



# Marktmonitor 2015

VREG

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1. Gezinnen .....	4
1.1. Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?.....	5
1.1.1. Energiemix .....	5
1.1.2. Energieverbruik .....	7
1.1.3. Energiekosten.....	10
1.1.4. Belang energiekosten en energiearmoede .....	11
1.2. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier? .....	12
1.2.1. Maken gezinnen een bewuste keuze?.....	14
1.2.2. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier? .....	16
1.2.3. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?.....	19
1.2.4. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier? .....	20
1.2.5. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen .....	22
1.3. Hoe kiezen gezinnen een contract? .....	23
1.3.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas? .....	23
1.3.2. Vaste of variabele prijs? .....	24
1.3.3. Groene of grijze stroom? .....	25
1.3.4. Met of zonder additionele diensten? .....	27
1.4. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen? .....	28
1.5. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen .....	30
1.5.1. Overzicht van de markt .....	30
1.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	32
1.5.3. Dual fuel contract of niet? .....	36
1.5.4. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	38
1.5.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders.....	42
1.6. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt? .....	43
1.7. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt? .....	45
2. Bedrijven .....	46
2.1. Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik en -kosten? .....	46
2.1.1. Energieverbruik .....	46
2.1.2. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering .....	48
2.2. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier? .....	50
2.2.1. Maken bedrijven een bewuste keuze? .....	52
2.2.2. Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?.....	53
2.2.3. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde energieleverancier? .....	54
2.2.4. Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?.....	55
2.2.5. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen .....	56

2.3. Hoe kiezen bedrijven een contract? .....	57
2.3.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas? .....	57
2.3.2. Welke looptijd van contracten? .....	58
2.3.3. Groene of grijze stroom? .....	58
2.3.4. Met of zonder additionele diensten? .....	59
2.4. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen? .....	60
2.5. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven .....	64
2.5.1. Overzicht van de markt .....	64
2.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	65
2.5.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	69
2.6. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt? .....	73
2.7. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt? .....	75
3. Conclusies .....	76
4. Bijlagen .....	79
Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen .....	79
Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas .....	80
Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas .....	81

## Voorwoord

Beste lezer,

De VREG Marktmonitor, dat zijn de elektriciteits- en aardgasklanten op de energiemarkt in Vlaanderen aan het woord. Geen enkele andere publieke studie geeft zo'n gedetailleerd beeld over de manier waarop de afnemers van elektriciteit en aardgas zich gedragen en hoe ze de werking van de energiemarkt ervaren en beoordelen.

In de Marktmonitor willen we de stand van de elektriciteits- en aardgasmarkten in Vlaanderen peilen, vanuit het standpunt van zowel gezinnen als bedrijven. Opdat de vrijmaking van de markt resultaat boekt, moet een kritische massa klanten een actieve houding aannemen.

De verdere stijging van het aantal gezinnen dat het verbruik van elektriciteit en aardgas niet kent, tot maar liefst twee derde, is dan ook verontrustend. Wel zegt drie op vier gezinnen bewust te hebben gekozen voor hun energieleverancier en dat is veel meer dan vorig jaar.

Bijna twee derde van de gezinnen in de enquête veranderde ooit van elektriciteitsleverancier. Dat is veel meer dan in 2014. Gemiddeld wisselden deze gezinnen 1,8 keer van leverancier sinds de opening van de energiemarkt, wat beduidend meer is dan vorig jaar (1,5 keer). De groep van actieve consumenten neemt toe, terwijl men ook binnen deze groep blijft overschakelen. Dit nuanceert de kritiek dat het telkens dezelfde, relatief kleine groep van klanten zou zijn die van leverancier verandert. De bedrijven waren zelfs nog nooit zo actief als in 2015. Ondanks het feit dat globaal gezien de bedrijven erg tevreden zijn over hun elektriciteits- en aardgasleverancier.

Is de markt voldoende concurrentieel om de gewenste effecten te realiseren?

De klanten blijven 'plakkerig': zo zegt bijna de helft van de gezinnen niet of waarschijnlijk niet te zullen overstappen naar een andere energieleverancier aan het eind van het contract. Daarentegen zegt slechts 11% onder geen enkel beding van plan te zijn over te stappen. De prijs blijft belangrijk als motivator en een besparing van rond de 100 euro zou veel klanten aanmoedigen tot een overstap. En voldoende overstappers blijven nodig om de prijs en de dienstverlening scherp en klantvriendelijk te houden.

Bereikt de vrijmaking de beoogde doelstellingen? Gedeeltelijk wel, al blijken vooral de lage inkomens en de nog altijd passieve klanten het minst geneigd over te stappen, hoewel zij net het meest baat zouden hebben bij een bewuste keuze voor een goedkopere energieleverancier.

Ook veel bedrijven blijven nog 'plakken'. De voornaamste reden van bedrijven die nog nooit van energieleverancier veranderden is een goede ervaring met de huidige leverancier. De helft van de bevraagde passieve bedrijven gelooft nog altijd dat de overstap teveel rompslomp met zich meebrengt. Dat is moeilijker te verklaren: overstappen is helemaal niet moeilijk...

Dit jaar stelden we een aantal nieuwe vragen. Zo vroegen we bijvoorbeeld naar de interesse in extra diensten aangeboden door de energieleverancier. De helft van de bedrijven geeft aan hier een meerwaarde in te zien, de andere helft zegt niet geïnteresseerd te zijn. Bij de gezinnen is er voorlopig geen grote bereidheid om te betalen voor extra diensten.

Ten slotte baart de (on)overzichtelijkheid van de markt zorgen. Daarom herhaalden we onze oefening om alle aangeboden contracten in kaart te brengen. Gebrek aan transparantie in de prijsopbouw wordt immers als een grote factor van onduidelijkheid ervaren door gezinnen en bedrijven.

Thierry Van Craenenbroeck  
Waarnemend Gedelegeerd bestuurder

## Inleiding

Net als de voorgaande jaren bespreekt deze marktmonitor de resultaten van de jaarlijkse bevraging van gezinnen en kleine/middelgrote bedrijven. Via deze bevraging peilen we naar de ervaringen en het gedrag van de gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. Waar mogelijk worden de enquêteresultaten aangevuld met relevante marktinformatie waarover we beschikken.

In de periode midden juni tot midden juli 2015 werden door het marktonderzoeksbureau IPSOS 1.000 gezinnen én 1.000 bedrijven met 5 tot 200 werknemers in Vlaanderen telefonisch geïnterviewd. Om lange interviews en respondenten die afhaken als gevolg daarvan te vermijden, werden bepaalde vragen op willekeurige wijze maar aan de helft van de respondenten gesteld.

In onderstaande hoofdstukken bespreken we – via eenzelfde structuur – eerst de resultaten voor gezinnen en vervolgens voor bedrijven. Na een korte inleiding over de samenstelling van de steekproef lichten we toe hoe de gezinnen en bedrijven hun eigen energieverbruik en de bijhorende kosten aanvoelen. Dan komen hun gedragingen met betrekking tot leveranciers- en contractkeuze aan bod. Vervolgens bespreken we hoe beide doelgroepen de prijzen op de energiemarkt percipiëren. Dit vergelijken we met een uitgebreide analyse van de werkelijke energieprijzen. Tot slot belichten we kort de betrokkenheid van de gezinnen en bedrijven bij de energiemarkt en hun perceptie over de vrijmaking ervan.

De kleuren in de tabellen in dit rapport duiden op significante verschillen in de antwoorden van de gezinnen en bedrijven. Paars betekent een resultaat dat significant verschilt van de totaal kolom (totale steekproef). Groen en rood wijzen op een respectievelijk significant hoger en lager percentage in verhouding tot de andere categorieën van de betreffende variabele. Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van twee zaken: de grootte van de twee steekproeven en de geobserveerde frequentie.

Als er sprake is van een kleine basis, dit wil zeggen dat de enquêteresultaten gebaseerd zijn op minder dan 100 antwoorden (gewogen basis) op die (sub)vraag, dan wordt dit in de tabellen en bij aangehaalde percentages in de tekst aangegeven met het symbool \*. Als de basis kleiner is dan 30 waarden en dus in principe te klein om een uitspraak over te doen, wordt dit in de tabellen aangegeven met \*\*.

Het volledige enquêterapport publiceren we later dit jaar op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) > Energiesector > Publicaties en documenten > Databank met beslissingen, mededelingen, rapporten, adviezen en consultaties.

## 1. Gezinnen

Op 1 juli 2015 telde Vlaanderen 3.344.928 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.731.514 huishoudelijke<sup>1</sup> toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.061.407 toegangspunten, waarvan 1.773.198 huishoudelijke. Onder toegangspunt verstaan we hier elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code<sup>2</sup> werd toegekend. Deze twee groepen zijn de populaties waarover deze marktmonitor aan de hand van een steekproef uitspraken doet.

<sup>1</sup> Sinds 1 januari 2009 wordt een huishoudelijke afnemer gedefinieerd als elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1000 volt of minder die elektriciteit afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van de personen die samen met hem in de woning in kwestie gedomicilieerd zijn, behoudens in het geval dat het leveringscontract voor de levering van elektriciteit op het afnamepunt in kwestie werd afgesloten door een onderneming (zoals bedoeld in artikel 2, 3<sup>o</sup> van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntbank voor ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen).

<sup>2</sup> Elke woning of bedrijf die aangesloten is op een elektriciteits- of aardgasnet heeft een uniek identificatienummer, een zogenaamde EAN-code. Deze codes worden in heel Europa toegepast.

Zoals hierboven aangehaald bestaat deze steekproef uit 1.000 huishoudelijke afnemers van elektriciteit (en aardgas) die in de periode half juni tot half juli telefonisch werden geïnterviewd. De respondenten moesten minstens 18 jaar oud zijn en mochten geen familielid hebben dat actief was in de energiesector of onlangs aan een marktonderzoek over energie had deelgenomen. Om tot een representatieve steekproef te komen, werden quota gehanteerd voor een aantal kenmerken van de respondenten. Deze kenmerken waren hun distributienetbeheerder (op basis van postcode), hun leeftijd en of ze beschikten over een vaste telefoonlijn. Minstens de helft van de gezinnen moest ook afnemer zijn van aardgas, zodat ook over het aardgasverbruik betrouwbare uitspraken kunnen gedaan worden. In de steekproef zijn uiteindelijk 698 gezinnen (70%) afnemer van aardgas. Dit percentage is beperkt hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juli 2015 65%<sup>3</sup> bedroeg.

Binnen de groep huishoudelijke afnemers kunnen we een onderscheid maken tussen afnemers die klant zijn bij een commerciële energieleverancier en afnemers die beleverd worden door hun netbeheerder. De reden dat deze laatste categorie wordt beleverd door de netbeheerder is dat ze geen contract meer hebben met een commerciële leverancier. Dit is in de overgrote meerderheid van de gevallen het gevolg van wanbetaling, waardoor de commerciële leverancier het contract niet verder wenst te zetten en is enkel een recht voor huishoudelijke afnemers. Het kan ook een technische oorzaak hebben, bijvoorbeeld het tijdelijk beleveren in afwachting van een afsluiting van het toegangspunt. Vermits deze marktmonitor ingaat op de gedragingen van gezinnen op de energiemarkt ligt de focus op de afnemers die klant zijn bij een commerciële energieleverancier en vrije keuzes op de markt kunnen maken, in tegenstelling tot de afnemers die door de netbeheerder worden beleverd.

## 1.1. Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?

In deze paragraaf schetsen we een beeld van het bewustzijn van gezinnen over hun energieverbruik. We beschrijven eerst de energiebronnen die de gezinnen uit de steekproef gebruiken. Vervolgens bespreken we hoe de gezinnen hun energieverbruik en energiekosten ervaren. Ook het aandeel van de energiekosten in het gezinsbudget en de daarmee gerelateerde problematiek van energiearmoede komt hierbij aan bod.

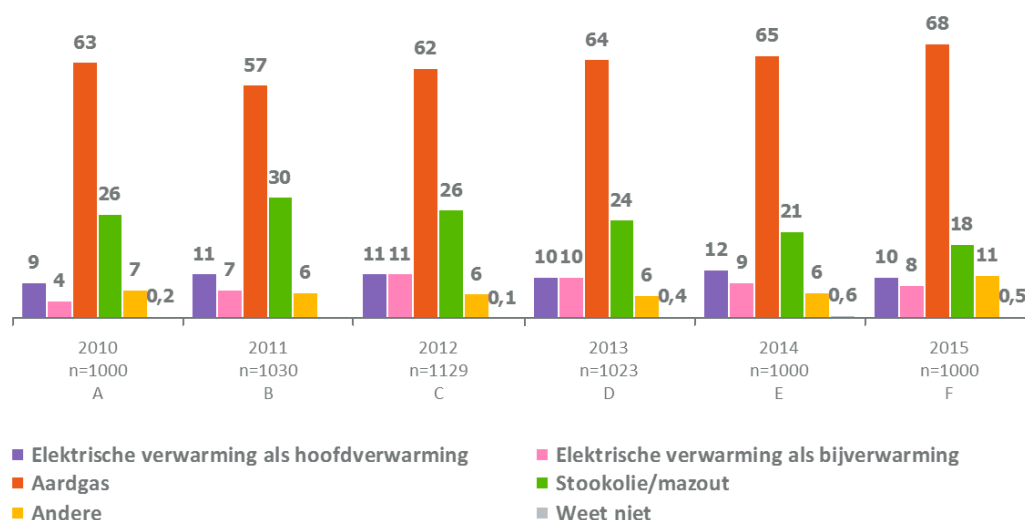
### 1.1.1. Energiemix

Figuur 1 geeft de evolutie weer van de manier waarop de woningen van de respondenten wordt verwarmd. Het grootste deel van de Vlaamse gezinnen verwarmt de woning ook dit jaar met aardgas (68%), op ruime afstand gevolgd door stookolie (18%) en elektriciteit (10%). 8% van de gezinnen gebruikt elektrische verwarming om bij te verwarmen indien nodig. 11% van de respondenten geeft aan nog andere energiebronnen te gebruiken voor de verwarming van hun woning. Dit is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar (6%). Een mogelijke verklaring hiervoor is de opkomst van pellet kachels en vooral warmtepompen<sup>4</sup>, mede gestimuleerd door de verplichte toepassing van hernieuwbare energiebronnen in nieuwbouw sinds 2014 en de overheidssteun voor alternatieve energie-oplossingen.

<sup>3</sup> In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

<sup>4</sup> Mogelijk categoriseerden sommige gezinnen die hun woning verwarmen door middel van een warmtepomp zich onder 'elektrische verwarming als hoofdverwarming'. Bij een warmtepomp wordt de compressor immers elektrisch aangedreven. Doordat de technologie echter gebruik maakt van lucht, water of bodem als basis-energiebron, verschilt deze manier van verwarmen wezenlijk van klassieke elektrische verwarming.

Figuur 1: Manier waarop woning verwarmd wordt



Base: Totale steekproef- resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2010-2015

Net als vorig jaar kent stookolie in Limburg nog altijd een grotere populariteit dan in de andere provincies, met een aandeel van 34%. In Antwerpen en West-Vlaanderen verwarmen de gezinnen hun woning meer dan in de andere provincies met aardgas (respectievelijk 74% en 77%). Aardgas wordt ook significant vaker gebruikt om te verwarmen door respondenten met een hogere opleiding (74%).

Steeds minder gezinnen gebruiken aardgas om te koken. 39% van de gezinnen geeft aan op deze manier te koken, tegenover 41% in 2014 en 45% in 2013. De opkomst van halogeen- en inductiekookplaten kan hiervoor een mogelijke verklaring zijn.

14% van de respondenten produceert zelf energie via zonnepanelen. Dit aandeel nam sinds de eerste bevraging in 2012 nauwelijks toe. Het aandeel lijkt een oververtegenwoordiging te zijn. Op basis van de 240.589 zonne-energie-installaties die op 1 juli 2015 in onze databank geregistreerd stonden zou bijna 9% van de huishoudelijke toegangspunten in Vlaanderen over een PV-installatie beschikken. Sinds 2013 wordt echter niet elke nieuwe PV-installatie meer aangemeld bij de VREG. Door de hervorming van het steunbeleid kan immers niet elke installatie nog aanspraak maken op groenestroomcertificaten. Dit maakt een exacte vaststelling van het aantal geïnstalleerde installaties onmogelijk.

Bij universitair en mensen met een andere voortgezette opleiding (19%) en de hoogste inkomstengroep (27%) ligt het aandeel PV-eigenaars hoger dan in de andere groepen. Gezinnen voor wie de energiekosten niet belangrijk zijn in hun gezinsbudget hebben vaker zonnepanelen dan zij die de energiekosten nogal of zeer belangrijk vinden (21% tegenover 10-11%). Zij hebben vermoedelijk vaker ruimte in hun budget om een investering in zonnepanelen te financieren.

Eigenaars van zonnepanelen bevinden zich meestal in de leeftijdscategorie 35-54 jaar (62% versus 46% in de totale steekproef) en zijn vaker eigenaar van hun huis (99% versus 74% in de totale steekproef). Ze zijn ook significant beter op de hoogte van hun netto elektriciteitsverbruik (23% weet niet hoe hoog hun verbruik is versus 59% in de totale steekproef), dat ook vaak lager is (31% heeft een jaarlijks netto elektriciteitsverbruik < 900 kWh versus 9% in de totale steekproef). Met netto elektriciteitsverbruik

bedoelen we het gedeelte van het verbruik dat niet zelf wordt opgewekt en waarvoor het gezin een factuur krijgt van hun elektriciteitsleverancier.

### 1.1.2. Energieverbruik

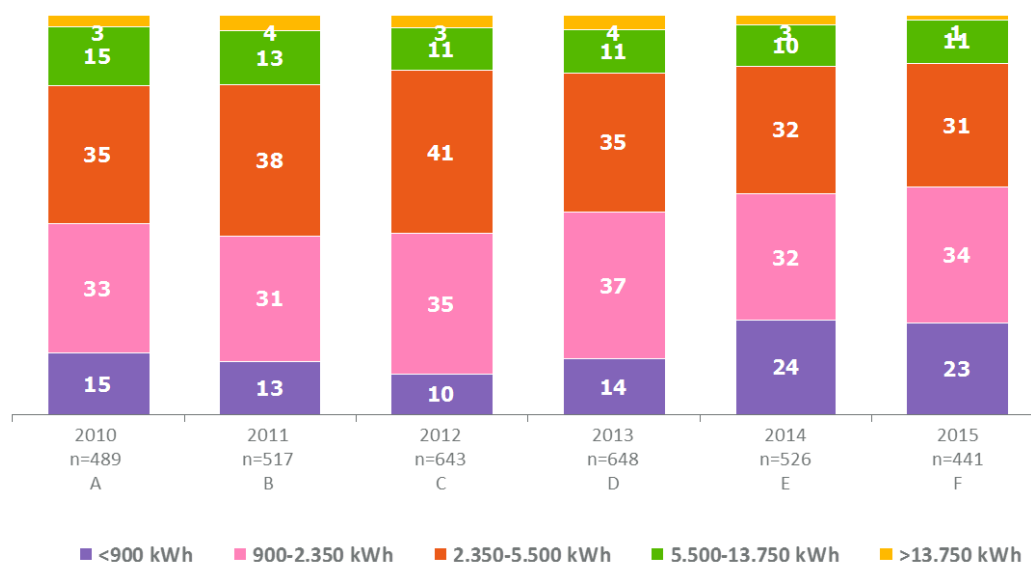
Aan de gezinnen wordt jaarlijks gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Aan eigenaars van zonnepanelen werd gevraagd naar het netto verbruik. Niet alle respondenten hebben hun factuur tijdens het interview bij de hand. Dit kan de nauwkeurigheid van hun antwoorden beïnvloeden.

#### Elektriciteit

Maar liefst 59% van de gezinnen in de enquête geeft aan niet te weten hoe hoog hun elektriciteitsverbruik was in het vorige jaar. Dit is voor het tweede jaar op rij een sterke stijging ten opzichte van 2013, toen het aantal "weet niet" antwoorden slechts 37% van de steekproef was. Deze verdere toename is mogelijk te verklaren door het feit dat dit jaar voor de eerste keer ook werd gepeild naar de hoogte van het voorschot op de energiefactuur. Gezinnen verwanden de vorige jaren mogelijk verbruik en uitgaven en zagen dit jaar door de extra vraag makkelijker het onderscheid.

De resultaten van de respondenten die wel een indicatie konden geven, worden in figuur 2 weergegeven. Meer dan de helft (57%) is een kleinverbruiker (minder dan 2.350 kWh per jaar), 31% een middelgrote verbruiker (tussen 2.350 kWh en 5.500 kWh per jaar) en slechts 12% gaf aan meer dan 5.500 kWh te verbruiken. Deze verhoudingen komen overeen met deze van de voorgaande jaren.

Figuur 2: Verdeling elektriciteitsverbruik



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2010-2015

Tabel 1 toont het jaarlijks elektriciteitsverbruik van de bevroegde gezinnen in functie van hun netto maandinkomen. Gezinnen met een lager inkomen hebben doorgaans ook een lager verbruik. In tegenstelling tot vorig jaar is het moeilijker dit aan de hand van de enquêteresultaten te staven. De toegenomen proportie zonnepaneeleigenaars bieden mogelijk een verklaring voor deze vertekening, gezien zij vaker een hoger inkomen koppelen aan een lager netto elektriciteitsverbruik.



Tabel 1: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

Elektriciteitsverbruik	Totale steekproef	Verbruik				
		< 900 kWh	900-2.350 kWh	2.350-5.500 kWh	5.500-13.750 kWh	> 13.750 kWh
n= (gewogen)	1000	118	157	159	49*	13**
<b>Netto maandinkomen</b>						
Minder dan € 600	1%	1%	0%	0%	0%	0%
Tussen € 600 en € 999,99	2%	2%	2%	0%	7%	0%
Tussen € 1.000 en € 1.499,99	12%	13%	17%	2%	2%	0%
Tussen € 1.500 en € 1.999,99	11%	13%	12%	7%	7%	17%
Tussen € 2.000 en € 2.499,99	11%	19%	9%	13%	3%	0%
Tussen € 2.500 en € 3.749,99	22%	23%	26%	31%	30%	31%
Tussen € 3.750 en € 4.999,99	13%	15%	15%	17%	23%	0%
Tussen € 5.000 en € 6.249,99	5%	3%	6%	9%	13%	14%
Meer dan € 6.250	1%	1%	1%	3%	0%	9%
Ik zeg dit liever niet	21%	10%	13%	19%	17%	30%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Base: Totale steekproef- resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2014 in totaal bijna 9,7 miljoen MWh elektriciteit afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 3.561 kWh<sup>5</sup>.

In tabel 2 wordt het verbruik op het distributienet verdeeld over de verschillende verbruiksklassen. Net als in de enquêtes is het grootste deel van de verbruikers in Vlaanderen een kleine of middelgrote verbruiker.

Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik
Da	600	0	0	13%
Db	1.200	0	0	28%
Dc (*)	1.600	1.900	0	18%
Dc1	3.500	0	0	17%
Dd	3.600	3.900	0	21%
De	3.600	3.900	12.500	2%
De1	7.500	0	12.500	0%

Bron: Synergrid

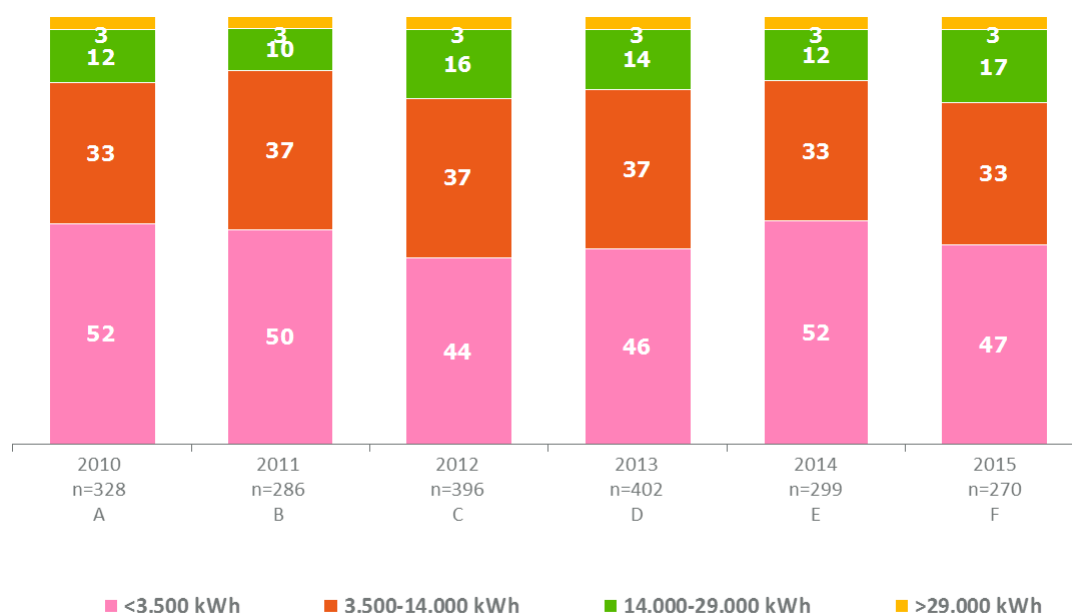
<sup>5</sup> Dit is iets hoger dan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

## Aardgas

Ook voor aardgas weet ongeveer 2/3<sup>e</sup> van de gezinnen in de enquête (64%) niet hoe hoog hun verbruik was in het vorige jaar. Net als voor elektriciteit is dit voor het tweede jaar op rij een sterke stijging ten opzichte van 2013, toen het aantal "weet niet" antwoorden slechts 41% van de steekproef was. De nieuwe vraag naar de hoogte van het voorschot op de energiefactuur kan ook hier een mogelijke verklaring zijn voor de verdere toename.

De resultaten van de respondenten die wel een indicatie konden geven, worden in figuur 3 weergegeven. Bijna de helft (47%) is een kleinverbruiker (minder dan 3.500 kWh per jaar), 33% heeft een verbruik tussen 3.500 en 14.000 kWh en slechts 20% verbruikt tussen 14.000 en 29.000 kWh (17%) of nog meer (3%). Tegenover vorig jaar nam het aandeel kleinverbruikers in de enquête licht af ten voordele van de groep met een verbruik tussen 14.000 en 29.000 kWh.

Figuur 3: Verdeling aardgasverbruik



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2010-2015

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2014 in totaal meer dan 21,5 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 12.179 kWh. Dit cijfer maakt geen onderscheid tussen het doel van het aardgasverbruik. In Europese statistieken wordt echter vaak nog een onderscheid gemaakt tussen "gebruik van aardgas als verwarming" of "gebruik voor aardgas enkel voor koken en warm water".

In tabel 3 wordt het verbruik op het distributienet in Vlaanderen verdeeld over de verschillende verbruiksklassen. Net als in de enquêtes verbruikt het grootste deel van de gezinnen 23.260 kWh of minder per jaar. Toch wijzen deze gegevens erop dat in Vlaanderen relatief meer grootverbruikers zijn dan in de steekproef.

Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	2.326	Koken en warm water	2%
D2	4.652		5%
D3	23.260	Verwarming en ander gebruik	64%
D3b	34.890		29%

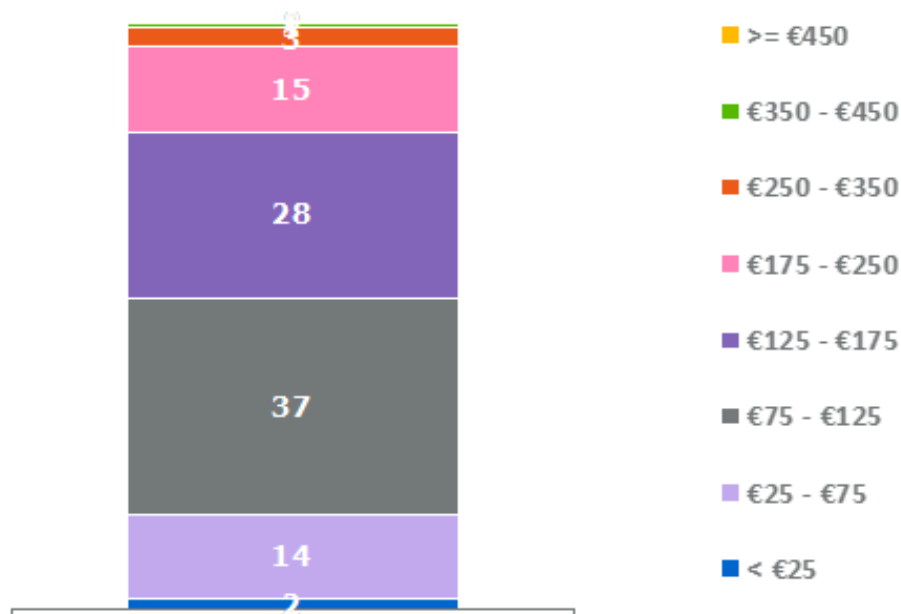
Bron: Synergrid

### 1.1.3. Energiekosten

Omdat veel respondenten traditioneel hun verbruik niet kennen werd, naast het energieverbruik, voor het eerst ook gepeild naar het maandelijks voorschot dat de gezinnen betalen op hun energiefactuur. Dit laat toe een beter beeld te vormen van de uitgaven voor energie bij de Vlaamse gezinnen.

Voor aardgas en elektriciteit samen betaalde het grootste deel van de gezinnen (88%) tussen 25 en 250 euro voorschot per maand. Slechts 1% betaalde minder en 4% meer. 6% kon geen antwoord geven op deze vraag, wat in vergelijking met de vragen die naar verbruik peilen erg laag is. De verdeling over de verschillende kostencategorieën wordt weergegeven in figuur 4. Gezinnen met een laag inkomen, gezinnen die in een appartement wonen en alleenstaanden betalen significant vaker een laag voorschot.

Figuur 4: Verdeling maandelijks voorschot voor energie



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

### Elektriciteit

29% van de respondenten weet niet hoe hoog hun voorschot voor elektriciteit is, wat eerder beperkt is in vergelijking met het aandeel dat de hoogte van zijn elektriciteitsverbruik niet kan inschatten. De helft van de gezinnen betaalt een relatief laag voorschot tussen 25 en 75 euro. 13% van de gezinnen betaalt een

nog lager voorschot en 38% betaalt meer dan 75 euro. Binnen deze laatste categorie liggen de helft van de voorschotten (19%) tussen 75 en 100 euro.

### **Aardgas**

39% van de bevroegde gezinnen heeft geen idee hoeveel hun maandelijks voorschot voor aardgas bedraagt. Hoewel dit nog altijd een groot aandeel van de respondenten betreft, is de onwetendheid net als bij elektriciteit opvallend minder groot dan bij de vraag over het aardgasverbruik. De verdeling van de gezinnen die hun maandelijks voorschot wel kenden over de verschillende kostencategorieën volgt dezelfde tendens als het verbruik. Meer dan  $3/4^{\text{de}}$  van de gezinnen (78%) betaalt minder dan 100 euro per maand. Slechts 21% betaalt meer. Het voorschot is vaker hoog (tussen 100 en 125 euro) voor gezinnen met een hoog inkomen.

#### **1.1.4. Belang energiekosten en energiearmoede**

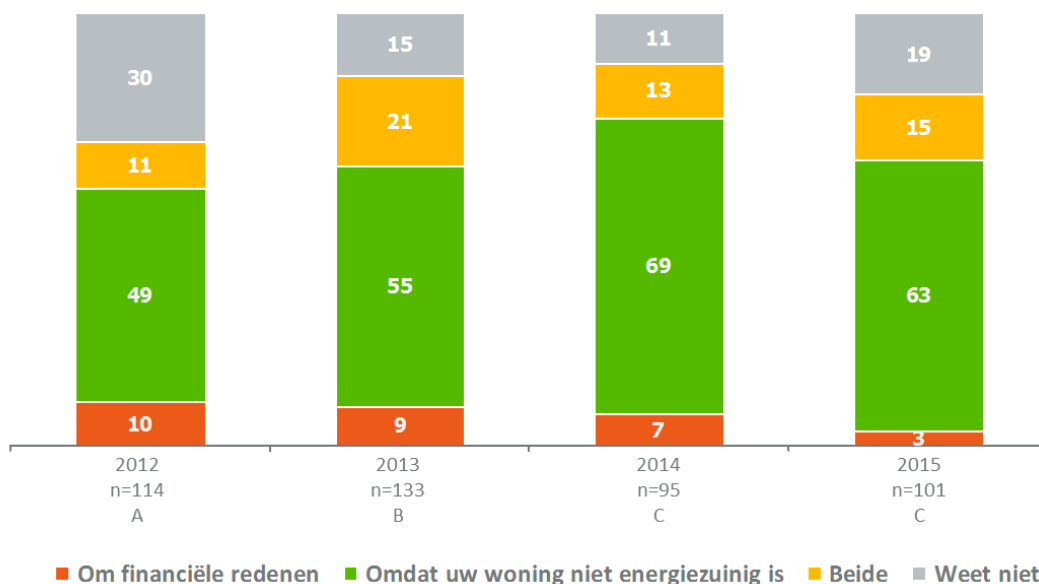
Het gepercipieerde belang van de energiekosten in het gezinsbudget daalt significant ten opzichte van de vorige enquête. Toch geeft nog altijd 69% aan de energiekosten zeer (26%) of nogal (43%) belangrijk te vinden. De overige 30% van de respondenten vindt de kosten niet echt (25%) of helemaal niet (5%) belangrijk. Meer kwetsbare groepen, zoals lager opgeleiden (46%), mensen met een laag inkomen (44%\*), mensen die in aanmerking komen voor het sociaal tarief (37%\*) en mensen die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (34%) vinden de energiekosten significant vaker zeer belangrijk. De energieprijshogingen die sinds de afname van de enquête werden aangekondigd in de media kunnen ondertussen mogelijk een negatieve impact hebben gehad op het gepercipieerde belang van de energiekosten.

7% van de respondenten geeft aan ooit problemen te hebben gehad om hun energiefactuur te betalen. Dit percentage ligt in lijn met de resultaten van de vorige jaren. Meer kwetsbare groepen, zoals mensen die recht hebben op het sociaal tarief (19%\*), mensen met een erg laag inkomen (16%\*) en huurders (17%) zijn duidelijk vatbaarder voor deze problematiek.

Een iets groter deel van de respondenten (11%) heeft ooit problemen gehad om hun woning te verwarmen. Ook dit percentage ligt in lijn met de resultaten van vorig jaar. Opnieuw hadden de laagst opgeleiden (17%\*), gezinnen met de laagste inkomens (23%\*) en huurders (18%) significant vaker problemen. De respondenten die elektrisch bijverwarmen gaven vaker dan ooit aan problemen te hebben gehad.

Figuur 5 toont dat problemen om de woning te verwarmen voornamelijk te wijten zijn aan de energieprestatie van de woning. 63% van de gezinnen die ooit moeilijkheden ondervond, wees dit als hoofdoorzaak aan. Slechts 3% vernoemde uitsluitend financiële redenen; 15% gaf aan dat het een combinatie was van beide. Deze percentages liggen zoals figuur 5 aantoont in lijn met de resultaten van vorig jaar. Eén vijfde van de respondenten (19%) wist niet wat de oorzaak was van hun problemen. Gezinnen die niet weten waar hun problemen vandaan komen of gezinnen voor wie een gebrekkige isolatie de grootste oorzaak vormt hebben mogelijk baat bij ondersteuning rond energie-efficiëntie, bijvoorbeeld aan de hand van een energie-audit.

