieleverancier te wisselen. Aan de andere kant overwegen meer dan 6 op 10 gezinnen het (waarschijnlijk) niet om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen. Dit aantal is significant gestegen t.o.v. vorig jaar.

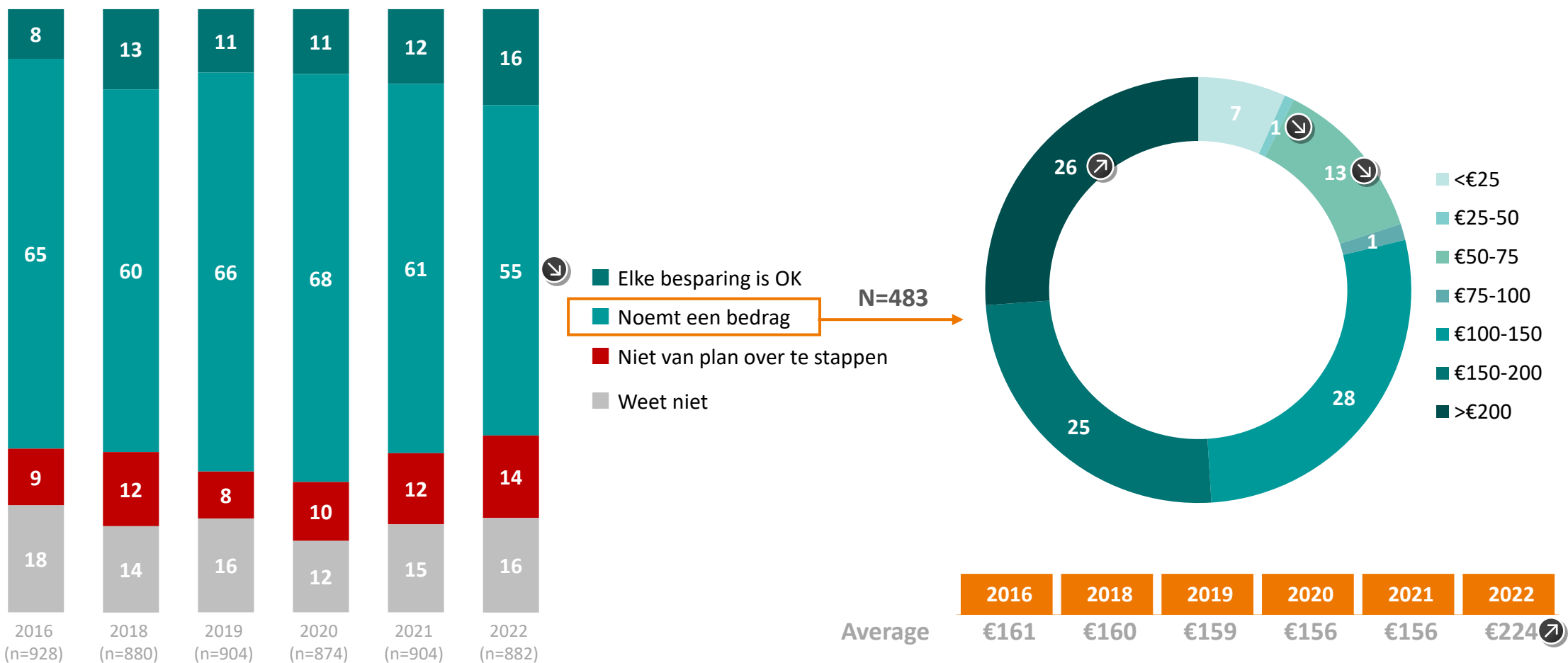
OVERWEGING ANDERE ENERGIELEVERANCIER



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: CH4. Overweegt u om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen?

Als er een financiële besparing bij komt kijken, lijkt de meerderheid toch te willen overstappen naar een andere elektriciteitsleverancier. Voor 16% van de gezinnen is elke besparing voldoende. Voor 55% is een gemiddelde van €224 genoeg om de overstap te maken. Dit bedrag ligt significant hoger in vergelijking met de voorgaande jaren.

