



 **Vlaanderen**  
is energie

# Marktmonitor 2016

**VREG**

uw gids op de  
energiemarkt

[www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	6
Inleiding.....	7
1. Gezinnen .....	8
1.1. Steekproef.....	8
1.2. Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?.....	10
1.2.1. Energiemix.....	10
1.2.2. Energieverbruik.....	11
1.2.2.1. Elektriciteit .....	11
1.2.2.2. Aardgas .....	13
1.2.3. Energiekosten.....	15
1.2.3.1. Elektriciteit .....	15
1.2.3.2. Aardgas .....	16
1.2.4. Belang energiekosten en energiearmoede .....	17
1.3. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier? .....	20
1.3.1.1. Elektriciteit .....	20
1.3.1.2. Aardgas .....	22
1.3.2. Maken gezinnen een bewuste keuze? .....	23
1.3.2.1. Hoe maken de gezinnen hun keuze? .....	23
1.3.3. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier? .....	25
1.3.3.1. Switchindicator VREG.....	26
1.3.4. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier? .....	28
1.3.5. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?.....	29
1.3.6. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen .....	32
1.3.6.1. Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen? .....	35
1.4. Hoe kiezen gezinnen een contract? .....	36
1.4.1. Dual fuel of verschillende leverancier voor elektriciteit en aardgas? .....	36
1.4.2. Vaste of variabele prijs? .....	37
1.4.3. Groene of grijze stroom? .....	39
1.4.4. Met of zonder additionele diensten?.....	42
1.5. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen? .....	43
1.5.1.1. Elektriciteitsprijs.....	43
1.5.1.2. Aardgasprijs.....	44
1.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen.....	46
1.6.1. Overzicht van de markt.....	46
1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	48
1.6.3. Dual fuel contract of niet? .....	52
1.6.4. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	54
1.6.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders .....	58

1.7. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt? .....	60
1.7.1.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur .....	60
1.7.1.2. Mate van geïnformeerd zijn .....	62
1.8. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt? .....	65
2. Bedrijven .....	66
2.1. Steekproef .....	66
2.2. Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik en -kosten? .....	66
2.2.1. Energieverbruik .....	67
2.2.1.1. Elektriciteit .....	67
2.2.1.2. Aardgas .....	68
2.2.2. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering .....	68
2.2.2.1. Elektriciteit .....	68
2.2.2.2. Aardgas .....	70
2.3. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier? .....	72
2.3.1.1. Elektriciteit .....	72
2.3.1.2. Aardgas .....	74
2.3.2. Maken bedrijven een bewuste keuze? .....	75
2.3.3. Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier? .....	75
2.3.3.1. Switchindicator VREG .....	79
2.3.4. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde energieleverancier? .....	80
2.3.5. Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier? .....	81
2.3.6. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen .....	82
2.4. Hoe kiezen bedrijven een contract? .....	84
2.4.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas? .....	85
2.4.2. Welke looptijd van contracten? .....	86
2.4.3. Groene of grijze stroom? .....	88
2.4.4. Met of zonder additionele diensten? .....	90
2.5. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen? .....	91
2.5.1.1. Elektriciteitsprijs .....	91
2.5.1.2. Aardgasprijs .....	93
2.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven .....	96
2.6.1. Overzicht van de markt .....	96
2.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	97
2.6.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	101
2.7. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt? .....	105
2.7.1.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur .....	105
2.7.1.2. Mate van geïnformeerd zijn .....	107
2.8. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt? .....	109
3. Conclusies .....	111
4. Bijlagen .....	115

## Lijst van tabellen

Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor .....	9
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik .....	12
Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers .....	14
Tabel 4: Maandelijks voorschot in verschillende inkomenscategorieën .....	16
Tabel 5: Maandelijks voorschot aardgas in verschillende inkomenscategorieën .....	17
Tabel 6: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier .....	26
Tabel 7: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in % .....	27
Tabel 8: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in % .....	28
Tabel 9: Vergelijking resultaten eindafrekening bekijken en duidelijkheid tussen 2015 en 2016 .....	61
Tabel 10: Geschat elektriciteitsverbruik bij kleine en grote bedrijven .....	67
Tabel 11: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven bij verschillende omzet .....	69
Tabel 12: Jaarlijkse aardgaskosten bedrijven bij verschillende omzet .....	71
Tabel 13: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in % .....	79
Tabel 14: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in % .....	79

## Lijst van figuren

Figuur 1: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt .....	10
Figuur 2: Jaarlijks elektriciteitsverbruik van Vlaamse gezinnen .....	12
Figuur 3: Segmentatie verbruik elektriciteit uit enquête gezinnen 2016 .....	13
Figuur 4: Segmentatie verbruik huishoudelijke afnemers elektriciteit (geg. DNB) 2015 .....	13
Figuur 5: Jaarlijks aardgasverbruik van Vlaamse gezinnen die aardgas verbruiken .....	14
Figuur 6: Segmentatie verbruik aardgas uit enquête gezinnen 2016 .....	15
Figuur 7: Segmentatie verbruik huishoudelijke afnemers aardgas (geg. DNB) 2015 .....	15
Figuur 8: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit betalen .....	16
Figuur 9: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor aardgas betalen .....	17
Figuur 10: Belang van de energiekosten in het gezinsbudget .....	18
Figuur 11: Oorzaak waarom gezinnen hun woning niet konden verwarmen (2012-2015) .....	19
Figuur 12: Oorzaak waarom gezinnen hun woning niet konden verwarmen (2016) .....	19
Figuur 13: Gezinnen met het statuut van beschermde afnemer, die recht hebben op de sociale maximumprijs .....	20
Figuur 14: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2016) .....	21
Figuur 15: Vergelijking werkelijke marktaandeel (01/07/2016) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête .....	21
Figuur 16: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2016) .....	22
Figuur 17: Vergelijking werkelijke marktaandeel (01/07/2016) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête .....	23
Figuur 18: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen .....	24
Figuur 19: Manier waarop de gezinnen hun aardgasleverancier kozen .....	24
Figuur 20: Aantal gezinnen dat minstens één keer veranderden van elektriciteitsleverancier en hoe vaak dat gemiddeld was .....	25
Figuur 21: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers .....	27
Figuur 22: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers .....	28
Figuur 23: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit .....	29
Figuur 24: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier" .....	30
Figuur 25: Mening over de tevredenheid over bepaalde aspecten van de elektriciteitsleverancier bij gezinnen .....	31
Figuur 26: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsman Energie .....	32
Figuur 27: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2016) .....	33
Figuur 28: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2015) .....	33

Figuur 29: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract? .....	34
Figuur 30: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag? .....	35
Figuur 31: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier .....	35
Figuur 32: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag? .....	36
Figuur 33: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier .....	36
Figuur 34: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit als aardgas te kiezen.....	37
Figuur 35: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs.....	38
Figuur 36: Redenen voor een keuze voor een aardgascontract met een vaste of variabele prijs .....	39
Figuur 37: Gezinnen met een groen contract .....	39
Figuur 38: Vertrouwen van gezinnen met een groen contract dat de groene stroom ook echt groen is .....	40
Figuur 39: Prijsverschil tussen huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten .....	41
Figuur 40: Overwegen gezinnen zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?.....	41
Figuur 41: Redenen waarom gezinnen zonder groen contract ook in de toekomst geen groen contract willen .	41
Figuur 42: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar .....	43
Figuur 43: Verwachte evolutie van de elektriciteitsprijs bij gezinnen .....	44
Figuur 44: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar .....	45
Figuur 45: Verwachte evolutie van de aardgasprijs bij gezinnen.....	45
Figuur 46: 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) .....	47
Figuur 47: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis) .....	47
Figuur 48: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik.....	49
Figuur 49: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik .....	50
Figuur 50: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik .....	51
Figuur 51: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik.....	52
Figuur 52: Dual fuel contract o.b.v. goedkoopste elektriciteitscontract.....	53
Figuur 53: Dual fuel contract o.b.v. goedkoopste aardgascontract.....	54
Figuur 54: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen .....	56
Figuur 55: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen .....	57
Figuur 56: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik	58
Figuur 57: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin met een doorsnee verbruik dat verwarmt met aardgas.....	59
Figuur 58: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken .....	60
Figuur 59: Redenen waarom gezinnen de eindafrekening niet duidelijk vonden .....	61
Figuur 60: Zijn gezinnen bereid om de meter regelmatig af te lezen om hun verbruik en kosten beter op te volgen? .....	62
Figuur 61: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? .....	63
Figuur 62: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?.....	64
Figuur 63: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is? .....	65
Figuur 64: Geschat elektriciteitsverbruik bedrijven .....	67
Figuur 65: Geschat jaarlijks aardgasverbruik bedrijven .....	68
Figuur 66: Jaarlijkse elektriciteitskosten van de bedrijven (steekproef excl. weet niet) .....	69
Figuur 67: Belang van de elektriciteitskosten in de bedrijfsvoering .....	70
Figuur 68: Geschatte jaarlijkse aardgaskosten van de bedrijven .....	71
Figuur 69: Belang van de jaarlijkse aardgaskosten in de bedrijfsvoering .....	72
Figuur 70: Elektriciteitsleveranciers van de bedrijven in de steekproef .....	73
Figuur 71: Vergelijking werkelijke marktaandeelen (01/07/2016) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij bedrijven in de enquête .....	73
Figuur 72: Aardgasleveranciers van de bedrijven in de steekproef .....	74

Figuur 73: Vergelijking werkelijke marktaandeelen (01/07/2016) met aandeel aardgasleveranciers bij bedrijven in de enquête .....	75
Figuur 74: Hebben de bedrijven de laatste 12 maanden een energieleverancier gecontacteerd om een contract te sluiten?.....	76
Figuur 75: Bedrijven die ooit switchten van elektriciteitsleverancier en hoe vaak zij dat gemiddeld deden .....	77
Figuur 76: Redenen waarom bedrijven nog niet van elektriciteitsleverancier zijn veranderd .....	78
Figuur 77: Bedrijven die geswitcht zijn van aardgasleverancier en hoe vaak zij dat gemiddeld doen .....	78
Figuur 78: Redenen waarom de bedrijven een bewuste keuze maakte voor hun elektriciteitsleverancier .....	80
Figuur 79: Overeenstemming met stellingen over specifieke aspecten van tevredenheid bij bedrijven .....	82
Figuur 80: Intenties van bedrijven als hun huidige elektriciteitscontract afloopt .....	83
Figuur 81: Intenties van bedrijven op het moment dat hun huidige aardgascontract afloopt.....	84
Figuur 82: Dual fuel of apart contract voor elektriciteit en aardgas (bedrijven) .....	85
Figuur 83: Redenen waarom bedrijven voor dual fuel kiezen .....	86
Figuur 84: Looptijd elektriciteitscontracten bedrijven.....	87
Figuur 85: Looptijd aardgascontracten bedrijven .....	88
Figuur 86: Hebben de bedrijven een contract voor groene elektriciteit?.....	89
Figuur 87: Overwegen bedrijven zonder contract voor groene stroom dit in de toekomst wel? En waarom niet? .....	90
Figuur 88: Perceptie over de evolutie van de elektriciteitsprijs voor bedrijven in het afgelopen jaar .....	91
Figuur 89: Met hoeveel % dachten de bedrijven dat de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar was gestegen? ....	92
Figuur 90: Perceptie over de evolutie van de aardgasprijs voor bedrijven in het afgelopen jaar .....	93
Figuur 91: Met hoeveel % dachten de bedrijven dat de aardgasprijs het afgelopen jaar was gestegen? .....	94
Figuur 92: Verwachtingen van bedrijven voor de aardgasprijs in het komende jaar .....	95
Figuur 93: 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).....	96
Figuur 94: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis) .....	97
Figuur 95: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh .....	99
Figuur 96: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh .....	99
Figuur 97: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh .....	100
Figuur 98: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh .....	101
Figuur 99: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen .....	103
Figuur 100: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen .....	104
Figuur 101: Hebben de bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) nagekeken?.....	105
Figuur 102: Vonden bedrijven hun laatste eindafrekening duidelijk? .....	106
Figuur 103: Welke informatie was niet duidelijk op de facturen die bedrijven niet duidelijk vonden .....	106
Figuur 104: Mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen .....	107
Figuur 105: Waar zoeken de bedrijven naar informatie over de energiemarkt?.....	108
Figuur 106: Denken bedrijven dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig opzeggen van hun contract .....	109
Figuur 107: Denken de bedrijven dat de vrijmaking voor hen een goede zaak is?.....	110

## Voorwoord

Het ziet er naar uit dat 2016 opnieuw alle records breekt wat betreft het veranderen van energieleverancier door gezinnen en kleine bedrijven. Telkens als onze statistieken het nieuws halen, volgt de vraag: 'wat verklaart deze evolutie?'. De waarheid is dat dit een zeer moeilijke vraag is om te beantwoorden. Maar we raken zonder twijfel niet dichter bij een onderbouwd antwoord dan met de VREG Marktmonitor! Dat zijn de elektriciteits- en aardgasklanten op de energiemarkt in Vlaanderen aan het woord.