Figuur 5: Oorzaken van problemen met verwarming woning



Base: Beperkte steekproef - resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2012-2015

Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen met een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW, hebben recht op de sociale maximumprijs. De energieleverancier rekent hun automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en aardgas. 9% van de participanten in de enquête zegt hiervoor in aanmerking te komen, terwijl 6% van de respondenten het niet weet. De overige 86% zegt niet in aanmerking te komen. Dit ligt in lijn met de resultaten van vorig jaar.

Alleenstaanden (14%), huurders (21%), niet professioneel actieven (17%) en mensen in de laagste opleidings- (23%) of inkomenscategorie (24%\*) komen significant vaker in aanmerking.

Voor meer informatie omtrent energiearmoede verwijzen we naar onze jaarlijkse statistieken<sup>6</sup>. Uit deze statistieken blijkt dat eind 2014 7,9% van de huishoudelijke afnemers recht had op de sociale maximumprijs.

## 1.2. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

In deze paragraaf proberen we de beweegredenen van gezinnen te achterhalen om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak gezinnen van leverancier wisselen en bespreken de tevredenheid over hun huidige leverancier.

Inleidend geven we een kort overzicht van het aandeel van de energieleverancier in de steekproef.

### Elektriciteit

Aan alle gezinnen in de enquête werd gevraagd wie hun huidige elektriciteitsleverancier is.

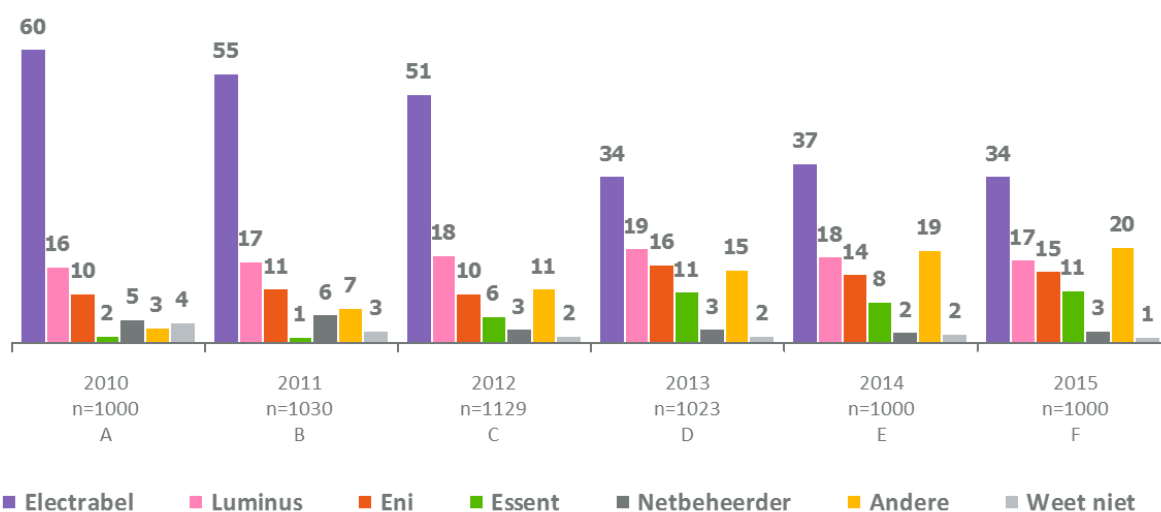
Electrabel Customer Solutions levert aan het grootste aantal bevraagde gezinnen (34%), gevolgd door EDF Luminus (17%), eni (15%) en Essent (11%) (zie figuur 6). Het aandeel van de netbeheerders, die

<sup>6</sup> Alle rapporten met kencijfers en duiding rond energiearmoede zijn terug te vinden via [www.vreg.be/nl/sociale-statistieken](http://www.vreg.be/nl/sociale-statistieken)

leveren aan gezinnen waarvan het leveringscontract door de commerciële leverancier werd opgezegd wegens wanbetaling, bedraagt in de enquête 3%.

Op onze website publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandelen van de energieleveranciers<sup>7</sup>. Hieruit blijkt dat de historische spelers, Electrabel en EDF Luminus, ondervertegenwoordigd waren in de steekproef. Electrabel had in juli 2015 een marktaandeel van 41% en EDF Luminus van 20% op de huishoudelijke markt. Andere leveranciers, waaronder eni (marktaandeel van 12% op 1 juli) en Essent (marktaandeel van 9% op 1 juli) waren dan weer oververtegenwoordigd. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat afnemers die al wisselden van leverancier meer geneigd zijn om in te gaan op de vraag om deel te nemen aan de enquête in vergelijking met 'passieve' afnemers die nog altijd beleverd worden door hun historische leverancier. Het gewicht van de netbeheerders in de steekproef komt overeen met de werkelijkheid.

Figuur 6: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête



Base: *Elektriciteitsgebruikers - resultaten 2015*

Bron: enquête VREG 2010-2015

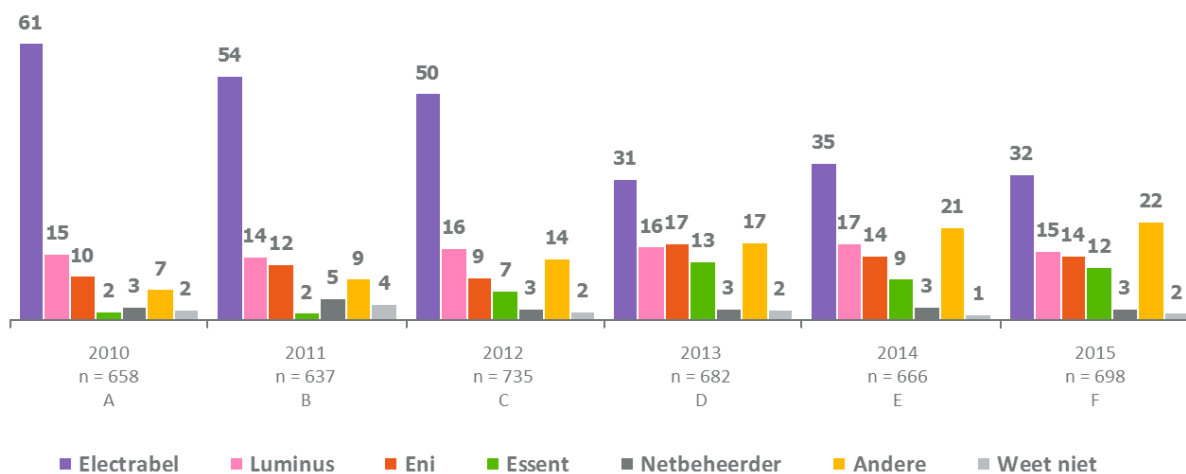
## Aardgas

Ook voor aardgas werd aan de gezinnen in de enquête gevraagd wie hun huidige leverancier is.

Net zoals voor elektriciteit zijn de historische leveranciers Electrabel en EDF Luminus ondervertegenwoordigd in de steekproef (een aandeel van respectievelijk 32% en 15% in de enquête versus een marktaandeel van 38% en 18% op 1 juli). Andere leveranciers, waaronder eni (een aandeel van 15% in de enquête versus een marktaandeel van 12% op 1 juli) waren oververtegenwoordigd. Het aandeel van de netbeheerders in de steekproef sluit aan bij de werkelijkheid.

<sup>7</sup> Zie [www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers](http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers)

Figuur 7: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête



Base: Aardgasgebruikers - resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2010-2015

### 1.2.1. Maken gezinnen een bewuste keuze?

Drie op vier (74%) gezinnen in de steekproef geeft aan bewust te hebben gekozen voor hun energie-, elektriciteits- en/of aardgasleverancier. Vorig jaar bedroeg dit aandeel 64%, maar was de steekproef voor deze vraag anders samengesteld. De vraag werd nu enkel gesteld aan klanten van de historische leveranciers Electrabel en EDF Luminus omdat enkel zij mogelijk nog geen actieve keuze maakten. Gezinnen die beleverd werden door een andere leverancier werden automatisch beschouwd als 'bewust gekozen'.

Respondenten met een hogere opleiding gaven vaker aan een bewuste keuze te hebben gemaakt (80%) terwijl gezinnen met een laag inkomen (<1.500 euro per maand) significant vaker bij de leverancier bleven aan wie ze destijds automatisch werden toegewezen (34%).

#### Waarom geen bewuste keuze?

Aan de gezinnen die nog nooit veranderd zijn van energieleverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben, werd gevraagd naar de reden waarom ze nog geen actieve leverancierskeuze maakten.

Voor elektriciteit zijn de voornaamste redenen een goede ervaring met de huidige leverancier (82%) en geen interesse in een overstap (59%). Verder vermelden de gezinnen als reden dat ze geen betere offerte of gunstiger prijsvoorstel hebben ontvangen (42%) en dat ze denken dat overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt (37%). 37% van de respondenten voor deze vraag vond het moeilijk om de leveranciers te vergelijken (zie figuur 8).

Figuur 8: Waarom nog geen bewuste leverancierskeuze voor elektriciteit



Base: Beperkte steekproef - resultaten 2015 (n=76)

Bron: enquête VREG 2015

Het antwoord 'weet niet hoe' komt ondanks alle informatie-inspanningen toch nog relatief vaak voor (30%).

Ook voor aardgas lijken de beweegredenen om nog niet (bewust) te kiezen van dezelfde aard. Deze resultaten moeten echter onder voorbehoud geïnterpreteerd worden omdat ze gebaseerd zijn op een erg kleine steekproef.

Een recente doctoraatsstudie<sup>8</sup> duidt een overdaad aan keuze aan als een andere mogelijke verklaring voor het grote aandeel gezinnen dat aangeeft nog geen bewuste keuze te hebben gemaakt. Energieconsumenten die met teveel keuze geconfronteerd worden zouden minder snel veranderen van leverancier. Vooral lager opgeleiden zouden de weg kwijtraken in het overdadige aanbod van leveranciers. Het verschil in overstapfrequentie tussen lager en hoger opgeleiden zou duidelijk worden van zodra een kritische massa van 8 aanbieders wordt bereikt.

Een aantal gezinnen koos er ten slotte wél bewust voor om bij hun historische leverancier te blijven, uit traditie of loyaliteit of omwille van het feit dat ze recht hebben op het (verlaagde) sociale maximumprijs en bijgevolg geen financiële stimulans hebben om te veranderen.

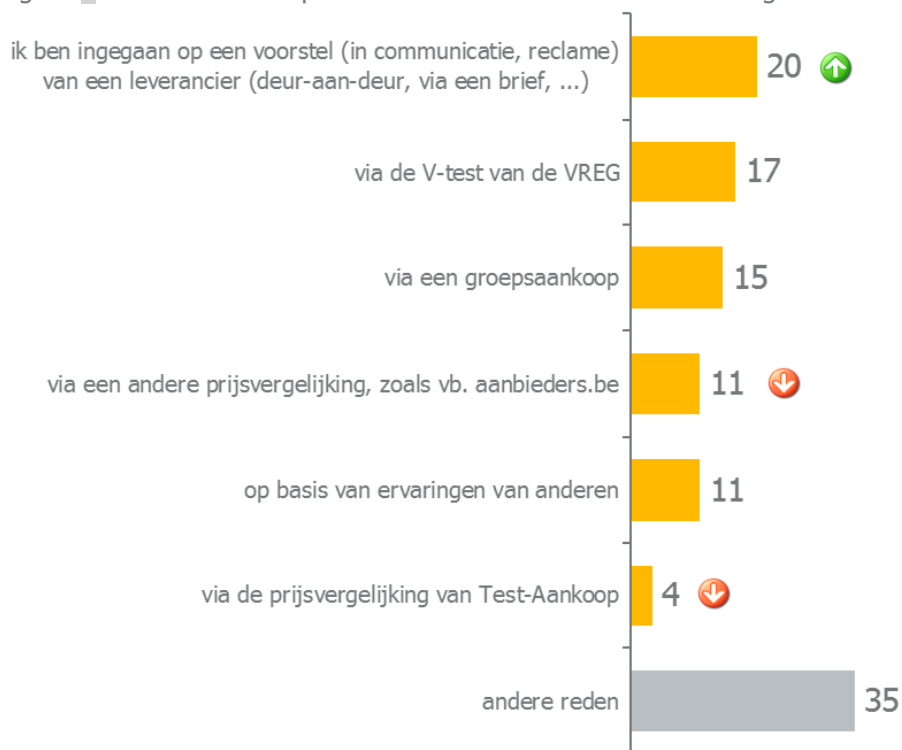
### Hoe wordt een bewuste keuze gemaakt?

Figuur 9 toont een overzicht van de belangrijkste manieren waarop gezinnen kozen voor hun energieleverancier. Gezinnen gaan bij een bewuste keuze in één op vijf gevallen in op voorstellen van de leverancier. Deze reden is significant belangrijker geworden tegenover vorig jaar (20% tegenover 13% in 2014). De V-test<sup>®</sup> van de VREG blijft op de tweede plaats (17%). 15% wisselde van leverancier via een groepsaankoop. Andere prijsvergelijkers, zoals aanbieders.be, dalen sterk in belang (van 19% naar 11%) en zakken zo van de eerste naar de vierde plaats. Ervaringen van anderen en prijsvergelijkingen van Test-Aankoop dienen slechts voor respectievelijk 11% en 4% van de gezinnen als hulp bij hun keuze. 35% geven nog andere bronnen van informatie op.

<sup>8</sup> Sebastian Jilke, Essays on the Microfoundations of Competition and Choice in Public Service Delivery, PhD Erasmus Universiteit Rotterdam, 2015.



Figuur 9: Manieren waarop de keuze voor een leverancier wordt gemaakt



Base: Totale steekproef- resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

Er werd in de enquête ook apart gepeild naar de populariteit van groepsaankopen. 20% van de respondenten nam ooit deel aan een groepsaankoop voor energie, een stijging van 5% ten opzichte van vorig jaar. 81% van hen sloot daarna ook een contract af met de winnaar van de aanbesteding. Groepsaankopen waren significant minder populair in Limburg. Slechts 2% van de gezinnen uit Limburg in de enquête had ooit deelgenomen, tegenover 12-21% in de andere provincies. Hoger opgeleiden (27%) en woningeigenaars (24%) gaven significant vaker aan ooit te hebben deelgenomen aan een groepsaankoop.

Naast groepsaankopen uitgeschreven door de provincies Antwerpen, West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen, organiseerde ook Test-Aankoop de voorbije vier jaar telkens een groepsaankoop die over alle provincies heen loopt. Daarnaast waren er nog andere, vaak kleinere samenaankoopinitiatieven.

### 1.2.2. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?

63% van de gezinnen in de enquête veranderde ooit van elektriciteitsleverancier. Dit is significant meer dan in 2014 (55%). Gemiddeld wisselden deze gezinnen 1,8 keer van leverancier sinds de opening van de energiemarkt, wat beduidend meer is dan vorig jaar (1,5 keer). De groep van actieve consumenten neemt toe, terwijl men ook binnen deze groep blijft overschakelen. Meer specifiek is het aantal keren dat ze veranderden van leverancier als volgt verdeeld:

- 58% één keer (66% 2014)
- 20% twee keer (21% 2014)
- 13% drie keer (10% 2014)
- 5% vier keer (3% 2014)
- 4% vijf keer of meer (<1% 2014)

Respondenten met een hogere opleiding (70%) of met zonnepanelen (72%), gezinnen met kinderen (71%) en gezinnen die zich voldoende geïnformeerd voelden over de energiemarkt (69%) gaven significant vaker aan ooit te zijn overgestapt. Respondenten die in aanmerking komen voor het (verlaagde) sociaal tarief bleven significant vaker bij hun oorspronkelijke leverancier. Deze gezinnen hebben dan ook geen financiële stimulans om te veranderen.

Ook het aantal gezinnen in de enquête dat ooit veranderde van aardgasleverancier nam sterk toe, van 45% vorig jaar naar 56% dit jaar. Gemiddeld wisselden deze gezinnen 1,8 keer van leverancier sinds de opening van de energiemarkt, wat beduidend meer is dan vorig jaar (1,6 keer). Het aantal keren dat ze veranderden van leverancier is gelijkaardig verdeeld als bij elektriciteit.

Net als bij elektriciteit maakten hoger opgeleiden significant vaker een overstap naar een nieuwe aardgasleverancier (67% tegenover 41%-51% in de lagere opleidingscategorieën). Dit verschil is markanter dan vorig jaar.

### **Switchindicator VREG**

Op onze website publiceren wij maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>9</sup>. Om zeker te zijn dat enkel die leverancierswissels in rekening genomen worden die het gevolg zijn van een bewuste keuze van de afnemer worden volgende bewegingen niet meegeteld:

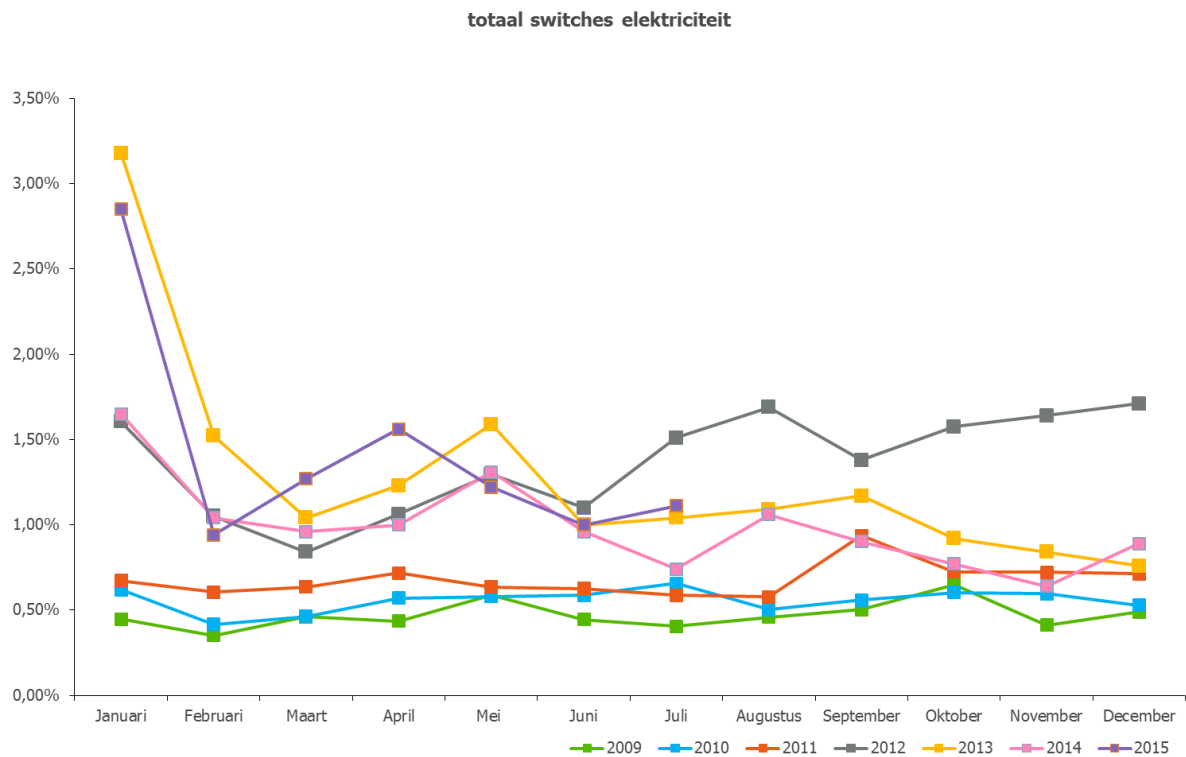
- Afnemers die bij de netbeheerder (in de rol van leverancier in het kader van sociale openbaredienstverplichtingen) terechtkomen. Deze afnemers kiezen immers niet bewust voor de netbeheerder en worden daarom niet in de indicator opgenomen;
- Afnemers die van contract veranderen bij de eigen leverancier. Zij veranderen immers niet van energieleverancier.

Figuur 10 geeft een overzicht van het aantal bewegingen per maand op de elektriciteitsmarkt en vergelijkt dit met de voorbije jaren.

---

<sup>9</sup> Zie [www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt](http://www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt)

Figuur 10: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers wordt de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier weergegeven in tabel 4.

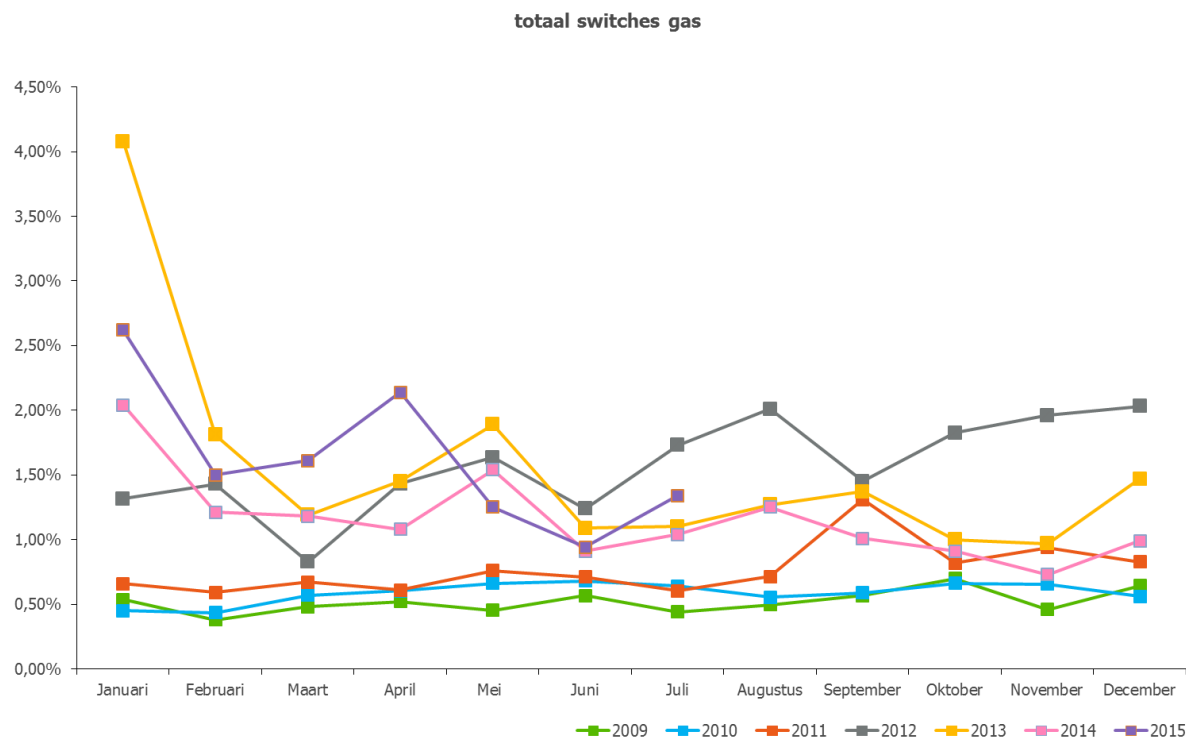
Tabel 4: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,37%	0,50%	0,55%	0,50%	0,42%	0,48%	0,45%	0,45%	0,49%	0,44%	0,45%	4,87%
2008	0,45%	0,70%	0,49%	0,43%	0,47%	0,46%	0,43%	0,35%	0,48%	0,38%	0,34%	0,43%	5,40%
2009	0,47%	0,38%	0,46%	0,41%	0,49%	0,48%	0,38%	0,49%	0,51%	0,68%	0,39%	0,51%	5,64%
2010	0,50%	0,42%	0,44%	0,53%	0,65%	0,57%	0,62%	0,52%	0,57%	0,54%	0,58%	0,48%	6,43%
2011	0,57%	0,59%	0,62%	0,72%	0,62%	0,60%	0,53%	0,56%	0,99%	0,58%	0,73%	0,69%	7,80%
2012	1,60%	1,00%	0,86%	1,10%	1,39%	1,04%	1,59%	1,89%	1,37%	1,56%	1,59%	1,66%	16,65%
2013	3,27%	1,45%	1,00%	1,19%	1,58%	0,95%	0,87%	1,06%	1,19%	0,85%	0,79%	0,67%	14,88%
2014	1,76%	1,02%	1,00%	0,97%	1,26%	0,85%	0,69%	1,02%	0,86%	0,73%	0,58%	0,73%	11,57%
2015	2,08%	0,81%	1,01%	1,64%	1,11%	0,89%	1,01%						8,55%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Figuur 11 geeft de maandelijkse marktdynamiek voor aardgas weer en vergelijkt met de voorbije jaren.

Figuur 11: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot de cijfers in tabel 5.

Tabel 5: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,51%	0,63%	0,67%	0,63%	0,52%	0,56%	0,54%	0,57%	0,63%	0,58%	0,60%	6,27%
2008	0,52%	0,61%	0,57%	0,47%	0,57%	0,55%	0,49%	0,38%	0,51%	0,41%	0,37%	0,50%	5,95%
2009	0,41%	0,33%	0,52%	0,48%	0,49%	0,61%	0,43%	0,52%	0,56%	0,74%	0,41%	0,68%	6,17%
2010	0,40%	0,43%	0,52%	0,59%	0,72%	0,65%	0,66%	0,57%	0,75%	0,61%	0,65%	0,50%	7,04%
2011	0,56%	0,58%	0,72%	0,56%	0,73%	0,70%	0,59%	0,70%	1,13%	0,74%	0,93%	0,65%	8,60%
2012	1,26%	1,41%	0,80%	1,40%	1,67%	1,21%	1,80%	2,08%	1,40%	1,79%	1,87%	1,99%	18,68%
2013	4,09%	1,73%	1,12%	1,38%	1,87%	1,02%	1,02%	1,23%	1,37%	0,89%	0,83%	1,39%	17,94%
2014	2,17%	1,18%	1,21%	1,08%	1,51%	0,79%	0,98%	1,20%	0,94%	0,80%	0,65%	0,91%	13,42%
2015	2,28%	1,34%	1,24%	2,12%	1,09%	0,87%	1,23%						10,17%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Uit tabellen 4 en 5 blijkt dat zowel de elektriciteitsindicator als de aardgasindicator voor de eerste helft van 2015 hoger uitvalt dan voor dezelfde periode in 2014. Voor aardgas ligt de indicator bijna elke maand hoger. Voor elektriciteit zijn er pieken in januari, april en juli maar er zijn ook maanden waarin de switchgraad lager uitvalt dan in het voorbije jaar. Op jaarbasis zijn er telkens relatief meer huishoudelijke afnemers die van aardgasleverancier wisselen dan afnemers die van elektriciteitsleverancier wisselen.

### 1.2.3. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

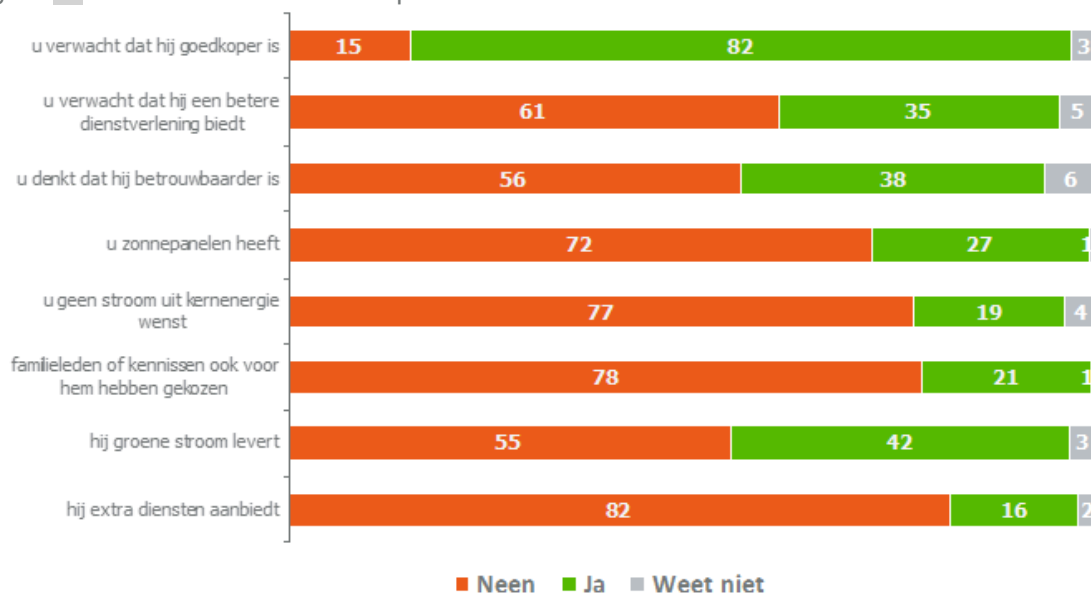
Net als vorig jaar werden de respondenten die hun leverancier bewust kozen acht mogelijke redenen voorgelegd waarom zij voor die bepaalde leverancier gekozen hebben. Zij konden met elke stelling afzonderlijk instemmen. Figuur 12 toont de frequenties van de antwoorden voor de verschillende mogelijkheden. De grote meerderheid van de gezinnen uit de enquête koos hun elektriciteitsleverancier

omdat ze verwachtten dat deze goedkoper was (82%, opmerkelijk meer vermeld dan alle andere redenen). Het leveren van groene stroom (42%), een betere dienstverlening (38%) en een grotere betrouwbaarheid (35%) zijn andere belangrijke motivaties bij de leverancierskeuze. Andere opgegeven redenen, zoals het hebben van zonnepanelen (27%), het feit dat familie/kennissen ook voor die leverancier kozen (21%), de wens om geen stroom uit kernenergie te verbruiken (19%) en het aanbieden van extra diensten (16%) waren minder belangrijk. Dit resultaat komt overeen met dat van vorig jaar. Hoewel de meeste gezinnen aangeven prijsgevoelig te zijn, kunnen de leveranciers voor bepaalde segmenten ook concurreren op basis van andere aspecten, zoals het leveren van groene stroom of het aanbieden van een betere dienstverlening. Zo gaven huurders in de enquête vaker aan gekozen te hebben voor de dienstverlening (44% tegenover 32% bij eigenaars en 35% in de populatie) en de betrouwbaarheid (47% tegenover 35% bij eigenaars en 38% in de populatie). Ook alleenstaanden (38%) en gezinnen zonder jonge kinderen (37%) vonden de dienstverlening significant belangrijker dan gezinnen met jonge kinderen (26%). Respondenten met een erg laag inkomen (<1.500 euro netto per maand) vonden ten slotte betrouwbaarheid significant belangrijker dan de hogere inkomenscategorieën (63%\* tegenover 33-32-31%). De Herkomstvergelijker en de Servicecheck van de VREG helpen de gezinnen om ook deze aspecten tussen verschillende leveranciers te vergelijken.

Van alle gezinnen die al veranderden van elektriciteitsleverancier gaf 9% aan toch niet bewust te hebben gekozen. Dit lijkt een tegenstrijdig resultaat. Mogelijk hadden zij het gevoel dat hun keuze niet helemaal bewust was omdat er geen doordachte redenering achter zat.

Voor liefst 96% van de gezinnen die zowel aardgas als elektriciteit afnemen zijn de redenen voor hun leverancierskeuze dezelfde voor beide energietypes. Slechts 2% beweerde andere redenen te hebben voor hun keuze van een aardgasleverancier.

Figuur 12: Redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen



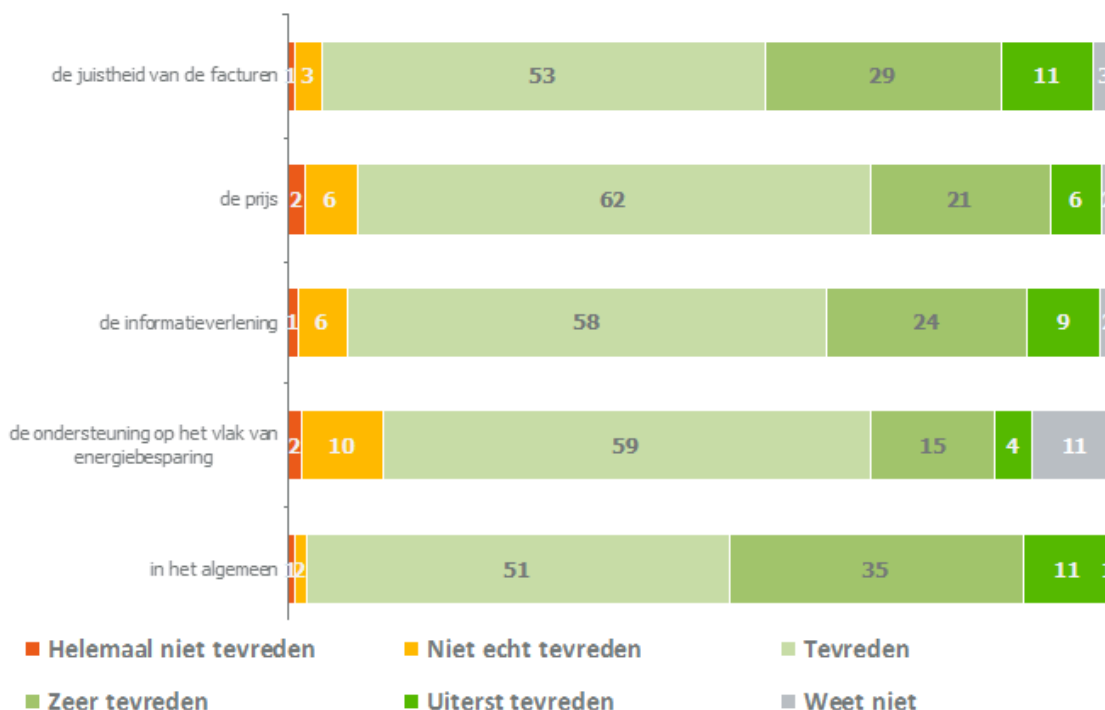
Base: Respondenten die een bewuste keuze hadden gemaakt voor een bepaalde elektriciteits-/energieleverancier (n= 772); Enkel respondenten die zonnepanelen hebben voor de mogelijkheid "omdat u zonnepanelen heeft" (n=141)  
Bron: enquête VREG 2015

#### 1.2.4. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?

Aan de gezinnen werd gevraagd hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze wat betreft de juistheid van de facturen, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak

van energiebesparingen. Dit jaar werd voor het eerst ook gepeild naar hun algemene tevredenheid. Figuur 13 toont een overzicht van de resultaten.

Figuur 13: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



Base: Respondenten met een contract voor elektriciteit en/of aardgas, exclusief klanten bij netbeheerder of met een sociale leverancier – resultaten 2015 (n=977)

Bron: enquête VREG 2015

In het algemeen zijn de gezinnen tevreden over hun elektriciteitsleverancier. 11% was uiterst tevreden, 35% zeer tevreden en 51% tevreden. Slechts 4% was niet echt (3%) of helemaal niet (1%) tevreden. De respondenten waren vooral tevreden over de juistheid van de facturen. 39% was hierover zeer tot uiterst tevreden en nog eens 53% tevreden. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing scoorde net als de vorig jaren iets slechter dan de andere bevroegde aspecten van dienstverlening. 11% was hierover niet echt (10%) of helemaal niet (2%) tevreden. Het aandeel zeer tot uiterst tevreden (19%) nam wel toe ten opzichte van vorig jaar (12%).