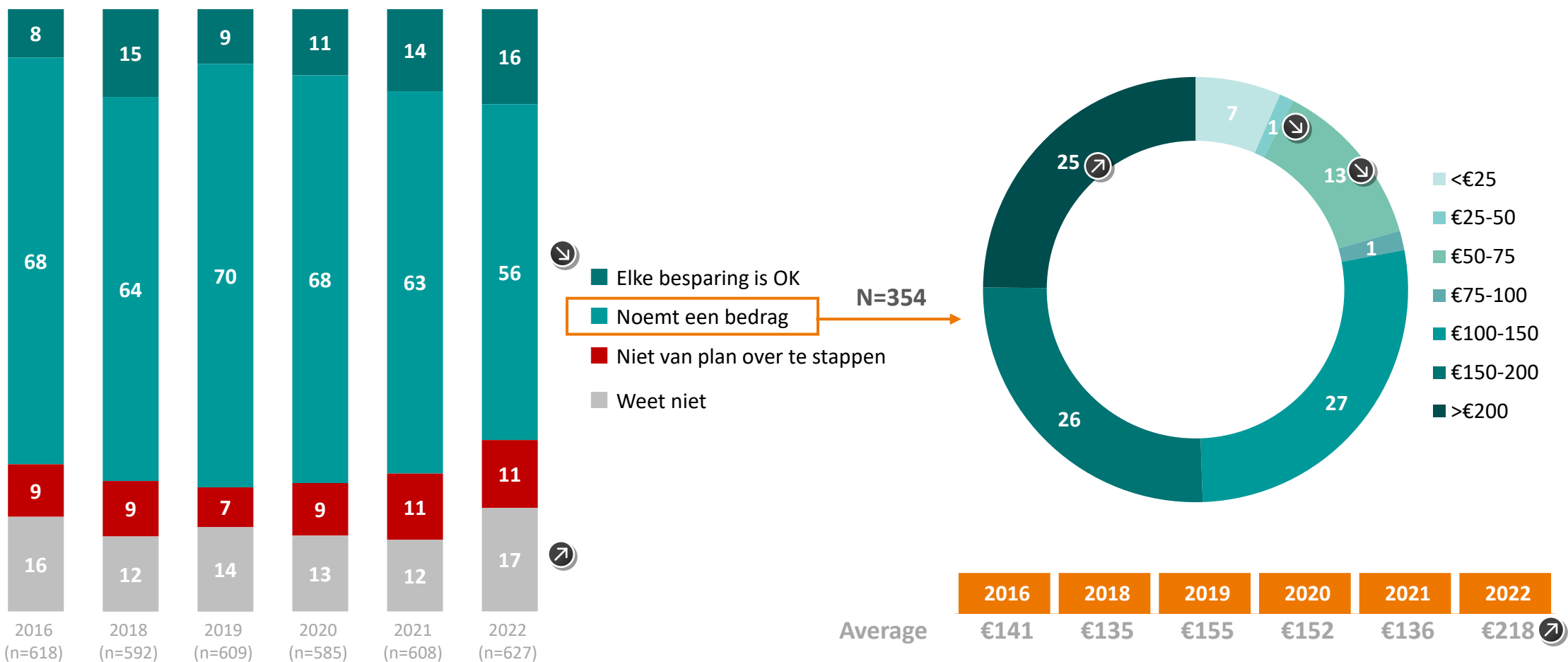
OVERSTAPPEN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER



Basis: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.
 Vraag: CH5. Vanaf welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier?

Vergelijkbaar met de kostenbesparing voor elektriciteit, lijkt de meerderheid van de aardgasgebruikers bij een financiële besparing toch te willen overstappen naar een andere leverancier. Voor 16% van de gezinnen is elke besparing voldoende. Voor 56% is een gemiddelde van €218 genoeg om de overstap te maken. Dit bedrag ligt significant hoger in vergelijking met de voorgaande jaren.

OVERSTAPPEN AARDGASLEVERANCIER



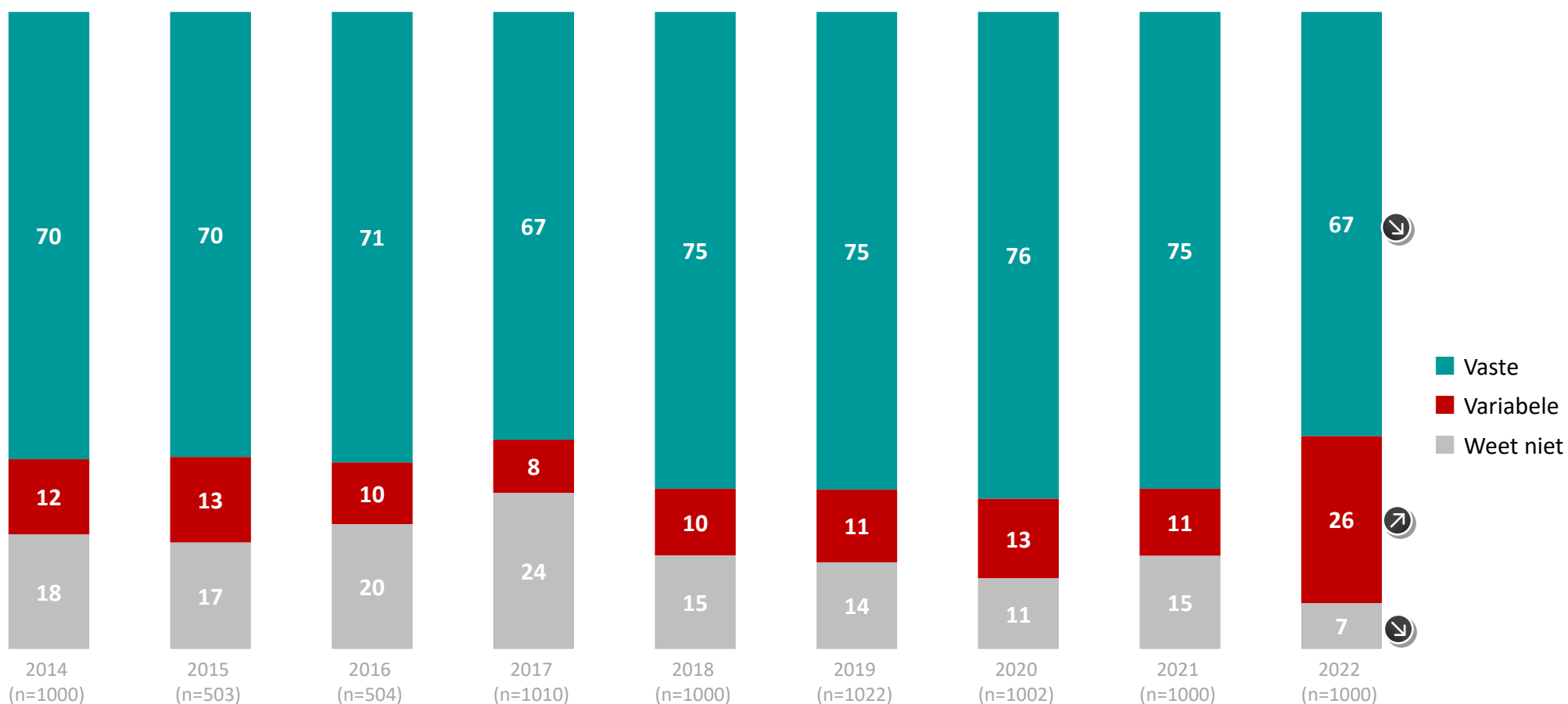
Basis: Alle aardgasgebruikers die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: CH6. Vanaf welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere aardgasleverancier?