Dit is het uitgebreidste onderzoek naar het gedrag en de redenen daarvoor van de energieafnemers in Vlaanderen dat jaar na jaar op een consistente manier uitgevoerd wordt en waarvan de resultaten publiek beschikbaar zijn.

Wat zien we in dit rapport als belangwekkende ontwikkelingen?

Over het algemeen schetst de Marktmonitor 2016 een vrij positief beeld, zeker gelet op alle signalen over de hoge concurrentiegraad op de markt. Gezonde concurrentie speelt immers in het voordeel van de afnemers, omdat de prijs erdoor gedrukt wordt en de dienstverlening en innovatie gestimuleerd worden.

Toch zien we een aantal nogal verontrustende elementen. Het aantal gezinnen, en zelfs bedrijven, dat hun verbruik niet kent, de factuur niet of slechts oppervlakkig nakijkt en dat nog maar één keer van energieleverancier veranderde, blijft hoog. Dit wijst op een zekere 'trouw' van grote groepen klanten, wat negatief kan zijn voor de marktdynamiek. Immers, een markt kan alleen concurrentieel zijn als de klanten een proactieve houding aannemen. Betekent dit dat we verwachten dat klanten elke dag hun meter opnemen of de V-test<sup>®</sup> checken? Natuurlijk niet, maar we hopen wel dat klanten alert blijven en minstens jaarlijks de markt verkennen, hun contract evalueren en daaruit conclusies trekken. Als die conclusie is dat ze goed bij de huidige leverancier zitten, dan is dat prima. Maar 'slaperige' klanten fnuiken de concurrentie.

De bedrijven en gezinnen in Vlaanderen moeten natuurlijk vertrouwen blijven hebben in de markt om actief en alert te willen zijn. Met 60% van de gezinnen die de vrijmaking positief ervaart, is het optimisme duidelijk lager dan de voorbije vier jaar. 30% van de gezinnen vindt ronduit dat de vrijmaking geen positief effect heeft op hen. Een grote meerderheid van 83% van de bedrijven blijft wel overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking.

We maakten geen analyse van de redenen van deze daling bij de gezinnen. Op zich functioneert de markt goed en worden klanten – getuige de hoge tevredenheidscijfers – correct behandeld, maar we vermoeden dat een aantal beslissingen met een effect op de factuur het vertrouwen negatief heeft beïnvloed.

We zijn er wel van overtuigd dat de transitie naar een duurzamer energiemodel opportuniteiten herbergt, die dit vertrouwen kunnen herstellen. De komende jaren zullen belangrijke stappen gezet worden om het marktmodel bij te stellen en bedrijven en gezinnen nog actiever te betrekken bij het marktgebeuren.

Hierbij zetten we als Vlaamse energieregulator verder in op transparantie, innovatie, kostenefficiëntie, betrouwbaarheid en correcte, neutrale informatie. Zo proberen we de vruchten van de energiemarkt tot bij de klant te brengen. Aan hen om ze te plukken.

Thierry Van Craenenbroeck  
Waarnemend gedelegeerd bestuurder

## Inleiding

Elk jaar presenteren we in de Marktmonitor de resultaten van onze jaarlijkse enquête bij gezinnen en bedrijven. Via deze bevraging peilen we naar de ervaringen en het gedrag van de gezinnen en de bedrijven op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. Deze resultaten worden gekoppeld aan de relevante marktinformatie waarover we beschikken, en ook aan de evolutie van prijzen en contracten in de periode tussen twee enquêteperiodes.

Tussen midden juni en midden juli 2016 werden door het marktonderzoeksbureau IPSOS 1.001 gezinnen en 1.001 bedrijven met 5 tot 200 werknemers telefonisch geïnterviewd. Om onnodig 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 eerst de resultaten voor de gezinnen en vervolgens deze voor de 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.

Telkens proberen we ook, naast de eenvoudige antwoorden op de vragen, te onderzoeken of bepaalde groepen binnen de steekproef anders antwoorden dan andere groepen. Significante verschillen (95% nauwkeurigheid) worden in dit rapport aangegeven met percentages. De gehanteerde statistische toetsen verliezen betrouwbaarheid als de steekproeven kleiner worden. Het symbool \* wijst er telkens op dat de vergelijkingsbasis slechts een kleine steekproef, met minder dan 100 respondenten, betreft. Een zeer kleine steekproef, met minder dan 30 respondenten, wordt aangeduid met het symbool \*\* bij het percentage. Voor deze steekproeven wordt expliciet afgeraden om met de gebruikte statistische testen te werken. Vooral bij deze laatste groep moeten de resultaten genuanceerd worden.

Wanneer de resultaten ter verduidelijking in tabellen worden getoond, duiden we de significante verschillen aan met een kleurcode. Percentages die groen gekleurd worden, zijn significant hoger dan het resultaat voor de hele populatie, terwijl de rode kleur een significant lager percentage aanduidt. In de figuren doorheen de marktmonitor worden ten slotte soms letters gebruikt om verschillende jaargangen aan te duiden. Wanneer zo'n letter bij een percentage vermeld wordt, betekent dat dat dat percentage significant hoger is dan het percentage voor dezelfde categorie in de jaargang waarnaar verwezen wordt.



## 1. Gezinnen

Op 1 juli 2016 telde Vlaanderen 3.367.668 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.744.498 huishoudelijke<sup>1</sup> toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.106.728 toegangspunten, waarvan 1.805.858 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.

### 1.1. Steekproef

In 2016 werden 1.001 gezinnen geïnterviewd. De respondenten moesten minstens 18 jaar oud zijn en mochten niet actief zijn of een familielid hebben dat actief was in de energiesector of onlangs aan een marktonderzoek over energie hebben 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<sup>3</sup>. Minstens de helft van de gezinnen moest ook afnemer zijn van aardgas, zodat ook over het aardgasverbruik betrouwbare uitspraken kunnen gedaan worden. 709 gezinnen in de steekproef verbruiken aardgas. 666 van de geïnterviewde personen in deze groep gaven aan zelf verantwoordelijk te zijn voor de aardgasfacturen. De overige 43 respondenten worden niet meer als aardgasgebruikers bestempeld, gezien de gestelde vragen voor hen niet relevant zijn.

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 betalingsproblemen, 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. Hoewel de focus van de interviews ligt op de commerciële leveranciers en het gedrag van consumenten op de vrije markt, bestaat een deel van de steekproef dus ook uit gezinnen die beleverd worden door de netbeheerder.

Op basis van de enquêtes werd ook demografische informatie en informatie over het profiel van de respondenten verzameld. Op die manier kunnen we onderzoeken of verschillende types afnemers anders op een bepaalde vraag antwoorden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verschillende groepen die we onderscheiden, en geeft ook aan welke terminologie we in dit rapport gebruiken om bepaalde groepen aan te duiden.

<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° 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.

<sup>3</sup> In traditioneel marktonderzoek worden gezinnen die geen vaste telefoonlijn hebben soms moeilijk bereikt. Omdat deze respondenten een erg specifiek profiel hebben, trachten we hen via dit quotum ook op te nemen in de steekproef.

**Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor**

Steekproef	Aanduiding
<b>Geslacht</b>	
Man	-
Vrouw	-
<b>Leeftijd</b>	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
<b>Hoogst genoten opleiding van gezinshoofd</b>	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
<b>Beroepsactiviteit van gezinshoofd</b>	
Zelfstandige	Met beroepsactiviteit
Bediende	
Arbeider	
Geen beroepsactiviteit	Zonder beroepsactiviteit
<b>Netto maandinkomen van het gezin</b>	
< €1.500 / maand	Laag inkomen
€1.500 - €3.750 / maand	Gemiddeld inkomen
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
<b>Soort telefoonaansluiting</b>	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
<b>Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?</b>	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
<b>Gezinssamenstelling</b>	
Slechts één persoon	Alleenstaande
Meer dan één persoon, maar niemand jonger dan 14 jaar oud	Gezin zonder jonge kinderen
Meer dan één persoon, waarvan minstens één jonger dan 14 jaar oud	Gezin met jonge kinderen

Op basis van vier variabelen werd de steekproef naderhand gewogen om een betere afspiegeling te krijgen van de werkelijke populatie. Volgende variabelen werden gebruikt voor de weging:

- Leeftijd
- Huishoudomvang (aantal personen in het gezin)
- Activiteitsgraad
- Eigenaar of huurder van de woning

De resultaten die verder besproken worden zijn telkens na weging.

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

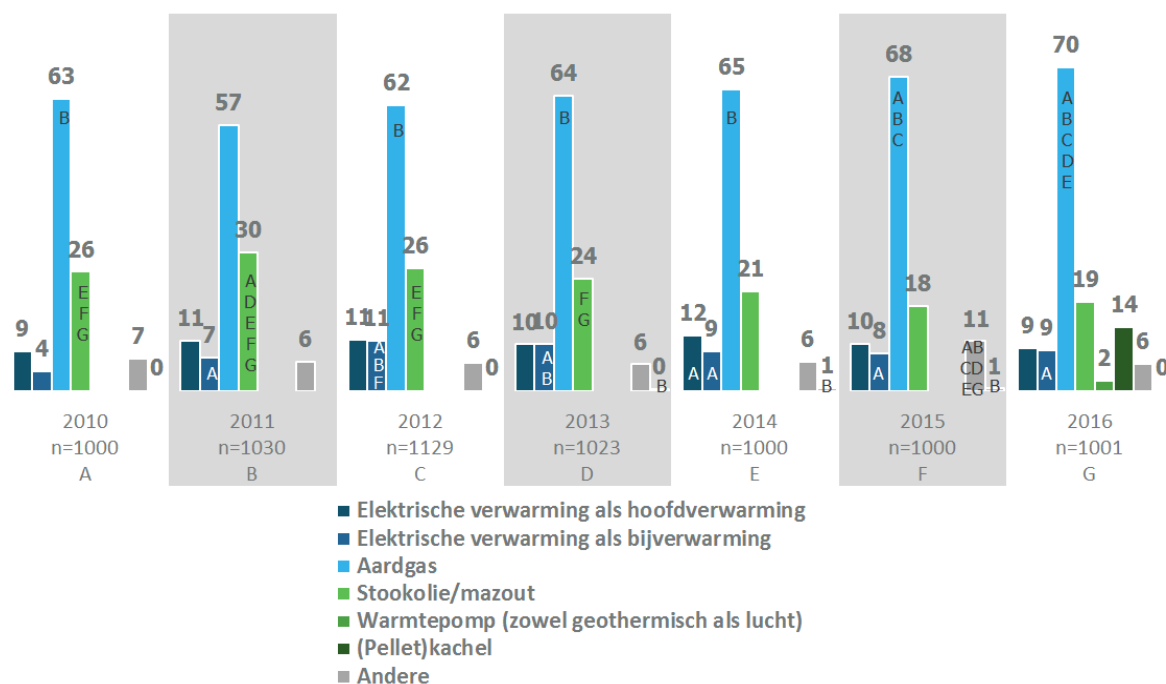
In dit deel van het rapport schetsen we een beeld van het bewustzijn van gezinnen over hun energieverbruik. We beschrijven eerst de energiebronnen die de gezinnen uit de steekproef gebruiken. Vervolgens bespreken we hoe de gezinnen hun energieverbruik en energiekosten ervaren. Ook het aandeel van de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

### 1.2.1. Energiemix

Om het elektriciteits- en aardgasverbruik van de respondenten juist te kunnen inschatten, is het belangrijk te weten op welke manier zij hun woning verwarmen. Een elektrische verwarming of een verwarming op aardgas kan immers zorgen voor een intensiever gebruik van de desbetreffende energiebron. Tegenover vorig jaar werden de antwoordmogelijkheden voor deze vraag aangevuld met de warmtepomp (zowel geothermie als lucht) en de (pellet)kachel. Uiteraard is het mogelijk dat een gezin de woning met meerdere technologieën verwarmt.

Figuur 1 toont de resultaten in vergelijking met de vorige jaren. Daarin valt vooral op dat het aandeel van aardgas gestaag blijft toenemen ten koste van stookolie of mazout. Een (pellet)kachel wordt opvallend vaak als verwarming gekozen, wat ook verklaart waarom het aandeel “andere” daalt. Verschillende gezinnen hebben mogelijk een kachel ter aanvulling van hun centrale verwarming. Slechts 2% van de gezinnen heeft een warmtepomp.

**Figuur 1: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Net als de vorige jaren wordt stookolie/mazout om historische redenen nog vaker gebruikt in Limburg (32%). Ook in Vlaams-Brabant gebruiken gezinnen significant vaker stookolie/mazout (29%). Gezinnen uit Antwerpen (80%) en West-Vlaanderen (78%) verwarmen significant vaker op aardgas.