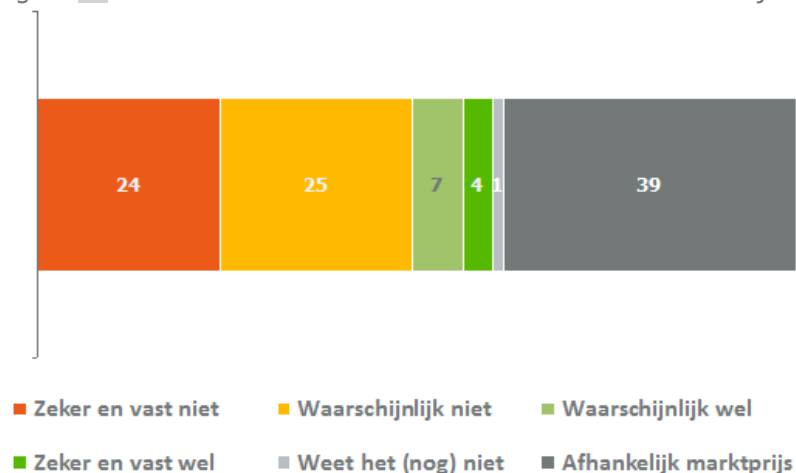
Gezinnen die een bewuste leverancierskeuze maakten waren significant vaker tevreden (gewoon tot uiterst tevreden) dan mensen die geen bewuste keuze maakten (59% tegenover 43%). Gezinnen met een variabele elektriciteitsprijs waren ook significant vaker zeer of uiterst tevreden (59%\*). Gezinnen die de energiekosten als belangrijk in hun budget beschouwen waren dan weer significant vaker niet echt of helemaal niet tevreden (6%).

De tevredenheid over de aardgasleverancier loopt in grote mate gelijk met deze voor elektriciteit. De algemene tevredenheid is ook hier erg hoog, met 45% zeer of uiterst tevreden en nog eens 51% tevreden. Opnieuw is de tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing kleiner dan over de andere aspecten van dienstverlening. 13% is hierover niet echt (11%) of helemaal niet (2%) tevreden.

### 1.2.5. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Dit jaar werd aan de gezinnen gevraagd of ze in het komende jaar van plan waren om van energieleverancier te wisselen. De voorbije jaren werd enkel naar de komende zes maanden gepolst. Bovendien werd dit jaar de optie "dit is afhankelijk van de marktprijs wanneer ik op zoek ga naar een nieuwe leverancier" aan de antwoordmogelijkheden toegevoegd. De resultaten, zoals weergegeven in figuur 14, zijn moeilijk te vergelijken met deze van vorig jaar.

Figuur 14: Intenties voor een leverancierswissel in het komende jaar



Base: Totale steekproef - resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

Ongeveer de helft van de gezinnen in de enquête is niet van plan in de nabije toekomst te veranderen van energieleverancier. Slechts 10% is van plan te wisselen, waarvan 7% misschien. 39% van de respondenten zal de beslissing op het moment van keuze laten hangen van de geldende marktprijs en hoe deze zich verhoudt tot de prijs die men betaalt bij de huidige leverancier.

Respondenten met een netto maandinkomen onder 2.500 euro (56-61\*%) en respondenten die nog geen bewuste keuze voor een leverancier gemaakt hebben (58%) geven significant vaker aan waarschijnlijk of zeker niet te willen wisselen van leverancier. Dit is opvallend omdat deze klanten vermoedelijk het meest gebaat zijn bij een overstap. De gezinnen uit de enquête die niet echt of helemaal niet tevreden waren over de prijs, de informatieverlening of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing geven logischerwijs vaker aan waarschijnlijk of zeker te zullen veranderen.

Bijna 8 op 10 huishoudens (78%) weet nu dat bij een vroegtijdige beëindiging van een energiecontract geen verbrekingsvergoeding moet betaald worden. 12% van de respondenten denkt dat men wel een vergoeding verschuldigd is en nog eens 11% weet het niet. Het is opmerkelijk dat zoveel gezinnen niet op de hoogte zijn van de afschaffing van de verbrekingsvergoeding in september 2012.

#### Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

Gevraagd naar welk bedrag hen zou overhalen om van elektriciteitsleverancier te veranderen zegt 7% van de respondenten voor elke besparing over te stappen, terwijl 68% een minimale besparing noemt. Slechts 11% is onder geen enkel beding van plan over te stappen. 14% zegt niet te weten welke besparing voor hen voldoende zou zijn.

Het gemiddelde bedrag dat respondenten vermelden is 146 euro. Het is echter opvallend dat de mediaan in ongeveer elke mogelijke subcategorie 100 euro is, wat erop wijst dat dit antwoord relatief vaak gegeven werd. Meer dan 50% van de respondenten zou boven dit bedrag dus een overstap overwegen. Voor een bedrag van 50 euro valt dit percentage terug tot 26%.

Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste product aanbood konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2015 ongeveer 73 euro op jaarbasis besparen. Het gemiddelde bedrag uit de enquête is eerder aan de hoge kant. Dit is het gevolg van het feit dat de kloof tussen de gemiddelde prijs van de contracten en het laagste prijsniveau aanzienlijk afgenomen is onder druk van de concurrentie.

Klanten met een zeer laag inkomen (onder 1.500 euro per maand) waren significant vaker en ongeacht de mogelijke besparing niet te overtuigen om over te stappen (29% tegenover 6-11% in de hogere inkomenscategorieën). Hetzelfde geldt voor gezinnen die de energiekosten als zeer belangrijk in hun gezinsbudget omschrijven (18% tegenover 7-10% in de andere categorieën). Dit kan erop wijzen dat de gezinnen die vermoedelijk het meeste baat hebben bij een overstap, het moeilijkst te sensibiliseren zijn omtrent de voordelen van vrije leverancierskeuze. Dat deze gezinnen waarschijnlijk vaker aanspraak maken op het sociaal tarief, waardoor een keuze voor een andere leverancier geen prijsvoordeel kan opleveren, vormt een mogelijke verklaring.

Net als bij elektriciteit is het grootste deel van de gezinnen (71%) bereid te wisselen van aardgasleverancier voor een specifiek bedrag. 7% zou zelfs voor elke besparing de overstap maken, 8% voor geen enkel bedrag en 14% weet niet voor welk bedrag. Dezelfde groepen als hierboven vermeld zijn vaker voor geen enkel bedrag te overtuigen.

Van degenen die een bedrag noemen vindt 22% een bedrag onder 50 euro voldoende. Het gemiddeld genoemde bedrag is 151 euro.

Door een contract te sluiten met de aardgasleverancier die het goedkoopste product aanbood konden de gezinnen die verwarmen met aardgas met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2015 ongeveer 150 euro op jaarbasis besparen. De gemiddelde verwachte besparingswinst uit de enquête sluit hier heel nauw bij aan.

### 1.3. Hoe kiezen gezinnen een contract?

In deze paragraaf proberen we de beweegredenen van gezinnen te achterhalen om voor een bepaald contracttype te kiezen. Hiertoe bespreken we een 4-tal belangrijke contractmodaliteiten. De mogelijke impact van deze modaliteiten op de prijs komt aan bod in paragraaf 1.5.

#### 1.3.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Er werd gevraagd aan de respondenten of zij een zogenaamd "dual fuel" contract hebben afgesloten en dus elektriciteit en aardgas door dezelfde leverancier laten leveren. 90% van de (698) respondenten die aardgas afnamen, deed dit bij dezelfde leverancier als die voor elektriciteit. Van deze groep was 84% wel op de hoogte dat ze de mogelijkheid hebben een andere leverancier te kiezen voor aardgas. De redenen waarom deze respondenten toch opteerden om beide energietypes bij één en dezelfde leverancier aan te kopen worden weergegeven in Figuur 15. De resultaten sluiten aan bij de bevindingen van vorig jaar.



Figuur 15: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas te kiezen



Base: Beperkte steekproef - Resultaten 2015 (n=529)

Bron: enquête VREG 2015

Uit de V-test<sup>®</sup>, onze prijsvergelijker, blijkt dat de goedkoopste leverancier van elektriciteit niet noodzakelijk de goedkoopste is voor aardgas. Dit wordt verder besproken in paragraaf 1.5 van dit rapport. De tweede meest aangehaalde reden is zeker niet in alle gevallen terecht.

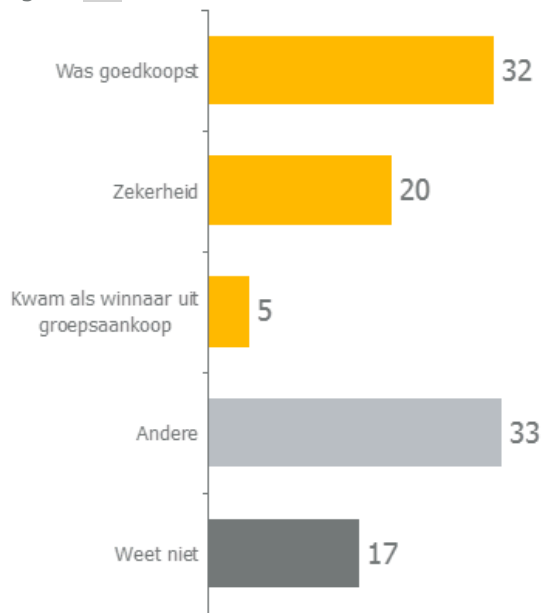
### 1.3.2. Vaste of variabele prijs?

Aan alle gezinnen werd gevraagd of ze momenteel een contract met een vaste of variabele prijs hebben. Als de klant aangaf het verschil niet te kennen, werd door de interviewers volgende uitleg gegeven: "Bij een vaste energieprijis verandert de prijs niet tijdens de duur van het contract, bij een variabele energieprijis kan de prijs tijdens de duur van het contract schommelen."

70% van de Vlaamse huishoudens geeft aan een contract voor elektriciteit te hebben met een vaste prijs. Slechts 13% zegt een contract met een variabele prijs gekozen te hebben. Maar liefst 17% van de respondenten weet niet welke tariefformule ze hebben. Deze verhoudingen blijven dezelfde ten opzichte van vorig jaar.

De keuze voor een bepaald contracttype bij elektriciteit wordt vooral gemaakt omwille van financiële redenen (32%). 20% gaf zekerheid aan als reden. Dit percentage loopt zoals verwacht op (tot 24%) bij gezinnen die een contract met een vaste prijs hebben. Figuur 16 biedt een overzicht van de gegeven antwoorden.

Figuur 16: Redenen om een vaste of variabele elektriciteitsprijs te kiezen



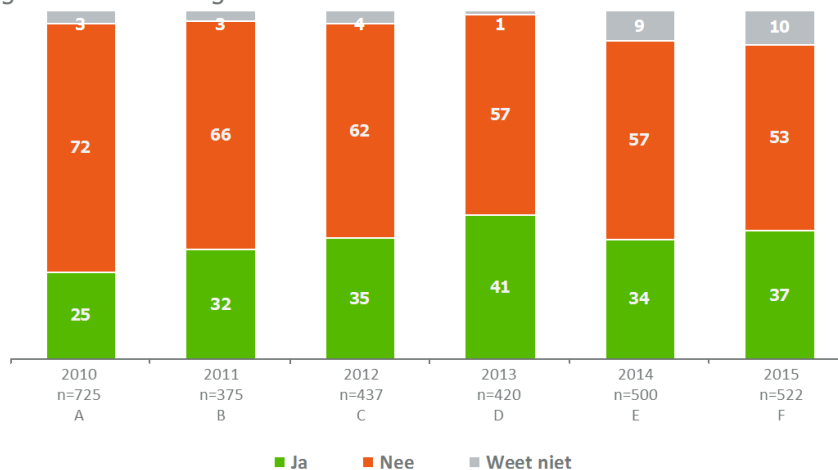
Base: Totale steekproef - resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2015

Voor aardgas komen de verhoudingen van contracten met vaste of variabele prijs sterk overeen met deze voor elektriciteit. Net als vorig jaar geeft bijna 2/3 (66%) van de gezinnen aan een aardgascontract met een vaste prijs te hebben. Slechts 14% zegt een variabele prijs gekozen te hebben. 20% zegt het niet te weten. Ook de redenen om te kiezen voor een vaste of variabele prijs komen overeen met deze voor elektriciteit.

### 1.3.3. Groene of grijze stroom?

Een andere modaliteit van het elektriciteitscontract is of het al dan niet groene stroom (stroom uit hernieuwbare energiebronnen) betreft. Het aandeel gezinnen met een contract voor groene elektriciteit in de enquête neemt gestaag toe (uitgezonderd een uitzonderlijk positieve waarneming in 2013) van 25% in 2010 tot 37% in 2015. Deze evolutie wordt weergegeven in figuur 17.

Figuur 17: Evolutie groene contracten



Base: 50% van de totale steekproef met contract elektriciteit – resultaten 2015 (n=522)  
Bron: enquête VREG 2010-2015

Net als vorig jaar is het aantal "weet niet" antwoorden echter erg hoog, wat een vergelijking met de vorige jaren bemoeilijkt. Als deze categorie wordt weggenomen beschikt 41% over een groen contract tegenover 38% vorig jaar.

Gezinnen met zonnepanelen (47%), gezinnen die al veranderden van elektriciteitsleverancier (44%), gezinnen die bewust kozen voor hun elektriciteitsleverancier (41%) en gezinnen die ooit deelnamen aan een groepsaankoop (54%) hebben significant vaker een contract voor groene stroom dan de andere groepen.

Het aandeel gezinnen met een groen contract dat vertrouwen heeft in het groene karakter van de stroom die hun wordt verkocht blijft stabiel op 69% (67% vorig jaar). Nog altijd 20% vertrouwt er niet op dat de stroom die ze kopen effectief afkomstig is van hernieuwbare bronnen. 11% is onzeker.

Van de gezinnen die nu geen contract voor groene stroom hebben geeft 35% aan dit in de toekomst wel te overwegen. Vorig jaar was dit percentage nog 43%. Dit kan er echter op wijzen dat gezinnen die het vorig jaar overwogen ondertussen al een contract voor groene stroom hebben ondertekend. 10% zegt niet bij voorbaat nee, maar weet het voorlopig nog niet.

Aan de gezinnen die geen groen contract overwegen (17%) werd naar de reden hiervoor gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd in willekeurige volgorde voorgelegd, waarop de respondenten telkens konden aangeven of deze voor hen van toepassing was. De antwoorden worden weergegeven in figuur 18 en vergeleken met de resultaten van de vorige jaren in tabel 6. De belangrijkste redenen zijn te weinig kennis over groene energie en twijfels over het groene karakter van de groene stroom. Dit is een opvallend verschil met de gezinnen die wel groene stroom afnamen. Bij hen was het vertrouwen veel groter.

Figuur 18: Redenen waarom gezinnen geen contract voor groene stroom overwegen



Base: Beperkte steekproef – resultaten 2015 (n=169)

Bron: enquête VREG 2015

Tabel 6: Redenen om geen groen contract te overwegen

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
n=	172	171	163	170	141	169
Te weinig kennis over groene stroom	/	/	/	/	/	48%
Twijfels over groene karakter	/	/	/	/	/	43%
Groene stroom is duurder	48%	35%	35%	51%	39%	40%
Geen vertrouwen in controlesysteem	25%	34%	27%	37%	25%	34%
Aanbod nog te beperkt	34%	48%	37%	41%	25%	32%
Geen interesse in groene energie	23%	16%	37%	34%	26%	30%
Zelf zonnepanelen	/	/	/	/	/	10%
Andere reden	10%	17%	22%	17%	29%	19%
Weet niet/geen mening	6%	2%	6%	1%	4%	0,44%

Base: Beperkte steekproef – resultaten 2015 (n=169)

Bron: enquête VREG 2010-2015

Een aanzienlijk deel van de klanten dat geen groen contract overweegt, geeft redenen aan die verband houden met een laag vertrouwen in het groene karakter van de stroom en het controlesysteem. Elektriciteitsleveranciers die groene contracten aanbieden, moeten nochtans aan ons het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief afkomstig is van hernieuwbare bronnen. Dit gebeurt door het voorleggen van garanties van oorsprong.

Op basis van deze voorgelegde garanties van oorsprong stellen wij jaarlijks een brandstofmixrapport op, waarin de herkomst van de geleverde elektriciteit in Vlaanderen in het voorbije jaar wordt weergegeven<sup>10</sup>. Hiernaast kan elk afnemer in Vlaanderen die een contract voor groene elektriciteit afsluit via de Groencheck op vreg.be controleren hoeveel % groene stroom effectief geleverd wordt. Tot slot lanceerden wij onlangs nog een online module, de Herkomstvergelijker, die toelaat om de oorsprong van de stroom te vergelijken voor alle elektriciteitscontracten die in Vlaanderen worden aangeboden en een vergelijking te maken tussen verschillende elektriciteitsleveranciers op basis van de oorsprong van hun stroom.

#### 1.3.4. Met of zonder additionele diensten?

Dit jaar werd voor het eerst gepeild naar de interesse in extra diensten aangeboden door de energieleverancier, zoals het onderhoud van de verwarmingsketel of eerste hulp bij noodschade (waterlek, sanitair, ...). Er is voorlopig geen grote bereidheid om te betalen voor extra diensten. Slechts 1 op 4 (27%) van de gezinnen zou hiervoor willen betalen. 69% zegt resoluut geen geld over te hebben voor deze extra diensten. Gezinnen die in een appartement wonen (35%) en mannen (31%) hebben een grotere vraag naar deze diensten. 65-plussers zijn dan weer significant minder vaak bereid te betalen voor dergelijke diensten (19%).

In de enquête werd niet gevraagd welke extra diensten de respondenten mogelijk zouden appreciëren.

<sup>10</sup> Brandstofmixrapport over 2014: [www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2015-06.pdf](http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2015-06.pdf)

Een recent rapport van Accenture<sup>11</sup>, gebaseerd op interviews met 11.000 consumenten in 21 landen, geeft aan dat vooral volgende diensten bijval zouden kunnen vinden:

- Producten en materialen om thuis elektriciteit te besparen (66%)
- Producten om thuis energie te genereren (62%)
- Energie-audits (61%)
- Aardgas of water (dual fuel) (61%)
- Installatie en onderhoud van energie-installaties thuis (60%)
- Apparaten of diensten voor een geautomatiseerd huishoudelijk energimanagement, afgesteld op persoonlijke voorkeuren (58%)
- Energieopslag of een generator voor wanneer de elektriciteit uitvalt (57%)
- Garantie en/of financiële planning voor energie-apparaten thuis (56%).

## 1.4. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?

In deze paragraaf proberen we te achterhalen hoe gezinnen de evolutie van de prijzen die ze betalen voor elektriciteit en aardgas aanvoelen. Er werd zowel gepeild naar hun perceptie van de evolutie in het afgelopen jaar als (voor het eerst) naar hun verwachtingen voor het komende jaar. Bij alle resultaten moet de kanttekening gemaakt worden dat de enquêtes afgenomen werden in de periode juni-juli 2015 en dat meer recente evoluties, zoals de aankondiging van een verhoging van het btw-tarief op het elektriciteitsverbruik van huishoudelijke klanten (eind juli 2015), een verhoging van de distributienettarieven ten gevolge van de doorrekening van de vennootschapsbelasting op intercommunales (begin augustus) en de aankondiging van de invoering van een nieuwe heffing op elektriciteit om o.a. de historische schuld aan groenestroom- en warmte-krahtcertificaten weg te werken (midden oktober) nog niet meespeelden. Een uitgebreide analyse van de werkelijke elektriciteits- en aardgasprijzen komt aan bod in de volgende paragraaf (1.5).

### Elektriciteitsprijs

Figuur 19 toont de perceptie van de gezinnen in de enquête over de elektriciteitsprijs in het afgelopen jaar. Na een daling tussen de jaren 2011 en 2014, is het aandeel gezinnen dat overtuigd is dat de elektriciteitsprijs gestegen is ten opzichte een jaar eerder opnieuw toegenomen (28%). De verhoging van de distributienettarieven begin dit jaar en de uitgebreide berichtgeving daaromtrent kan hiervoor een verklaring zijn. 38% denkt dat de prijs gedaald is en 25% denkt dat hij stabiel is gebleven. 10% zegt niet te weten hoe de prijs geëvolueerd is.

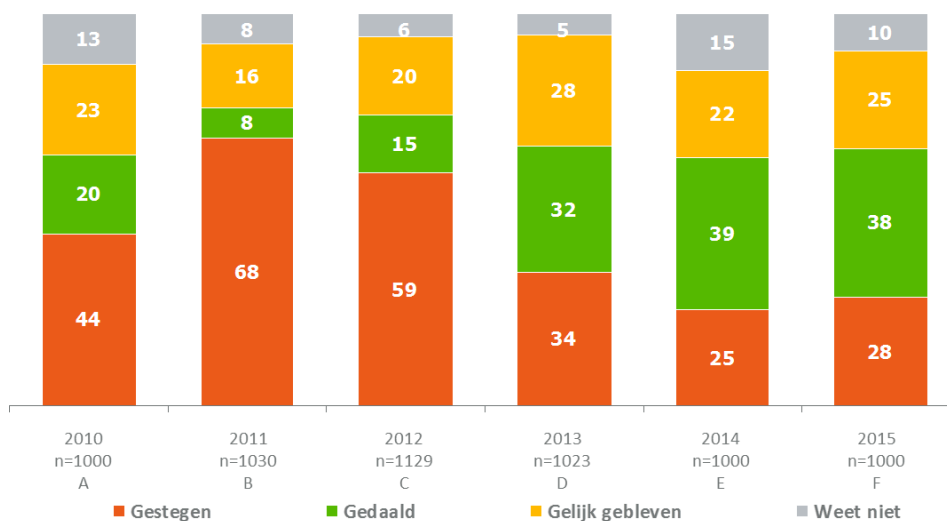
Of de prijsperceptie van de gezinnen terecht is, toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test<sup>®</sup> (zie paragraaf 1.5). Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2015 gemiddeld 11,17% hoger lag dan een jaar voordien.

Net als voorgaande jaren al het geval was schatte slechts een minderheid van de respondenten in de enquête de trend van de elektriciteitsprijs correct in.

---

<sup>11</sup> Accenture, The New Energy Consumer: Unleashing Business Value in a Digital World, rapport, juli 2015.

Figuur 19: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2010-2015

Dit jaar werd voor het eerst ook gevraagd naar de verwachtingen over de elektriciteitsprijs in het komende jaar. In vergelijking met de inschatting van het recente verleden waren deze voorspellingen een stuk pessimistischer. 65% van de respondenten verwacht dat de prijs zal stijgen in het komende jaar. 24% voorspelt dat de prijs gelijk blijft, terwijl 7% een daling verwacht. 4% weet niet hoe de prijs zal evolueren. De definitieve beslissing van de Vlaamse regering in april om de maatregel gratis elektriciteit vanaf 2016 af te schaffen en de invoering van het prosumementarief vanaf begin juli liggen vermoedelijk mee aan de basis van deze negatieve verwachtingen. De additionele prijsverhogingen die sinds de afname van de enquête werden aangekondigd hebben de perceptie over de elektriciteitsprijs intussen vermoedelijk alleen maar pessimistischer gemaakt.

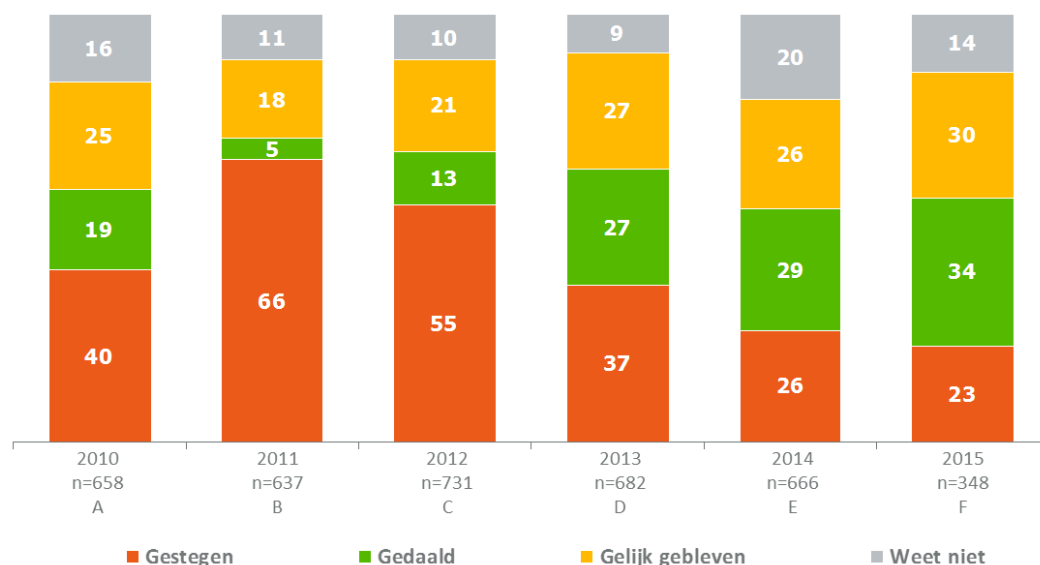
Lager opgeleiden (14%) en gezinnen die de energiekosten als zeer belangrijk omschrijven (13%) verwachten significant vaker dat de elektriciteitsprijs zal dalen. Dit is extra opvallend gezien zij ook vaker niet van plan waren te veranderen van elektriciteitsleverancier en dus niet actief op zoek gaan naar een betere prijs.

### Aardgasprijs

In tegenstelling tot de elektriciteitsprijs volgt de perceptie over de aardgasprijs dezelfde trend als de voorbije jaren. Figuur 20 geeft de evolutie weer. 23% van de respondenten heeft dit jaar het gevoel dat de prijs gestegen is. 34% denkt dat de prijs gedaald is, een toename ten opzichte van 29% vorig jaar. De verlaging van de distributienettarieven voor aardgas begin dit jaar en de berichtgeving daaromtrent kan hiervoor een verklaring zijn. 30% denkt dat de prijs gelijk bleef. Slechts 14% geeft aan niet te weten hoe de prijzen geëvolueerd zijn.

Uit onze prijsanalyses op basis van de V-test<sup>®</sup> (zie paragraaf 1.5) blijkt dat voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten daalde met 6,62% tussen juli 2014 en juli 2015. Toch zegt meer dan de helft van de ondervraagde klanten ook dit jaar weer dat de prijs gestegen is of constant bleef en schatte de trend van de prijzevolutie fout in.

Figuur 20: Perceptie evolutie aardgasprijs



Base:

Bron: enquête VREG 2009-2014

Aardgasgebruikers

Ook voor aardgas zijn de vooruitzichten van de bevroegde klanten negatiever dan de inschatting van de evolutie in het voorbije jaar. Maar liefst 62% van de gezinnen gelooft dat de prijs in het volgende jaar zal stijgen. Slechts 6% voorspelt dat de prijs zal dalen. 27% verwacht dat de prijs gelijk zullen blijven. De overige 5% durft geen inschatting te maken.

## 1.5. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen

We hebben als een van onze doelstellingen om de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen te verhogen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor huishoudelijke afnemers op te volgen en hierover te informeren. Dit doen we in deze paragraaf. De hier gebruikte prijsgegevens<sup>12</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-test<sup>®</sup>. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

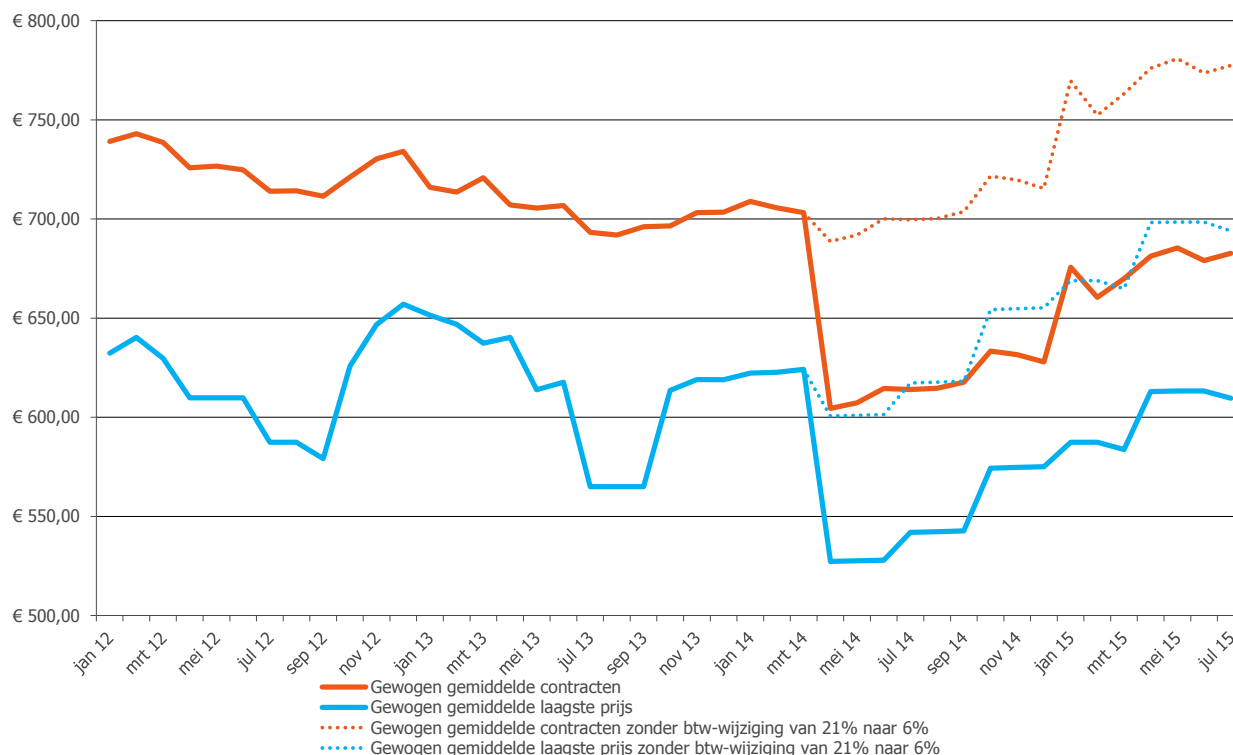
### 1.5.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen de evolutie van de elektriciteits- (figuur 21) en aardgasprijzen (figuur 22) voor een gezin bestaande uit 3 personen met een doorsnee verbruik (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh). We zijn ons ervan bewust dat dit een typeprofiel is, waardoor het eigenlijke elektriciteitsverbruik van een gezin in realiteit kan afwijken van dit profiel.

We vinden het aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de prijs die een gezin in Vlaanderen gemiddeld betaalt, dus de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, en de prijs die de meest prijsbewuste gezinnen betalen, d.w.z. de gewogen gemiddelde laagste prijs.

<sup>12</sup> De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

Figuur 21: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis, 3 personen)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

De gewogen gemiddelde prijs van de contracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs stegen in juli 2015 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 11,17% en 12,49% (zie figuur 21).

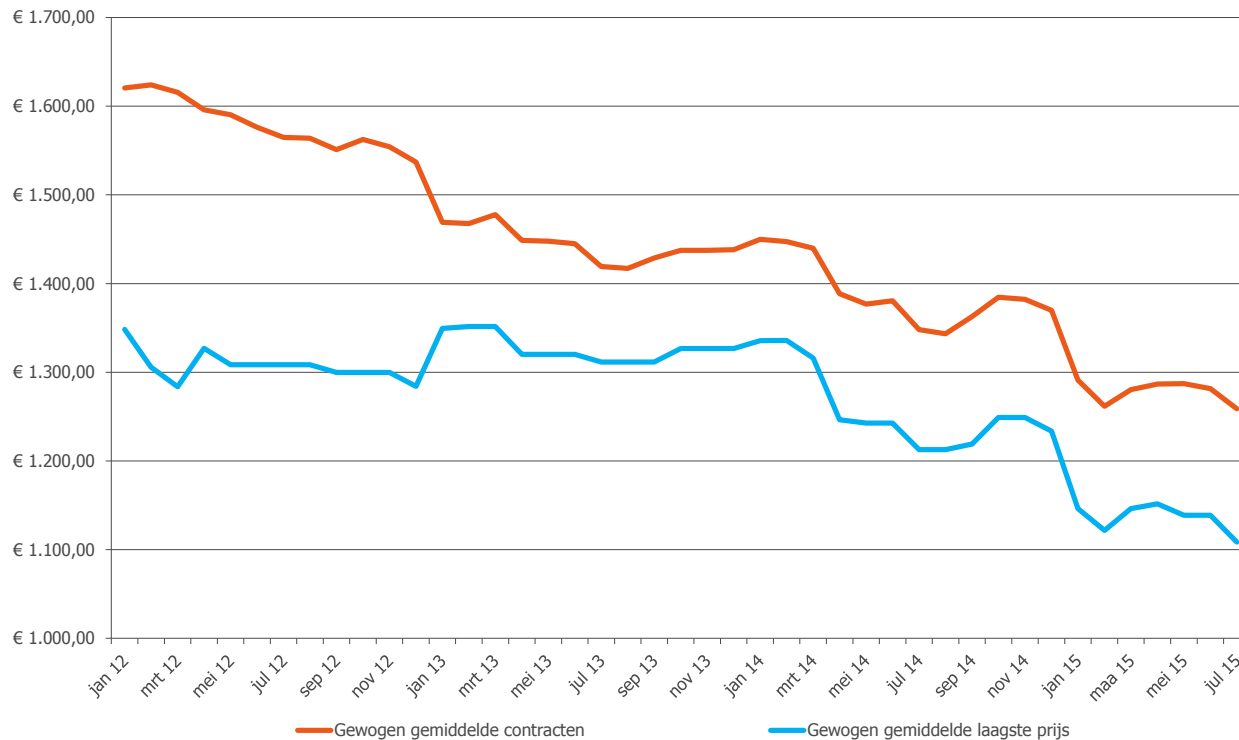
De gezinnen konden in juli 2015 ongeveer € 73,04 besparen t.o.v. het prijsniveau van het gemiddelde contract door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Een overstap is voor veel gezinnen dus nog altijd zinvol.

De sterke prijsdaling van april 2014 t.o.v. de voorgaande maand is grotendeels te verklaren door de btw-verlaging op elektriciteit voor huishoudelijke afnemers van 21% naar 6% en de afschaffing van de btw op de federale bijdrage voor elektriciteit sinds 1 april 2014.

In de figuur worden in stippellijn de beide prijsevoluties zonder de btw-verlaging naar 6% gesimuleerd. Zonder deze btw-verlaging zouden beide prijzen sinds januari 2015 hoger geweest zijn dan het hoogste prijspeil vóór dat ogenblik (de gewogen gemiddelde prijs van de contracten van € 746,30 in mei 2011 en de gewogen gemiddelde laagste prijs van € 657,04 in december 2012). Sinds september 2015 bedraagt het btw-tarief terug 21%.



Figuur 22: Evolutie van de aardgasrijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 22 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de contracten tussen juli 2014 en juli 2015 daalde met 6,62%. De gewogen gemiddelde laagste prijs daalt over dezelfde periode sterker met 8,57%.

De meest prijsbewuste gezinnen realiseerden in juli 2015 een besparing van ongeveer € 150 op hun factuur t.o.v. de gemiddelde prijs van de contracten.