3.4. Resultaten:

Prijsperceptie

Bijna 7 op 10 gezinnen hebben een contract met vaste elektriciteitsprijs, terwijl een kwart van de gezinnen een variabele prijs heeft. Er is dit jaar een significante verschuiving merkbaar van een vaste naar een variabele prijs.

CONTRACT VASTE OF EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS



Basis: Totale steekproef / 2014 – 2016: 50% van de steekproef – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele elektriciteitsprijs?

De voornaamste reden waarom gezinnen een contract met een vaste elektriciteitsprijs hebben, blijft zekerheid. Deze reden neemt dit jaar ook significant toe aan belang. Ook een voordelige prijs blijft voor meer dan een kwart van de gezinnen een reden om te kiezen voor een contract met een vaste prijs.

CONTRACT MET EEN VASTE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2014 (n=716)	2015 (n=358)	2016 (n=313)	2017 (n=563)	2018 (n=646)	2019 (n=660)	2020 (n=641)	2021 (n=652)	2022 (n=532)
Zekerheid	22	24	27	24	31	30	30	28	 35 ↗
Was goedkoopst	29	32	30	43	28	27	29	27	 28
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	7	4	8	9	9	10	7	11	 2 ↘
Andere	33	33	24	4	33	32	35	33	 35
Weet niet	17	14	18	19	15	12	9	13	 10

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – ‘Weet niet’ incl. / 2014 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben
 Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een vaste elektriciteitsprijs?

Bijna een kwart van de gezinnen koos voor een contract met een variabele elektriciteitsprijs omdat dit het voordeligste was. Bijna 7 op 10 gezinnen geven echter (ook) een andere reden aan. Vaak wordt er aangegeven dat er geen mogelijkheid (meer) was tot een contract met een vaste elektriciteitsprijs.

CONTRACT MET EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2014 (n=120)	2015 (n=66)	2016 (n=58)	2017 (n=84)	2018 (n=106)	2019 (n=114)	2020 (n=127)	2021 (n=113)	2022 (n=280)
Was goedkoopst	34	33	29	42	45	36	44	31	 24
Zekerheid	5	2	0	17	10	5	4	5	 4
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	5	6	8	4	6	4	2	3	 3
Andere	42	31	36	10	37	44	41	50	 69 ↗
Weet niet	18	32	27	27	15	19	16	17	 5 ↘

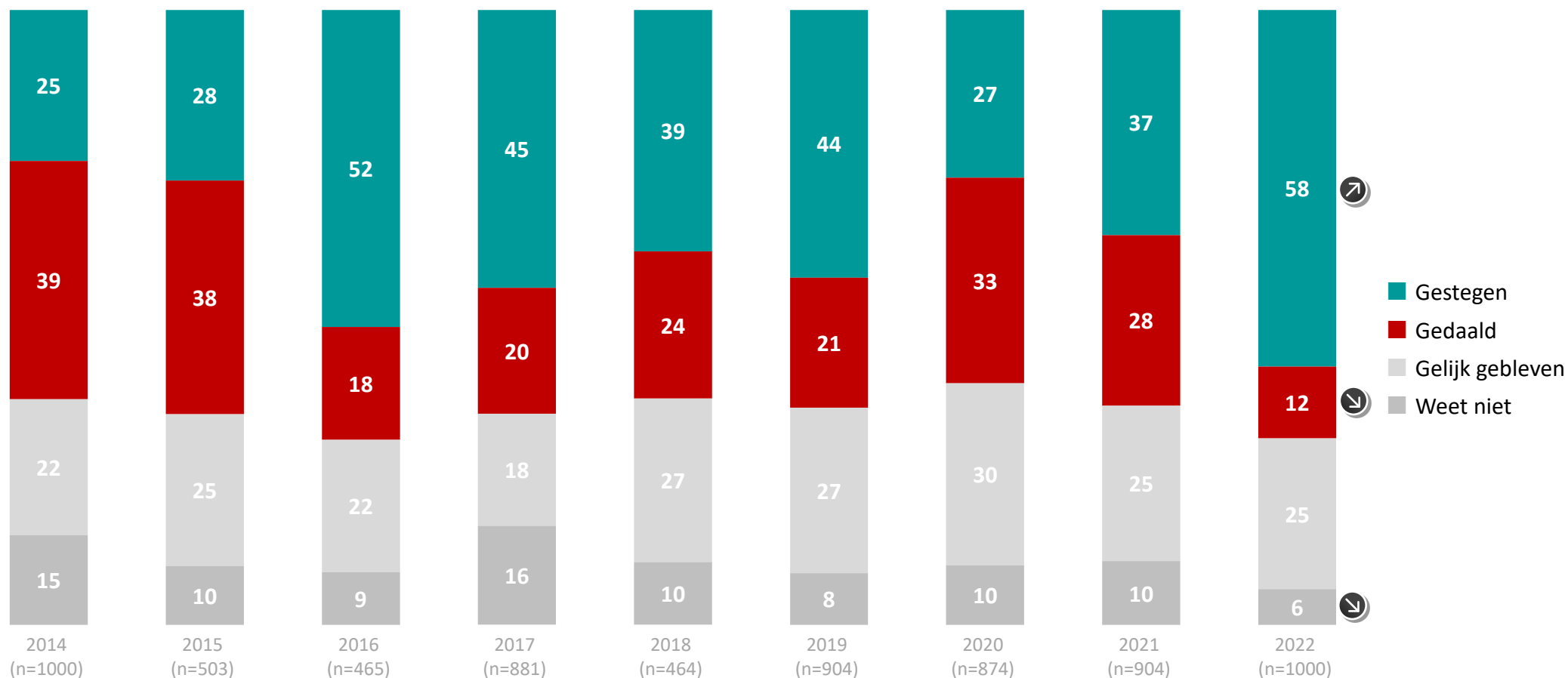
Ongeveer 120 gezinnen gaven bij 'andere' aan dat er geen mogelijkheid (meer) was tot een contract met een vaste elektriciteitsprijs.