Elektrische verwarming wordt voornamelijk gebruikt door gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit heeft (12%), huurders (17%) en bewoners van een appartement (18%). Dit lijkt minstens ten dele om de financieel meer kwetsbare profielen te gaan. Dat wordt echter niet bevestigd door significante verschillen tussen de inkomenscategorieën.

Jonge respondenten (tussen 18 en 34 jaar) (83%) en gezinnen met jonge kinderen (78%) verwarmen vaker met aardgas. Gezinnen met een beroepsactief gezinshoofd (73%) kiezen ook significant vaker voor aardgas dan gezinnen waar het gezinshoofd niet beroepsactief is (63%). Stookolie/mazout wordt als energiebron vooral meer gebruikt bij huiseigenaars (23%), bewoners van een alleenstaande woning (34%) en beroepsactieve gezinnen (32%).

Huiseigenaars gebruiken significant vaker dan gemiddeld een warmtepomp (3%) of een (pellet)kachel (16%) om hun woning te verwarmen.

Uiteraard gebruiken sommige gezinnen aardgas ook voor andere zaken dan om te verwarmen. 39% van de aardgasgebruikers gebruikt aardgas om te koken en 86% om water op te warmen, bijvoorbeeld om te gebruiken in de keuken of badkamer.

13% van de respondenten wekt zelf energie op d.m.v. zonnepanelen. Dat aantal is stabiel sinds 2014. Opnieuw stellen we vast dat dit aandeel waarschijnlijk hoger is dan in de werkelijkheid.

Het aandeel zonnepaneeleigenaars is vooral hoger bij gezinnen die de energiekost niet al te belangrijk vinden in het gezinsbudget (21%) en bij gezinnen met een netto maandinkomen hoger dan 3.750 euro (25%). Het lijkt erop dat vooral gezinnen die voldoende budgettaire ruimte hadden voor de investering beschikken over zonnepanelen. Gezinnen waar het gezinshoofd een hogere opleiding genoot (17%) en die de laatste eindafrekening wel grondig hadden nagekeken (19%) hadden ook vaker zonnepanelen.

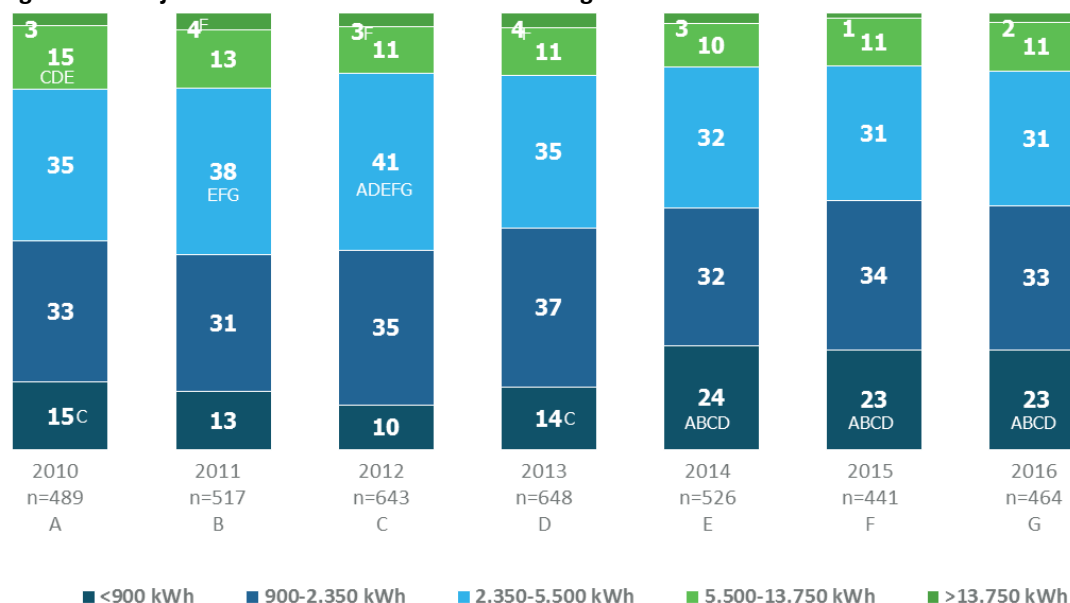
65-plussers (95%) hebben vaker geen zonnepanelen. Dat geldt ook voor de meer kwetsbare groepen in de energiemarkt, zoals gezinnen waarvan het gezinshoofd niet beroepsactief is (95%), bewoners van sociale woningen (96%\*), alleenstaanden (96%), huurders (99%), gezinnen met een netto maandinkomen onder 1.500 euro (98%\*) en gezinnen die ooit al problemen ondervonden om hun woning te verwarmen (98%\*).

## 1.2.2. Energieverbruik

We vragen jaarlijks ook hoeveel elektriciteit en aardgas de respondenten verbruiken. 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.

### 1.2.2.1. Elektriciteit

Net als de vorige jaren valt op dat meer dan de helft van de gezinnen (56%) niet weet hoe hoog hun (netto-) elektriciteitsverbruik is. Van zij die het wel weten, geeft Figuur 2 de antwoorden weer doorheen de jaren. De antwoorden blijven duidelijk erg stabiel. 23% van de gezinnen verbruikt jaarlijks minder dan 900 kWh elektriciteit. 33% verbruikt tussen 900 en 2.350 kWh en 35% heeft een verbruik tussen 2.350 en 5.500 kWh. Slechts 13% van de respondenten heeft een verbruik tussen 5.500 en 13.750 kWh (11%) of nog meer (2%).

**Figuur 2: Jaarlijks elektriciteitsverbruik van Vlaamse gezinnen**

Base: totale steekproef gezinnen excl. weet niet 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2015 in totaal ruim 9,6 miljoen MWh elektriciteit afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 3.508 kWh<sup>4</sup>. Tabel 2 toont de verdeling van het verbruik over het distributienet over de verschillende verbruiksklassen zoals die in een rapportering van de distributienetbeheerders aan ons wordt doorgegeven. Ter vergelijking werden in de laatste kolom enkele groepen samengevoegd om een vergelijking te kunnen maken met de enquêteresultaten.

**Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik**

Type-categorie	Verbruiksprofiel	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik	Veronderstelde groep voor vergelijking
Da	afname enkelvoudige meter < 900 kWh/jaar	7,9%	< 900 kWh
Db	afname enkelvoudige meter >= 900 kWh/jaar en < 2350 kWh/jaar	16,4%	900 - 2.350 kWh
Dc (*)	afname tweevoudige meter < 5500 kWh/jaar totaal	40,4%	2.350-5.500 kWh
Dc1	afname enkelvoudige meter >= 2350 kWh/jaar	19,4%	
Dd	afname tweevoudige meter >= 5500 kWh/jaar totaal	9,3%	5.500 - 13.750 kWh
De	afname tweevoudige meter + exclusief nacht	4,7%	> 13.750 kWh
De1	afname enkelvoudige meter + exclusief nacht	1,9%	

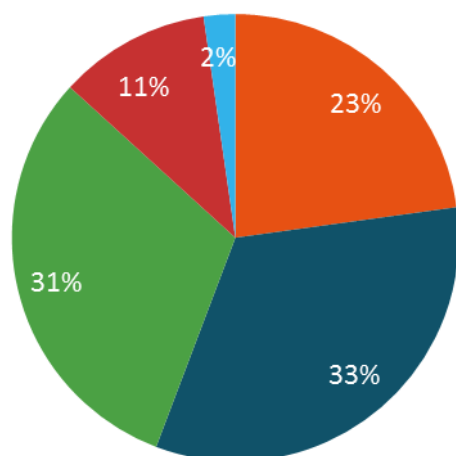
Bron: Rapportering distributienetbeheerders

Figuur 3 en Figuur 4 tonen de resultaten van de enquête naast deze uit de rapportering van de netbeheerders. Het aandeel kleinverbruikers (< 900 kWh of 900-2.350 kWh per jaar) is op basis van de enquête merkbaar groter dan dat uit de cijfers van de netbeheerders. Daarin zien we dat ruim de grootste groep (60%) in de categorie tussen 2.350 en 5.500 kWh per jaar zit. In de enquêteresultaten is die groep ongeveer de helft (31%) daarvan. Mogelijk onderschatten respondenten hun jaarlijks elektriciteitsverbruik, bijvoorbeeld omdat ze denken weinig te verbruiken en daarom de laagst

<sup>4</sup> Dit is dus bijna identiek aan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

aangeboden categorie kiezen in de enquête. Een andere hypothese is dat het vooral de middelgrote verbruikers zijn die niet weten hoe hoog hun verbruik is.

**Figuur 3: Segmentatie verbruik elektriciteit uit enquête gezinnen 2016**

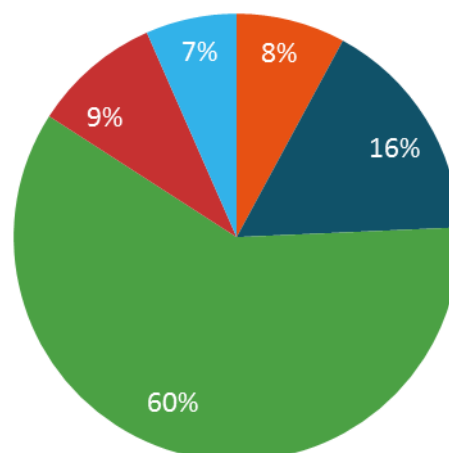


- < 900 kWh
- 900 - 2.350 kWh
- 2.350-5.500 kWh
- 5.500 - 13.750 kWh
- > 13.750 kWh

Base: Totale steekproef gezinnen 2016 excl. weet niet (464)

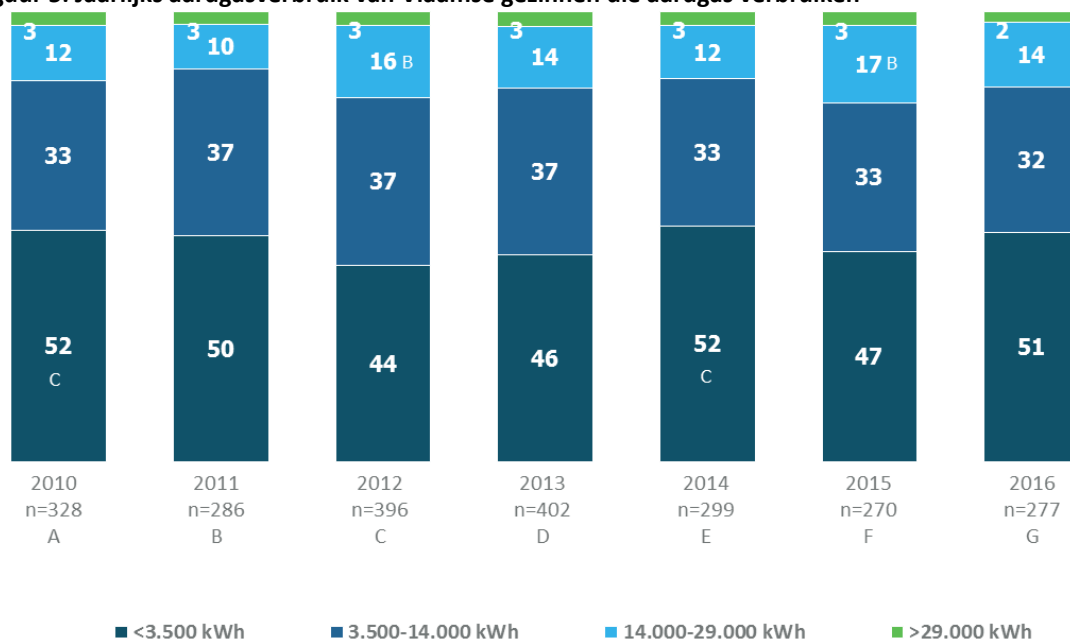
Bron: enquête VREG 2016 en distributienetbeheerders

**Figuur 4: Segmentatie verbruik huishoudelijke afnemers elektriciteit (geg. DNB) 2015**



### 1.2.2.2. Aardgas

Net als bij elektriciteit, weten de meeste van de respondenten die aardgas gebruiken (60%) niet hoe hoog hun jaarlijks verbruik is. Figuur 5 toont de resultaten voor de overige respondenten. Deze resultaten liggen in lijn met de vorige jaren. 51% verbruikt minder dan 3.500 kWh per jaar en 32% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh. Slechts 16% verbruikt tussen 14 en 29 MWh (14%) of meer (2%).

**Figuur 5: Jaarlijks aardgasverbruik van Vlaamse gezinnen die aardgas verbruiken**

Base: Aardgasgebruikers excl. weet niet - Steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2016 in totaal meer dan 22,4 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 12.430 kWh.