### 1.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs<sup>13</sup>

De totale jaarlijkse prijs die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan hun eindafnemers aanrekenen bestaat uit verschillende onderdelen:

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent<sup>14</sup> en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom, de kosten voor WKK en de gratis elektriciteit die in mindering wordt gebracht);
- de nettarieven (distributie en transmissie (electriciteit) / transport<sup>15</sup> (aardgas) );
- de heffingen;
- de btw.

De prijs die een huishoudelijke afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt, hangt af van de woonplaats, omdat de hoogte van de nettarieven<sup>16</sup> verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

<sup>13</sup> Voor deze oefening baseren we ons op de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en t.e.m. 2012 ook van de standaardleveranciers. De sociale maximumprijzen en de tarieven van de distributienetbeheerders in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

<sup>14</sup> D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en/of aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

<sup>15</sup> Deze prijscomponent zit in de energiecomponent vervat. We werken op basis van een schatting om deze opsplitsing te kunnen maken.

<sup>16</sup> De woonplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar is niet bepalend voor Transport (aardgas).

De energieleveranciers hebben enkel invloed op de jaarlijkse vergoeding en de energiecomponent en wat de elektriciteitsleveranciers betreft ook op de kosten voor groene stroom en WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en met elkaar concurreren door deze kosten te drukken.

T.e.m. februari 2015 was de federale bijdrage voor elektriciteit<sup>17</sup> verschillend per distributienetbeheerder, maar sinds maart 2015 is er geen verschil meer. Op de federale bijdrage voor elektriciteit is sinds april 2014 geen btw meer verschuldigd.

Sinds januari 2015 wordt een nieuwe heffing, de Bijdrage Energiefonds, aangerekend op elektriciteit. T.e.m. juni 2015 bedroeg deze 0,15 euro per maand. Vanaf juli 2015 bedraagt deze heffing 0,34 euro per maand. Op de heffing is geen btw verschuldigd.

Sinds juli 2015 betalen de elektriciteitsafnemers met zonnepanelen<sup>18</sup> met een terugdraaiende teller het prosumentarief zodat ze correcter bijdragen aan de financiering van het distributienet. In onderstaande figuren m.b.t. elektriciteit wordt dit tarief buiten beschouwing gelaten. Immers, een gezin heeft ofwel een decentrale productie-installatie waarvoor het prosumentarief betaald moet worden en moet dit tarief dan ook effectief betalen, ofwel geen decentrale productie installatie en moet dit tarief dan ook niet betalen. Het is dan ook niet zinvol om met het prosumentarief rekening te houden in de berekening van de gemiddelde prijs voor een gezin in Vlaanderen. In de prijsgegevens die we elke maand overmaakt aan de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie ter berekening van het maandelijks indexcijfer wordt het prosumentarief daarentegen wel opgenomen.

In figuur 23 wordt de federale bijdrage voor elektriciteit verrekend bij het prijsonderdeel Heffingen (zie verder). De gratis elektriciteit wordt in mindering gebracht bij het prijsonderdeel Distributie<sup>19</sup> omdat de kosten van deze maatregel ook vervat zitten in de distributietarieven<sup>20</sup>.

In juli 2015 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie, Heffingen en Btw respectievelijk 46,19%, 37,53%, 7,84%, 2,89% en 5,55% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie figuur 23).

Als het prosumentarief, dat een impact heeft op het prijsonderdeel Distributie, over alle afnemers heen<sup>21</sup> in rekening genomen wordt bij de prijsberekening, dan zijn de prijsonderdelen uitgedrukt in procenten respectievelijk 43,22%, 41,18%, 7,33%, 2,71% en 5,56%.

---

<sup>17</sup> Sinds 1 juli 2009 is deze vervat in de transmissietarieven. Echter, op de factuur staat deze zoals vóór 1 juli 2009 het geval was vermeld onder Heffingen.

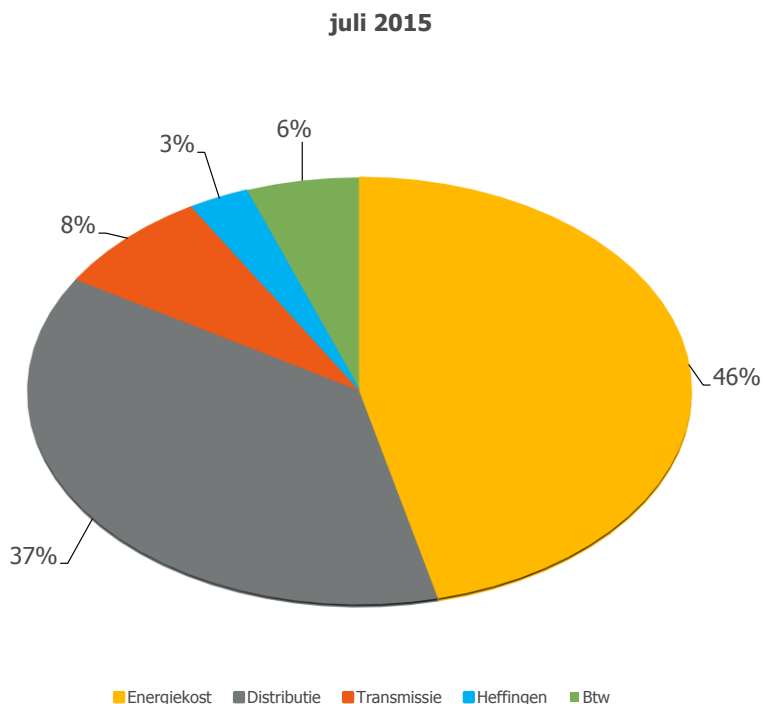
<sup>18</sup> of een andere decentrale productie installatie met een terugdraaiende teller

<sup>19</sup> T.e.m. december 2012 werd de gratis elektriciteit proportioneel verdeeld over de prijsonderdelen Energie, Distributie en Transmissie.

<sup>20</sup> Het zijn de laagspanningsklanten die deze kosten dragen.

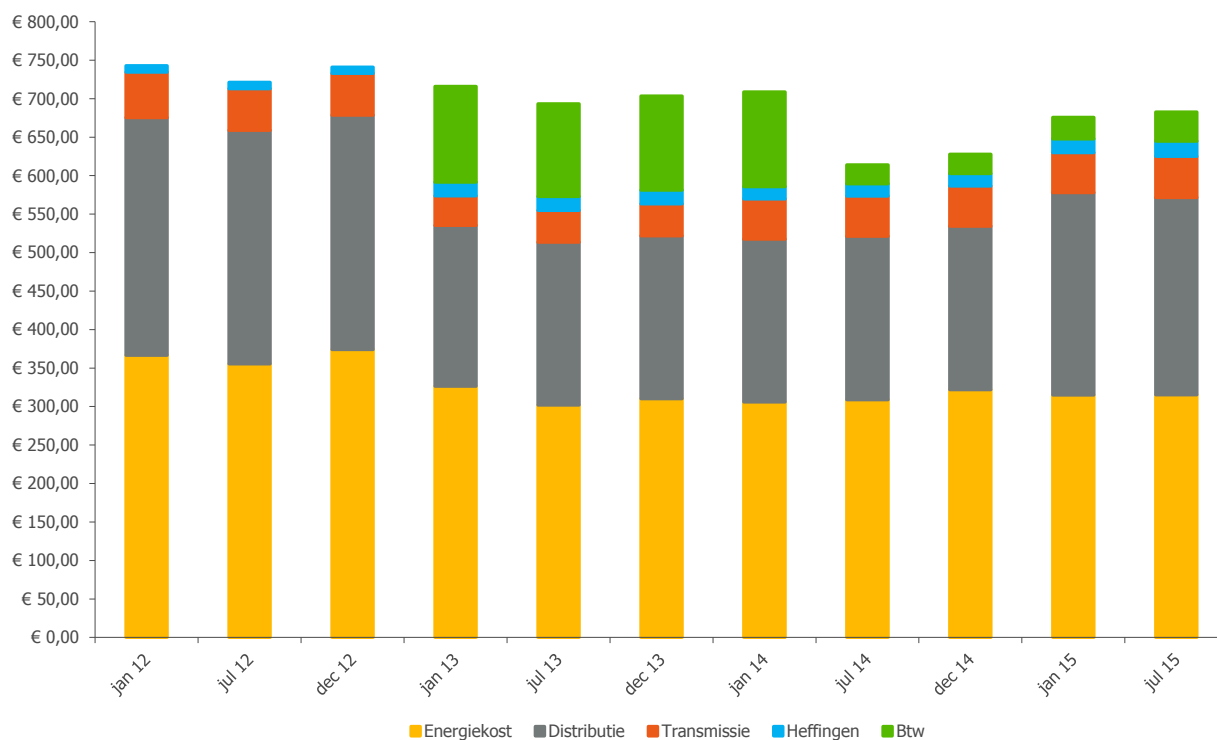
<sup>21</sup> Dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die wel het prosumentarief moeten betalen.

Figuur 23: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 24: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

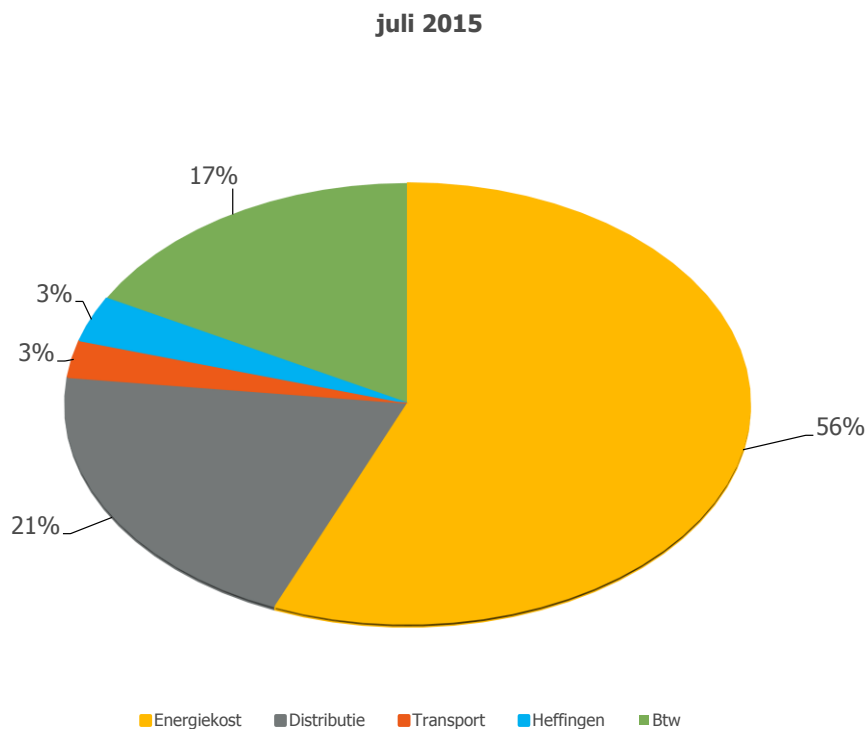
Figuur 24 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit. De federale bijdrage voor elektriciteit werd in het prijsonderdeel Transmissie gerekend t.e.m. december 2012, omdat ze zoals hierboven vermeld sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven. Echter, vanaf januari 2013 wordt ze gerekend bij het prijsonderdeel Heffingen omdat op die manier de factuur beter weerspiegeld wordt. Ook wordt sinds januari 2013 de btw als apart onderdeel weergegeven en de gratis elektriciteit in mindering gebracht bij het onderdeel Distributie<sup>22</sup> omdat de kosten van deze maatregel vervat zitten in de distributenettarieven<sup>23</sup>.

In juli 2015 is de hoogte van de verschillende prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 315,30, Distributie € 256,22, Transmissie € 53,50, Heffingen € 19,74 en Btw € 37,90.

De procentuele wijzigingen in juli 2015 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk 2,09%, 20,59%, 2,41%, 23,13% en 55,12%. De sterke stijging van Distributie is toe te schrijven aan de verhoging van de distributenettarieven in januari 2015: vooral de stijging van het tarief openbare dienstverplichtingen sprong in het oog. De transmissienettarieven wijzigden in januari en maart 2015. De sterke wijziging van Heffingen is te verklaren door de aanrekening van de heffing Bijdrage Energiefonds sinds januari 2015. De sterke wijziging in Btw is grotendeels te verklaren door de kWh-marktprijs voor de gratis elektriciteit, waarop 6% btw t.o.v. 21% btw een jaar eerder van toepassing is.

Als er bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs over alle afnemers heen<sup>24</sup> gerekend wordt met het prosumentarief, dan bedraagt het prijsonderdeel Distributie € 300,45.

Figuur 25: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

<sup>22</sup> Voordien werd de gratis elektriciteit proportioneel verdeeld over de prijsonderdelen Energie, Distributie en Transmissie.

<sup>23</sup> Het zijn de laagspanningsklanten die deze kosten dragen.

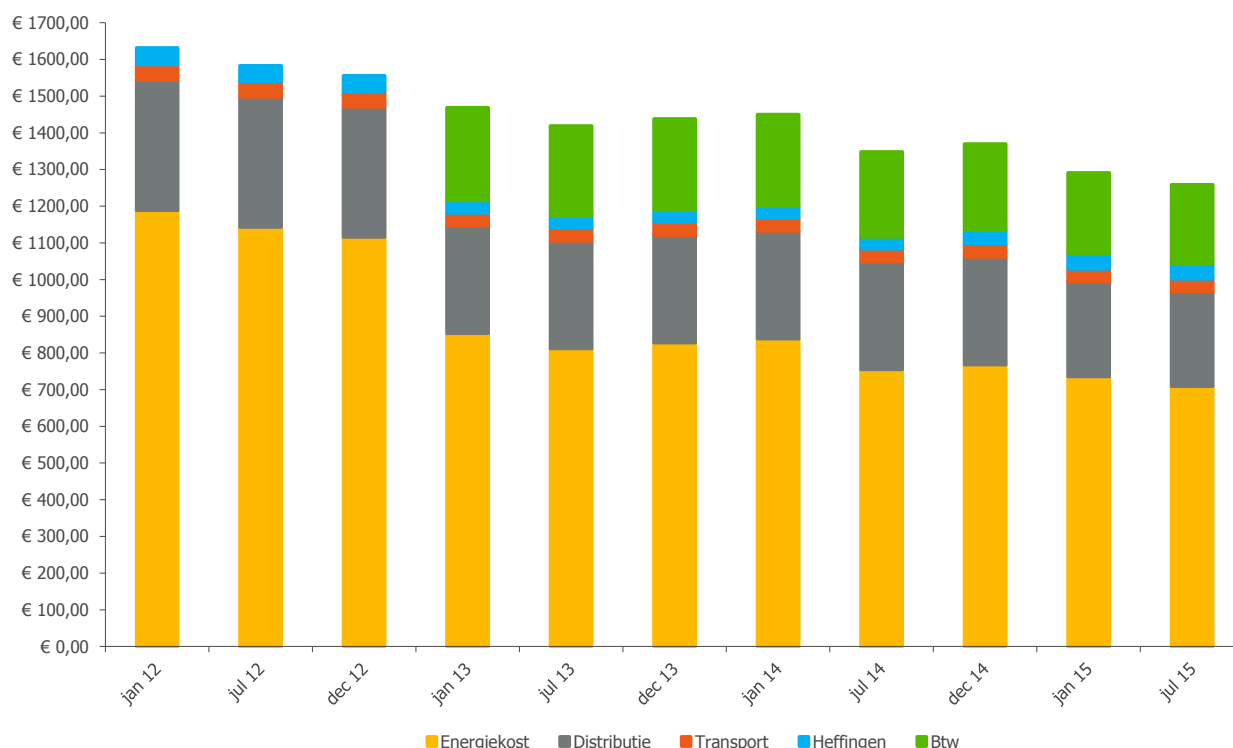
<sup>24</sup> Dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die wel het prosumentarief moeten betalen.

Sinds 1 april 2014 maakt de toeslag beschermde klanten voor aardgas deel uit van de federale bijdrage voor aardgas. Ook is sindsdien geen btw meer verschuldigd op deze federale bijdrage.

In juli 2015 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport, Heffingen en Btw respectievelijk 56,32%, 20,55%, 3%, 2,72% en 17,10% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs op jaarbasis.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor aardgas.

Figuur 26: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2015 zijn de hoogtes van de prijsonderdelen: Energiekost € 708,93; Distributie € 258,62; Transport € 34,19; Heffingen € 41,82 en Btw € 215,21.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2014 bedragen respectievelijk -6,09%, -11,88%, -2,00%, 29,16% en -7,36%. De evolutie van het onderdeel Distributie is te verklaren door de daling van de distributenettarieven in januari 2015. In september 2014 en in januari 2015 verhoogde de federale bijdrage. Deze verhoging samen met de weliswaar lichte stijging van de bijdrage op de energie in januari 2015 leidde tot de toename van het prijsonderdeel Heffingen.

### 1.5.3. Dual fuel contract of niet?

Energieafnemers in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract te sluiten met twee verschillende energieleveranciers. Toch stellen we vast dat gezinnen voor beide energietypes nog vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquête, waaruit blijkt dat

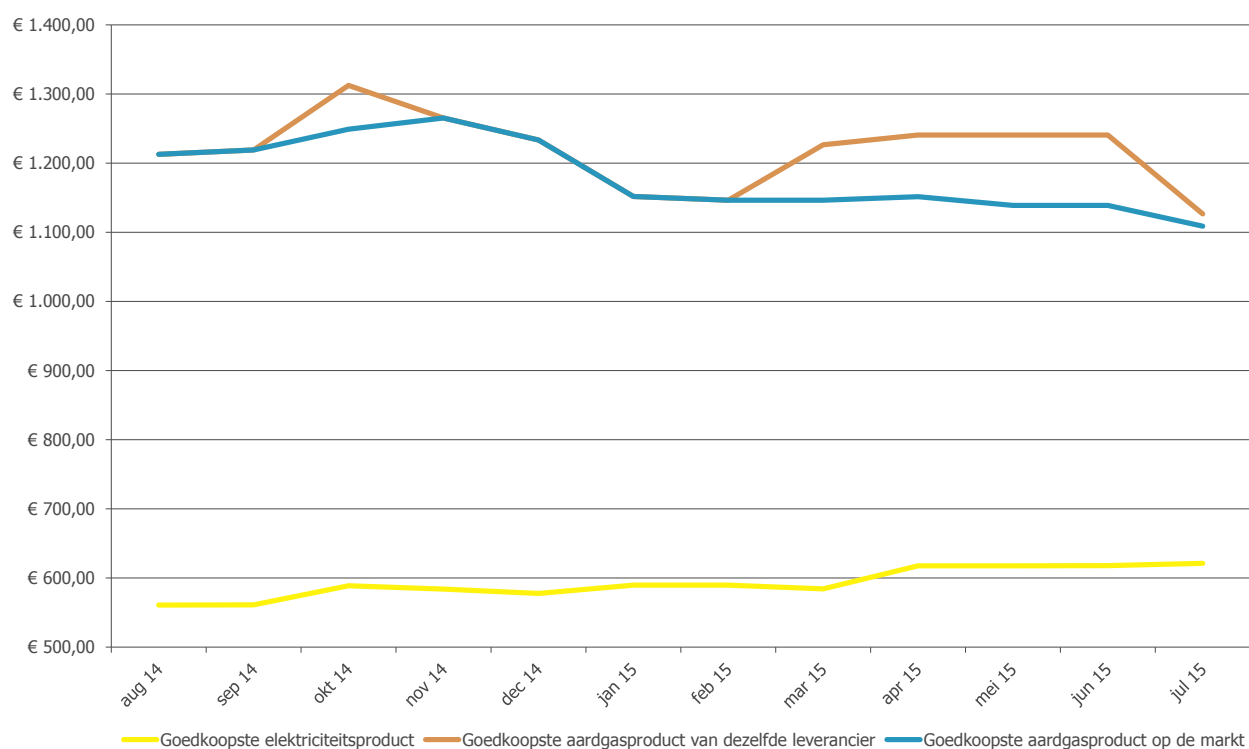
9 op 10 gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen (cf. paragraaf 1.3.1).

In onderstaande figuren stellen we grafisch het mogelijke prijsvoordeel voor dat gezinnen kunnen krijgen door een prijsbewuste keuze te maken voor zowel elektriciteit als aardgas in vergelijking met de situatie waarin de keuze gebaseerd wordt op een van beide energietypes en het andere energietype voor de eenvoud bij dezelfde energieleverancier aangekocht wordt. De prepaymentcontracten hebben we niet meegenomen in deze analyses omwille van de grote financiële drempel voor een aantal afnemers.

Vertrekpunt bij figuur 27 is de evolutie van het goedkoopste elektriciteitsproduct<sup>25</sup> op de markt. Daartegenover wordt de evolutie van de prijs van het goedkoopste aardgasproduct van dezelfde energieleverancier en van het goedkoopste aardgasproduct op de markt uitgezet.

We stellen vast dat de aardgascurves over de periode augustus 2014 t.e.m. juli 2015 in 6 van de 12 geanalyseerde maanden samenvallen. Dit wijst erop dat in die maanden de concurrentie tussen de energieleveranciers zo hevig was zodat er geen mogelijkheid meer was om de klanten met een dual fuel contract hiervoor als het ware een 'premie' te laten betalen. In mei en juni 2015 was het prijsverschil tussen beide aardgascurves het grootst (€ 101,83).

Figuur 27: Dual fuel contract o.b.v. goedkoopste elektriciteitscontract



Bij figuur 28 zijn we uitgegaan van de evolutie van het goedkoopste aardgasproduct<sup>26</sup> op de markt. Daartegenover wordt de evolutie van de prijs van het goedkoopste elektriciteitsproduct van dezelfde energieleverancier en van het goedkoopste elektriciteitsproduct op de markt uitgezet.

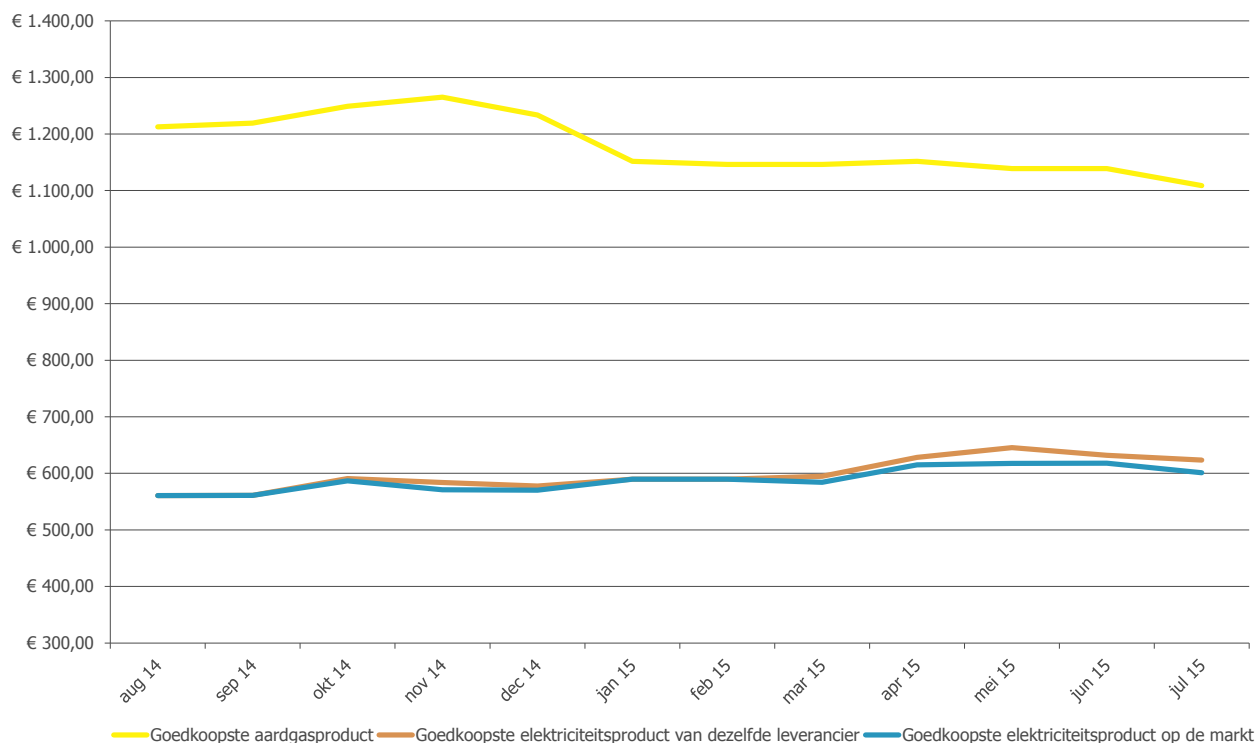
We stellen vast dat de elektriciteitscurves over de periode augustus 2014 t.e.m. juli 2015 4 van de 12 geanalyseerde maanden bepaald worden door hetzelfde product. Dit wijst erop dat in die maanden de concurrentie tussen de energieleveranciers zo hevig was dat er geen mogelijkheid meer was om de

<sup>25</sup> Het gaat hier over een elektriciteitsproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere aardgasproducten aanbiedt.

<sup>26</sup> Het gaat hier over een aardgasproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere elektriciteitsproducten aanbiedt.

klanten met een dual fuel contract hiervoor als het ware een 'premie' te laten betalen. In mei 2015 was het prijsverschil tussen beide elektriciteitscurves het grootst (€ 27,88).

Figuur 28: Dual fuel contract o.b.v. goedkoopste aardgascontract



Wel moeten we bij beide analyses de bedenking maken dat het goedkoopste product vaak aan bijzondere voorwaarden gekoppeld is, zoals een verplichting om enkel via e-mail te communiceren en/of om enkel elektronische facturen te krijgen.

Aangetoond in de eerste en – hoewel in mindere mate - tweede figuur hierboven, is het toch meestal nog steeds aangewezen is om voor beide energietypes een weloverwogen keuze te maken om maximaal te besparen.

#### 1.5.4. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten

We stellen vast dat veel gezinnen in Vlaanderen zich niet of onvoldoende bewust zijn van het feit dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden op de huishoudelijke markt<sup>27</sup>. We merken dat de meeste afnemers goed weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar dat ze vaak niet weten op basis van welk(e) contract(en) ze beleverd worden.

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige afnemers die de V-test<sup>®</sup> doen en op basis van de resultaten (een) contractkeuze(s) maken, (een) ander(e) contract(en) met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan zijn. Of op basis van deze vergelijking ten onrechte tot de conclusie kunnen komen dat ze nog altijd een aantrekkelijk contract hebben, terwijl de voorwaarden van hun contract ver afwijken van deze getoond in prijsvergelijkers zoals de V-test<sup>®</sup>.

<sup>27</sup> Dit is ook op de markt voor kleinere professionele klanten het geval.

Het (de) ondertekende contract(en) kan (kunnen) van (een) totaal andere type zijn dan hetgeen (degene die) de afnemer wenste, bv. grijs versus groen, variabele energiecomponent versus vaste energiecomponent,... (zie paragraaf 1.3 voor een bespreking van enkele belangrijke contractmodaliteiten).

Onderstaande figuren<sup>28</sup> tonen aan dat er grote prijsverschillen (kunnen) zijn tussen de verschillende contracten die een bepaalde energieleverancier aanbiedt. Om de prijsverschillen beter weer te geven, laten we de Y-as niet bij € 0 beginnen. Bij de contracten van leverancier Energie 2030 moet opgemerkt worden dat als de klant 1 of meer aandelen koopt van de coöperatie Energie 2030, een lagere jaarlijkse vergoeding betaald wordt. Zoals hierboven impliciet vermeld, biedt niet elke leverancier meer dan één contract aan. We hebben echter voor de volledigheid alle leveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

Met deze figuren willen we de afnemers sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening.

De figuren mogen echter geenszins afbreuk doen aan onze oproep om – gelet op het bestaan van 'verlengingstarieven'<sup>29</sup> die qua prijs sterk kunnen afwijken van de tarieven die van toepassing zijn voor nieuwe klanten in de V-test<sup>®</sup> – voldoende vaak de V-test<sup>®</sup> uit te voeren en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

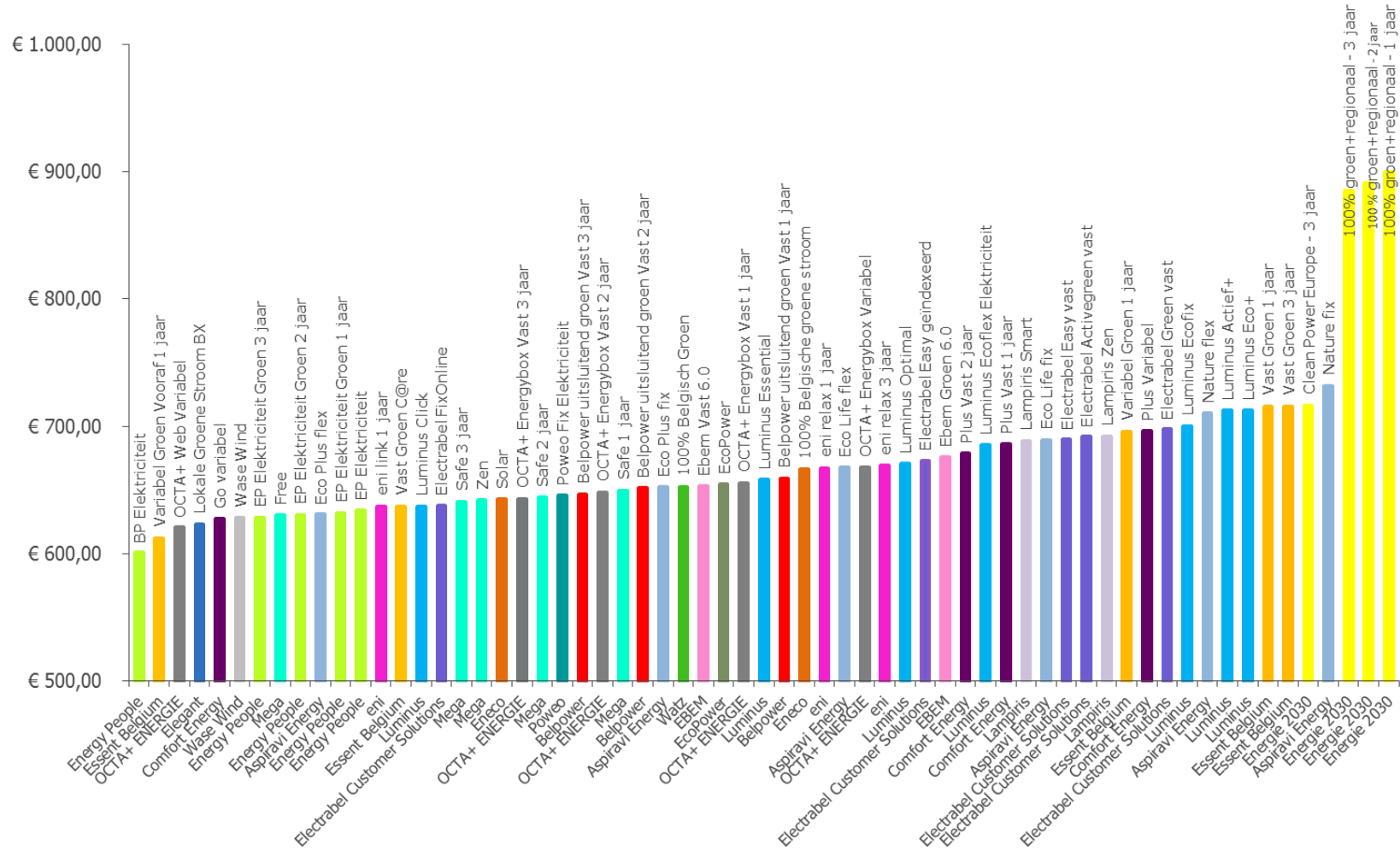
---

<sup>28</sup> Op basis van de V-test<sup>®</sup> van juli 2015.

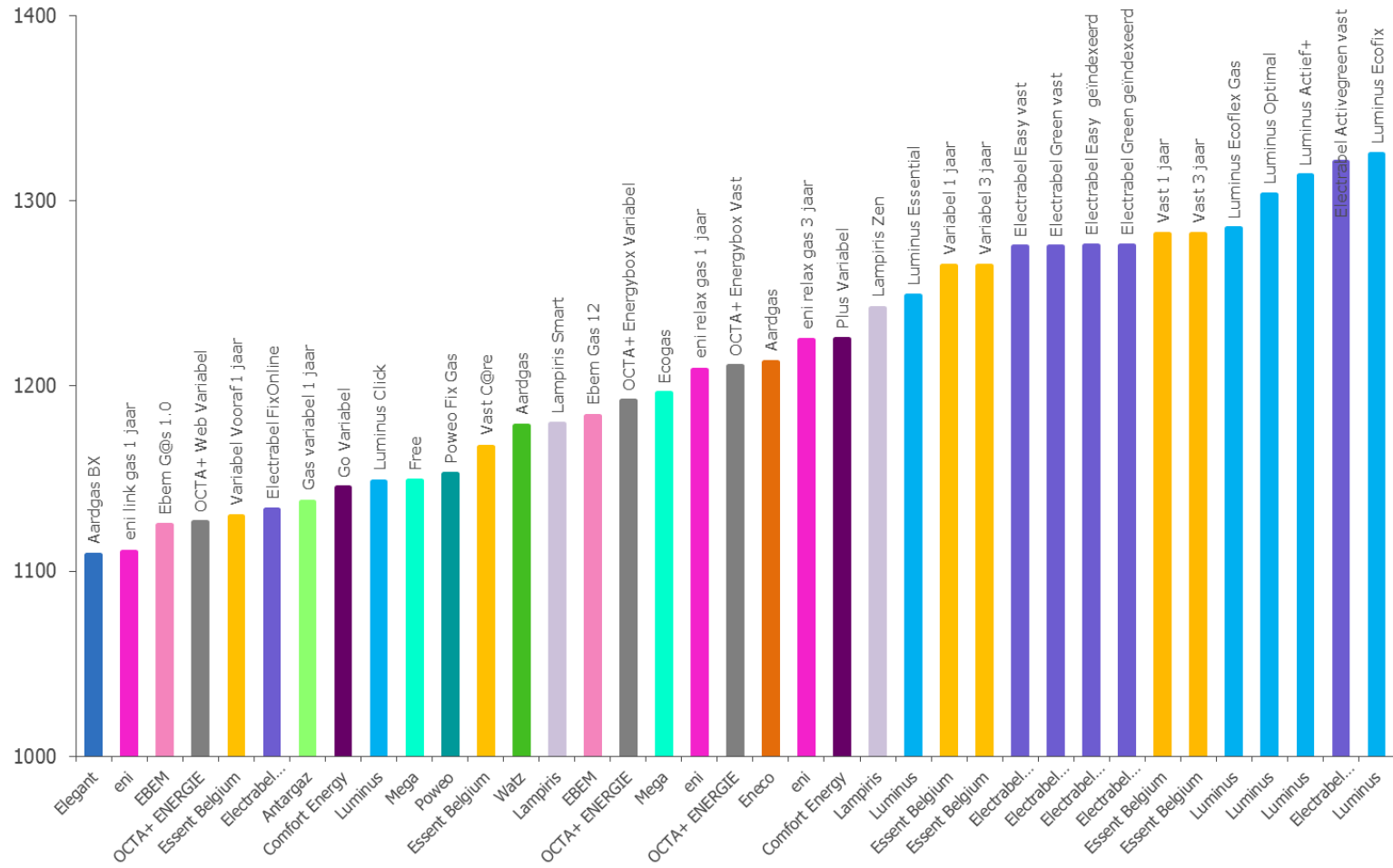
<sup>29</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.