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet' incl. / 2014 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben

Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een variabele elektriciteitsprijs?

Bijna 6 op 10 gezinnen geven aan dat volgens hen de elektriciteitsfactuur is toegenomen, hetgeen een significante stijging is t.o.v. vorig jaar. Daarnaast geven significant minder huishoudens aan dat volgens hen de elektriciteitsfactuur dit jaar is gedaald.

INSCHATTING HOOGTE ELEKTRICITEITSFACTUUR



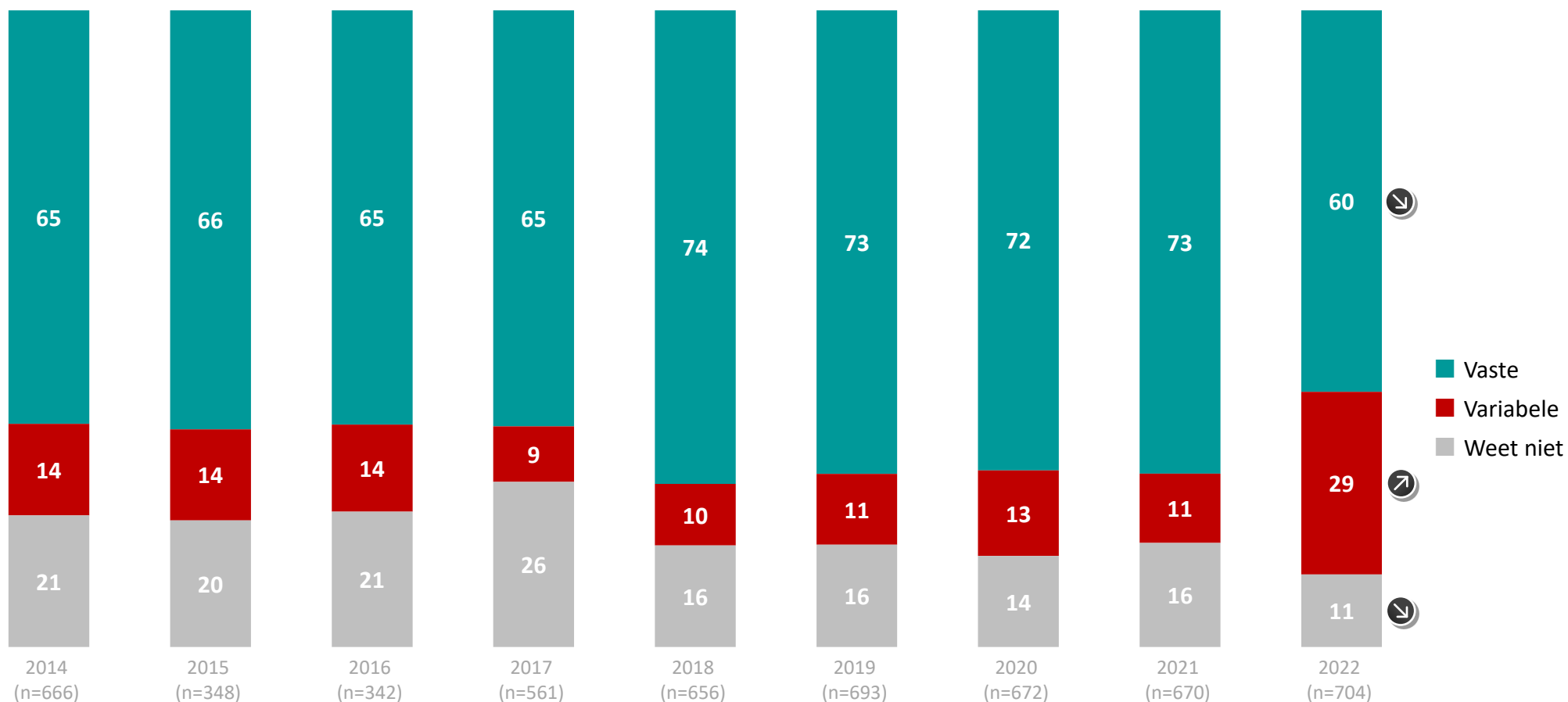
Basis: Totale steekproef / 2017-2021: excl. respondenten die recht hebben op een sociaal tarief – 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – 'Weet niet' incl. / 2014 – 2016: 50% van de steekproef – 'Weet niet' incl.