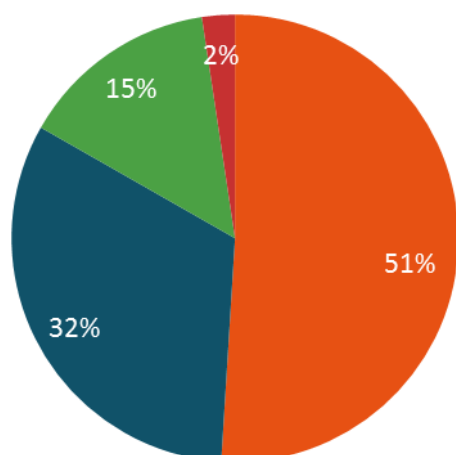
In Tabel 3 wordt het verbruik op het distributienet in Vlaanderen door middel van allocatiegegevens verdeeld over de verschillende verbruiksklassen. Deze categorieën komen sterk overeen met de categorieën in de enquête. Figuur 6 en Figuur 7 tonen de aandelen op basis van de allocatie enerzijds en van de enquête anderzijds. Daarin blijkt duidelijk dat het aantal kleinverbruikers in de realiteit een stuk lager is dan in de enquête. Slechts een heel klein deel van de gezinnen in de enquête gebruikt aardgas enkel om te koken en om water op te warmen (5%). Voor een gezin dat verwarmt op aardgas lijkt dergelijk laag verbruik eerder uitzonderlijk. Bovendien is ook het aantal erg grote verbruikers veel hoger in werkelijkheid dan in de enquête. Opnieuw kunnen we enerzijds vermoeden dat respondenten hun verbruik onderschatten, onder andere misschien door verwarring tussen de eenheden m<sup>3</sup> en kWh.

**Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers**

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	< 3.489	Koken en warm water	8,6%
D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	42,7%
D3	13.956 – 29.075		41,6%
D3b	≥ 29.075		7,1%

Bron: Synergrid

**Figuur 6: Segmentatie verbruik aardgas uit enquête gezinnen 2016**

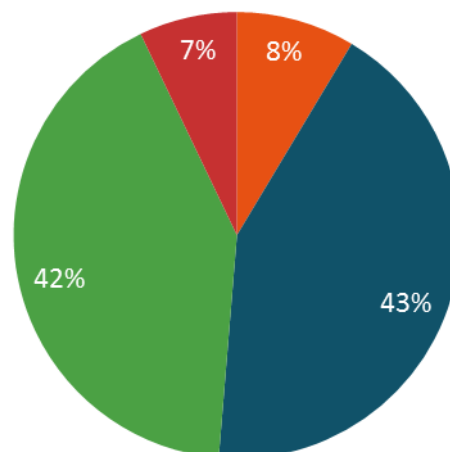


- <3.500 kWh
- 3.500-(<) 14.000 kWh
- 14.000-(<) 29.000 kWh
- >= 29.000 kWh

Base: Aardgasgebruikers excl. weet niet - Steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016 en distributienetbeheerders

**Figuur 7: Segmentatie verbruik huishoudelijke afnemers aardgas (geg. DNB) 2015**



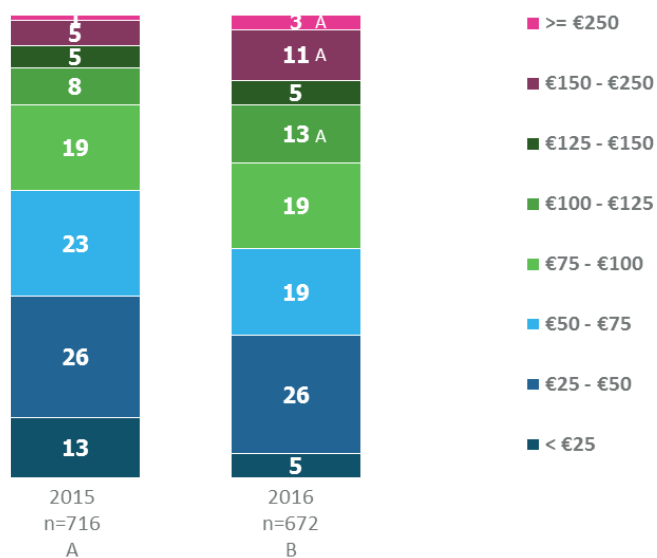
### 1.2.3. Energiekosten

Uit de vorige enquête bleek dat gezinnen vaker een schatting kunnen maken van hun maandelijkse energiekosten dan van hun verbruik. Daarom werd dit jaar opnieuw gepeild naar het maandelijks voorschot dat de gezinnen betalen op hun energiefactuur. Dit laat dan toe een beter beeld te vormen van de uitgaven voor energie bij de Vlaamse gezinnen.

#### 1.2.3.1. Elektriciteit

Toch moet ook hier 33% van de respondenten het antwoord voor wat betreft elektriciteit schuldig blijven. De antwoorden van de overige respondenten worden weergegeven in Figuur 8. Daarin valt meteen op dat het aantal gezinnen met een erg laag maandelijks voorschot, onder 25 euro, sterk afneemt van 13% in 2015 naar 5% dit jaar. Dat wordt geheel gecompenseerd door de verbruikers met een erg hoog voorschot. 11% van de gezinnen heeft nu een voorschot tussen 150 en 250 euro en 3% heeft een nog hoger voorschot. Het lijkt erop dat de prijsverhogingen voor elektriciteit, beschreven in deel 1.6, meteen weerspiegeld werden in het voorschot dat de gezinnen betalen.



**Figuur 8: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit betalen**

Base: Steekproef gezinnen 2015-2016 excl. weet niet  
Bron: enquête VREG 2016

Respondenten die zowel elektriciteit als aardgas gebruiken melden vaker een heel laag (< 25 euro/maand) (7%) of een laag (25-50 euro/maand) (34%) maandelijks voorschot. Dat is waarschijnlijk voor een stuk te verklaren omdat in de andere groep ook respondenten zitten die een elektrische verwarmingsinstallatie hebben, en daarom meer elektriciteit verbruiken. Ook zonnepaneeleigenaars hadden significant vaker een heel laag (18%) of laag (39%) voorschot te betalen.

Tabel 4 toont de verdeling van het maandelijks voorschotbedrag voor de verschillende inkomenscategorieën. Er zijn weinig significante verschillen te vermelden en de verdeling ziet er ook erg gelijkaardig uit voor de verschillende categorieën. Dit toont aan dat gezinnen met een erg laag inkomen niet noodzakelijk minder betalen voor elektriciteit, en dus een groter deel van hun inkomen (moeten) besteden aan elektriciteit. De laagste inkomenscategorie heeft wel een kleiner aantal grootverbruikers.

**Tabel 4: Maandelijks voorschot in verschillende inkomenscategorieën**

	Maandelijks voorschot	Netto maandinkomen			
		< €1.500*	€1.500 - €2.499	€2.500 - €3.749	> €3.750
	< €25	7%	3%	4%	7%
	€25 - €50	32%	31%	29%	15%
	€50 - €75	23%	15%	19%	20%
	€75 - €100	18%	23%	16%	19%
	€100 - €125	11%	11%	12%	14%
	€125 - €150	5%	3%	5%	7%
	€150 - €250	3%	9%	14%	14%
	> €250	2%	4%	2%	3%

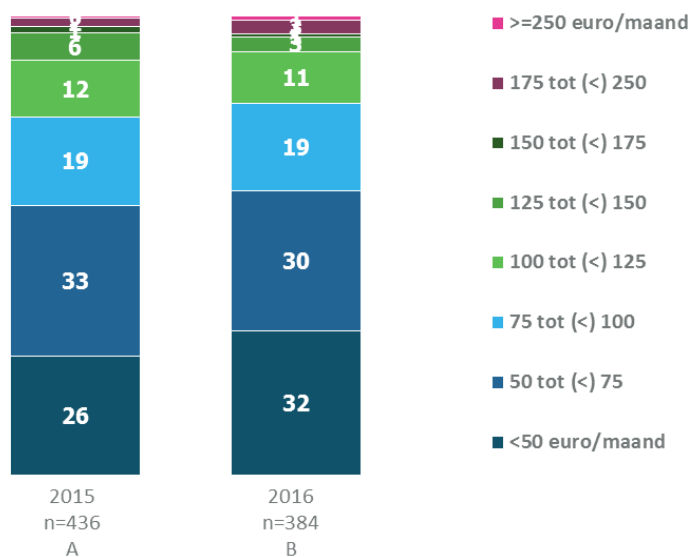
Base: Steekproef gezinnen 2016 excl. weet niet  
Bron: enquête VREG 2016

### 1.2.3.2. Aardgas

Net als bij elektriciteit is het aantal antwoorden over het maandelijks voorschot duidelijk hoger dan de antwoorden over het verbruik. Van de 57% gezinnen die hier een antwoord gaven, worden de

resultaten weergegeven in Figuur 9. In tegenstelling tot elektriciteit zijn er daarbij geen opvallende verschuivingen ten opzichte van 2015. Meer dan de helft van de respondenten zegt een maandelijks voorschot onder 50 euro (32%) of tussen 50 en 75 euro (30%) te betalen. Alleenstaanden (51%\*), huurders (45%\*) en bewoners van een appartement (49%\*) hebben significant vaker een voorschot lager dan 50 euro/maand.

**Figuur 9: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor aardgas betalen**



Base: Aardgasgebruikers excl. weet niet - Steekproef gezinnen 2015-2016  
Bron: enquête VREG 2016

Ook voor aardgas kan de vergelijking gemaakt worden op basis van het netto inkomen. Ook hier zien we weinig significante verschillen, wat weer betekent dat de laagste inkomens een grotere hap uit hun inkomen besteden aan aardgas. Toch hebben de hoogste inkomens duidelijk vaker een erg hoog voorschot en minder vaak een zeer laag voorschot te betalen.

**Tabel 5: Maandelijks voorschot aardgas in verschillende inkomenscategorieën**

Maandelijks voorschot	Netto maandinkomen			
		€1.500 -	€2.500 -	
	< €1.500*	€2.499	€3.749	> €3.750
< €25	45%	37%	30%	19%
€25 - €50	27%	33%	31%	31%
€50 - €75	11%	20%	16%	29%
€75 - €100	10%	9%	16%	9%
€100 - €125	3%	1%	2%	5%
€125 - €150	0%	0%	2%	0%
€150 - €250	5%	0%	3%	5%
> €250	0%	0%	0%	3%

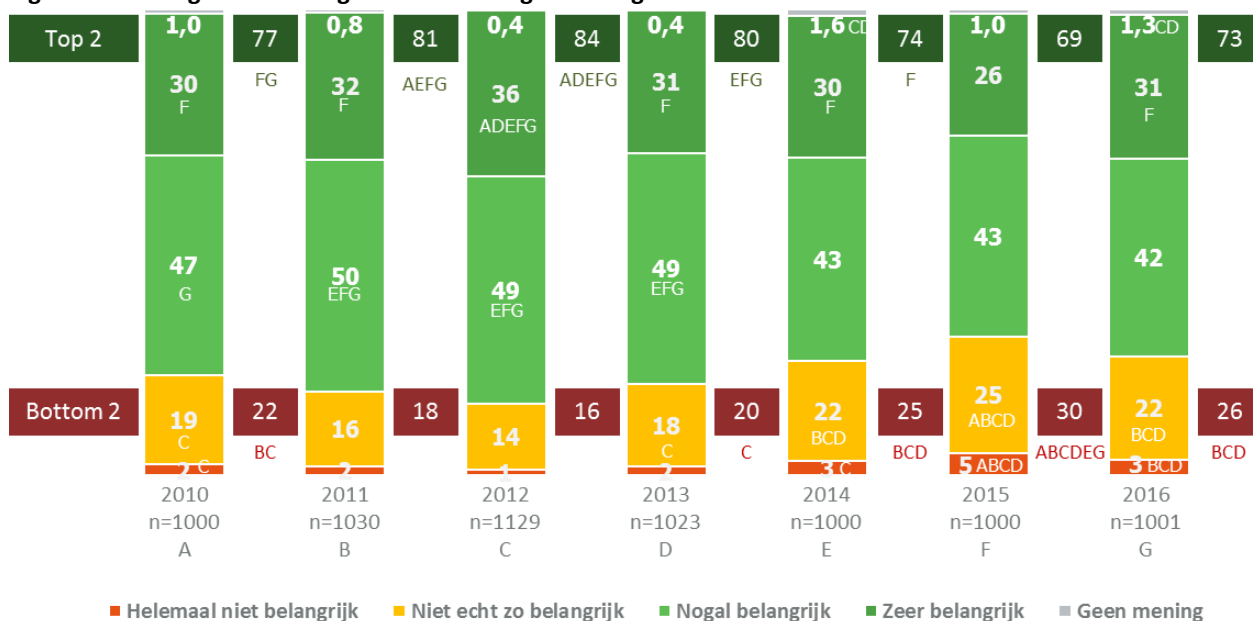
Base: Aardgasgebruikers excl. weet niet - Steekproef gezinnen 2015-2016  
Bron: enquête VREG 2016

#### 1.2.4. Belang energiekosten en energiearmoede

Het belang van de totale energiekosten in het gezinsbudget neemt in 2016 duidelijk toe ten opzichte van de voorgaande jaren. Figuur 10 toont de evolutie van de antwoorden op deze vraag doorheen de tijd. Meteen valt op dat het aantal gezinnen dat deze kost helemaal niet of niet echt zo belangrijk

noemen, significant daalt van 30% naar 26%. Het aantal gezinnen dat deze kost zeer belangrijk in hun gezinskosten vindt, stijgt van 26% naar 31%. Net als in 2012, toen de prijs van elektriciteit tijdelijk bevroren werd, was er in 2016 erg veel media-aandacht voor de prijzen. In beide jaren neemt het gepercipieerde belang in de factuur toe ten opzichte van het jaar ervoor. Anderzijds stellen we ook vast dat in 2015, toen de elektriciteitsprijzen onder meer door een btw verlaging tijdelijk iets lager waren, een record aantal gezinnen de energiekosten helemaal niet of niet echt zo belangrijk vonden. Het is best mogelijk dat de druk op de factuur toen terecht lager werd aanvoeld.