Figuur 29: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen



Figuur 30: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen

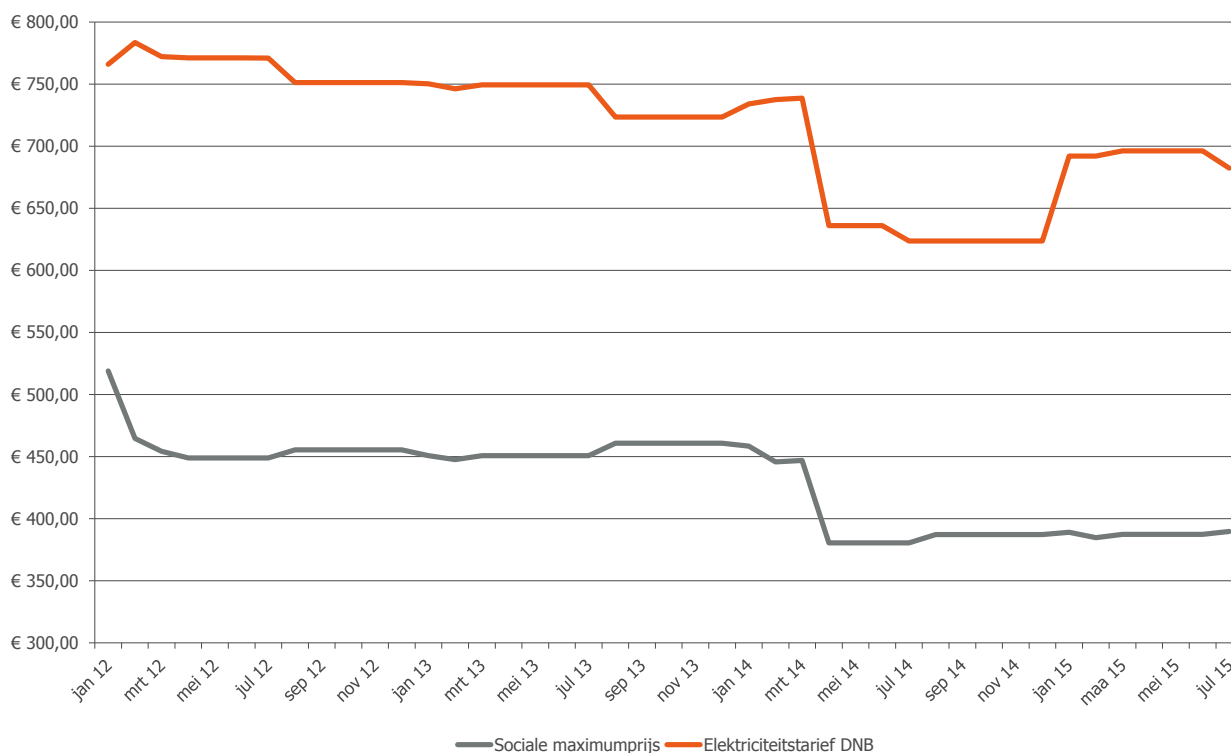


### 1.5.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders

De federale regulator CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) berekent en publiceert de Belgische sociale maximumprijzen<sup>30</sup> twee keer per jaar, op basis van de laagste commerciële tarieven van de energieleveranciers op de Belgische markt. De sociale maximumprijzen zijn telkens voor zes maanden van toepassing.

Onderstaande figuren tonen de evolutie van deze prijs voor een gezin met een doorsnee verbruik voor elektriciteit en aardgas

Figuur 31: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

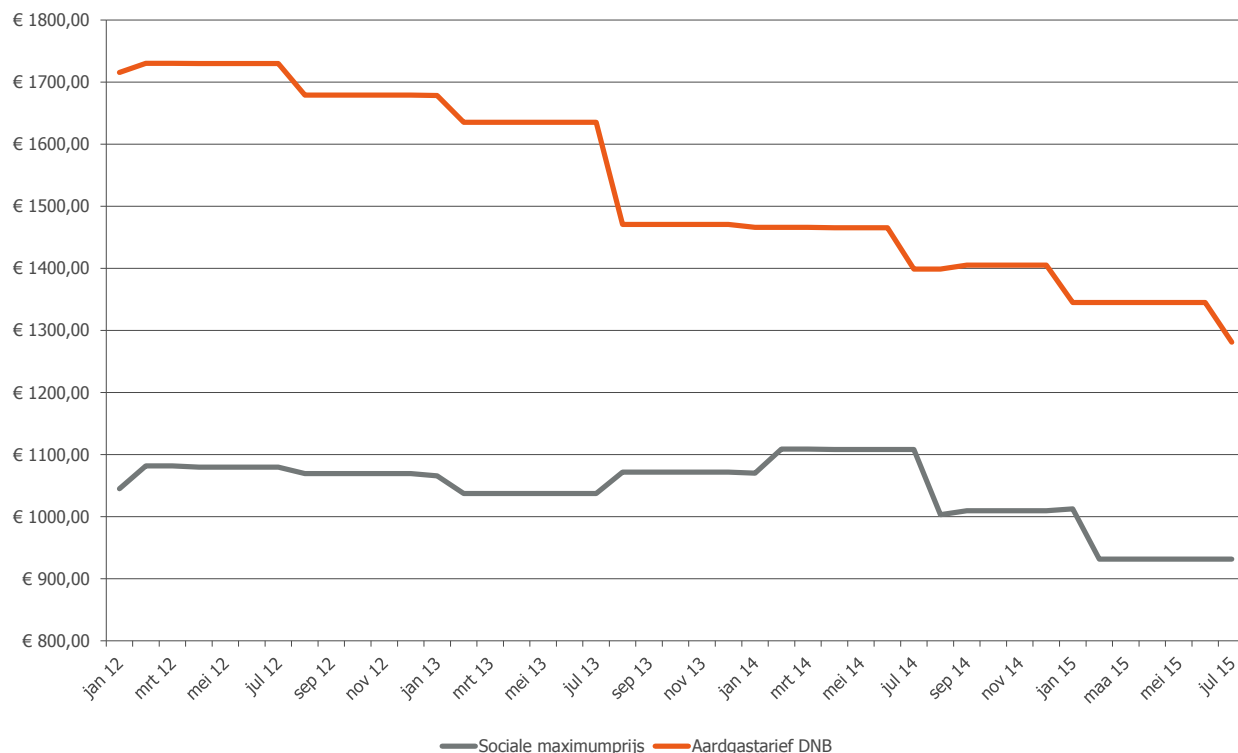
Figuur 31 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2015 tegenover juli 2014 met 2,43% gestegen is.

De gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten (€ 609,61) is in juli 2015 56,41% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 389,74).

Het DNB-tarief wordt aangerekend aan huishoudelijke klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen. Dit tarief, dat halfjaarlijks berekend wordt per netgebied, was vroeger zeer hoog en stak sterk af tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs. De CREG besliste dit tarief vanaf het najaar van 2013 meer in lijn te brengen met de gemiddelde prijzen in plaats van met de hoogste prijzen op de markt. Dit heeft een duidelijk effect gehad: in juli 2015 betaalde een gedropte, niet beschermde afnemer een prijs die minder dan 1 euro onder het gewogen gemiddelde van de commerciële contracten lag.

<sup>30</sup> Zie [www.creg.be/nl/soctar.html](http://www.creg.be/nl/soctar.html) voor meer informatie.

Figuur 32: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin met een doorsnee verbruik dat verwarmt met aardgas



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Op basis van figuur 32 wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in juli 2015 gedaald was met 15,94% tegenover juli 2014 (€ 931,71 tegenover € 1.108,41 in juli 2014).

In juli 2015 was de gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten 19% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas.

Ook hier viel het tarief dat aangerekend wordt aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen op door het vroegere zeer hoge prijsniveau, waardoor het sterk afstak tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs. Sinds het najaar van 2013 gebeurt de berekening van dit halfjaarlijkse tarief op een andere manier waardoor het meer in lijn is met de gemiddelde prijzen op de markt. In juli 2015 betaalt een gedropte, niet beschermde afnemer € 22,58 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten.

## 1.6. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate gezinnen actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

### Controle en duidelijkheid eindfactuur

Nog minder gezinnen dan vorig jaar (39% ten opzichte van 45%) kijken hun eindafrekening voor energie grondig na en nog meer gezinnen (17%) kijkt de eindfactuur helemaal niet na.

Nochtans vinden net als de vorige jaren de meeste gezinnen (71%) deze afrekening zeer duidelijk (17%) of duidelijk (54%). Minder dan een kwart van de respondenten vond de afrekening niet echt (17%) of helemaal niet (6%) duidelijk.

Zoals tabel 7 weergeeft beoordelen gezinnen die de energiefactuur nakijken deze vaker als duidelijk.

Tabel 7: Controle en duidelijkheid factuur

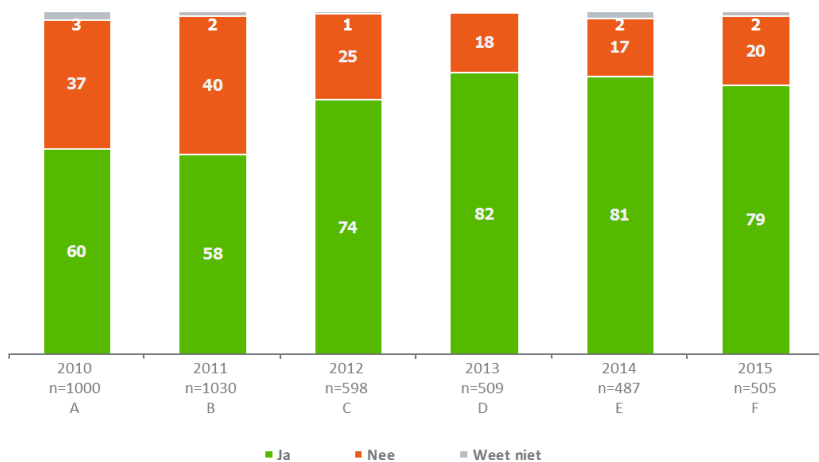
	Nakijken factuur		
	Grondig	Opper- vlakkig	Niet
n=	221	190	74*
<b>Hoe duidelijk vond u deze afrekening?</b>			
Duidelijk + zeer duidelijk	85%	69%	45%
Niet echt + helemaal niet duidelijk	14%	31%	22%
Weet niet	1%	0%	33%

Bron: enquête VREG 2015

### Mate van geïnformeerd zijn

Aan de gezinnen werd gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen. 79% van de ondervraagde klanten voelt zich goed geïnformeerd, voor 20% is dit onvoldoende het geval. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de vorige jaren, zoals figuur 33 aantoont. Mensen die vreg.be regelmatig bezoeken, voelen zich significant beter geïnformeerd dan mensen die de website slechts één keer of nooit bezochten (95% tegenover 75-78%).

Figuur 33: Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd over de energiemarkt?

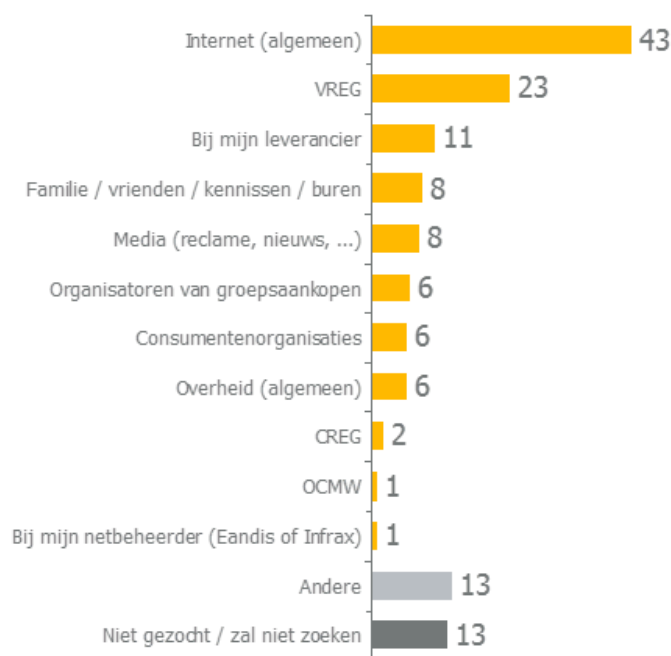


Base 2009-2011: Totale steekproef / Base 2012-2013-2014-2015 50% van de totale steekproef

Bron: enquêtes VREG

Als ze informatie over de energiemarkt nodig hebben, zoeken de respondenten vooral op het Internet (43%). De VREG is de tweede meest geraadpleegde bron (23%). De eigen leverancier vervolledigt de top 3 (11%). Iets meer dan één op tien respondenten geeft aan helemaal niet geïnteresseerd te zijn in informatie over de energiemarkt. Een overzicht van de geraadpleegde bronnen wordt gegeven in figuur 34.

Figuur 34: Welke bronnen raadplegen gezinnen om zich te informeren over de energiemarkt?



Base: Helft van de respondenten (n=505)

Bron: enquêtes VREG

Het al eerder in deze marktmonitor vermelde rapport van Accenture, gebaseerd op interviews met 11.000 consumenten in 21 landen, geeft aan dat energieklienten overheidsorganisaties een stuk minder vertrouwen dan consumentenorganisaties, academische instituties of milieuorganisaties. Ze hebben zelfs een groter vertrouwen in de informatie van de energieleveranciers zelf. In Vlaanderen blijkt het vertrouwen in de regulator toch merklijk hoger.

## 1.7. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?

We besluiten het hoofdstuk met een korte bespreking van de algemene perceptie van gezinnen over de vrijmaking van de energiemarkt.

Aan de gezinnen werd gevraagd of ze vonden dat de vrijmaking van de energiemarkt een positief effect op hen als energiegebruiker heeft gehad. Net als vorig jaar daalt het aandeel gezinnen dat hier instemmend op antwoordt. Toch blijft nog 68% van hen overtuigd dat het positief effect er is (tegenover 71% vorig jaar en 78% het jaar ervoor). Meer respondenten geven aan geen positief effect waar te nemen (23% tegenover 21% in 2014 en 19% in 2013) of te twijfelen over het effect (9% tegenover 8% en 3% in de voorbije jaren).

Oudere respondenten (65-plussers) schatten de effecten van de vrijmaking significant minder vaak positief in dan de andere leeftijdscategorieën. Slechts 58% denkt dat de vrijmaking positieve effecten heeft, tegenover 77% bij jongeren (18-34 jaar) en 70% bij beide tussenliggende categorieën. Gezinnen die een bewuste keuze maakten voor hun energieleverancier en dus gebruik maakten van de mogelijkheden van de vrijgemaakte energiemarkt, zijn positiever over de vrijmaking (71% tegenover 60%). Respondenten die de VREG kennen, zijn optimistischer over de vrijmaking. Ongeveer 3/4<sup>e</sup> van hen denkt dat de vrijmaking een positief effect heeft, tegenover 54%\* van hen die de VREG niet kennen.

## 2. Bedrijven

Op 1 juli 2015 telde Vlaanderen 613.414 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 288.209 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet. De populatie waarover deze marktmonitor aan de hand van een steekproef uitspraken doet, beperkt zich tot slechts een subgroep van deze toegangspunten. Grote bedrijven (meer dan 200 werknemers) werden immers niet in de steekproef opgenomen omdat hun situatie vaak te specifiek is om hierover algemene uitspraken te doen.

De steekproef bestaat uit 1.000 bedrijven met 5 tot 200 werknemers die in de periode half juni tot half juli telefonisch werden geïnterviewd. Om tot een steekproef te komen die een representatieve weergave vormt van alle kleine en middelgrote bedrijven in Vlaanderen werden quota gehanteerd voor een aantal kenmerken van de respondenten. Een eerste kenmerk betrof de grootte van de onderneming. Minstens 15% van de bedrijven in de steekproef moesten in de grootste categorie vallen met 50 tot 200 werknemers. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt naar deze bedrijven verwezen als "grote bedrijven", hoewel ze uiteraard nog binnen de definitie van kleine en middelgrote ondernemingen vallen. De overige bedrijven zullen we telkens "kleine bedrijven" noemen. Verder werden twee gekruiste quota gehanteerd, meer bepaald:

- Sector x grootte van de onderneming
- Provincie x grootte van de onderneming

Dit betekent dat zowel voor kleine als voor grote bedrijven een getrouwe verdeling over de provincies en de sectoren moest gegarandeerd worden. De sectoren werden geïdentificeerd aan de hand van de NACE codes. Finaal werden enkele wegingen toegepast die ervoor zorgen dat de karakteristieken van de steekproef overeen komen met deze van de totale populatie.

Zonder hiervoor quota op te leggen hadden 599 van de geïnterviewde bedrijven (60%) ook een aardgasaansluiting. Dit ligt hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen die op 1 juli 2015 48%<sup>31</sup> bedroeg. Beide percentages zijn echter niet volledig vergelijkbaar, omdat de enquête zich zoals hierboven al vermeld, beperkt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

### 2.1. Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik en -kosten?

In deze paragraaf schetsen we een beeld van het bewustzijn van bedrijven over hun energieverbruik. Hiertoe bespreken we respectievelijk hoe de bedrijven hun jaarlijks energieverbruik en hun jaarlijkse energiekosten ervaren. Ook het belang van de energiekosten in de bedrijfsvoering komt hierbij aan bod.

#### 2.1.1. Energieverbruik

Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Voor elektriciteit werd gevraagd naar het netto verbruik. Met netto elektriciteitsverbruik doelen we op het gedeelte van het verbruik dat niet wordt opgewekt met eigen productie-installaties en waarvoor het bedrijf dus een factuur krijgt van zijn elektriciteitsleverancier.

Eén bedrijf op vijf (20%) geeft aan zelf elektriciteit te produceren, op basis van hernieuwbare energiebronnen zoals zonnepanelen, windmolens of via warmte-krachtkoppeling. Grote bedrijven (28%) en bedrijven met een omzet groter dan €25 miljoen (35%) hadden significant vaker eigen productie-installaties.

---

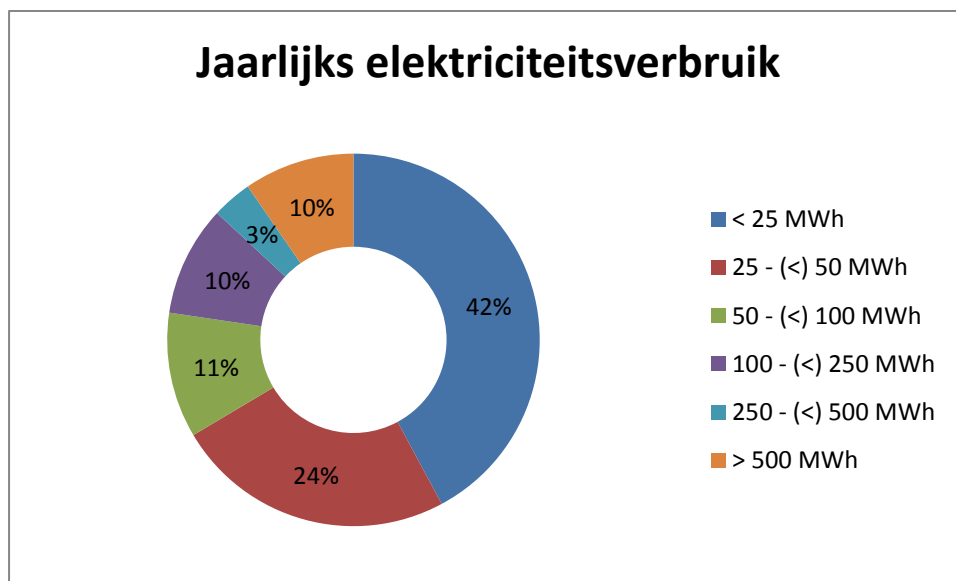
<sup>31</sup> In de logische veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

## Elektriciteit

Meer dan de helft (56%) van de bedrijven in de enquête geeft aan niet te weten hoe hoog hun elektriciteitsverbruik was in het vorige jaar. Dit hoge percentage is gelijkaardig aan dat van de gezinnen.

De resultaten van de respondenten die wel een indicatie konden geven, worden in figuur 35 weergegeven. 42% geeft aan minder dan 25 MWh per jaar te verbruiken. Nog eens 24% zit in de categorie daar net boven, met een verbruik tussen 25 en 50 MWh per jaar. De overige 34% verbruikt meer elektriciteit. Grote bedrijven geven logischerwijs vaker een groot of zeer groot verbruik aan. Ook bedrijven in West-Vlaanderen geven significant vaker een groot jaarlijks verbruik tussen 250 en 500 MWh aan.

Figuur 35: Verdeling elektriciteitsverbruik



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

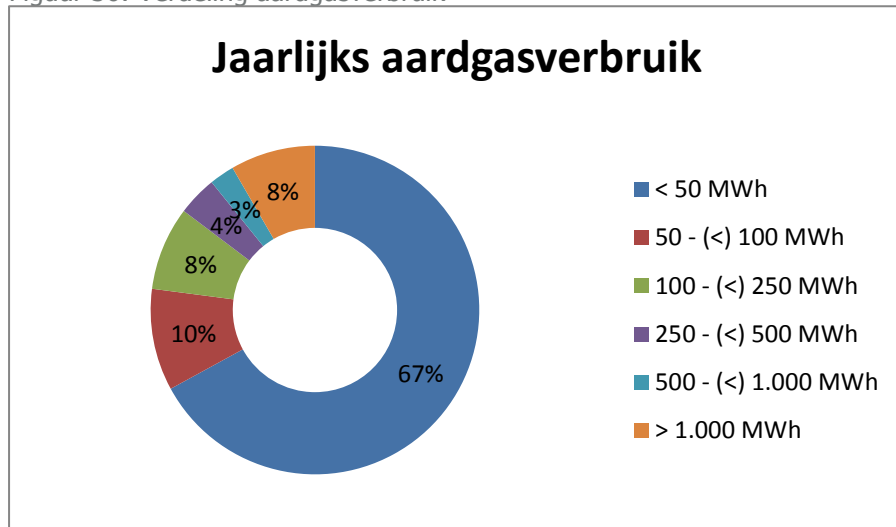
## Aardgas

Ook voor aardgas kan meer dan de helft van de bedrijven in de enquête (59%) geen schatting geven van hun jaarlijks aardgasverbruik.

De resultaten van de respondenten die wel een indicatie konden geven, worden in figuur 36 weergegeven. 2/3<sup>de</sup> geeft aan minder dan 50 MWh per jaar te verbruiken. 10% valt in de categorie met een verbruik tussen 50 en 100 MWh; 8% in de categorie met een verbruik tussen 100 en 250 MWh. Slechts 7% verbruikt jaarlijks tussen 250 en 1000 MWh op jaarbasis. 8% verbruikt nog meer.



Figuur 36: Verdeling aardgasverbruik



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2015

### 2.1.2. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

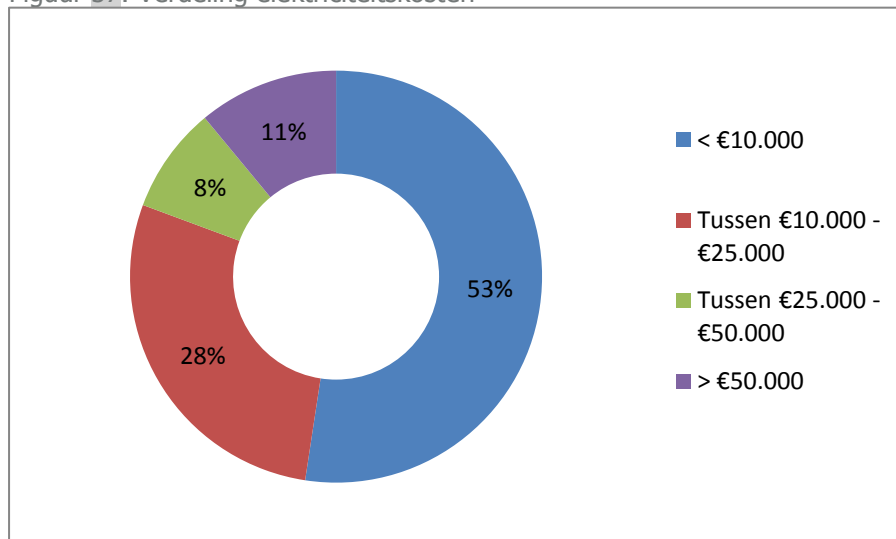
Aan de bedrijven werd gevraagd naar hun jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost.

#### Elektriciteit

Bijna de helft van de bedrijven in de enquête (42%) hebben een jaarlijkse elektriciteitsfactuur van minder dan 10.000 euro (48% in 2014). Het aandeel bedrijven met een elektriciteitsfactuur hoger dan 25.000 euro neemt af ten opzichte van vorig jaar, van 17% naar 15% dit jaar. 23% van de bedrijven heeft een gemiddeld verbruik tussen 10.000 en 25.000 euro.

Wanneer de respondenten die geen bedrag konden noemen uit de steekproef genomen worden, geeft dit de verdeling weergegeven in figuur 37.

Figuur 37: Verdeling elektriciteitskosten



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2015

Voor het derde jaar op rij stijgt het aantal respondenten dat niet weet hoe hoog hun elektriciteitsfactuur is, van 12% in 2013 over 15% in 2014 tot 19% dit jaar. Het percentage blijft echter aanzienlijk lager dan het aandeel bij de gezinnen dat zijn voorschot op de elektriciteitsfactuur niet kent. Net als bij de gezinnen is de onwetendheid over de kosten een heel stuk lager dan de onwetendheid over het elektriciteitsverbruik.

Kleine bedrijven (<50 werknemers) geven beduidend vaker minder dan 10.000 euro (56% tegenover 15%) of tussen 10.000 en 25.000 euro (30% tegenover 11%) per jaar uit aan elektriciteit. Bedrijven met een erg hoge omzet (> 25 miljoen euro) besteden significant vaker meer dan 50.000 euro per jaar aan elektriciteit, met 61% tegenover 4-1% bij bedrijven in de twee laagste omzetcategorieën. Algemeen kan men stellen dat een hogere jaaromzet schijnbaar gecorreleerd is met een hogere elektriciteitsfactuur (tabel 8).

Tabel 8: Verband tussen jaaromzet en jaarlijkse elektriciteitskosten

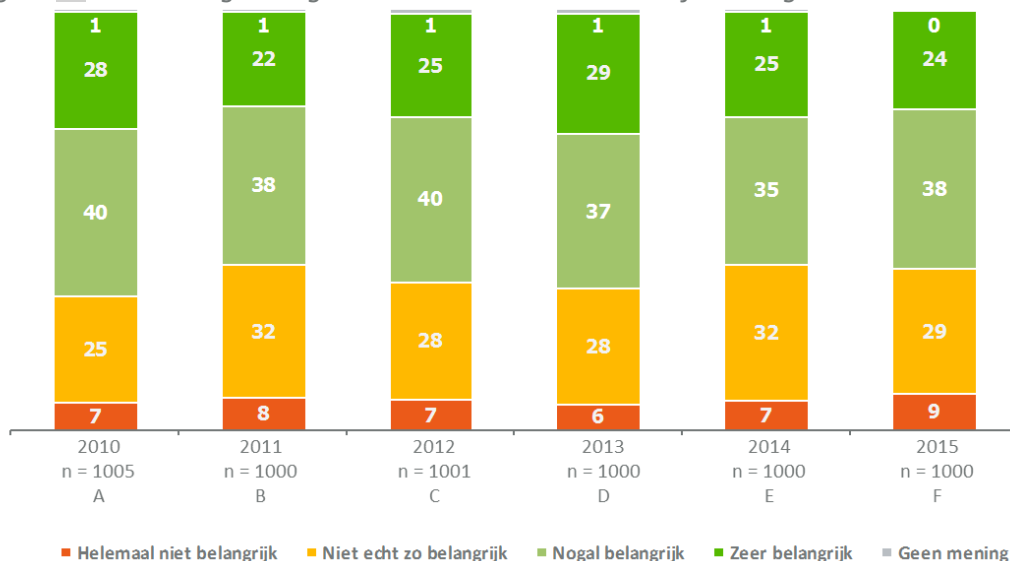
Jaarlijkse elektriciteitskosten	Jaaromzet (in miljoen euro)						
	Totaal	< 0.25	0.25 - 1.25	1.25 - 2.50	2.50 - 12.50	12.50 - 25.00	> 25
n=	808	37*	223	133	201	47*	56*
< €10,000	52%	60%	62%	62%	40%	14%	15%
€10.000 - 25.000	28%	31%	33%	23%	27%	34%	16%
€25.000 - 50.000	8%	5%	4%	8%	16%	13%	9%
> €50.000	11%	4%	1%	6%	16%	39%	61%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

De meerderheid (61%) van de bedrijven in de enquête vindt de elektriciteitskosten nogal (38%) tot zeer (24%) belangrijk. 39% vindt deze kosten niet echt (29%) of helemaal niet (9%) belangrijk.

Figuur 38: Inschatting belang elektriciteitskosten in de bedrijfsvoering



Base: Totale steekproef – resultaten 2015

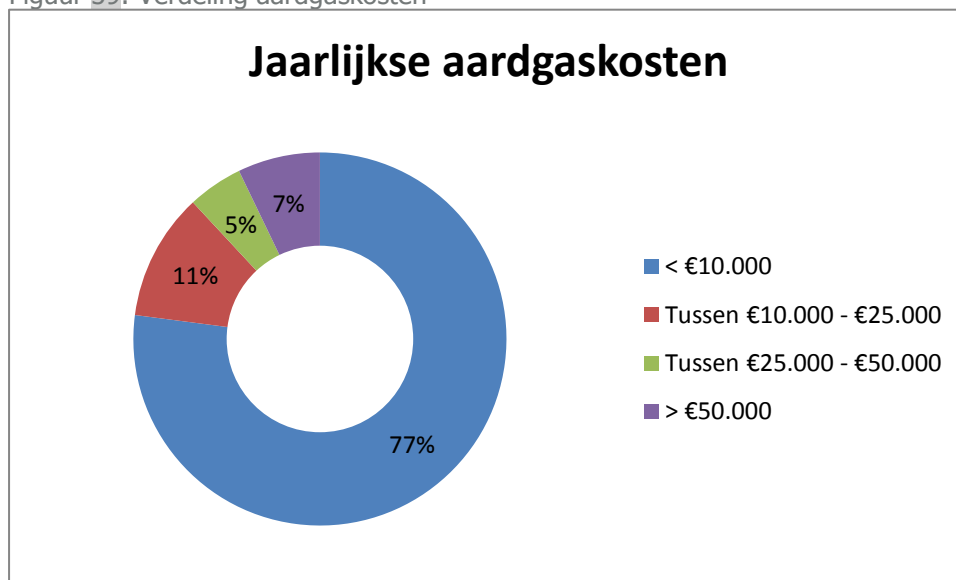
Bron: enquête VREG 2010-2015

Zoals figuur 38 toont zijn deze percentages vergelijkbaar met de resultaten van de vorige jaren. Grote bedrijven (70%) en bedrijven met jaarlijkse elektriciteitskosten boven 50.000 euro (85%) vinden de elektriciteitskosten significant vaker nogal of zeer belangrijk. Bedrijven uit de horeca geven ook opvallend vaak aan de elektriciteitskosten nogal tot zeer belangrijk te vinden (92%).

### Aardgas

22% van de respondenten heeft geen idee hoeveel hun jaarlijkse aardgasfactuur bedraagt. Dit is, net als bij elektriciteit, een stijging ten opzichte van vorig jaar (17%). De verdeling over de kostencategorieën, weergegeven in figuur 39, volgt hetzelfde patroon als in 2014. 60% van de bedrijven geeft minder dan 10.000 euro per jaar uit aan aardgas (61% vorig jaar) en 18% geeft meer uit (tegenover 22% in 2014). Net als voor de elektriciteitsfactuur kan men stellen dat grotere bedrijven en bedrijven met een hogere jaaromzet ook een hogere aardgasfactuur hebben.

Figuur 39: Verdeling aardgaskosten



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

Ook het belang van de aardgasfactuur binnen het geheel van de bedrijfskosten volgt hetzelfde patroon als de vorige jaren. Ongeveer de helft (51%) van de bedrijven in de enquête vindt de kosten van aardgas nogal (32%) tot zeer (19%) belangrijk. De overige 49% zegt de aardgasfactuur niet echt (36%) of helemaal niet (12%) belangrijk te vinden. Net als voor elektriciteit, worden de aardgaskosten door bedrijven in de horeca vaker als zeer of nogal belangrijk ervaren (86%).

## 2.2. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

In deze paragraaf proberen we de beweegredenen van bedrijven te achterhalen om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak bedrijven van leverancier wisselen en bespreken de tevredenheid over hun huidige leverancier.

Inleidend geven we een kort overzicht van het aandeel van de energieleveranciers in de steekproef.

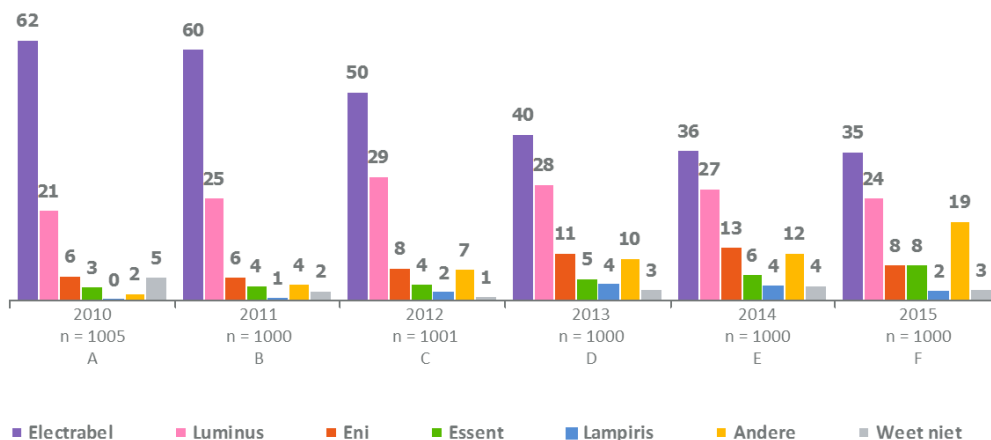
### Elektriciteit

Aan alle bedrijven in de enquête werd gevraagd wie hun huidige elektriciteitsleverancier is.

Electrabel Customer Solutions levert aan het grootste aantal bevroegde bedrijven die deelnamen aan de enquête (35%), gevolgd door EDF Luminus (17%), eni (8%) en Essent (8%) (zie figuur 40).

Op onze website publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandeelen van de energieleveranciers<sup>32</sup>. Hieruit blijkt dat de historische spelers Electrabel en EDF Luminus ondervertegenwoordigd waren in de steekproef, net als bij de gezinnen. Electrabel had in juli 2015 een marktaandeel van 51% en EDF Luminus van 23% op de markt voor professionele, jaargelezen afnemers.