Vraag: EP3. In de veronderstelling dat uw verbruik gelijk is gebleven, als u de elektriciteitsfactuur die u nu betaalt, vergelijkt met die van 1 jaar geleden, is die dan volgens u ...?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die recht hebben op een sociaal tarief deze vraag niet.

6 op 10 gezinnen hebben een contract met vaste aardgasprijs, terwijl bijna 3 op 10 gezinnen een variabele prijs hebben. Net als bij de elektriciteitsprijs, is er ook bij de aardgasprijs dit jaar een significante verschuiving merkbaar van een vaste naar een variabele prijs.

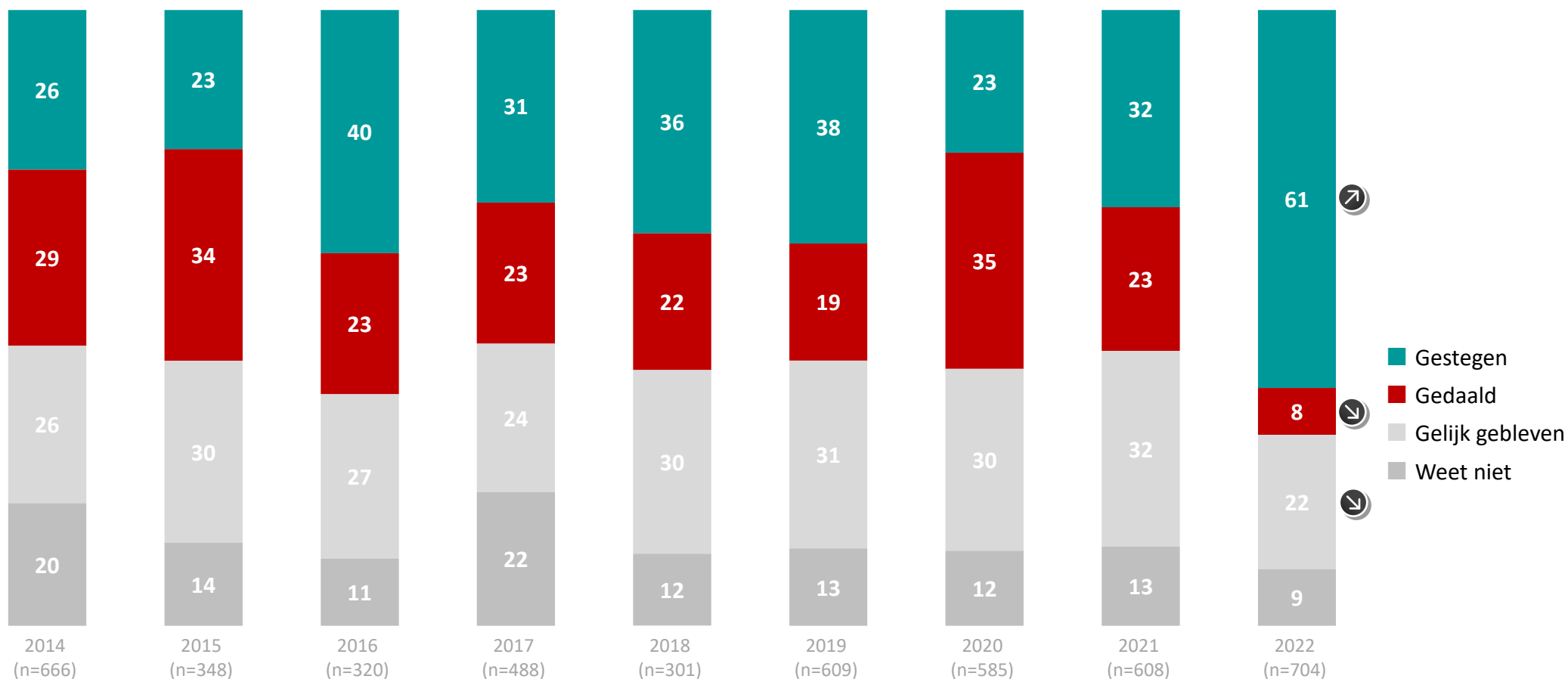
CONTRACT MET EEN VASTE OF EEN VARIABELE AARDGASPRIJS



Basis: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl. / 2014 – 2016: 50% van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl.
 Vraag: AP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele aardgasprijs?

Net zoals bij de elektriciteitsfactuur geven 6 op 10 gezinnen aan dat volgens hen de aardgasfactuur is toegenomen, hetgeen een verdubbeling is t.o.v. vorig jaar. Daarnaast geven significant minder huishoudens aan dat volgens hen de aardgasfactuur is gedaald.

INSCHATTING HOOGTE AARDGASFACTUUR



Basis: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers/ 2017-2021: excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2018: 50% van enkel aardgasgebruikers excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2017: Alle aardgasgebruikers excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: AP3. In de veronderstelling dat uw verbruik gelijk is gebleven, als u de aardgasfactuur die u nu betaalt, vergelijkt met deze van 1 jaar geleden, is die dan volgens u ...?