**Figuur 10: Belang van de energiekosten in het gezinsbudget**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Vrouwelijke respondenten schatten de energiekosten significant vaker zeer of nogal belangrijk in (79%), net als laaggeschoolden (84%), gezinnen met een maandelijks inkomen onder 1.500 euro (85%) of tussen 1.500 en 2.500 euro (81%). Mannelijke respondenten (33%), hooggeschoolden (34%) en huiseigenaars (27%) vinden de kosten significant vaker minder belangrijk of helemaal niet belangrijk. Dat is ook het geval voor gezinnen met een erg hoog inkomen (42%).

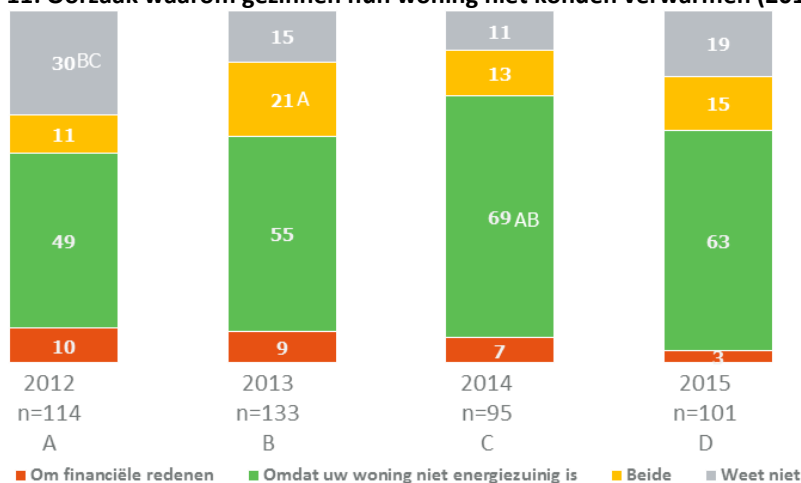
Gezinnen die elektrisch verwarmen vinden de energiekosten ook significant vaker zeer of nogal belangrijk (85%\*), terwijl zij die met stookolie verwarmen (34%) of zonnepaneeleigenaars (43%) significant vaker de energiekosten niet echt of helemaal niet belangrijk noemen. Gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier vinden de energiekosten toch significant vaker dan gemiddeld nogal of zeer belangrijk (76%).

8% van de gezinnen meldt ooit al problemen te hebben gehad om de energiefactuur te betalen. Dat ligt geheel in de lijn van vroegere resultaten. 1% gaf aan zelfs regelmatig moeite te hebben om de energiefactuur te betalen. Gezinnen waarvan het gezinshoofd enkel een lagere opleiding genoot (5%), bewoners van een sociale woning (5%\*), huurders (4%), bewoners van een rijhuis (4%) en gezinnen met een maandinkomen onder 1.500 euro (4%) zijn de kwetsbaarste groepen en melden significant vaker dat ze regelmatig moeite hadden met het betalen.

12% van de gezinnen heeft al eens problemen gehad om de woning te verwarmen. Jonge mensen, tussen 18 en 34 jaar (20%), hadden significant vaker problemen hiermee. Gezien er duidelijk een sterke correlatie is tussen betalingsproblemen en problemen om de woning te verwarmen, zijn de overige groepen erg gelijkaardig.

Problemen bij het verwarmen van de woning kunnen verschillende oorzaken hebben. Vandaar werd ook gevraagd of het om financiële redenen was, omdat de woning niet energiezuinig was of door een combinatie van beiden. Dit jaar werd voor het eerst de mogelijkheid open gelaten om een andere reden aan te geven, maar deze werd niet door de interviewer aangeboden. Het valt meteen op dat toch bijzonder vaak van deze mogelijkheid werd gebruik gemaakt. 26% gaf zo een andere mogelijkheid op. 4% gaf financiële redenen op en 10% een combinatie van slechte energieprestaties en financiële problemen. Het niet energiezuinig zijn van de woning (59%) blijft wel de belangrijkste oorzaak van verwarmingsproblemen.

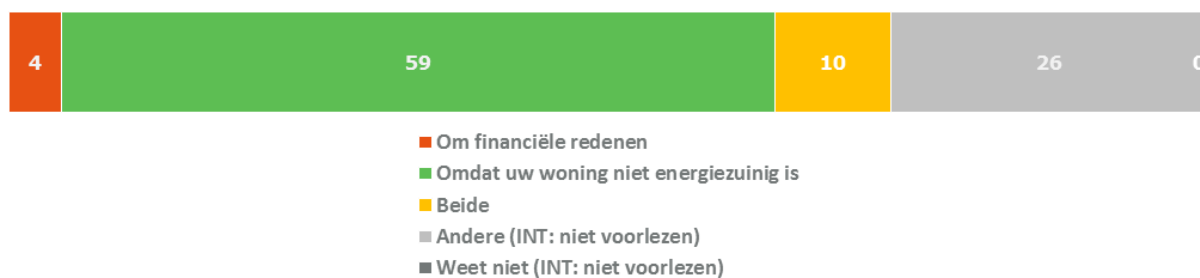
**Figuur 11: Oorzaak waarom gezinnen hun woning niet konden verwarmen (2012-2015)**



Base: Gezinnen die ooit problemen hadden om woning te verwarmen – steekproef gezinnen 2012-2015

Bron: enquête VREG 2016

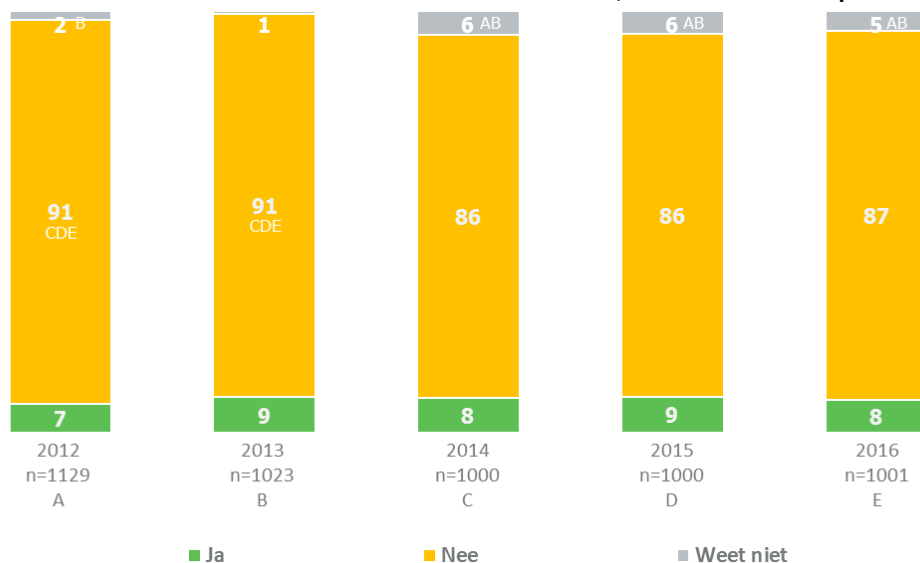
**Figuur 12: Oorzaak waarom gezinnen hun woning niet konden verwarmen (2016)**



Base: Gezinnen die ooit problemen hadden om woning te verwarmen – steekproef gezinnen 2016 (n=121)

Bron: enquête VREG 2016

Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen met een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW, zijn beschermde afnemers. De energieleverancier rekent hen automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en aardgas. 8% van de gezinnen in de steekproef zegt recht te hebben op de sociale maximumprijs en dus een beschermde afnemer te zijn. Dat aantal blijft al enkele jaren ongeveer hetzelfde, zoals Figuur 13 toont. 5% van de respondenten weet niet of ze er recht op hebben en 87% zegt er geen recht op te hebben.

**Figuur 13: Gezinnen met het statuut van beschermde afnemer, die recht hebben op de sociale maximumprijs**

Base: Totale steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Kwetsbare groepen hebben uiteraard vaker het beschermd statuut. Dat is het geval voor gezinnen met een laag inkomen (21%\*), gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit heeft (14%), laaggeschoolden (17%), huurders (13%) en bewoners van een sociale woning (25%\*).

Voor meer informatie omtrent energiearmoede verwijzen we naar ons Sociaal Rapport<sup>5</sup>, dat jaarlijks de statistieken over de beschermingsmaatregelen voor huishoudelijke afnemers verzamelt. Uit deze statistieken blijkt dat in 2015 7,68% van de commercieel beleverde huishoudelijke afnemers voor elektriciteit en 7,29% voor aardgas recht hadden op de sociale maximumprijs.

### 1.3. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

In dit onderdeel van het rapport bekijken we de beweegredenen van gezinnen om voor een bepaalde elektriciteits- of aardgasleverancier te kiezen. Vervolgens bekijken we of en hoe vaak de Vlaamse gezinnen van energieleverancier wisselen. Ten slotte evalueren we hun keuze en switches aan de hand van enkele tevredenheidsvragen over hun huidige leverancier(s).

Inleidend wordt eerst een kort overzicht gegeven van de energieleveranciers die de gezinnen in de steekproef van elektriciteit en aardgas voorzien.

#### 1.3.1.1. Elektriciteit

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

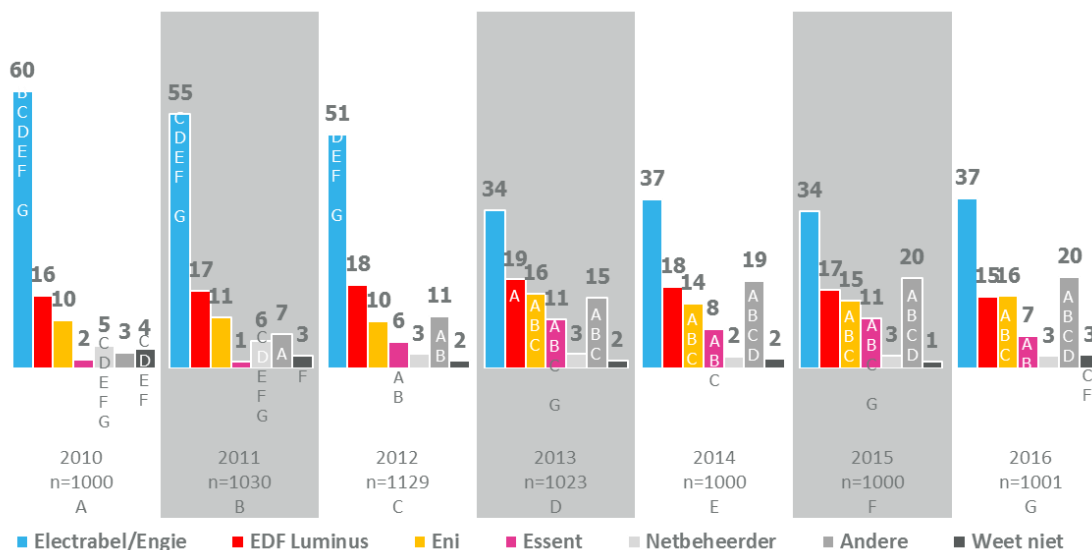
Het percentage respondenten dat dit niet weet, neemt toe tot 3% in 2016. Voor het overige zijn de aandelen in de steekproef ongeveer hetzelfde als de voorbije jaren, zoals te zien in Figuur 14. Engie Electrabel belevert 37% van de gezinnen in de steekproef, gevolgd door Eni gas & power met 16%, EDF Luminus met 15% en Lampiris en Essent met beiden 7%. 3% van de gezinnen zijn klant bij de distributienetbeheerder, gezien ze geen commercieel contract meer konden vinden nadat hun contract door hun commerciële leverancier werd opgezegd.