Figuur 40: Gewicht van de verschillende elektriciteitsleveranciers in de enquête



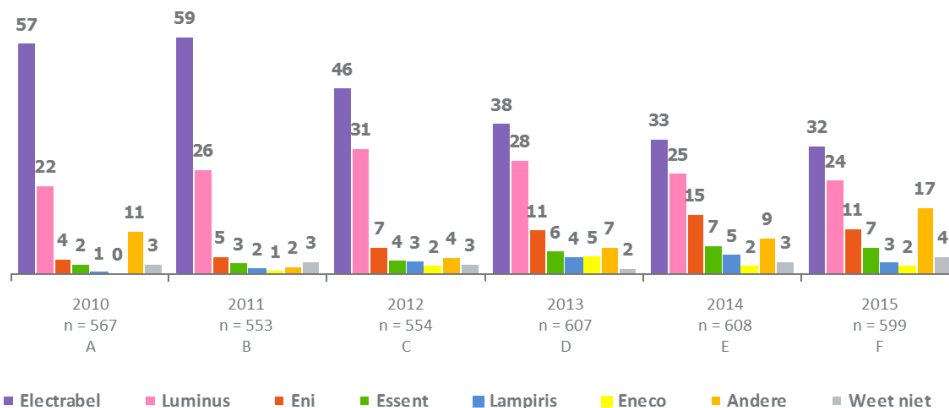
Base: Elektriciteitsgebruikers - resultaten 2015  
Bron: enquête VREG 2015

## Aardgas

Ook voor aardgas werd aan de bedrijven in de enquête gevraagd wie hun huidige leverancier is.

Terwijl Electrabel ondervertegenwoordigd is in de steekproef (een aandeel van 32% in de enquête versus een marktaandeel van 51% op 1 juli) sluit het aandeel van EDF Luminus in de enquête (24%) aan bij de werkelijkheid (marktaandeel van 23% op 1 juli). Andere leveranciers, waaronder eni (een aandeel van 11% in de enquête versus een marktaandeel van 8% op 1 juli), waren oververtegenwoordigd.

Figuur 41: Gewicht van de verschillende aardgasleveranciers in de enquête



Base: Aardgasgebruikers - resultaten 2015 Bron: enquête VREG 2015

<sup>32</sup> Zie [www.vreg.be/nl/marktaandeelen-van-de-leveranciers](http://www.vreg.be/nl/marktaandeelen-van-de-leveranciers)

### 2.2.1. Maken bedrijven een bewuste keuze?

79% van de bedrijven in de steekproef geeft aan bewust te hebben gekozen voor hun energie-, elektriciteits- en/of aardgasleverancier. Vorig jaar was dit aandeel gelijkaardig (77%), maar was de steekproef voor deze vraag anders samengesteld. De vraag werd nu enkel gesteld aan klanten van de historische leveranciers Electrabel en EDF Luminus omdat enkel zij mogelijk nog geen actieve keuze hebben gemaakt. Bedrijven die beleverd werden door een andere energieleverancier werden automatisch beschouwd als 'bewust gekozen'.

Grote bedrijven maakten significant vaker een bewuste keuze voor hun energieleverancier (87%) dan kleine bedrijven (78%). Respondenten met zeer lage jaarlijkse elektriciteitskosten (< €10.000) bleven significant vaker bij de leverancier aan wie ze destijds automatisch werden toegewezen dan respondenten met zeer grote elektriciteitskosten (> €50.000) (21% tegenover 11%). Bedrijven die hun energiefactuur grondig bekijken, gaven significant vaker aan bewust te hebben gekozen (85%). Respondenten die aangaven de VREG helemaal niet te kennen hadden significant vaker nog geen actieve keuze gemaakt (28%).

#### Waarom geen bewuste keuze?

Aan de bedrijven die nog nooit veranderd zijn van energieleverancier en die bovendien aangaven dat ze hun huidige leverancier niet bewust gekozen hebben werd gevraagd naar de reden waarom ze nog geen actieve leverancierskeuze voor elektriciteit/aardgas maakten.

Figuur 42 geeft een overzicht van de gegeven antwoorden voor elektriciteit. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar. De voornaamste reden die wordt vermeld is een goede ervaring met de huidige leverancier (72%). De helft van de bevroegde bedrijven (52%) gelooft nog steeds dat de overstap teveel rompslomp met zich meebrengt.

Figuur 42: Waarom nog geen bewuste leverancierskeuze voor elektriciteit



Base: Beperkte steekproef - Resultaten 2015 (n=145)

Bron: enquête VREG 2015

De resultaten voor aardgas zijn zeer gelijkaardig.

### 2.2.2. Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?

Bijna de helft (42%) van de bedrijven in Vlaanderen contacteerde in de laatste 12 maanden een energieleverancier met de bedoeling om een nieuw contract voor aardgas of elektriciteit af te sluiten. Net als de vorige jaren zijn het vooral grote bedrijven die zelf contact opnemen met de energieleverancier. 59% van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers deed dit, ten opzichte van slechts 41% van de kleine bedrijven.

63% van de bedrijven in de enquête veranderde ooit van elektriciteitsleverancier. Dit resultaat ligt in lijn met vorig jaar (62%). De bedrijven die nog nooit veranderden zijn niet noodzakelijk bedrijven die nog bij de historische leverancier zitten aan wie ze destijds automatisch werden toegewezen. Er zitten mogelijk ook recent opgerichte bedrijven bij die meteen een bewuste keuze maakten.

Bedrijven die wel al van leverancier wisselden, deden dit gemiddeld 2,1 keer sinds de opening van de energiemarkt, wat beduidend meer is dan vorig jaar (1,8 keer). De groep van actieve bedrijven is vrij stabiel gebleven, maar binnen deze groep blijft men wel overschakelen. Meer specifiek is het aantal keren dat de ondervraagde bedrijven van elektriciteitsleverancier veranderden als volgt verdeeld:

- 42% één keer
- 25% twee keer
- 18% drie keer
- 7% vier keer
- 5% vijf keer of meer

Bedrijven die vonden dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positief effect had, gaven significant vaker aan ooit te zijn veranderd (68%).

Het aantal bedrijven in de enquête dat ooit veranderde van aardgasleverancier nam wel significant toe, van 53% vorig jaar naar 60% dit jaar. Deze stijging valt echter deels te verklaren door het feit dat het aantal respondenten die niet wisten of ze al veranderd waren dit jaar tot 0% werd gereduceerd (3% vorig jaar). De bedrijven die al wisselden, deden dit gemiddeld 2 keer sinds de opening van de energiemarkt, wat meer is dan vorig jaar (1,8 keer). Het aantal keren dat ze veranderden van leverancier is gelijkaardig verdeeld als bij elektriciteit.

Respondenten die de aardgaskosten zeer belangrijk achten binnen hun bedrijf waren significant vaker ooit van aardgasleverancier veranderd (71%).

### Switchindicator VREG

Zoals al aangegeven in het hoofdstuk over de gezinnen publiceren wij op onze website maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>33</sup>.

Tabel 9 toont de maandelijks activiteit op het vlak van veranderen van leverancier voor professionele afnemers. Hieruit blijkt dat de bedrijven nog nooit zo actief waren als dit jaar. Na een uitzonderlijk hoge switchgraad in januari, oversteeg de elektriciteitsindicator ook in de maanden daarna telkens de cijfers voor dezelfde periode in 2014. Deze uitzonderlijk hoge dynamiek leidde ertoe dat al in juni 2015 het totale switchpercentage van 2014 overschreden werd.

<sup>33</sup> Zie [www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt](http://www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt)

Tabel 9: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	4,71%	1,28%	0,03%	0,32%	0,00%	0,19%	0,12%	0,38%	0,43%	0,65%	0,79%	0,51%	9,34%
2008	0,95%	0,60%	0,51%	0,68%	0,29%	0,38%	0,23%	0,71%	0,40%	0,71%	0,77%	0,37%	6,60%
2009	0,37%	0,19%	0,47%	0,56%	1,07%	0,27%	0,56%	0,30%	0,46%	0,50%	0,50%	0,40%	5,66%
2010	1,24%	0,42%	0,57%	0,77%	0,24%	0,65%	0,82%	0,42%	0,49%	0,90%	0,64%	0,77%	7,93%
2011	1,18%	0,67%	0,73%	0,73%	0,69%	0,77%	0,85%	0,64%	0,69%	1,40%	0,68%	0,83%	9,85%
2012	1,63%	1,30%	0,73%	0,90%	0,85%	1,37%	1,12%	0,78%	1,39%	1,62%	1,87%	1,99%	15,56%
2013	2,78%	1,84%	1,21%	1,43%	1,62%	1,26%	1,79%	1,21%	1,09%	1,25%	1,07%	1,18%	17,73%
2014	1,17%	1,13%	0,77%	1,09%	1,54%	1,43%	0,93%	1,21%	1,07%	0,95%	0,92%	1,13%	13,34%
2015	6,32%	1,49%	2,44%	1,22%	1,69%	1,48%	1,55%						16,19%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Tabel 10 toont de cijfers voor aardgas. Ook hier kunnen we spreken van een bijzonder actief jaar. Net als bij elektriciteit was de switchgraad zeer hoog in januari. Ook in de maanden daarna was de aardgasindicator telkens hoger dan in dezelfde periode vorig jaar, met uitzondering van de maand juni. In de helft van 2015 werd het totale switchpercentage van 2014 al overschreden.

Tabel 10: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %

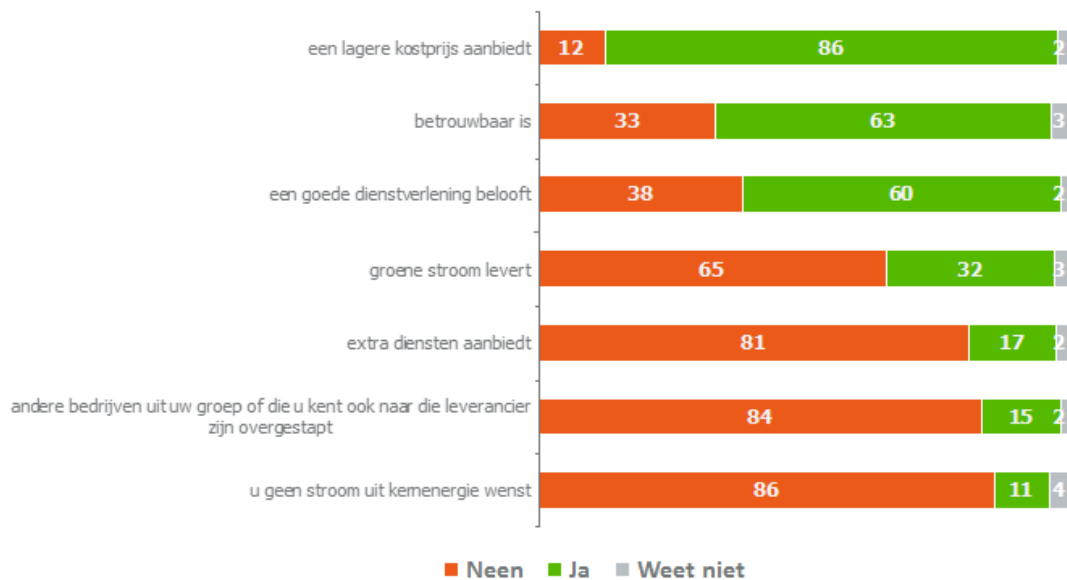
Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	5,21%	1,22%	0,00%	0,11%	0,00%	0,30%	0,15%	0,39%	2,81%	1,10%	1,36%	0,74%	11,54%
2008	1,73%	0,89%	0,68%	1,02%	0,55%	0,68%	0,22%	1,06%	0,56%	1,00%	1,27%	0,22%	9,89%
2009	1,42%	0,71%	0,25%	0,80%	0,23%	0,29%	0,55%	0,35%	0,62%	0,44%	0,79%	0,39%	6,84%
2010	0,84%	0,48%	0,97%	0,74%	0,26%	0,89%	0,47%	0,46%	0,53%	1,03%	0,69%	0,94%	8,32%
2011	1,30%	0,64%	0,38%	0,93%	0,94%	0,82%	0,69%	0,85%	2,49%	1,35%	1,02%	1,60%	13,01%
2012	1,65%	1,54%	1,02%	1,63%	1,39%	1,45%	1,34%	1,53%	1,75%	2,04%	2,51%	2,25%	20,10%
2013	4,07%	2,32%	1,61%	1,91%	2,02%	1,52%	1,61%	1,55%	1,31%	1,69%	1,87%	2,00%	23,48%
2014	1,20%	1,42%	1,02%	1,07%	1,74%	1,70%	1,41%	1,60%	1,44%	1,57%	1,22%	1,54%	16,93%
2015	4,67%	2,49%	3,93%	2,25%	2,23%	1,33%	1,98%	2,53%					21,41%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

### 2.2.3. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde energieleverancier?

Net als vorig jaar werd de ondervraagde bedrijven die hun energieleverancier bewust kozen zeven mogelijke redenen voorgelegd die peilden naar de redenen waarom zij voor die bepaalde leverancier gekozen hebben. Zij konden met elke stelling afzonderlijk instemmen. Figuur 43 toont de frequenties van de antwoorden voor de verschillende mogelijkheden. Net als de gezinnen kiezen bedrijven hoofdzakelijk voor een elektriciteitsleverancier omwille van financiële redenen (86%). Ook betrouwbaarheid (63%) en een goede dienstverlening (60%) zijn belangrijke parameters om hun keuze te bepalen.

Figuur 43: Redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen



Base: Respondenten die een bewuste keuze hadden gemaakt voor een bepaalde elektriciteits-/energieleverancier (n= 799)  
Bron: enquête VREG 2015

Grote bedrijven hechten meer waarde aan betrouwbaarheid (73% tegenover 63%) , een goede dienstverlening (72% tegenover 59%) en extra diensten die de leverancier aanbiedt (28% tegenover 16%). Bedrijven die bewust voor Electrabel kozen waren significant minder vaak gemotiveerd door een lagere kostprijs dan klanten van Luminus en eni (71% tegenover 88-92%). Zij vonden eerder de dienstverlening (71% tegenover 51-57%) en de betrouwbaarheid (82% tegenover 48-57%) belangrijk.

Voor liefst 94% van de bedrijven met dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas zijn de redenen voor hun leverancierskeuze dezelfde voor beide energietypes. Toch is dit significant minder dan vorig jaar (97%). Slechts 5% beweerde andere redenen te hebben voor hun keuze van een aardgasleverancier.

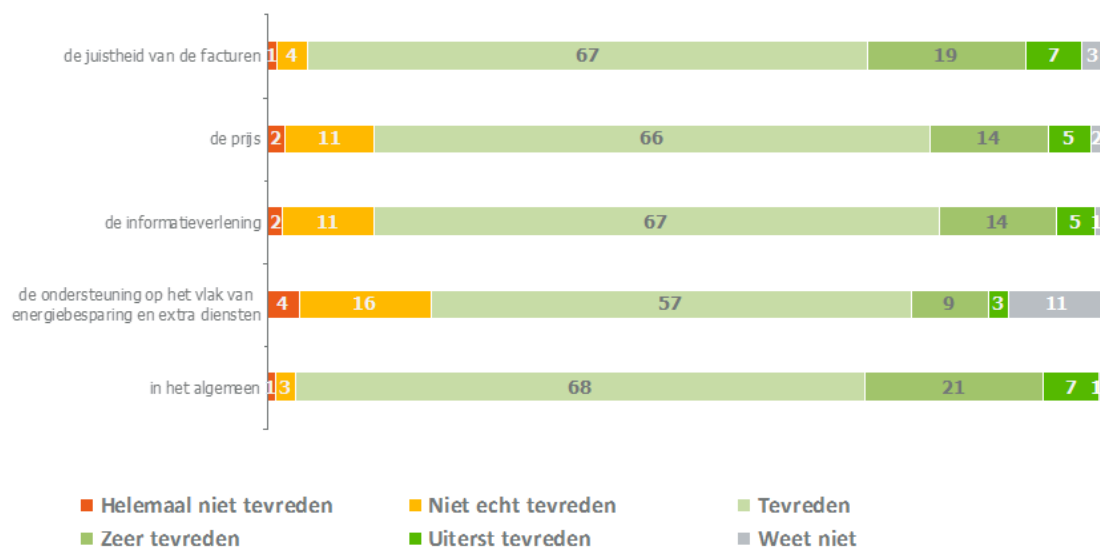
#### 2.2.4. Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?

Aan de bedrijven werd gevraagd hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze wat betreft de juistheid van de facturen, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen. Dit jaar werd voor het eerst ook gepeild naar hun algemene tevredenheid. Figuur 44 toont een overzicht van de resultaten.

Globaal gezien zijn de bedrijven erg tevreden over hun elektriciteitsleverancier. 96% zegt over het algemeen minstens tevreden te zijn, waarvan 28% zeer (21%) of zelfs uiterst (7%) tevreden is. Van de overige respondenten is 3% niet echt tevreden en slechts 1% helemaal niet tevreden. 1% van de respondenten gaf ten slotte aan niet te weten of ze tevreden zijn over hun leverancier. De bedrijven waren vooral tevreden over de juistheid van de facturen. 92% was hierover minstens tevreden. Ook wat betreft informatieverlening (86%) en de prijs (85%) was een grote meerderheid minstens tevreden. Sommige bedrijven verwachten net als vorige jaren wel meer ondersteuning op het vlak van energiebesparing. 19% geeft aan hierover niet echt (16%) of helemaal niet (4%) tevreden te zijn.



Figuur 44: Tevredenheid elektriciteitsleverancier



Base: Totale steekproef - Resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

Grote bedrijven (36%), bedrijven met een omzet hoger dan €25 miljoen (47%) of heel hoge elektriciteitskosten (42%) zijn significant vaker zeer tot uiterst tevreden over hun elektriciteitsleverancier.

De tevredenheid over de aardgasleverancier bij de bedrijven in de enquête loopt in grote mate parallel met deze voor elektriciteit. De algemene tevredenheid is ook hier erg hoog, met 97% minstens tevreden respondenten. Opnieuw is de tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing kleiner dan over de andere aspecten van dienstverlening. 20% is hierover niet echt (16%) of helemaal niet (4%) tevreden.

### 2.2.5. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen

Aan de bedrijven die nog nooit van elektriciteits- of aardgasleverancier wisselden werd gevraagd of ze dit in het komende jaar wel van plan waren. 2/3<sup>de</sup> van de respondenten was waarschijnlijk (35%) of zeker (31%) niet van plan te veranderen van elektriciteitsleverancier. Slechts 30% gaf aan waarschijnlijk (20%) of zeker en vast (10%) over te stappen. 4% was nog onbeslist. De voorbije jaren werd deze vraag aan alle respondenten gesteld en werd enkel naar de intenties in de komende zes maanden gepolst. De resultaten zijn dus moeilijk te vergelijken met deze van vorig jaar.

Voor aardgas was slechts 19% van de bevroegde bedrijven waarschijnlijk (14%) of zeker (5%) van plan in het komende jaar te wisselen van leverancier. 77% geeft aan waarschijnlijk (41%) of zeker (36%) niet te zullen overstappen.

Aan alle bedrijven in de enquête werd vervolgens gevraagd of ze op de vervalldag hun huidige elektriciteitscontract zullen verlengen. De helft van de bedrijven (49%) geeft aan de situatie op de markt te bekijken alvorens te beslissen of ze hun huidig contract zullen verderzetten. Deze optie was er niet in de enquête van vorig jaar, wat een vergelijking met de resultaten van vorig jaar moeilijk maakt. Slechts 8% zegt zeker (4%) of waarschijnlijk (4%) het contract te beëindigen op de vervalldag. De overige 42% zal het contract waarschijnlijk (29%) of zeker (13%) verlengen.

Kleine bedrijven zijn sterker overtuigd van hun huidige contractformule. Zij geven significant vaker aan waarschijnlijk (30%) of zeker (14%) hun contract te zullen verderzetten. Ook bedrijven die de VREG

totaal niet kennen of zij die de vrijmaking van de energiemarkt niet als positief ervaren geven significant vaker aan waarschijnlijk of zeker hun contract te verlengen op de vervaldag (54% en 58%).

Net als voor elektriciteit geeft meer dan de helft (51%) van de aardgasgebruikers aan pas bij het aflopen van hun huidig contract te zullen beslissen over een verlenging in functie van de dan geldende marktprijs. 39% zal het contract waarschijnlijk (27%) of zeker (12%) verlengen. Slechts 9% zal waarschijnlijk (4%) of zeker (5%) het contract beëindigen op de vervaldag. Ook voor aardgas zijn kleine bedrijven meer bereid over te schakelen.

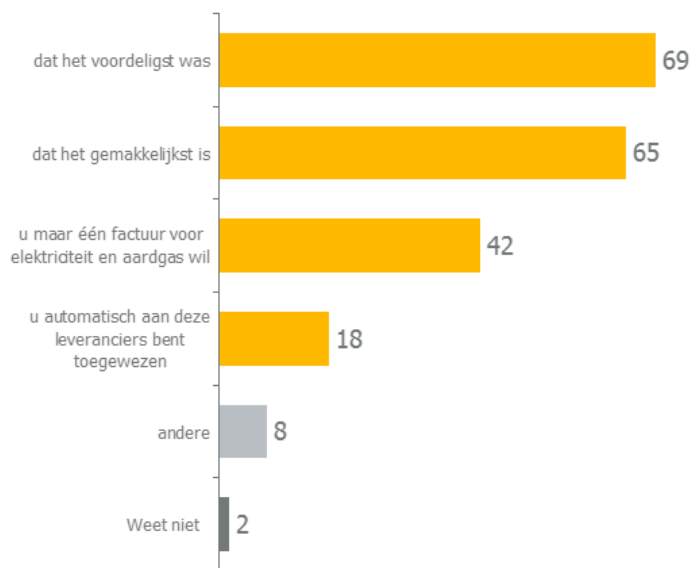
## 2.3. Hoe kiezen bedrijven een contract?

In deze paragraaf proberen we de beweegredenen van bedrijven te achterhalen om voor een bepaald contracttype te kiezen. Hiertoe bespreken we een 4-tal belangrijke contractmodaliteiten. De mogelijke impact van deze modaliteiten op de prijs komt aan bod in paragraaf 2.5.

### 2.3.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Er werd gevraagd aan de respondenten of zij een zogenaamd "dual fuel" contract hebben afgesloten en dus elektriciteit en aardgas door dezelfde leverancier laten leveren. 81% van de (599) respondenten die aardgas afname, deed dit bij dezelfde leverancier als die voor elektriciteit. Van deze groep was 91% op de hoogte dat ze de mogelijkheid hebben een andere leverancier te kiezen voor aardgas. De redenen waarom deze bedrijven toch opteerden om beide energietypes bij één en dezelfde energieleverancier aan te kopen worden weergegeven in figuur 45. Bedrijven met de laagste elektriciteitsfactuur (< 10.000 euro per jaar) hebben significant vaker een dual fuel contract (90%).

Figuur 45: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas te kiezen



Base: Beperkte steekproef (n=436)

Bron: enquête VREG 2015

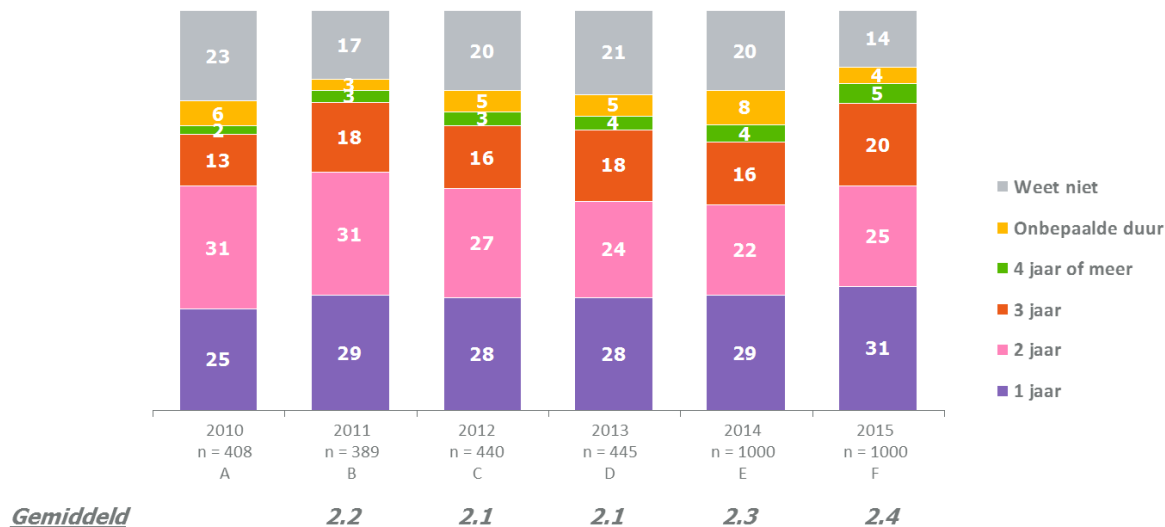
Tegenover vorig jaar menen meer bedrijven dat een dual fuel contract voordeliger is voor hen. Kleinere bedrijven geven tegenover grote bedrijven significant vaker als reden aan dat ze het zo gemakkelijker vinden (67% tegenover 45%), dat ze maar één factuur willen krijgen (44% tegenover 19%) of dat ze destijds automatisch werden toegewezen (19% tegenover 8%).

### 2.3.2. Welke looptijd van contracten?

Aan alle bedrijven werd gevraagd naar de looptijd van hun huidige contract.

De gemiddelde looptijd van de huidige elektriciteitscontracten van de bedrijven in de enquête stijgt naar 2,4 jaar ten opzichte van 2,3 jaar in 2014 en 2,1 jaar in 2013. Minder bedrijven geven dit jaar aan de termijn van hun contract niet te kennen (14% tegenover ongeveer 20% in de vorige jaren) (Figuur 46). Het aantal bedrijven met een contract van onbepaalde duur is ten opzichte van vorig jaar gehalveerd, van 8% naar 4%.

Figuur 46: Looptijd van de elektriciteitscontracten



Base: Voor 2014: beperkte steekproef – Vanaf 2015: Hele steekproef (n=1000)  
Bron: enquête VREG 2010-2015

Kleine bedrijven hebben significant vaker een contract van 1 jaar (32% tegenover 17%), terwijl grote bedrijven vaker voor 2 jaar (42% tegenover 24%) of 3 jaar (28% tegenover 20%) tekenen.

De resultaten voor aardgascontracten zijn gelijkaardig. De gemiddelde contractduur bij de bedrijven in de enquête bedraagt 2 jaar. 34% heeft een contract van 1 jaar, 28% een contract van twee jaar, 19% een contract van drie jaar en slechts 7% een contract van meer dan vier jaar (3%) of van onbepaalde duur (4%).

### 2.3.3. Groene of grijze stroom?

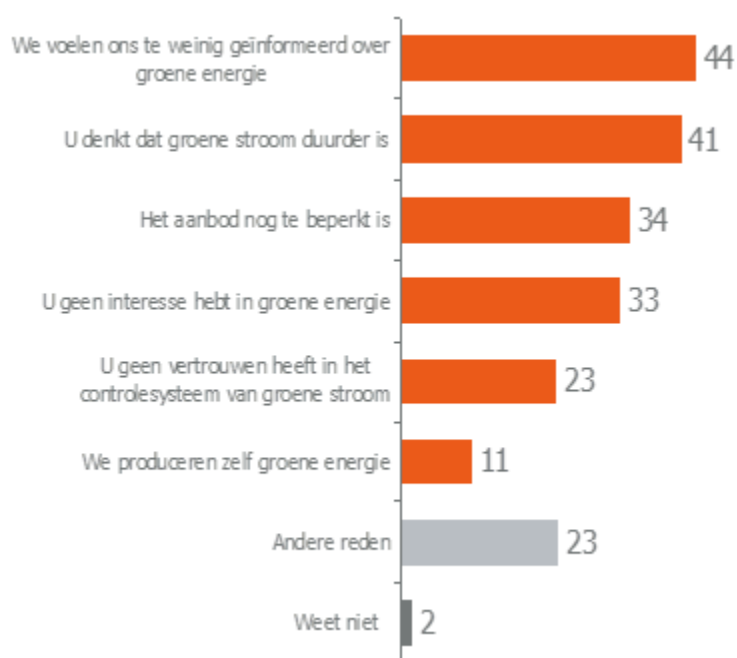
Een andere modaliteit van het elektriciteitscontract is of het al dan niet groene stroom betreft. Het aandeel bedrijven met een contract voor groene elektriciteit in de enquête bedroeg 29%, wat vergelijkbaar is met het resultaat van vorig jaar. Significant minder respondenten gaven echter aan niet te weten of hun contract groene stroom garandeert (5% tegenover 10% vorig jaar). Kleine bedrijven hadden significant vaker geen contract voor groene stroom (67% tegenover 58%).

Bijna 3/4<sup>de</sup> (73%) van de bedrijven met een groen contract heeft vertrouwen in het groene karakter van de stroom die hen wordt verkocht. Dit is een beperkte stijging ten opzichte van vorig jaar (70%). Nog altijd 17% vertrouwt er niet op dat de stroom die ze kopen effectief groen is, terwijl 10% onzeker is.

Van de bedrijven die nu geen contract voor groene stroom hebben, geeft 36% aan dit in de toekomst wel te overwegen. 55% heeft niet de intentie om dit te doen; 9% zegt niet bij voorbaat neen, maar weet het voorlopig nog niet.

Aan de bedrijven die geen groen contract overwegen werd naar de redenen hiervoor gevraagd. Een aantal mogelijke redenen werd in willekeurige volgorde voorgelegd, waarop de respondenten telkens konden aangeven of deze voor hen van toepassing was. Tegenover vorig jaar werd "te weinig informatie over groene energie" als reden toegevoegd. Deze optie werd meteen het meest bevestigd door de respondenten (44%). Andere belangrijke redenen waren de kostprijs van groene stroom (41%), een te beperkt aanbod (34%) en geen interesse zonder meer in groene stroom (33%). Een gebrek aan vertrouwen in het controlesysteem (23%) en eigen productie van groene stroom (11%) werden minder vaak als reden gegeven. Het is opvallend dat bedrijven die geen contract voor groene stroom overwegen minder vaak dan gezinnen in dezelfde situatie het controlesysteem voor groene stroom in vraag stellen. Alle antwoorden worden weergegeven in figuur 47.

Figuur 47: Redenen waarom bedrijven geen contract voor groene stroom overwegen



Base: Beperkte steekproef – (n=385)  
Bron: enquête VREG 2015

#### 2.3.4. Met of zonder additionele diensten?

Dit jaar werd voor het eerst gepeild naar de interesse in extra diensten aangeboden door de energieleverancier, zoals bijvoorbeeld een energie-audit, relighting, het plaatsen van condensatorbatterijen of bijstand bij panne. De helft van de bedrijven (49%) geeft aan hier een meerwaarde in te zien, de andere helft zegt niet geïnteresseerd te zijn. Slechts 2% van de respondenten twijfelde nog.

Bedrijven met een groot aantal werknemers (50-200) zien vaker een meerwaarde in deze extra diensten (63%). Hetzelfde geldt voor bedrijven met hogere jaarlijkse elektriciteitskosten (> 50.000 euro) (70%) en bedrijven die deze elektriciteitskosten zeer belangrijk vinden (65%).

Binnen de geïnteresseerde groep blijkt een kleine meerderheid (60%) bereid te betalen voor dergelijke diensten. 35% zou enkel een gratis aanbod interessant vinden en 4% weet nog niet bij voorbaat of ze willen betalen.

## 2.4. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?

In deze paragraaf proberen we te achterhalen hoe bedrijven de evolutie van de prijzen die ze betalen voor elektriciteit en aardgas aanvoelen. Er werd zowel gepeild naar hun perceptie van de evolutie in het afgelopen jaar als naar hun verwachtingen voor het komende jaar. Net als bij de gezinnen speelden bepaalde recente evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt niet mee in de perceptie en verwachtingen van de respondenten omdat deze pas na afloop van de enquêteperiode bekend of aangekondigd werden. Een uitgebreide analyse van de werkelijke elektriciteits- en aardgasprijzen komt aan bod in de volgende paragraaf (2.5).

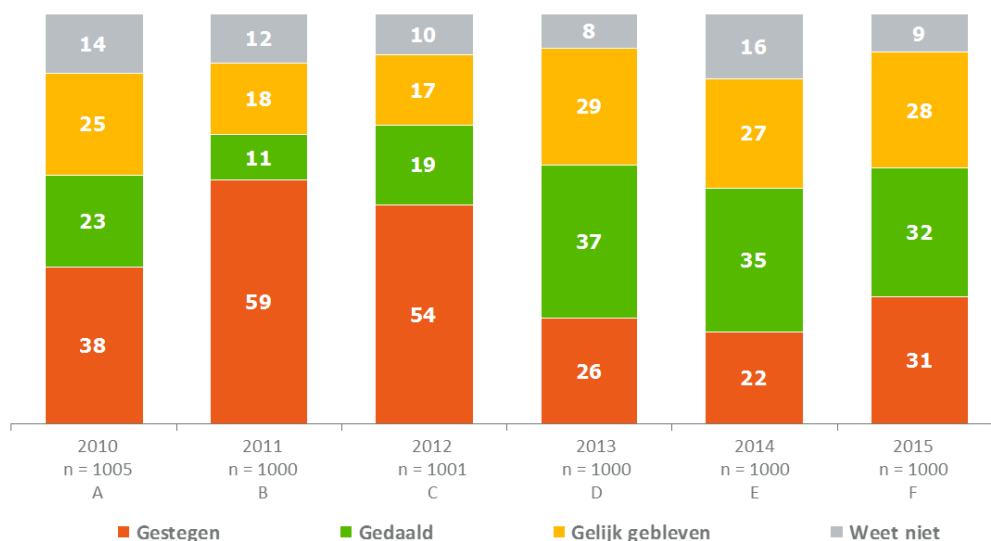
### Elektriciteitsprijs

Figuur 48 toont de perceptie van de bedrijven in de enquête over de elektriciteitsprijs in het afgelopen jaar.

Meer dan vorig jaar hadden de respondenten het gevoel dat de elektriciteitsprijs gestegen is. Na een daling tussen 2011 en 2014 van 59% naar 22%, scoorde deze antwoordmogelijkheid dit jaar 31%. Een gelijkaardige evolutie was ook waar te nemen bij de gezinnen.

Of de prijsperceptie van de bedrijven terecht is toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test<sup>®</sup> (zie paragraaf 2.5). Hieruit blijkt dat voor een professionele afnemer met een elektriciteitsverbruik van 50 MWh de elektriciteitsprijs in juli 2015 gemiddeld 7,56% hoger lag dan een jaar voordien. Net als voorgaande jaren al het geval was schatte slechts een minderheid van de respondenten in de enquête de trend van de elektriciteitsprijs correct in.