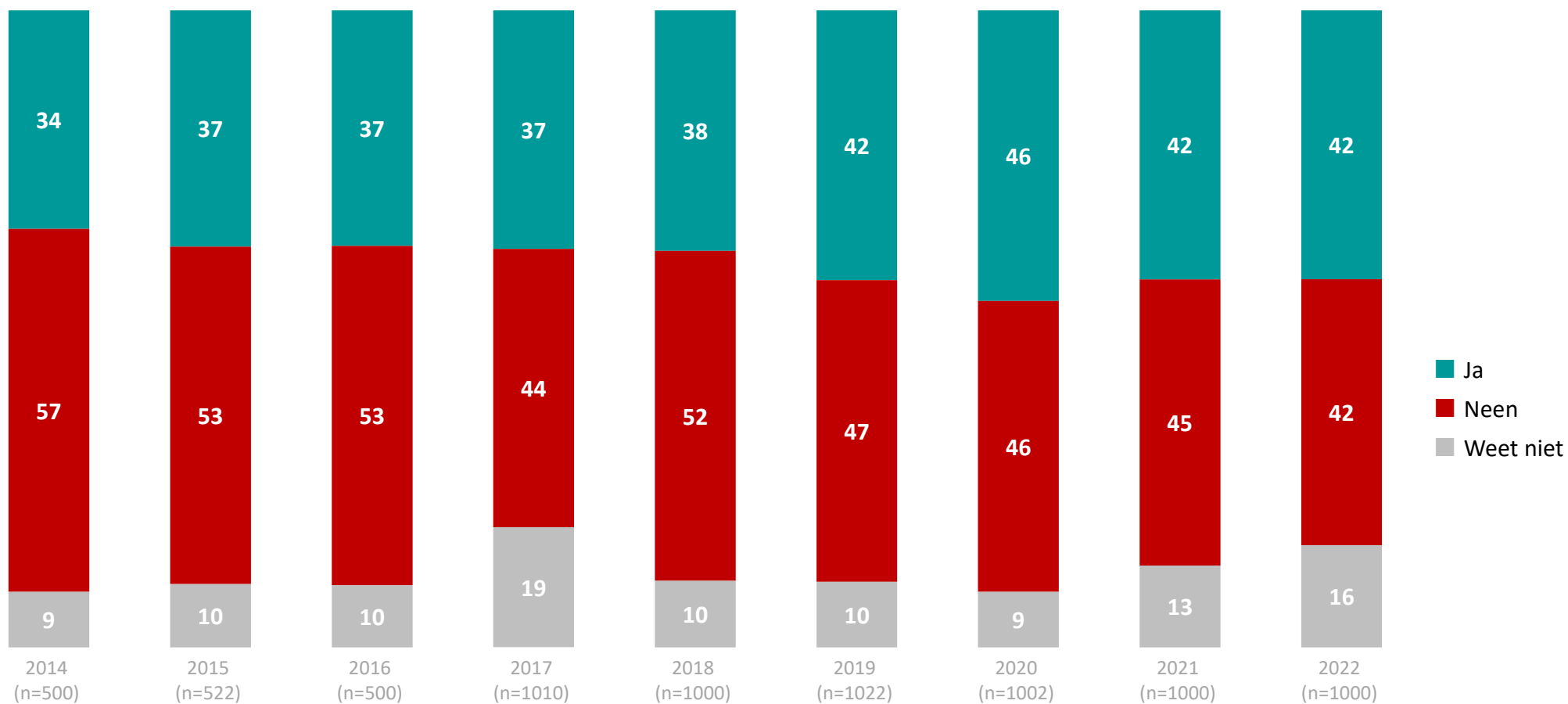
Nota: Voor 2022 kregen respondenten die recht hebben op een sociaal tarief deze vraag niet.

3.5. Resultaten:

Groene of lokale elektriciteit

Het aantal Vlaamse gezinnen met een groen contract blijft vrij stabiel doorheen de jaren.