<sup>5</sup> U vindt het rapport over de sociale statistieken terug via [www.vreg.be/nl/sociale-openbaredienstverplichtingen](http://www.vreg.be/nl/sociale-openbaredienstverplichtingen).

Op onze website<sup>6</sup> publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandelen van de energieleveranciers.

Figuur 15 vergelijkt de werkelijke marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers op 1 juli 2016 met de aandelen van de elektriciteitsleveranciers bij de gezinnen in de enquête<sup>7</sup>. Hieruit blijkt dat vooral de historische speler EDF Luminus ondervertegenwoordigd was in de steekproef. EDF Luminus had in juli 2015 een marktaandeel van 20% op de huishoudelijke markt.

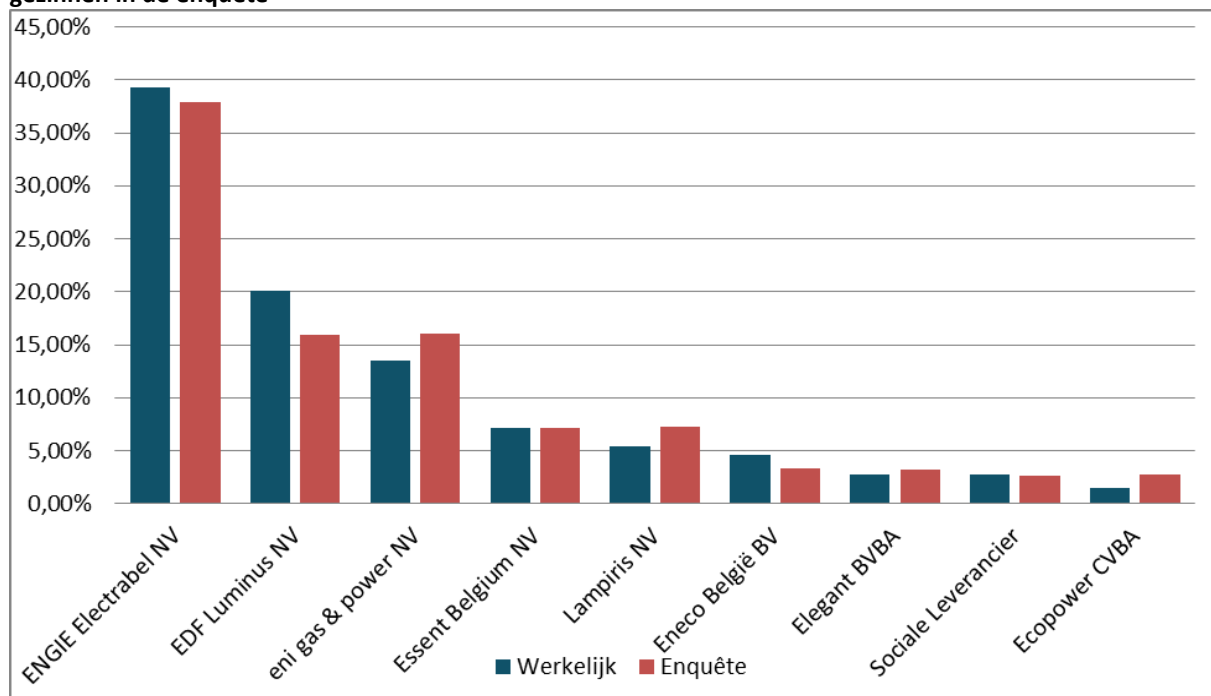
**Figuur 14: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2016)**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

**Figuur 15: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2016) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête**



Bron: enquête VREG 2016 en marktstatistieken VREG

### 1.3.1.2. Aardgas

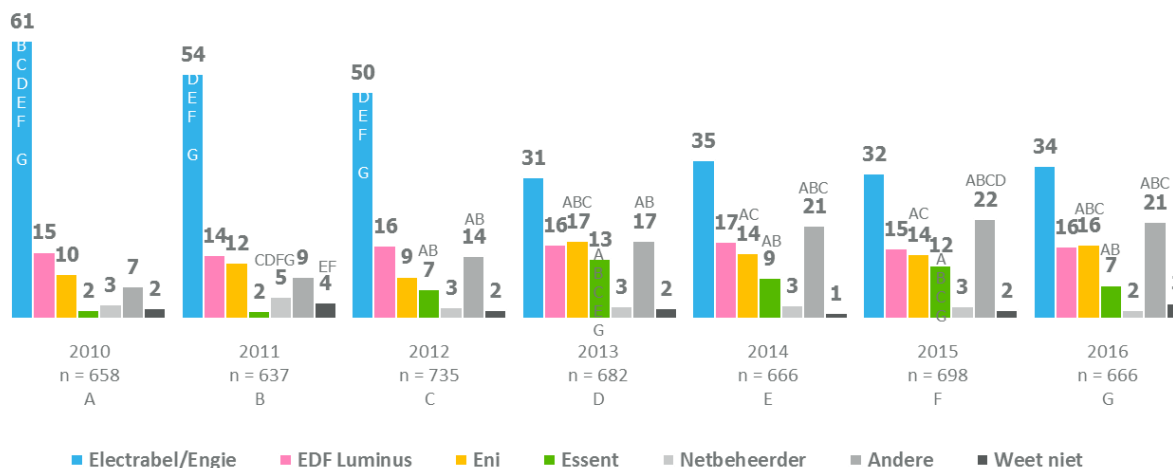
<sup>6</sup> U vindt deze cijfers terug via deze link: [www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers](http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers).

<sup>7</sup> Omwille van de leesbaarheid werden enkel leveranciers weerhouden met een aandeel van meer dan 2%, in werkelijkheid óf in de enquête.

Net als de vorige jaren hebben de meeste aardgasgebruikers (91%) dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. Slechts 9% heeft dus verschillende energieleveranciers.

De resultaten voor de vraag wie de huidige aardgasleverancier is van de respondenten is daarom erg gelijkaardig, ook aan de resultaten van vorig jaar. Figuur 16 toont dat net als bij elektriciteit 3% niet weet wie zijn aardgasleverancier is. Engie Electrabel belevert 34% van de gezinnen in de steekproef van aardgas, gevolgd door EDF Luminus en eni gas & power met beiden 16%.

**Figuur 16: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2016)**

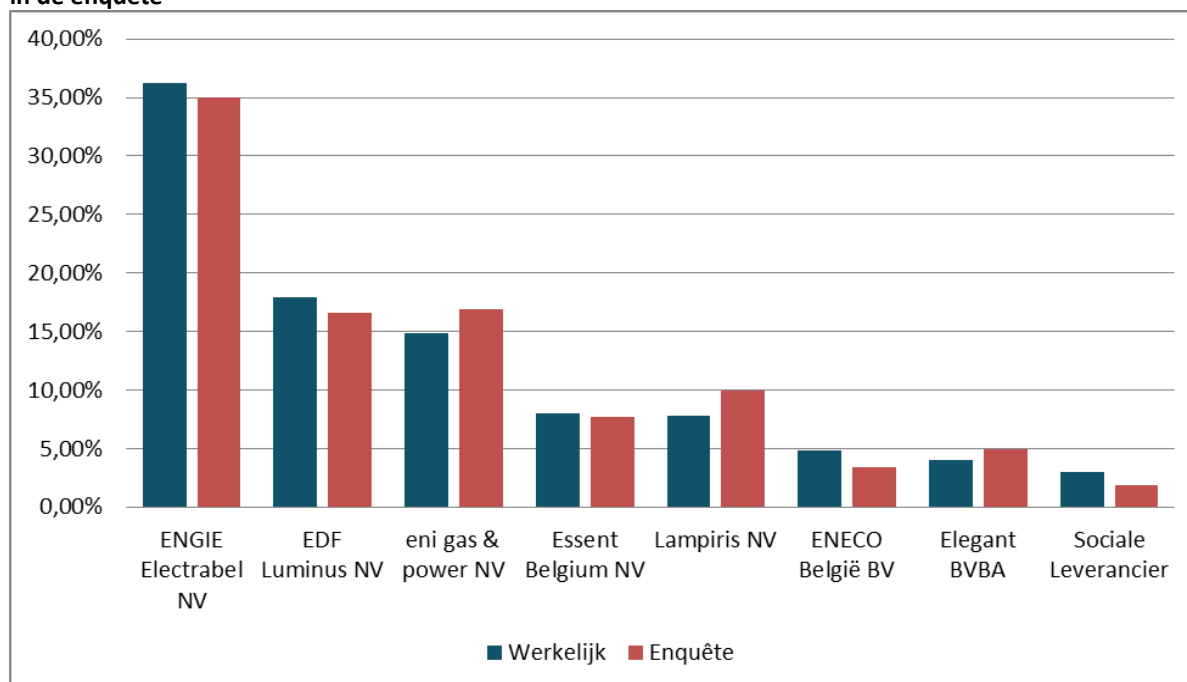


Base: Aardgasgebruikers - steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

De aandelen in de steekproef sluiten vrij goed aan bij de werkelijke marktaandelen op 1 juli 2016, zoals weergegeven in Figuur 17. De historische leveranciers Engie Electrabel en EDF Luminus hadden toen een marktaandeel van respectievelijk 36% en 18%, gevolgd door eni gas & power (15%) en Essent (8%).

**Figuur 17: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2016) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête**



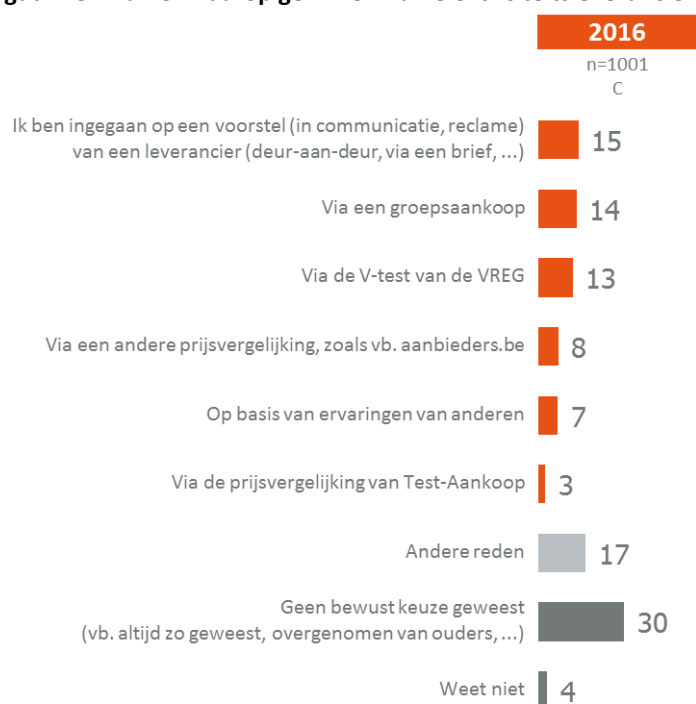
Bron: enquête VREG 2016 en marktstatistieken VREG

## 1.3.2. Maken gezinnen een bewuste keuze?

### 1.3.2.1. Hoe maken de gezinnen hun keuze?<sup>8</sup>

Aan alle respondenten werd gevraagd hoe ze hun elektriciteitsleverancier hadden gekozen. 30% van de gezinnen gaf “Geen bewuste keuze” aan en had dus geen uitgesproken reden om voor een elektriciteitsleverancier te kiezen. Dat ligt in de lijn van de verwachtingen. Toen we in 2014 en 2015 vroegen of de gezinnen bewust hadden gekozen, gaven respectievelijk 35% en 25% toen een negatief antwoord. Verder ging 15% van de respondenten in op een voorstel van een leverancier. 14% sloot een contract via een groepsaankoop en 13% gebruikte de V-test<sup>®</sup> van de VREG om een nieuwe elektriciteitsleverancier te kiezen. Andere prijsvergelijkers (8%), ervaringen van anderen (7%) en de specifieke prijsvergelijker van Test Aankoop (3%) waren minder aangehaalde redenen. 4% van de respondenten wist niet (meer) hoe ze voor de huidige leverancier gekozen hadden.

**Figuur 18: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen**



Base: Totale steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Voor aardgas werd deze vraag nogmaals apart gesteld. Figuur 19 toont de antwoorden, waaruit blijkt dat 25% van de respondenten hier aangeeft geen bewuste keuze te hebben gemaakt. Dat aandeel is bijna 15 jaar na de vrijmaking van de markt nog zeer hoog. Verder is een groepsaankoop (17%) voor aardgas de belangrijkste manier waarop een contract wordt gesloten, gevolgd door de V-test<sup>®</sup> en een voorstel van de leverancier (beiden 15%). Gezien het grote aantal gezinnen die dezelfde leverancier heeft voor aardgas en elektriciteit is het niet verrassend dat de antwoorden sterk overeenkomen.