Figuur 48: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs



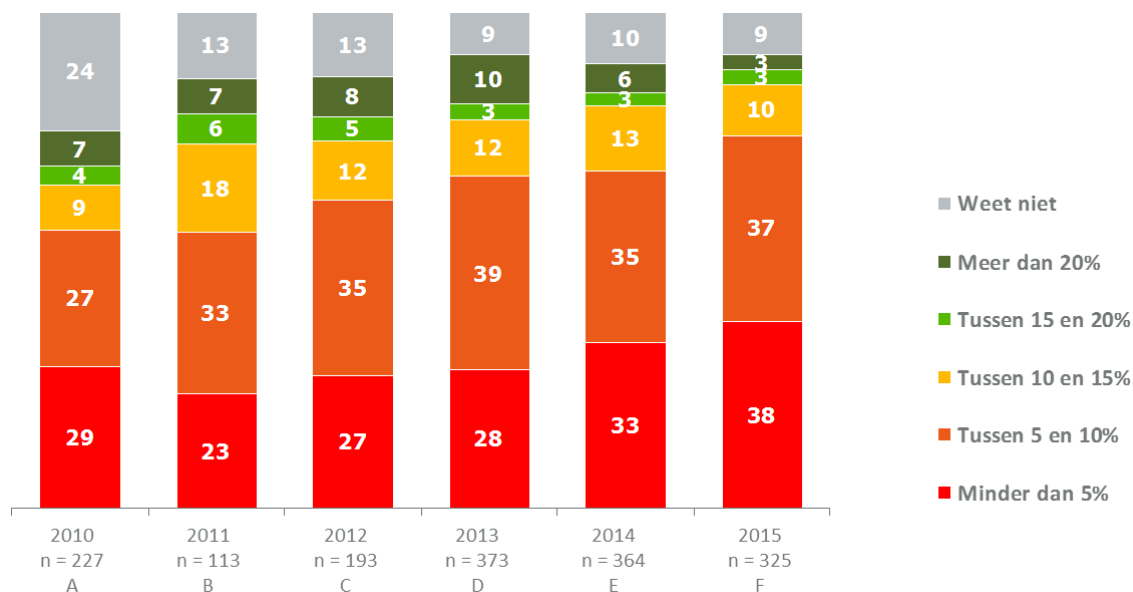
Base: Totale steekproef

Bron: enquêtes VREG 2010-2015

Grote bedrijven zijn vaker dan kleine bedrijven (45% tegenover 30%) overtuigd dat de prijs die zij betalen gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Ook bedrijven die hun energiefactuur grondig nakijken (37%) en die zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (33%) denken significant vaker dat de prijzen gedaald zijn.

Van de bedrijven die een prijsdaling meldden, dacht 3/4<sup>de</sup> dat de daling minder dan 10% bedroeg. 38% geloofde dat de daling minder dan 5% was, 37% tussen 5 en 10%. Slechts 14% gaf een daling groter dan 10% aan. 9% durfde geen schatting te maken. Figuur 49 toont dat de respondenten in vergelijking met de voorbije jaren steeds beperktere prijsdalingen percipiëren.

Figuur 49: Gepercipieerde daling van de elektriciteitsprijs volgens bedrijven

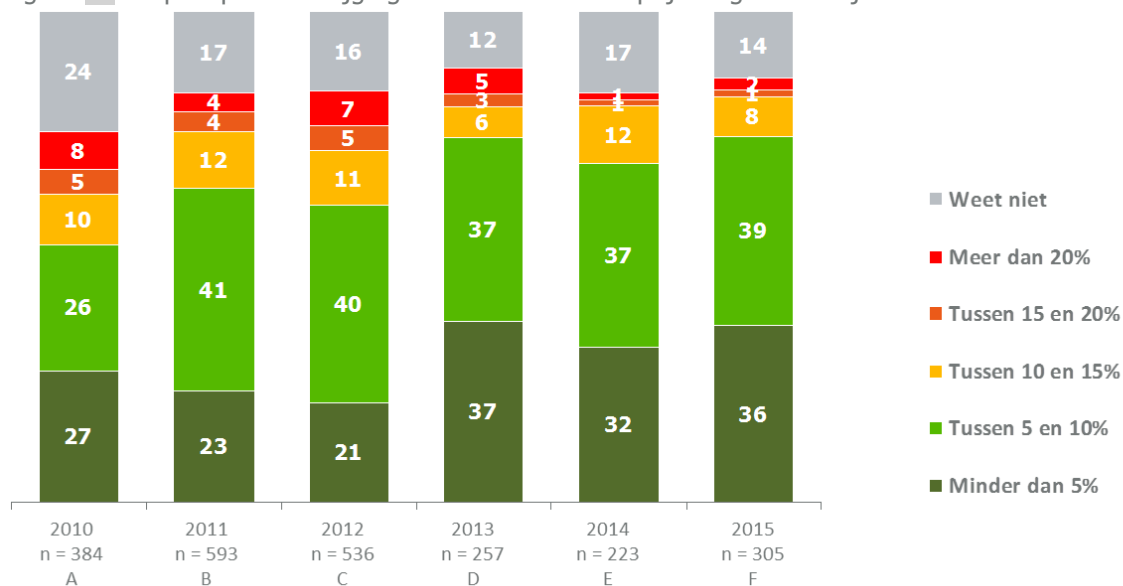


Base: Beperkte steekproef (n=325 in 2015)

Bron: enquêtes VREG 2010-2015

Ook de bedrijven die een prijsstijging vermoedden, schatten deze in 3/4<sup>de</sup> van de gevallen minder dan 10% in. Slechts 3% dacht dat er een prijsstijging van meer dan 10% had plaatsgevonden. De overige 14% durfde geen schatting te maken (Figuur 50).

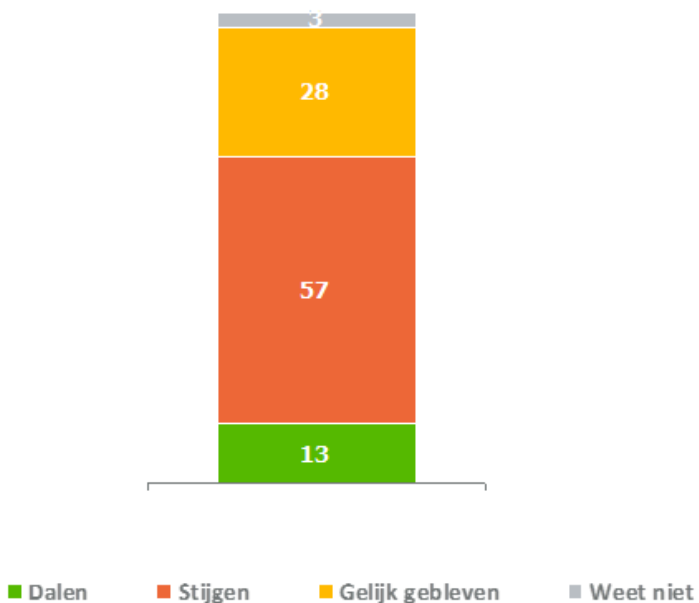
Figuur 50: Gepercipieerde stijging van de elektriciteitsprijs volgens bedrijven



Base: Beperkte steekproef (n=305 in 2015)  
 Bron: enquêtes VREG 2010-2015

Voor het eerst werd dit jaar ook gevraagd naar de verwachtingen over de elektriciteitsprijs in het komende jaar. Figuur 51 illustreert dat deze voorspellingen net als bij de gezinnen pessimistischer zijn dan hun inschatting van het recente verleden. Meer dan de helft van de respondenten (57%) verwacht dat de prijs zal stijgen in het komende jaar, terwijl slechts 13% een daling verwacht. Ongeveer 1/4<sup>de</sup> (28%) van de respondenten gelooft dat de prijzen stabiel zullen blijven. 3% weet niet hoe de prijs zal evolueren.

Figuur 51: Verwachte evolutie van de elektriciteitsprijs volgens bedrijven



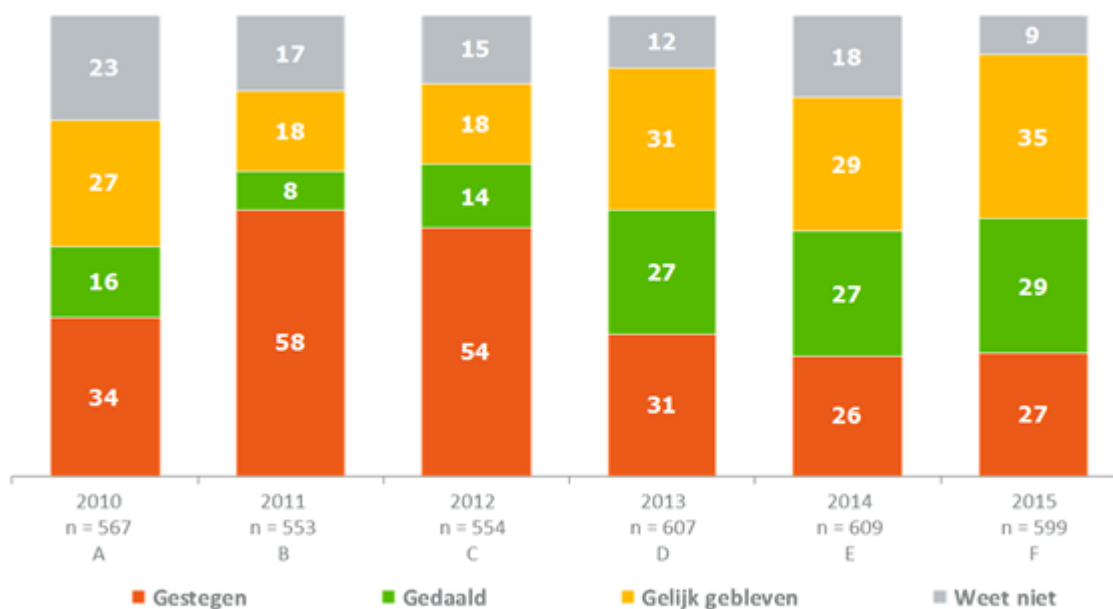
Base: Totale steekproef  
 Bron: enquête VREG 2015

Grote bedrijven zijn opvallend optimistischer dan kleine bedrijven. 21% van de grote bedrijven verwacht een prijsdaling tegenover 12% van de kleine bedrijven. Bedrijven uit Limburg zijn dan weer significant pessimistischer dan bedrijven uit de andere provincies. 69% van hen verwacht een stijging, tegenover 52-57% in de andere provincies. Ook bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt verwachten significant vaker een stijging (71%). Algemeen kan men stellen dat de verwachtingen van de respondenten voor het komende jaar sterk samenhangen met hun perceptie van de afgelopen periode.

### Aardgasprijs

Slechts 9% van de bedrijven geeft aan niet te weten hoe de aardgasprijs in het voorbije jaar is geëvolueerd, tegenover 18% vorig jaar. Verder blijven de verhoudingen in de perceptie over de evolutie van de aardgasprijs in het afgelopen jaar dezelfde als in 2014 en 2013. 27% is overtuigd van een prijsstijging, 29% vermoedt een prijsdaling en 35% denkt dat de prijs gelijk is gebleven. Grote bedrijven hebben vaker dan kleine bedrijven het gevoel dat de aardgasprijs gedaald is (38% tegenover 28%).

Figuur 52: Gepercipieerde stijging van de aardgasprijs volgens bedrijven



Base: Enkel aardgasgebruikers – 'Weet niet' inbegrepen (599)

Bron: enquête VREG 2015

Van de bedrijven die een prijsdaling meldden, dacht 71% dat de daling minder dan 10% bedroeg. Slechts 10% geloofde in een daling van meer dan 15%. 8% durfde geen schatting te maken. Deze resultaten zijn erg vergelijkbaar met vorig jaar.

De bedrijven die een prijsstijging vermoedden, schatten deze in 80% van de gevallen minder dan 10% in. Slechts 3% dacht dat er een prijsstijging van meer dan 15% had plaatsgevonden.

De verwachtingen over de evolutie van de prijs in het komende jaar zijn ook voor aardgas relatief pessimistisch. Slechts 13% van de bedrijven verwacht dat de aardgasprijs zal dalen, tegenover 53% die een stijging verwachten. 30% verwacht dat de aardgasprijs hetzelfde blijft. 4% durfde geen voorspellingen te doen. Net als bij elektriciteit waren de verwachtingen dus veel vaker negatief dan de inschatting van het recente verleden.



## 2.5. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven

We verhogen de transparantie van de energiemarkt in Vlaanderen door de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor kleine professionele afnemers op te volgen.

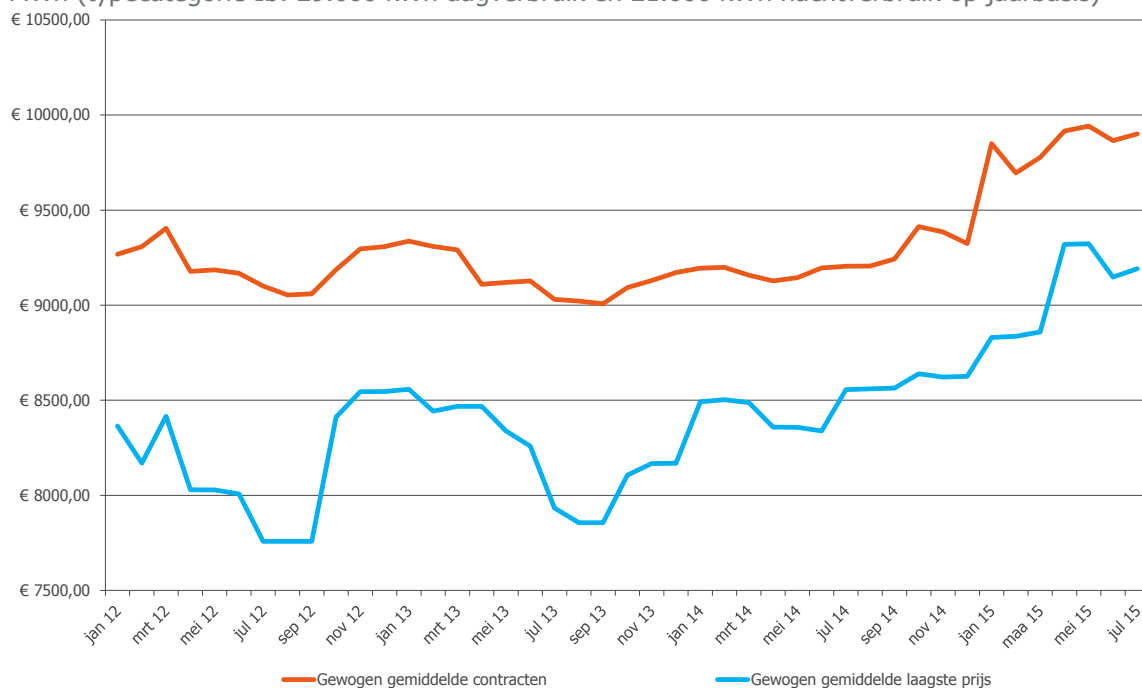
De prijsgegevens<sup>34</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende energieleveranciers aan ons overmaken voor de V-test<sup>®</sup> voor kleine professionele elektriciteits- en aardgasafnemers<sup>35</sup> in Vlaanderen. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

### 2.5.1. Overzicht van de markt

We vinden het aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de prijs die een gemiddelde kleine professionele afnemer betaalt en de prijs die de meest prijsbewuste kleine professionele afnemers betalen.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen<sup>36</sup> voor kleine professionele afnemers (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh dag en 21.000 kWh nacht). We zijn ons ervan bewust dat dit een typeprofiel is, waardoor het eigenlijke elektriciteitsverbruik van een kmo in realiteit sterk kan afwijken van dit profiel.

Figuur 53: Evolutie van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie Ib: 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

<sup>34</sup> De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

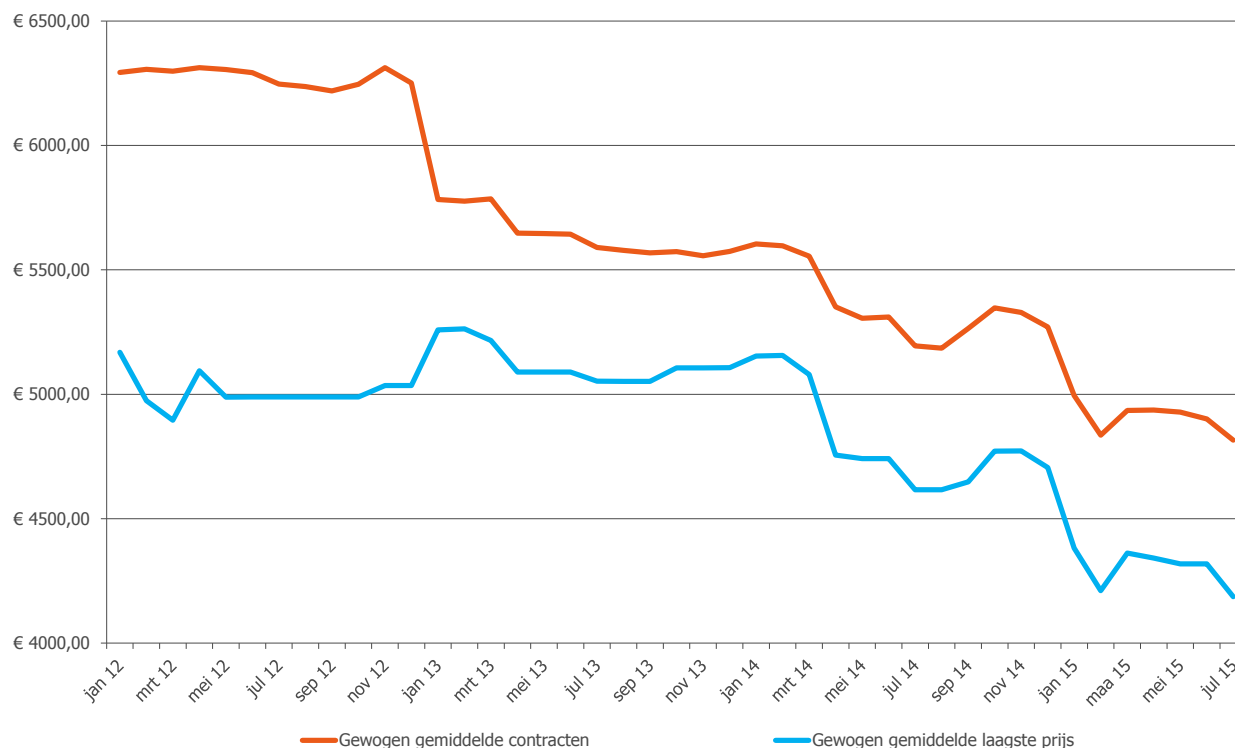
<sup>35</sup> Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

<sup>36</sup> De degressiviteit op de toeslag groenestroomcertificaten die deel uitmaakt van de transmissienettarieven en die sinds 1 juli 2013 van toepassing is voor professionele afnemers, wordt pas sinds juni 2014 in de prijzen verrekend door de VREG.

Tussen juli 2014 en juli 2015 stijgt de gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten met 7,56% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 7,43%.

Kleine professionele elektriciteitsafnemers kunnen door op zoek te gaan naar de laagste prijs in juli 2015 € 709,28 besparen.

Figuur 54: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Figuur 54 toont dat de evolutie van de prijzen voor kleine professionele aardgasafnemers vergelijkbaar is met de evolutie bij de gezinnen. Tussen juli 2014 en juli 2015 zijn beide prijzen procentueel sterker afgenomen in vergelijking met de prijsdalingen voor de huishoudelijke afnemers: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten is gedaald met 7,29% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 9,31%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, kunnen in juli 2014 een besparing van € 629,37 realiseren t.o.v. het gemiddelde prijspeil van de contracten.

### 2.5.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs

De totale jaarlijkse prijs die de kleine professionele afnemers betalen aan de elektriciteits- en aardgasleveranciers is samengesteld uit:

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK);
- de nettarieven (distributie en transmissie (elektriciteit) / transport<sup>37</sup> (aardgas));
- de heffingen.

<sup>37</sup> Deze prijscomponent zit in de energiecomponent vevat. We werken op basis van een schatting om deze opsplitsing te kunnen maken.

Net zoals het geval is voor de huishoudelijke afnemer hangt de prijs die een kleine professionele afnemer voor elektriciteit en/of aardgas betaalt af van de vestigingsplaats, omdat de hoogte van de nettarieven<sup>38</sup> verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

De energieleveranciers hebben enkel invloed op de jaarlijkse vergoeding en de energiecomponent en wat de elektriciteitsleveranciers betreft ook de kosten voor groene stroom en WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en concurreren met elkaar door deze kosten te drukken.

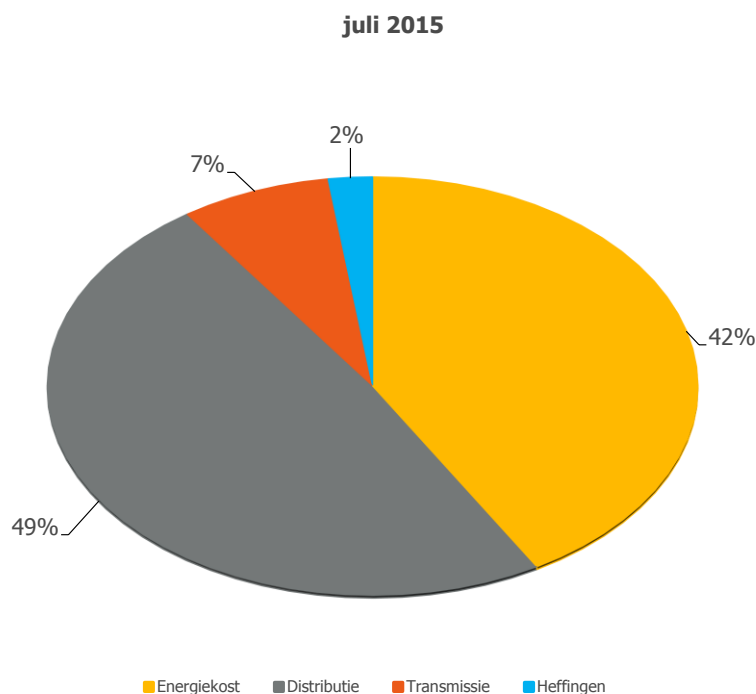
T.e.m. februari 2015 was de federale bijdrage voor elektriciteit<sup>39</sup> verschillend per distributienetbeheerder, maar sinds maart 2015 is er geen verschil meer. Op de federale bijdrage voor elektriciteit is sinds april 2014 geen btw meer verschuldigd.

Sinds januari 2015 wordt een nieuwe heffing, de Bijdrage Energiefonds, aangerekend op elektriciteit. T.e.m. juni 2015 bedroeg deze 0,15 euro per maand. Vanaf juli 2015 bedraagt deze 0,34 euro per maand. Op deze heffing is geen btw verschuldigd.

In figuur 55 wordt de federale bijdrage voor elektriciteit verrekend bij het prijsonderdeel Heffingen (zie verder).

In juli 2015 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 41,59%, 48,75%, 7,47% en 2,18% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie figuur 55).

Figuur 55: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh

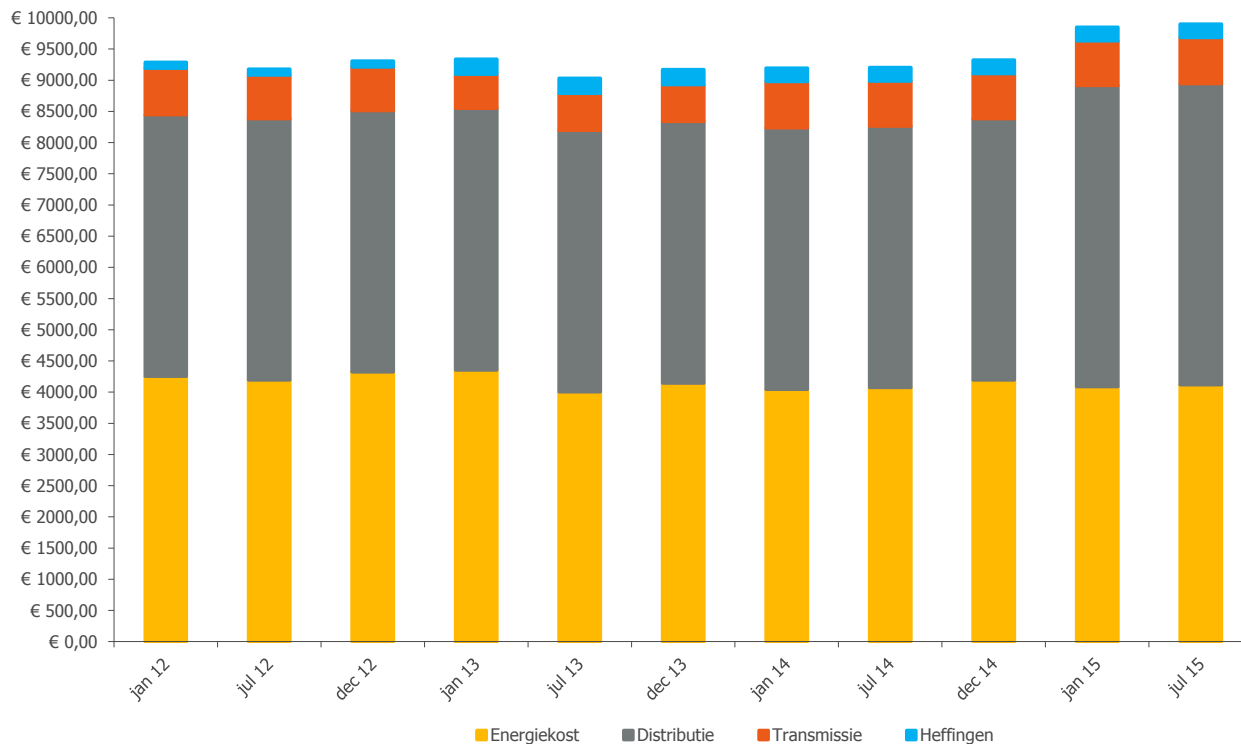


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

<sup>38</sup> De vestigingsplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar is niet bepalend voor Transport (aardgas).

<sup>39</sup> Sinds 1 juli 2009 is deze vervat in de transmissienettarieven. Echter, op de factuur staat deze zoals vóór 1 juli 2009 het geval was vermeld onder Heffingen.

Figuur 56: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

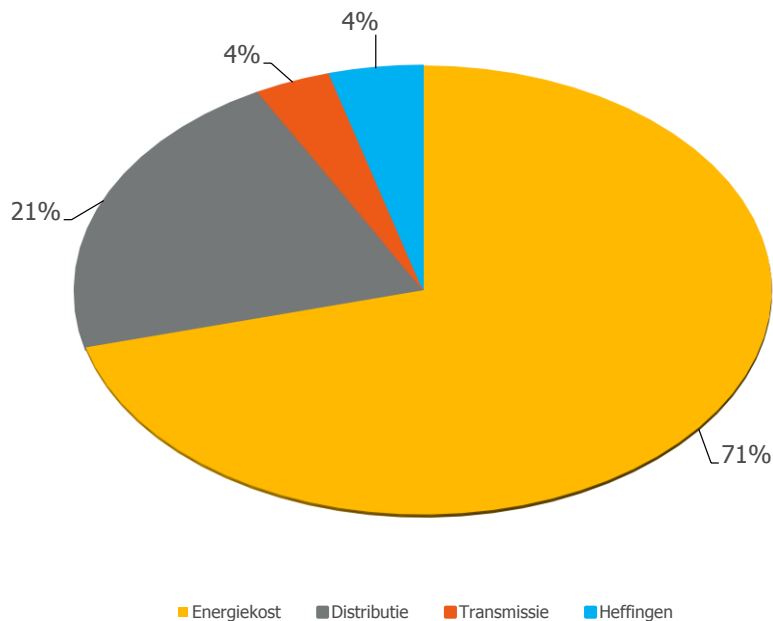
De federale bijdrage voor elektriciteit werd in het prijsonderdeel Transmissie verrekend t.e.m. december 2012. Vanaf januari 2013 wordt ze verrekend bij het prijsonderdeel Heffingen.

In juli 2015 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 4.117,67; Distributie € 4.826,64; Transmissie € 739,97 en Heffingen € 216,33.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2015 de component Energiekost gestegen met 1,08%, de Distributie met 15,15%, Transmissie met 2,46% en Heffingen is gedaald met 0,28%. De sterke stijging van Distributie is toe te schrijven aan de verhoging van de distributienettarieven in januari 2015: de toename kan grotendeels toegeschreven worden aan de stijging van het tarief openbare dienstverplichtingen. De transmissienettarieven wijzigden in januari en maart 2015. M.b.t. het prijsonderdeel Heffingen stellen we in juli 2015 vast dat de daling van de federale bijdrage vanaf maart 2015 min of meer gecompenseerd wordt door de heffing Bijdrage Energiefonds.

Figuur 57: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh

juli 2015

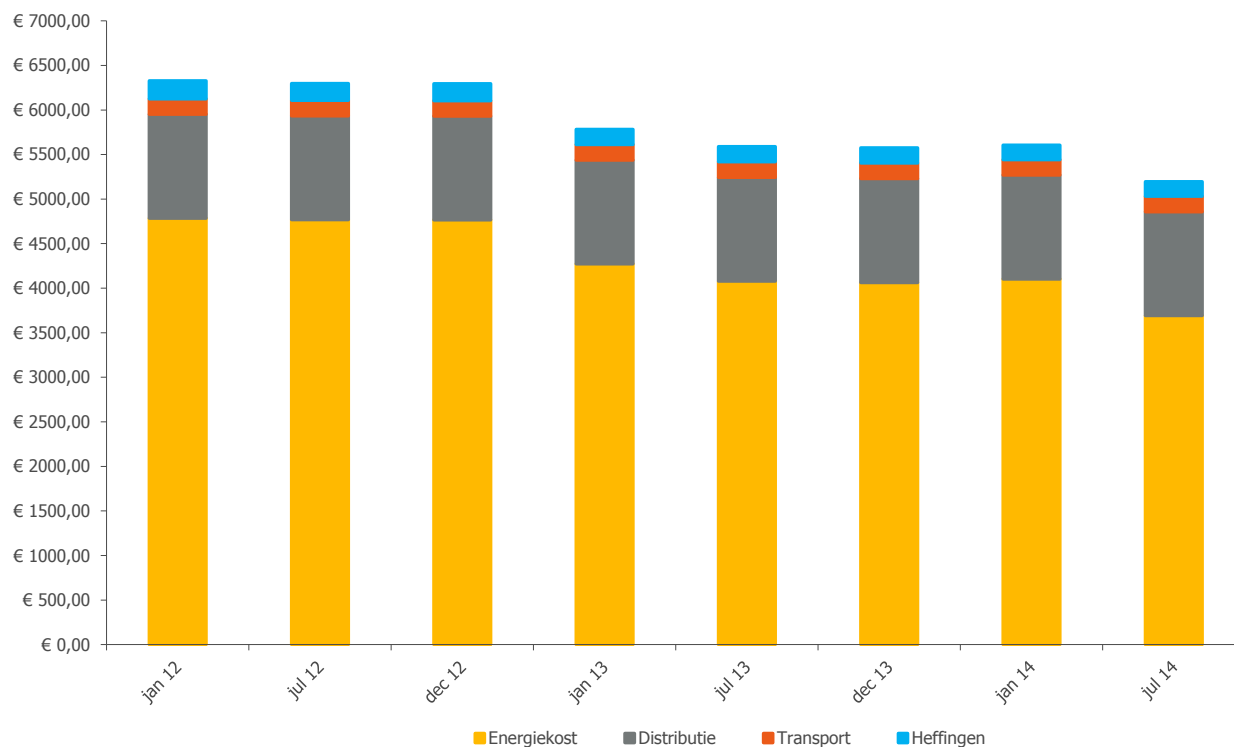


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Sinds 1 april 2014 maakt de toeslag beschermde klanten voor aardgas deel uit van de federale bijdrage voor aardgas. Ook is sindsdien geen btw meer verschuldigd op deze federale bijdrage.

In juli 2015 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport en Heffingen respectievelijk 70,91%, 21,20%, 3,55% en 4,34% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs op jaarbasis.

Figuur 58: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2015 is de hoogte van de prijsonderdelen als volgt: Energiekost € 3.414,60; Distributie € 1.021,14; Transport € 170,93 en Heffingen € 209,06.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2015 de Energiekost met 7,54%, Distributie met 12,36% en Transport met 2,00% gedaald. Het prijsonderdeel Heffingen nam over dezelfde periode toe met 29,17%. De daling van Distributie is te verklaren door de daling van de distributienettarieven in januari 2015. In september 2014 en in januari 2015 verhoogde de federale bijdrage. Deze verhoging, samen met de weliswaar lichte stijging van de bijdrage op de energie in januari 2015 leidde tot de toename van het prijsonderdeel Heffingen.

### 2.5.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten

We stellen vast dat niet alleen gezinnen, maar ook veel bedrijven in Vlaanderen zich nog onvoldoende realiseren dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden op de markt voor kleine professionele afnemers. De meeste professionele afnemers weten wel goed wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar ze weten vaak niet op basis van welk(e) contract(en) ze beleverd worden.

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige afnemers die de professionele V-test<sup>®</sup> doen en op basis van de resultaten (een) contractkeuze(s) maken, (een) ander(e) contract(en) met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan zijn.

Het (de) ondertekende contract(en) kan (kunnen) van (een) totaal andere type zijn dan hetgeen (degene die) de afnemer wenste (bv. grijs versus groen, variabele energiecomponent versus vaste

energiecomponent,...). Onderstaande figuren<sup>40</sup> tonen aan dat er grote prijsverschillen (kunnen) zijn tussen de verschillende contracten die een bepaalde energieleverancier aanbiedt. Om de prijsverschillen beter weer te geven, laten we de Y-as niet bij € 0 beginnen. Bij de contracten van leverancier Energie 2030 moet opgemerkt worden dat als de klant 1 of meer aandelen koopt van de coöperatie Energie 2030 hij een lagere jaarlijkse vergoeding betaalt. Zoals hierboven impliciet vermeld biedt niet elke leverancier meer dan één contract aan. We hebben echter voor de volledigheid alle energieleveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

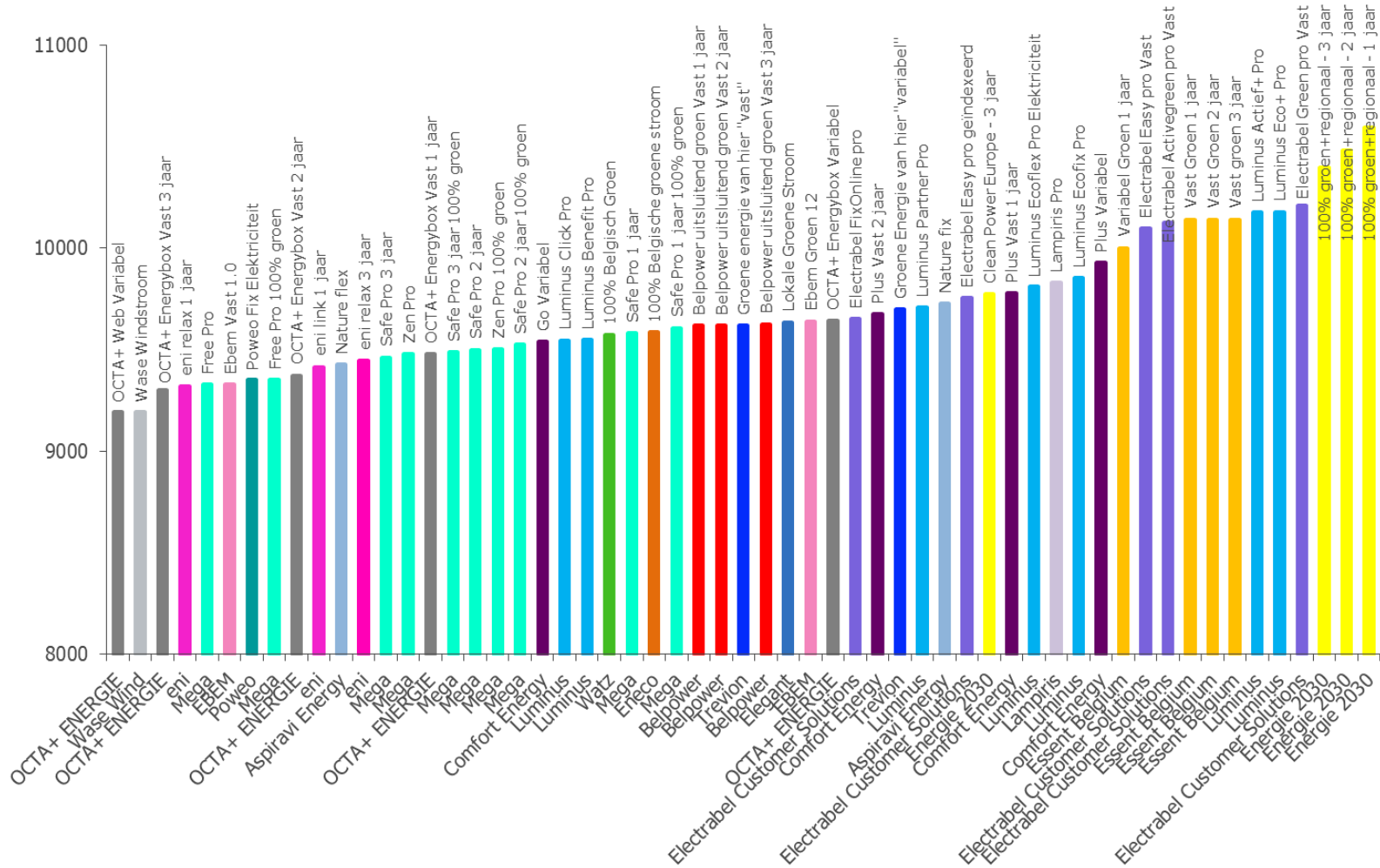
Met deze figuren willen we ook de professionele afnemers sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening. De figuren mogen echter geenszins afbreuk doen aan onze oproep om – gelet op het bestaan van 'verlengingstarieven'<sup>41</sup>, die qua prijs sterk kunnen afwijken van de tarieven die van toepassing zijn voor nieuwe klanten in de V-test<sup>®</sup> – voldoende vaak de V-test<sup>®</sup> uit te voeren en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

---

<sup>40</sup> Op basis van de V-test van juli 2015.