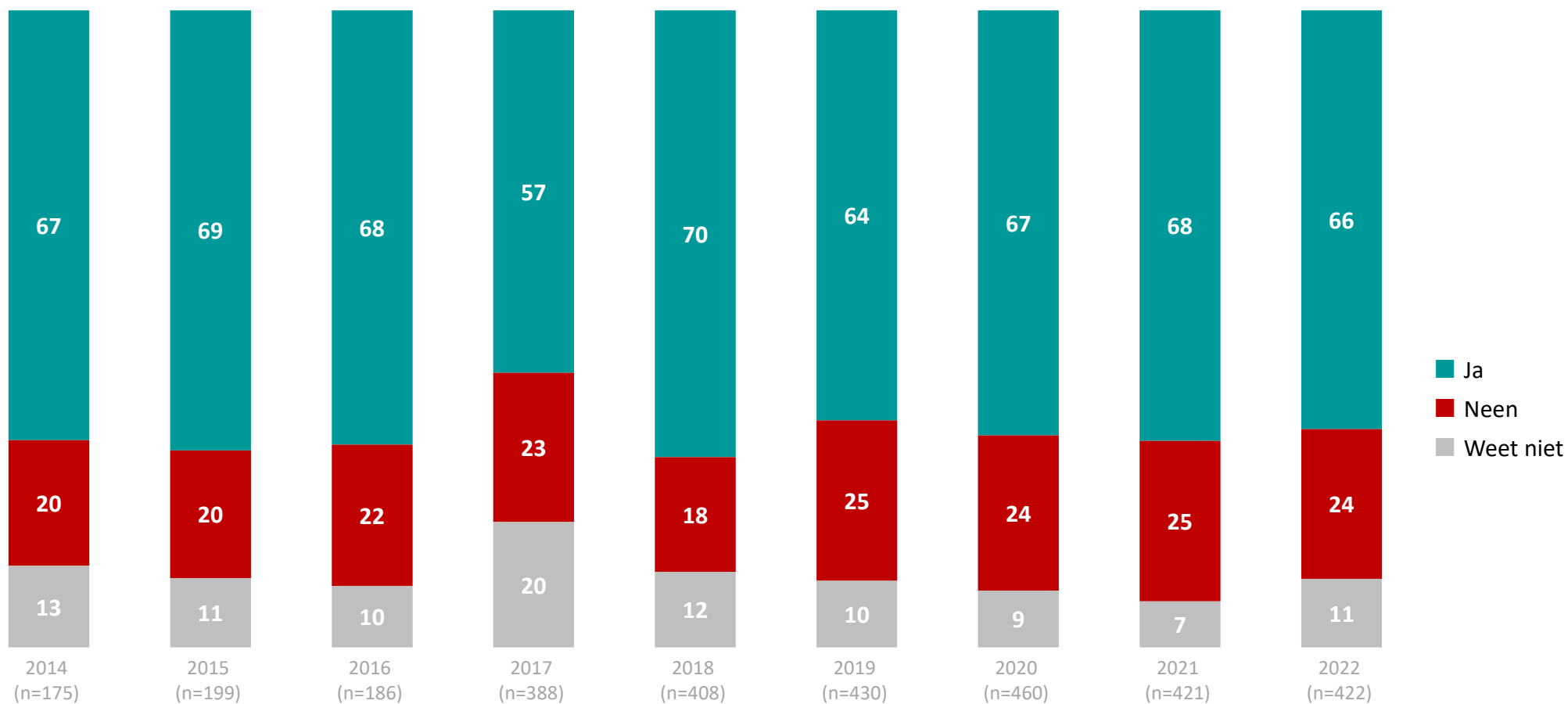
CONTRACT GROENE ELEKTRICITEIT



Basis: Totale steekproef / 2014-2016: 50% van de totale steekproef
 Vraag: ME1. Hebt u momenteel een contract voor groene elektriciteit?

Het merendeel van de Vlaamse gezinnen heeft vertrouwen in de groene stroom die ze hebben. Dit aantal blijft al verschillende jaren stabiel.

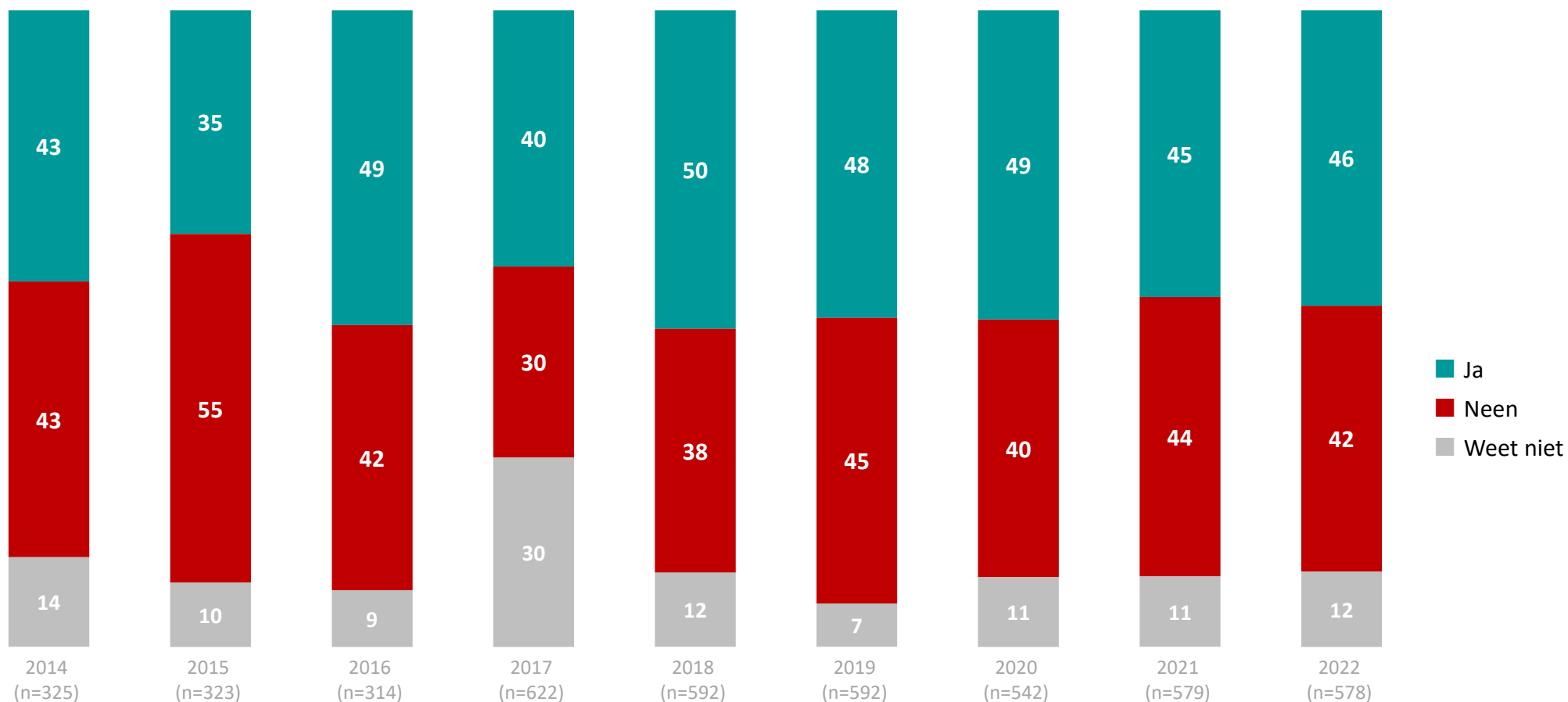
VERTROUWEN IN ECHTHEID GROENE STROOM



Basis: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: ME2. Hebt u er vertrouwen in dat de groene stroom van uw elektriciteitsleverancier ook effectief groen is?