<sup>8</sup> In het verleden werd onderstaande vraag enkel gesteld aan de respondenten die eerder aangaven niet automatisch te zijn toegewezen. Gezien het concept van automatische toewijzing achterhaald is, werd vanaf dit jaar de keuze gemaakt de vraag aan iedereen te stellen, met die mogelijkheid dat ze zelf aangaven dat ze nooit een bewuste keuze gemaakt hebben.



**Figuur 19: Manier waarop de gezinnen hun aardgasleverancier kozen**

Base: Aardgasgebruikers - steekproef gezinnen 2016 (n=666)

Bron: enquête VREG 2016

Er werd in de enquête ook apart gepeild naar de populariteit van groepsaankopen. 23% van de gezinnen in Vlaanderen nam ooit deel aan een groepsaankoop voor energie. Dat kan zowel voor aardgas als elektriciteit geweest zijn. 77% heeft dus nog nooit deelgenomen aan een groepsaankoop.

Antwerpse gezinnen hadden significant vaker deelgenomen aan een groepsaankoop (30%), terwijl de respondenten uit Limburg (88%) en Vlaams Brabant (90%) significant vaker aangaven nog nooit deelgenomen te hebben. In Antwerpen loopt al verschillende jaren een bekende groepsaankoop van de Provincie, waar ook veel reclame voor gemaakt wordt. Het is ondertussen de grootste groepsaankoop in Vlaanderen. Dat verklaart de hoge deelname van de Antwerpse respondenten.

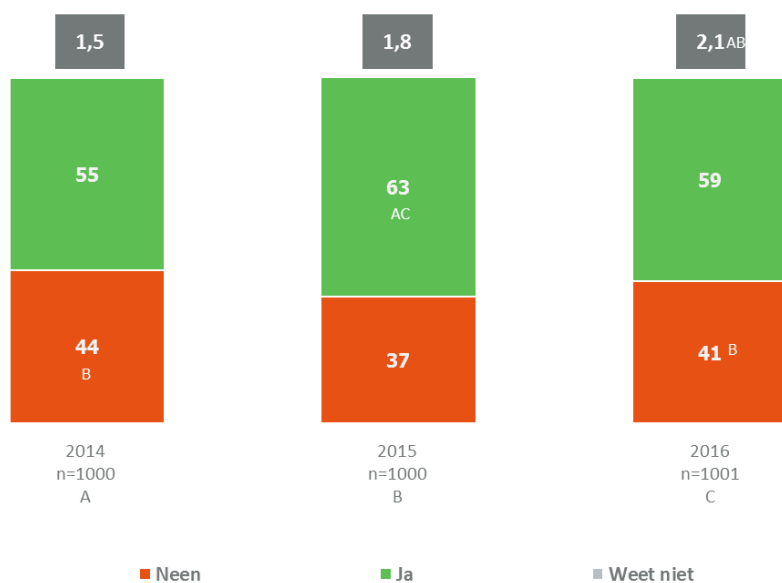
Online actieve gezinnen (29%) namen significant vaker ooit deel aan een groepsaankoop. Gezinnen die verwarmen op stookolie (84%) en die hun laatste eindafrekening niet bekeken hadden (86%\*) vielen significant vaker in de categorie die nog nooit had deelgenomen.

Van degenen die deelnamen, koos 84% achteraf voor de energieleverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam. 71% van de gezinnen die ooit deelnamen, zijn van plan om jaarlijks deel te nemen aan een groepsaankoop en switchen dus erg snel. 22% is dit bij voorbaat niet van plan, terwijl 7% het (nog) niet weet.

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

59% van de gezinnen gaf in 2016 aan ooit van elektriciteitsleverancier te zijn veranderd. Dat is – opvallend – significant minder dan in 2015, toen nog 63% antwoordde dat ze ooit veranderd waren. Gemiddeld hebben de gezinnen al 2,1 keer geswitcht, wat dan weer significant meer is dan de voorbije twee jaar (1,8 en 1,5 keer). Figuur 20 toont deze resultaten.

**Figuur 20: Aantal gezinnen dat minstens één keer veranderden van elektriciteitsleverancier en hoe vaak dat gemiddeld was**



Base: Totale steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

Het aantal keer dat de gezinnen die ooit veranderden van elektriciteitsleverancier veranderde, wordt weergegeven in Tabel 6. Daarin worden ook de resultaten van de vorige jaren weergegeven. Hoewel het aantal gezinnen dat ooit overstapte dus niet noodzakelijk toenam, valt wel opnieuw op dat de gezinnen die al overstapten dat steeds vaker gedaan hebben.

**Tabel 6: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier**

Aantal keer overgestapt	2014	2015	2016
1 keer	66%	58%	47%
2 keer	21%	20%	19%
3 keer	10%	13%	17%
4 keer	3%	5%	9%
5 keer of meer	<1%	4%	7%

Net als vorig jaar zien we een afgetekend verschil tussen groepen die significant meer minstens één switch maakten, en groepen die significant vaker nog altijd bij dezelfde leverancier zitten. Groepen die vaker al ooit een switch hadden gemaakt zijn huiseigenaars (60%), gezinnen met jonge kinderen (66%), zonnepaneeleigenaars (77%), gezinnen met een groen elektriciteitscontract (72%), gezinnen zonder vaste telefoonlijn (70%) en gezinnen die een online actief profiel hebben (64%). Ook gezinnen die hun laatste eindafrekening grondig nakeken (68%), en dus beter hun energiezaken opvolgen, hadden al vaker een overstap gemaakt.

De groepen die significant vaker antwoordden dat ze nog nooit geswitcht waren, zijn 65-plussers (54%), gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit heeft (48%) en gezinnen die verwarmen met stookolie/mazout (54%).

Net als bij elektriciteit, is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit veranderd van aardgasleverancier. 55% maakte ooit een switch. Ook hier is er geen significant verschil met het resultaat van vorig jaar. Het gemiddeld aantal keer dat de gezinnen die ooit veranderden van

leverancier een overstap maakten, is met 2,3 wel significant hoger dan de vorige jaren. In 2014 hadden de overstappers gemiddeld 1,6 switches gemaakt en in 2015 was dat gemiddeld 1,8 keer.

Net als bij elektriciteit hadden huiseigenaars (60%), gezinnen met jonge kinderen (62%), eigenaars van zonnepanelen (78%\*) en gezinnen met een groen elektriciteitscontract significant meer al ooit overstapt. Ook hier zijn 65-plussers (58%) significant vaker nog niet overstapt. Ook gezinnen met een erg laag inkomen (56%\*) en huurders (56%) gaven dat vaker aan.

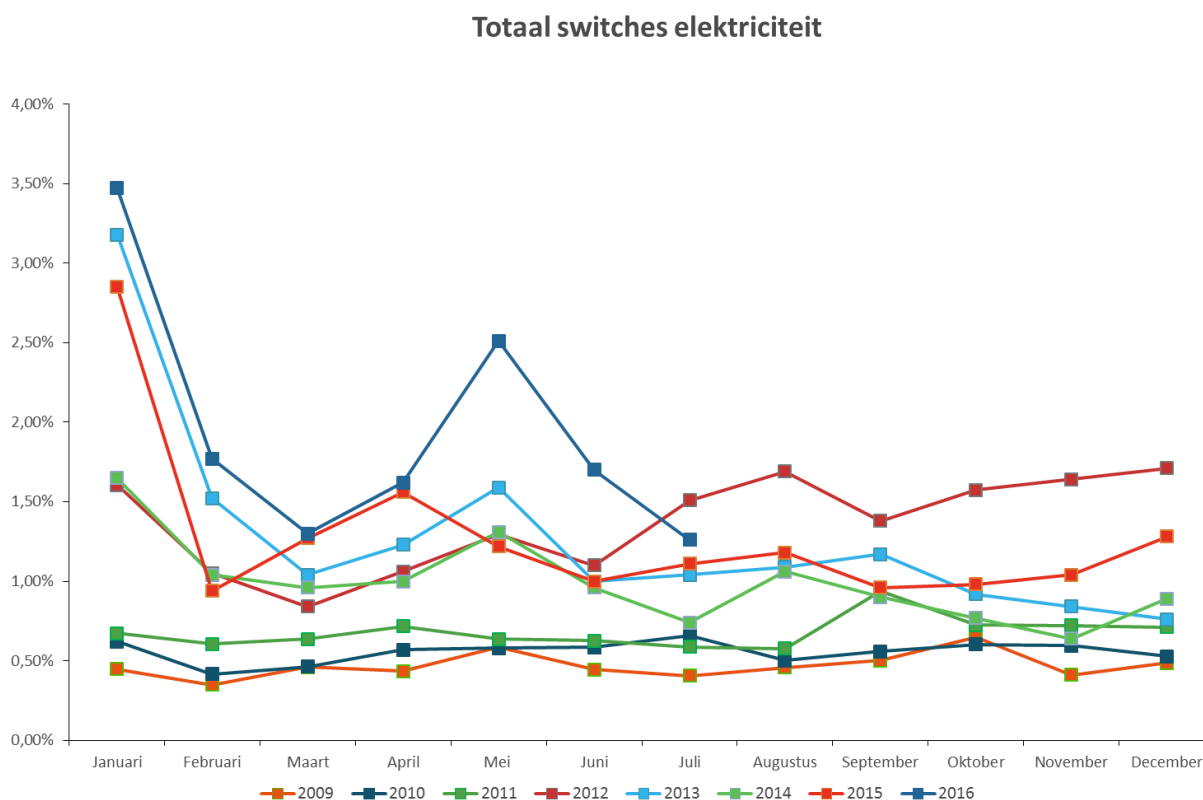
### 1.3.3.1. Switchindicator VREG

Op onze website publiceren we 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 openbaardienstverplichtingen) 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 21 geeft een overzicht van het aantal bewegingen per maand op de elektriciteitsmarkt en vergelijkt dit met de voorbije jaren.

**Figuur 21: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers**



Bron: VREG

<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)

Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers wordt de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier weergegeven in Tabel 7.

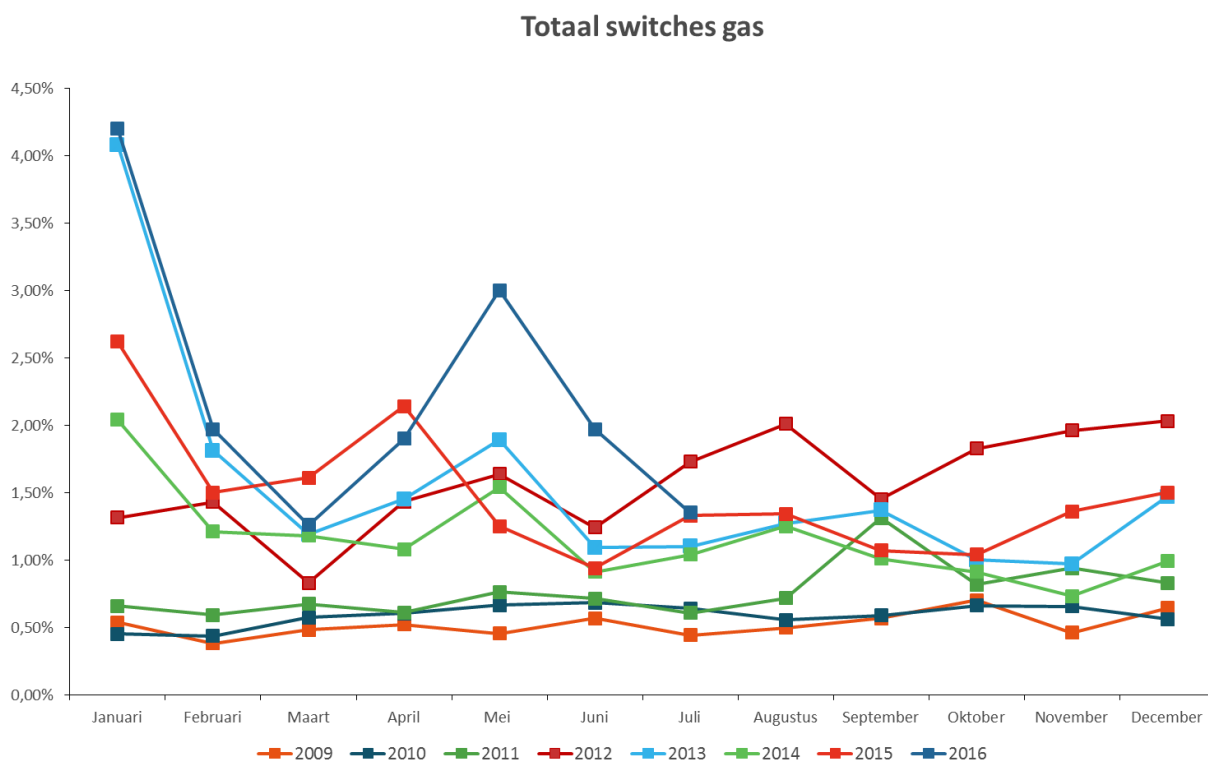
**Tabel 7: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %**

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%	1,03%	0,88%	0,88%	0,89%	1,17%	13,40%
2016	3,50%	1,64%	1,12%	1,57%	2,53%	1,63%	1,17%						13,16%

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

Figuur 22 geeft de maandelijkse marktdynamiek voor aardgas weer en vergelijkt met de voorbije jaren.