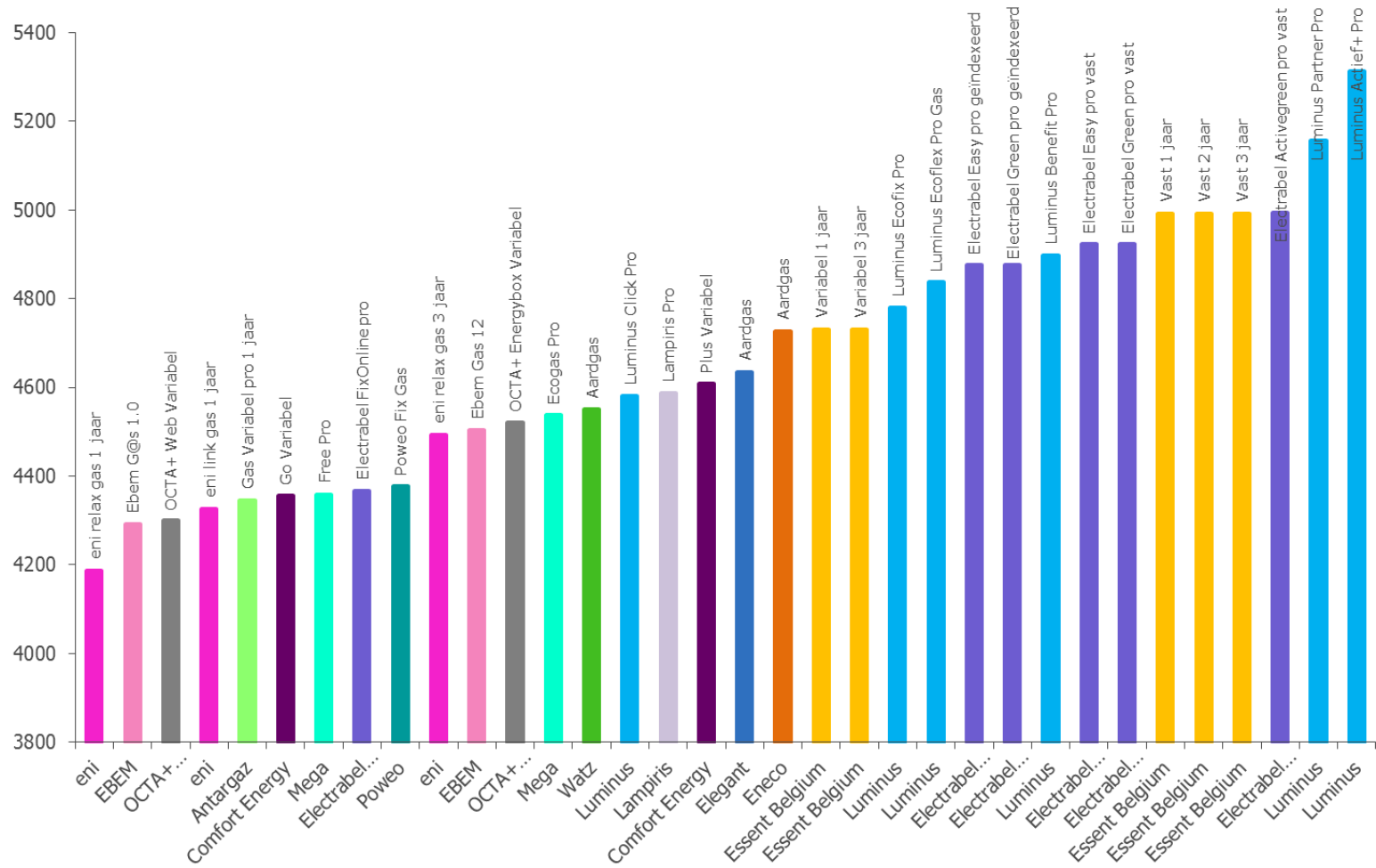
<sup>41</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

Figuur 59: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen





Figuur 60: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



## 2.6. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?

In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate bedrijven actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

### Controle en duidelijkheid eindfactuur

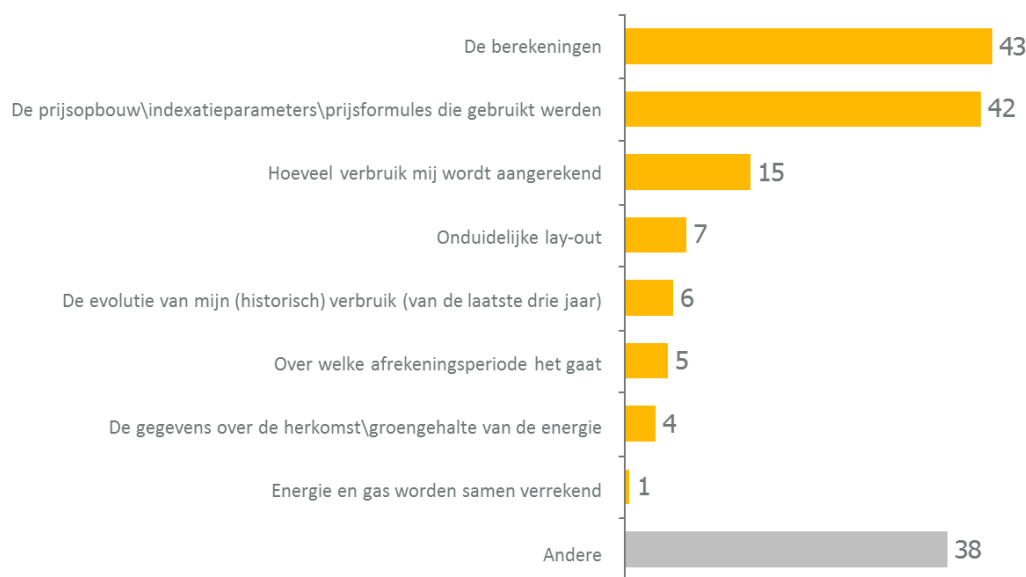
In vergelijking met vorig jaar betalen minder bedrijven hun factuur zonder deze eerst na te kijken (14% tegenover 20% vorig jaar). Evenveel bedrijven keken hun factuur grondig na (41% tegenover 42% vorig jaar), waardoor vooral een toename op te tekenen was in de categorie bedrijven die hun factuur oppervlakkig nakijken.

Grote bedrijven (55%), bedrijven met hoge elektriciteitskosten (65%) en bedrijven die hun elektriciteitskosten zeer belangrijk vinden (52%) kijken hun factuur vaker grondig na. Ook bedrijven in de enquête die een bewuste keuze maakten voor hun energieleverancier kijken vaker hun factuur grondig na (44%).

Hoewel meer dan 2/3<sup>de</sup> (68%) van de bedrijven de factuur duidelijk (56%) tot zeer duidelijk (12%) vond, blijft het aantal bedrijven dat ontevreden is over dit aspect toenemen. Dit jaar vond 23% de afrekening niet echt (18%) of helemaal niet (5%) duidelijk, tegenover 22% vorig jaar en 19% het jaar ervoor.

Bij de bedrijven die aangaven de factuur niet duidelijk te vinden werd gepolst naar de redenen waarom (figuur 61). Significant meer respondenten geven dit jaar aan dat ze de berekeningen die achter hun factuur zitten niet begrijpen (43% tegenover 27% vorig jaar). Een gebrek aan transparantie in de prijsopbouw wordt als een even grote factor (42%) van onduidelijkheid ervaren. Onduidelijkheid over het verbruik (15%) vervolledigt de top 3.

Figuur 61: Oorzaken voor onduidelijkheid eindafrekening energie



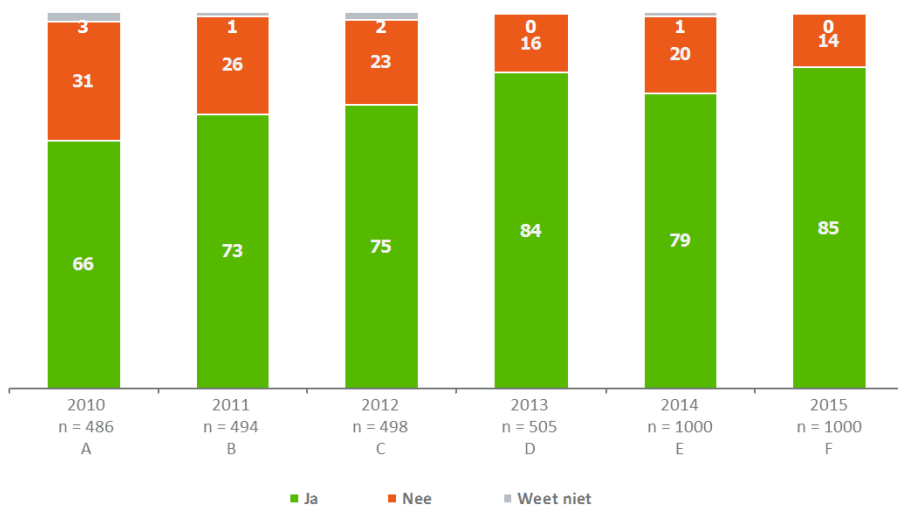
Base: Beperkte steekproef (n=228) – resultaten 2015

Bron: enquête VREG 2015

### Mate van geïnformeerd zijn

Aan de bedrijven werd gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen. Na een kleine terugval vorig jaar voelt nu opnieuw een groter aandeel van de bedrijven zich goed geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt (85% tegenover 79% vorig jaar) (figuur 62). Slechts 14% van de bedrijven geeft aan onvoldoende geïnformeerd te zijn.

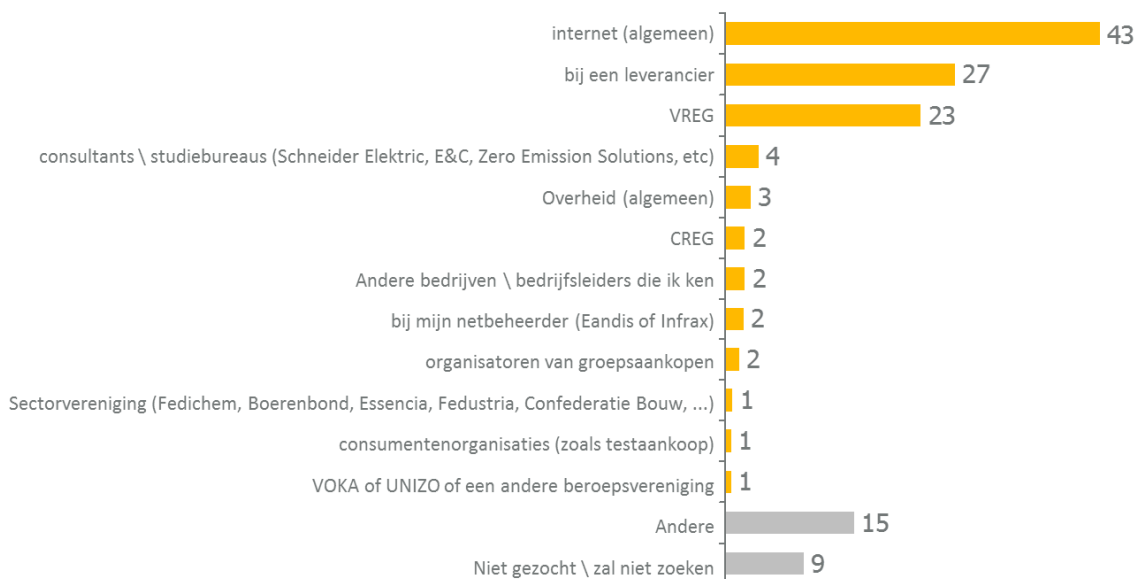
Figuur 62: Voelen bedrijven zich goed geïnformeerd over de energiemarkt?



Base: 2010-2013 50 % van de totale steekproef / 2014-2015 volledige steekproef  
 Bron: enquête VREG 2015

Net als bij de gezinnen informeren de bedrijven zich het meest (43%) over de energiemarkt via het Internet. Een opvallend groot aandeel, 27%, consulteert de eigen energieleverancier. 24% van de bedrijven vindt informatie bij de VREG, die de top drie net als vorig jaar vervolledigt. Figuur 63 biedt een overzicht van de geraadpleegde bronnen. Interessant is dat 9% van de respondenten aangeeft hoe dan ook niet op zoek te gaan naar informatie over de energiemarkt. Dit antwoord werd vaker gegeven door kleine bedrijven dan door grote bedrijven (10% tegenover 3%).

Figuur 63: Welke bronnen raadplegen bedrijven om zich te informeren over de energiemarkt?



Base: volledige steekproef  
 Bron: enquête VREG 2015

Sinds september 2012 moeten gezinnen en kmo's geen verbrekingsvergoeding meer betalen als ze een energiecontract vroegtijdig opzeggen. Een kmo wordt in deze context gedefinieerd als een bedrijf dat minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh aardgas verbruikt. In de enquête werd daarom

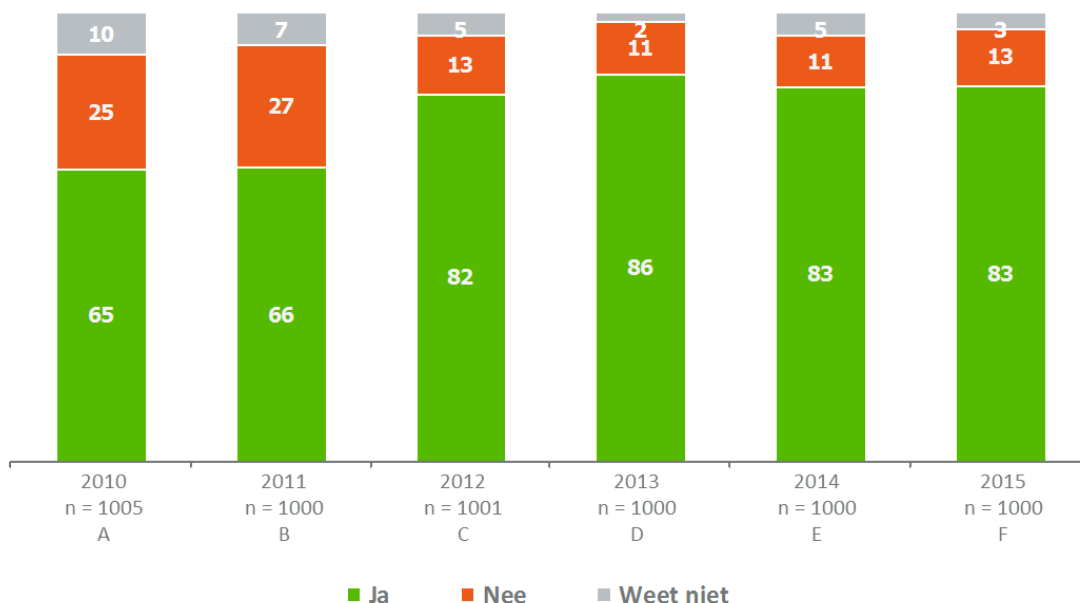
gepolst of de bedrijven voldoende geïnformeerd waren over deze maatregel. Deze vraag werd enkel gesteld aan bedrijven met een jaarlijks elektriciteitsverbruik onder 50 MWh of een jaarlijks aardgasgebruik onder 100 MWh. 2/3<sup>de</sup> van deze bedrijven (66%) wist dat ze geen verbrekingsvergoeding moest betalen. Ondanks sensibiliseringscampagnes blijft toch 6% van de bedrijven twijfelen en denkt 28% wel een dergelijke vergoeding te moeten betalen.

## 2.7. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?

We besluiten het hoofdstuk met een korte bespreking van de algemene perceptie van bedrijven over de vrijmaking van de energiemarkt.

Aan de bedrijven werd gevraagd of ze vonden dat de vrijmaking van de energiemarkt een positief effect op hen als energiegebruiker heeft gehad. Net als de afgelopen drie jaar antwoordt een grote meerderheid van de bedrijven (83%) hier instemmend op. Slechts 13% denkt dat de liberalisering geen goede zaak was voor zijn bedrijf. Figuur 64 geeft een overzicht.

Figuur 64: Heeft de vrijmaking van de energiemarkt een positief effect voor uw bedrijf?



Base: volledige steekproef  
Bron: enquête VREG 2015

Bedrijven die het gevoel hadden dat de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar was gedaald stonden significant positiever tegenover de liberalisering dan zij die dachten dat de prijs was gestegen (88%). Ondernemingen die elektriciteit kopen bij Electrabel stonden vaker niet positief tegenover de vrijmaking (20%) dan klanten van Luminus (11%) en eni (10%).

### 3. Conclusies

Door middel van de Marktmonitor proberen we de toestand van de elektriciteits- en aardgasmarkten in Vlaanderen te peilen, bekeken vanuit het standpunt van de klant. We bekijken daarbij zowel de gezinnen als de kleine(re) bedrijven.

Aan de hand van een aantal vragen brengen we hier de voornaamste inzichten samen.

#### **Zijn de gezinnen en bedrijven bezig met energie en voelen ze zich goed geïnformeerd?**

*Om actief deel te nemen aan de vrijgemaakte energiemarkt moeten klanten zich immers voldoende geïnformeerd voelen en betrokken zijn bij het thema 'energie'.*

- Het percentage *gezinnen* dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt bleef dit jaar met 79% in lijn met de vorige jaren (vorig jaar 81%).
  - Niet alle gezinnen zijn echter bewust met energie bezig. Dit jaar kon maar liefst twee derde geen inschatting maken van het elektriciteits- of aardgasverbruik van het voorbije jaar. Vorig jaar lag dit cijfer nog aanzienlijk lager, maar toch boven de helft. Voor het eerst vroegen we daarom naar de hoogte van het voorschotbedrag. Daarop konden 7 op de 10 gezinnen antwoorden als het over elektriciteit gaat en 6 op 10 voor aardgas.
  - Nog minder gezinnen dan vorig jaar (39% ten opzichte van 45%) kijken hun eindafrekening voor energie grondig na en nog meer gezinnen (17%) kijkt de eindfactuur helemaal niet na.
  - Toch bestempelen ook dit jaar 7 op de 10 gezinnen de energiekost als nogal (43%) tot zeer belangrijk (26%) binnen de totale gezinskosten. Dit is wel een daling ten opzichte van de 75% vorig jaar.
  - Net als vorig jaar gaf 7% van de gezinnen aan dat ze het al eens moeilijk hadden om hun energiefactuur te betalen. Opnieuw meldde 11% dat ze in de winter al eens problemen hadden om de woning te verwarmen. 63% van deze klanten wijt de problemen voornamelijk aan het feit dat de woning niet energiezuinig is.
- 
- Nog meer dan vorig jaar gaven de *bedrijven* aan dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de vrijgemaakte energiemarkt (85% ten opzichte van 79% in 2014). Slechts 14% voelt zich nog altijd onvoldoende geïnformeerd (tegenover 20% in 2014).
  - Toch stijgt voor het derde jaar op rij het aantal bedrijven dat niet weet hoe hoog hun elektriciteitsfactuur is, van 12% in 2013 over 15% in 2014 tot 19% dit jaar. Zelfs 22% van de respondenten heeft geen idee hoeveel hun jaarlijkse aardgasfactuur bedraagt. Ook dit is een toename ten opzichte van vorig jaar.
  - Waar de gezinnen minder alert bleken voor hun factuur, betalen minder bedrijven hun factuur zonder deze eerst na te kijken (14% tegenover 20% vorig jaar). Evenveel bedrijven keken hun factuur grondig na (41% tegenover 42% vorig jaar) waardoor vooral een toename op te tekenen was in de categorie bedrijven die hun factuur oppervlakkig nakijken.

#### **Hoe gedragen de klanten zich op de energiemarkt?**

*Als gezinnen en bedrijven tevreden zijn over de dienstverlening van hun energieleverancier(s) en de prijs, dan beïnvloedt dit hun gedrag.*

- 63% van de ondervraagde *gezinnen* veranderde ooit van elektriciteitsleverancier. Dit is significant meer dan in de vorige marktmonitor (55%). Drie op vier (74%) gezinnen geeft verder aan bewust te hebben gekozen voor hun energie-, elektriciteits- en/of aardgasleverancier.
- Wie bewust koos, deed dit vooral op basis van een voorstel van een energieleverancier. Dit is nu de belangrijkste reden. De VREG (V-test<sup>®</sup>, 17%) bezet de tweede plaats, De prijsvergelijker van Test-Aankoop (4% ten opzichte van 6% vorig jaar) en andere organisaties (11% i.p.v. 19% vorig

jaar) verliezen sterk in belang. Groepsaankopen blijven een belangrijke rol spelen (15% tegenover 14%).

- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft net als vorig jaar dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Van deze groep was 84% wel op de hoogte dat ze een andere leverancier kunnen kiezen voor aardgas. De belangrijkste redenen zijn echter het gemak (70%) en het feit dat 63% (vorig jaar 50%) denkt dat dit voordeliger is. Het loont echter nog altijd om alle prijzen te vergelijken. De gemakkelijkste oplossing is niet altijd de voordeligste!
- Ook dit jaar zijn de gezinnen over het algemeen tevreden over de energieleverancier waarmee ze een contract afsloten. 11% was uiterst tevreden, 35% zeer tevreden en 51% tevreden. Het aspect waarover men het minst tevreden blijkt, is de ondersteuning over energiebesparing.
- Toch wordt hier door veel energieleveranciers sterk op ingezet. Daarom werd dit jaar voor het eerst gepeild naar de interesse in extra diensten zoals onderhoud van de verwarmingsketel of eerste hulp bij noodschade,... aangeboden door de energieleverancier. Er is voorlopig geen grote bereidheid om te betalen voor zulke extra diensten. Slechts 1 op 4 (27%) van de gezinnen zou hiervoor willen betalen. 69% zegt resoluut geen geld over te hebben voor deze extra diensten;
- Waar vorig jaar 3 op 10 gezinnen aangaven dat ze zeker of waarschijnlijk binnen de zes maanden van energieleverancier zouden veranderen, zegt nu slechts 10% zeker of waarschijnlijk over te stappen in de nabije toekomst. De klanten die het meest baat kunnen hebben bij zo'n andere leverancierskeuze, de lagere inkomens en de gezinnen die nog geen bewuste keuze maakten, geven significant vaker aan niet over te zullen stappen. Deze 'plakkende' klanten plukken dus geen vruchten van de vrijmaking.
- 63% van de ondervraagde *bedrijven* veranderde ooit van elektriciteitsleverancier, vergelijkbaar met de 62% vorig jaar. Het aantal bedrijven dat ooit veranderde van aardgasleverancier nam wel significant toe, van 53% vorig jaar naar 60% dit jaar. De bedrijven die al wisselden, deden dit gemiddeld 2 keer (2,1 keer voor elektriciteit) sinds de opening van de energiemarkt, wat meer is dan vorig jaar (1,8 keer).
- Dit jaar zegt liefst 96% van de ondervraagde bedrijven dat ze minstens tevreden waren over de elektriciteitsleverancier. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het iets minder goed doen, met 20% niet (echt) tevreden klanten, wat toch een verbetering is ten opzichte van de 26% vorig jaar.
- Toch zien we in 2015 een aanhoudende hoog aantal leverancierswissels van de bedrijven.

### Hoe beoordelen de klanten de energiemarkt?

- Net als vorig jaar daalt het aandeel *gezinnen* dat instemmend antwoordde op de vraag of ze meenden dat de vrijmaking van de markt voor hen een positief effect had. Toch blijft nog 68% van hen overtuigd dat het positief effect er is (tegenover 71% vorig jaar en 78% het jaar ervoor).
- Net als de afgelopen drie jaar antwoordt een grote meerderheid van de *bedrijven* (83%) dat ze menen dat de vrijmaking van de energiemarkt een positief effect op hen als energiegebruiker had. Slechts 13% denkt dat de liberalisering geen goede zaak was voor zijn bedrijf.

### Hoe evolueerden de energieprijzen en hoe dachten de klanten hierover?

*De liberalisering van de energiemarkt heeft tot doel om de klanten een betere dienstverlening te bieden aan scherpere prijzen. De vraag is dus enerzijds hoe de prijzen evolueren en anderzijds hoe de afnemers hun prijsevolutie inschatten en reageren.*

- De energieprijzen voor de *gezinnen* evolueerden tussen juli 2014 en juli 2015 uiteenlopend: de gemiddelde contracten voor elektriciteit stegen met 11,17%, terwijl de aardgascontracten met 6,62% daalden.
- Tegenover vorig jaar is de perceptie dat de prijs van elektriciteit gestegen was t.o.v. een jaar eerder toegenomen tot 28%. Een relatief grote groep schatte de trend verkeerd in. Bij de gezinnen die aardgas afnemen rapporteerde dit jaar opnieuw meer mensen dat de prijs gedaald

- was (34% t.o.v. 29% vorig jaar). Toch schatte ook hier de meerderheid de trend van de prijsevolutie niet juist in.
- Het prijsvoordeel dat gezinnen kunnen realiseren door over te stappen naar de laagste prijs bleef quasi gelijk en loont nog altijd de moeite: de besparing tegenover een gemiddeld elektriciteitscontract bedraagt ongeveer 73 euro en voor aardgas steeg dit voordeel van 135 euro tot 150 euro.
  - De elektriciteitsprijs voor *bedrijven* is in juli 2015 zo'n 7,5% hoger dan een jaar voordien. Voor aardgas is er net als vorig jaar een daling, met ongeveer 7,3%.
  - Het prijsvoordeel dat kleine bedrijven kunnen doen door over te stappen naar de laagste prijs is verder toegenomen: voor elektriciteit bedraagt dit ten opzichte van het gemiddelde contract ongeveer 710 euro (648 euro in juli 2014) en voor aardgas ongeveer 630 euro (578 euro vorig jaar).
  - Dit jaar werd voor het eerst gevraagd naar de verwachtingen over de elektriciteits- en aardgasprijs het komende jaar. Deze voorspellingen waren zowel door gezinnen als bedrijven pessimistisch. 65% van de gezinnen en 57% van de bedrijven verwacht dat de prijs zal stijgen het komende jaar.
  - Zowel voor de bedrijven als voor de gezinnen hebben we alle contracten gerangschikt op basis van de prijs. Opvallend is dat veel energieleveranciers zowel contracten aanbieden aan de goedkope kant als aan de dure kant van de markt. Het komt er dus bij het sluiten van een contract op aan om goed uit te kijken of wel het gewenste contract ondertekend wordt! Ook bij het vergelijken van het huidige contract met de aanbiedingen op de markt is het belangrijk om goed na te gaan over welk contract en welke voorwaarden het gaat.

### **Kiezen de klanten in Vlaanderen voor groene stroom?**

*Naast prijs en dienstverlening die een belangrijke rol spelen bij de leverancierskeuze is ook de oorsprong van de elektriciteit meer en meer van belang bij de keuze van een elektriciteitsleverancier.*

- Het aandeel *gezinnen* met een contract voor groene elektriciteit in de enquête neemt gestaag toe (uitgezonderd een uitzonderlijk positieve waarneming in 2013 van 41%) van 25% in 2010 tot 37% in 2015.
- Aan de gezinnen die geen groen contract overwogen werd naar de reden gevraagd. De belangrijkste redenen zijn te weinig kennis over groene energie en twijfels over het groene karakter van de stroom.
- Het aandeel *bedrijven* met een contract voor groene elektriciteit in de enquête bedroeg 29%, wat vergelijkbaar is met het resultaat van vorig jaar (27%).
- Aan de bedrijven die geen groen contract overwogen werd naar de redenen gevraagd. Tegenover vorig jaar werd "te weinig informatie over groene energie" als reden toegevoegd. Deze optie werd meteen het meest aangehaald (44%).

## 4. Bijlagen

### Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

De vergelijkingen worden gemaakt aan de hand van een aantal typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2 en Bijlage 3). We gebruiken ook de totale jaarlijkse kostprijs voor een bepaald type eindafnemer. Deze prijs omvat alle relevante elementen (energiekost, nettarieven en heffingen).

#### *Kortingen niet inbegrepen*

Het feit dat de prijsinformatie, gebruikt voor dit rapport, afkomstig is van de leveranciers en door hen gerapporteerd werd in het kader van de V-test<sup>®</sup> betekent dat in de prijzen geen rekening gehouden wordt met commerciële kortingen, zoals een korting voor betaling via domiciliëring of een welkomstkorting voor nieuwe klanten. Deze – door een aantal leveranciers gehanteerde – kortingen kunnen de in de studie berekende prijsniveaus in de praktijk lichtjes lager doen uitvallen.

#### *Gewogen gemiddelde prijzen*

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, passen we wegen toe:

Eenzijds laten we het **relatieve belang van het distributienetgebied** meewegen in de gemiddelde prijzen. Zo weegt de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een groot aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten zwaarder door in het gemiddelde dan de jaarlijkse kostprijs in een distributienetgebied met een klein aantal huishoudelijke respectievelijk kleine professionele toegangspunten.

Daarnaast wordt het **marktaandeel van de leverancier en zijn contract(en) bij huishoudelijke respectievelijk kleine professionele afnemers** gebruikt om de weging tussen de prijzen van de leveranciers en hun contracten onderling te bepalen.

Wanneer beide wegen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionelen in Vlaanderen betalen. De diversiteit die bestaat in de Vlaamse energiemarkt speelt hierdoor geen vertekende rol, terwijl bij de berekeningen nog steeds alle relevante informatie verwerkt wordt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

Deze methodiek wordt duidelijker aan de hand van het volgende voorbeeld. Voor de eenvoud gaan we uit van een situatie met twee leveranciers die in twee netgebieden leveren met elk één contract.

		Leverancier 1	Leverancier 2	
Netgebied 1	Marktaandeel	10,00%	90,00%	
	25,00% Prijs	100,00 euro	150,00 euro	145,00 euro
Netgebied 2	Marktaandeel	20,00%	80,00%	
	75,00% Prijs	120,00 euro	180,00 euro	168,00 euro
		115,00 euro	172,50 euro	162,25 euro

$$\frac{(100 \cdot 0,1 + 150 \cdot 0,9)}{(0,1 + 0,9)} = 145$$

$$\frac{(145 \cdot 0,25 + 168 \cdot 0,75)}{(0,25 + 0,75)} = 162,25$$

#### *Gratis elektriciteit verrekend*

Voor de berekening van de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijzen van de verschillende leveranciers voor huishoudelijke afnemers houden we ook rekening met de gratis hoeveelheid elektriciteit waarop elk gezin in Vlaanderen recht heeft.



Deze hoeveelheid wordt verrekend als een korting op de prijzen die de leveranciers ons hebben bezorgd. De korting wordt berekend door het aantal gratis kWh te vermenigvuldigen met de eenheidsprijs. Tot en met 2007 werd deze door het ministerie van Economische Zaken vastgelegd, maar vanaf 2008 wordt deze door ons berekend. Voor 2015 bedraagt die 20,16 eurocent/kWh inclusief btw (6%). Omdat de gratis elektriciteit afhangt van het aantal gezinsleden maken we (enkel voor de analyse in dit rapport en niet voor de V-test®) de volgende assumpties voor de berekening van de jaarlijkse kostprijs per typecategorie:

Categorie Da:	1 gezinslid	→	200 kWh gratis	→	korting van € 40,32 in 2015
Categorie Db:	2 gezinsleden	→	300 kWh gratis	→	korting van € 60,47 in 2015
Categorie Dc:	3 gezinsleden	→	400 kWh gratis	→	korting van € 80,63 in 2015
Categorie Dc1:	3 gezinsleden	→	400 kWh gratis	→	korting van € 80,63 in 2015
Categorie Dd:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 100,79 in 2015
Categorie De:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 100,79 in 2015
Categorie De1:	4 gezinsleden	→	500 kWh gratis	→	korting van € 100,79 in 2015

## Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt. Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit.

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Jaarverbruik nachttarief (kWh)		Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)	
	Vóór	Na	Vóór	Na	Vóór	Na
Da	600	600	0	0	0	0
Db	1.200	1.200	0	0	0	0
Dc (*)	2.200	1.600	1.300	1.900	0	0
Dc1	3.500	3.500	0	0	0	0
Dd	5.000	3.600	2.500	3.900	0	0
De	5.000	3.600	2.500	3.900	12.500	12.500
De1	7.500	7.500	0	0	12.500	12.500

(\*) Dit verbruik komt overeen met het elektriciteitsverbruik van een doorsnee gezin.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	
D1	2.326	
D2	4.652	Koken en warm water
D3 (*)	23.260	
D3b	34.890	Verwarming en ander gebruik

(\*) Dit verbruik komt overeen met het aardgasverbruik van een doorsnee gezin dat verwarmt op aardgas.

## Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt.

Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
Ia	17.500	12.500	0
Ib	29.000	21.000	0

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorie en het verbruik voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
I1	116.280



**VREG**

**Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt**

**Graaf de Ferrarisgebouw**

**Koning Albert II-laan 20 bus 19**

**1000 Brussel**

**gratis telefoonnummer 1700**

**fax 02 553 13 50**

**info@vreg.be**

**vreg.be**