Iets minder dan de helft van de gezinnen die momenteel nog geen groen contract heeft, overweegt om hier in de toekomst voor te kiezen. Dit aantal blijft stabiel t.o.v. vorig jaar.

IN DE TOEKOMST KIEZEN VOOR GROEN CONTRACT



Basis: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl. / 2014-2021: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben of zij die het niet weten – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: ME4. Overweegt u om in de toekomst te kiezen voor een groen contract?

Nota: Voor 2022 werd deze vraag niet gesteld aan respondenten die niet wisten of ze een contract voor groene elektriciteit hebben.

De voornaamste reden waarom gezinnen geen groen contract overwegen, is omdat ze twijfelen of de stroom effectief groen is. Ook de kostprijs van de groene stroom wordt vaak vermeld als reden.

REDENEN WAAROM GEEN GROEN CONTRACT

	2018 (n=230)	2019 (n=273)	2020 (n=225)	2021 (n=260)	2022 (n=241)
Ik heb twijfels over het 'groene' aspect van groene energie	41	43	38	48	41
Ik denk dat groene stroom duurder is	44	40	39	37	37
Ik heb te weinig kennis over groene energie	54	39	39	40	33
Ik heb geen vertrouwen in het controlesysteem van groene stroom	32	32	36	36	32
Het aanbod is nog te beperkt	35	31	36	27	31
Ik heb geen interesse in groene energie	32	27	25	26	29
Ik beschik zelf over zonnepanelen	10	16	15	14	14
Andere reden	24	23	32	32	23
Weet niet	1	2	2	3	1

Basis: Enkel respondenten die geen groen contract overwegen – 'Weet niet' incl.
 Vraag: ME5. Waarom niet? Is dat omdat:

4. Algemene conclusies

ALGEMENE CONCLUSIES

- 1** Het merendeel van de gezinnen heeft nog steeds een contract met vaste prijs, maar dit jaar neemt het aantal contracten met een variabele prijs voor elektriciteit en/of aardgas significant toe. Vaak omdat er geen mogelijkheid meer was tot een vast contract.
- 2** Dit jaar is er een sterke stijging van het aantal gezinnen dat vindt dat hun elektriciteits- en/of aardgasfactuur is gestegen t.o.v. vorig jaar. Ook had bijna 1 op 10 het laatste jaar soms/ regelmatig moeite met het betalen van de energiefactuur, hetgeen in de meeste gevallen een direct gevolg is van de energiecrisis.
- 3** Na een negatieve trend de afgelopen jaren, geven opnieuw meer gezinnen aan zich voldoende geïnformeerd te voelen over de energiemarkt (66%). De meest geraadpleegde informatiebronnen blijven het internet en de VREG. Ook zoeken gezinnen significant vaker informatie bij de leveranciers en de media.
- 4** De opinie over de digitale meter is dit jaar verbeterd: meer gezinnen staan er (eerder) positief dan (eerder) negatief tegenover (34% positief vs. 26. negatief). Daarnaast hebben 3 op 10 Vlaamse gezinnen al een digitale meter in huis, maar nog steeds geeft meer dan een derde van de gezinnen aan niet voldoende geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden van de digitale meter.
- 5** Hoewel meer gezinnen weten wat het capaciteitstarief is, blijft het capaciteitstarief nog steeds relatief onbekend bij de Vlaamse gezinnen. Daarnaast denkt de helft van de gezinnen dat de invoering van het tarief hun elektriciteitskost zal doen stijgen.
- 6** Sinds 2016 is er een licht positieve trend van het aantal gezinnen met zonnepanelen, met in 2022 26% die zonnepanelen heeft. De meeste gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier (79%). Bijna 7 op 10 gezinnen die hiervan op de hoogte zijn, bezitten het ook al.
- 7** Meer dan de helft van de gezinnen kent de V-test, hetgeen een significante stijging is t.o.v. vorig jaar. De voornaamste reden bij gezinnen om voor hun huidige energieleverancier te kiezen blijft de prijs, al neemt de betrouwbaarheid van de energieleverancier toe aan belang. Ten derde speelt ook de beschikbaarheid van groene stroom een belangrijke rol. Het komende jaar zijn er significant meer gezinnen (waarschijnlijk) niet van plan te veranderen. Al zouden ze wel overstappen bij een kostenbesparing van gemiddeld €224 voor elektriciteit en €218 voor aardgas.

Bedankt!

Tom Coenen
Research Director
Customer Experience

✉ tom.coenen@ipsos.com
☎ +32 1 663 96 35

Katharina Symoens
Research Manager
Customer Experience

✉ katharina.symoens@ipsos.com
☎ +32 9 216 22 40

Matthias Dewaele
Project Consultant
Customer Experience

✉ matthias.dewaele@ipsos.com
☎ +32 9 216 22 76

gratis telefoon 1700

<https://www.vreg.be/nl/contact>

www.vreg.be

 @vreg.be –  VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op

www.vreg.be/nieuws