**Figuur 22: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers**



Bron: VREG

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot de cijfers in Tabel 8.

**Tabel 8: 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%	1,15%	0,96%	0,90%	1,25%	1,38%	15,81%
2016	4,18%	1,94%	1,20%	1,79%	3,04%	1,92%	1,23%						15,30%

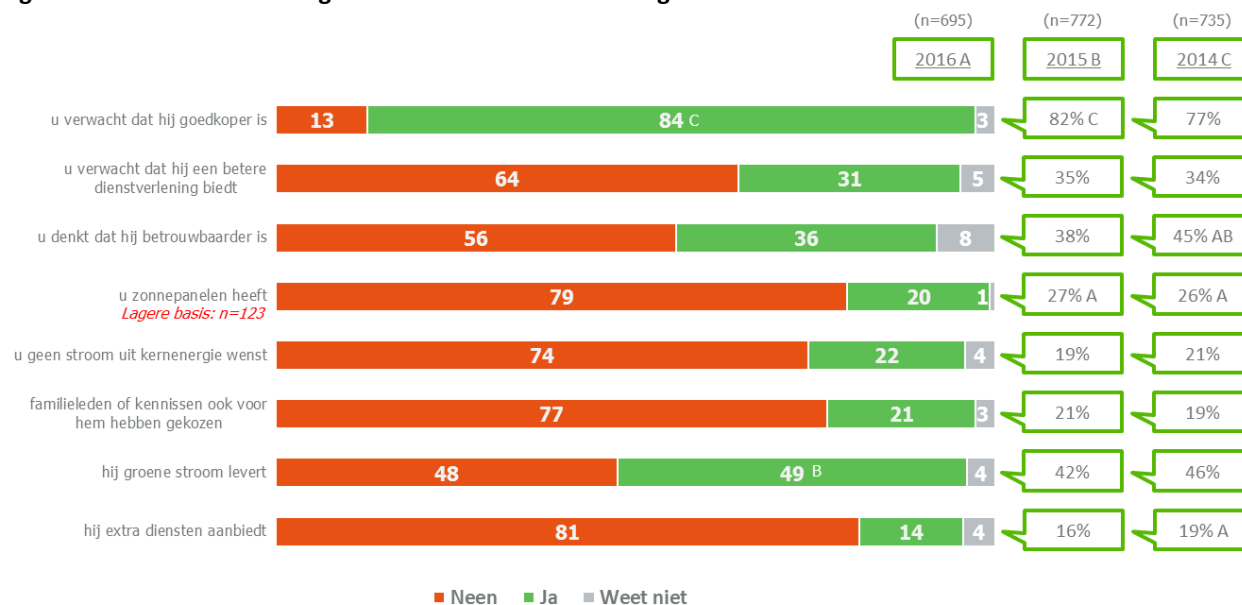
Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Uit deze cijfers blijkt nu al dat 2016 een recordjaar wordt op het vlak van wisselen van leverancier bij de gezinnen. Waar we de voorbije jaren – en bij uitstek in 2015 – een hogere wisselactiviteit bij de kleine bedrijven zagen, zijn het dit jaar opnieuw de gezinnen die bijzonder actief zijn. Voor bijna elke maand in de eerste helft van het jaar werden meer wissels gerapporteerd dan ooit tevoren. Vooral januari en mei waren uitzonderlijke maanden. Op deze manier vinden we opnieuw aansluiting – en overtreffen we zelfs – de activiteitsgraad in de recordjaren 2012 en 2013. Deze resultaten moeten wel genuanceerd worden door de resultaten van de enquête. Het lijkt er immers op dat het eerder de actieve groep is die steeds blijft overstappen, eerder dan een toename in het aantal gezinnen dat actief is op de markt.

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

Aan de gezinnen die een bewuste keuzemogelijkheid vermeldden toen gevraagd werd hoe ze hun elektriciteitsleverancier kozen, werd vervolgens gevraagd waarom ze dan net hun huidige leverancier kozen. Figuur 23 toont de redenen die de gezinnen aanhalen om te kiezen voor een bepaalde leverancier. Ruim de belangrijkste reden blijft de prijs, met 84% van de gezinnen die verwachten goedkoper af te zijn. Het leveren van groene stroom (49%), betrouwbaarheid (36%) en een goede dienstverlening (31%) blijken naast de prijs ook nog belangrijke manieren voor leveranciers om zich te onderscheiden.

Huiseigenaars (86%) en gezinnen die ooit veranderden van leverancier (89%) of deelnamen aan een groepsaankoop (92%) kozen vaker omwille van de lagere prijs. De dienstverlening was vaker niet belangrijk voor respondenten met een hoge opleiding (72%) of een hoog inkomen (72%), net als voor de respondenten met een online actief profiel (69%). Betrouwbaarheid was vaker belangrijk voor 65-plussers (51%) en niet beroepsactieve respondenten (45%). Vrouwelijke respondenten vonden het vaker belangrijk dat hun leverancier geen kernenergie verkoopt (28%). Van de gezinnen met een groen contract, zei slechts 75% dat ze dat belangrijk vonden bij hun keuze voor dat contract. Voor de overige 25% wogen andere criteria zwaarder, maar kwam toevallig een groen contract uit de bus.

**Figuur 23: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit**

Base: Enkel respondenten die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en/of bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen, behalve de respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit en/of aardgas (n=695) - steekproef gezinnen 2014-2016

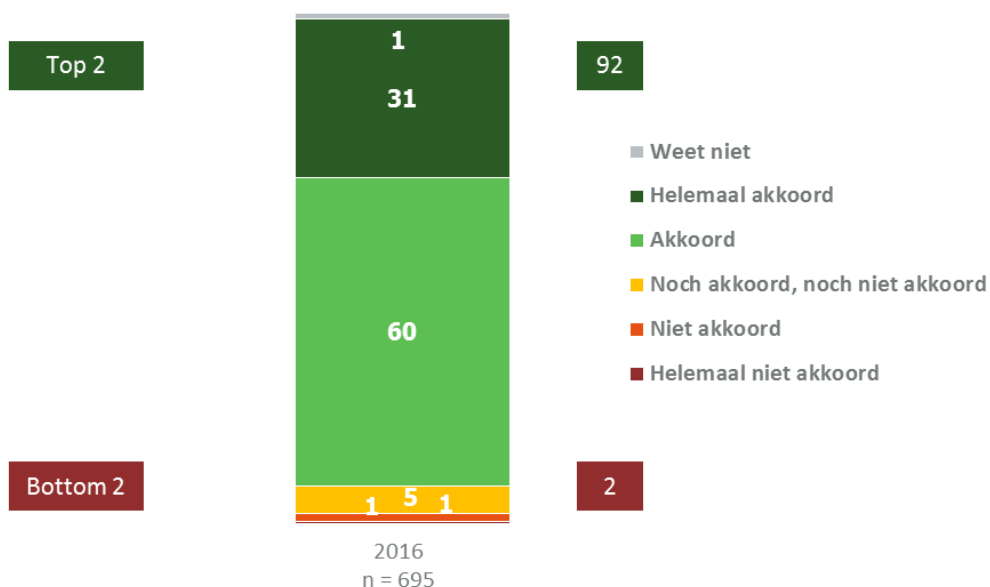
Bron: enquête VREG 2016

Aan aardgasgebruikers met dezelfde leverancier voor aardgas en voor elektriciteit, werd vervolgens gevraagd of ze dezelfde of een verschillende reden hadden om te kiezen voor hun aardgasleverancier. Net als vorig jaar koos de overgrote meerderheid (97%) zijn energieleverancier omwille van dezelfde redenen voor beide energievormen. 1% van de respondenten wist niet of ze verschillende of dezelfde redenen hadden, 2% duidde andere redenen aan voor hun keuze van een aardgasleverancier. De redenen die aardgasgebruikers aanhalen om een bepaalde aardgasleverancier te kiezen komen daarom bijna volledig overeen met de hierboven weergegeven resultaten.

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

In tegenstelling tot de vorige jaren, peilden we in deze enquête niet meer rechtstreeks naar de tevredenheid van de huishoudens over hun elektriciteitsleverancier. Wel legden we de respondenten 5 stellingen voor over hun leverancier, waarop zij moesten aangeven of ze het daarmee eens zijn. Het grootste deel van de gezinnen in Vlaanderen is tevreden over de elektriciteitsleverancier die ze kozen. Figuur 24 toont hun reactie op de stelling "Ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier". Maar liefst 92% is akkoord (60%) of helemaal akkoord (31%) met deze stelling. Slechts 2% is niet (1%) of helemaal niet (1%) akkoord. Gezinnen die ooit problemen hadden om hun woning te verwarmen (7%\*) en gezinnen met een verschillende leverancier voor aardgas en elektriciteit (7%) gaven hier significant vaker niet of helemaal niet akkoord aan. Mogelijk bood de tweede leverancier een vergelijkingspunt, waardoor deze gezinnen sneller ontevreden waren over de eerste. Anderzijds zou deze groep ook de meer kritische en vergelijkende klanten kunnen bevatten.

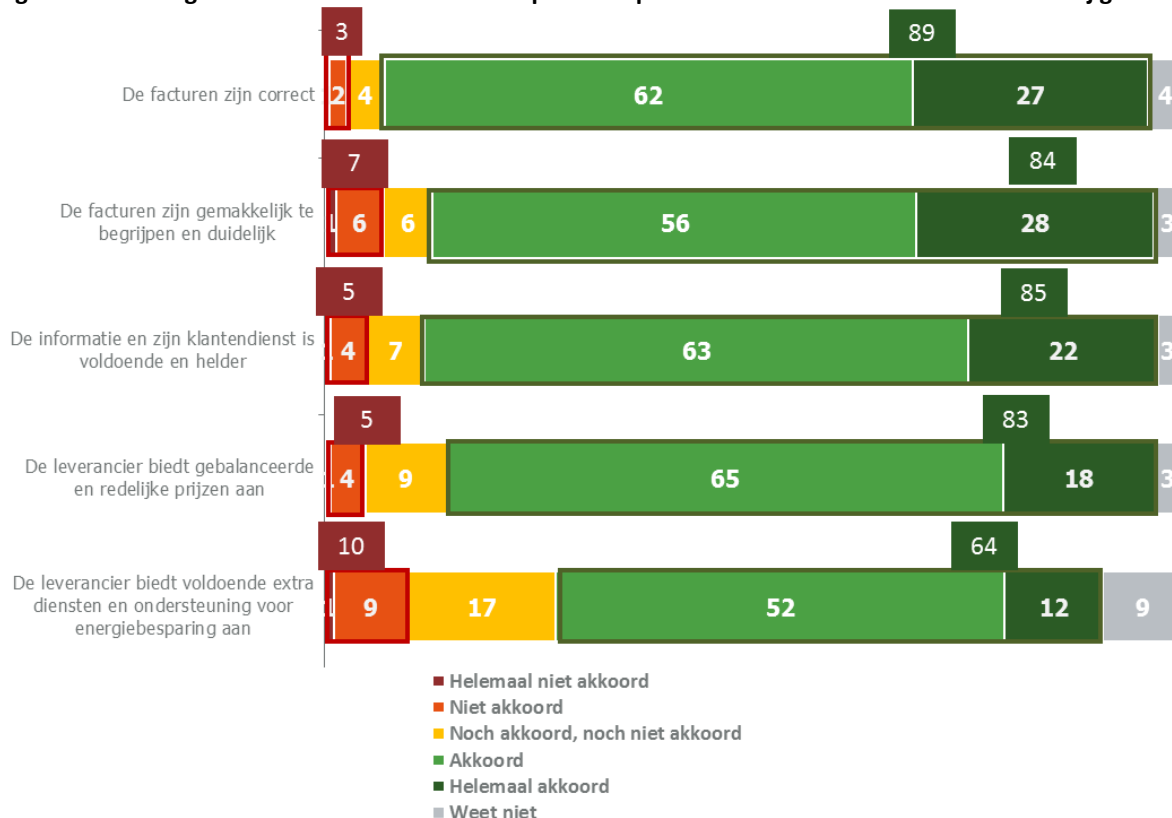
**Figuur 24: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier"**



Base: Respondenten die al zijn veranderd van elektriciteitsleverancier of een bewuste keuze hebben gemaakt voor hun huidige elektriciteitsleverancier (n=695) - steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Naast deze algemene stelling, werden de respondenten ook nog wat stellingen voorgelegd over specifieke elementen in de dienstverlening van hun leverancier. De resultaten daarvan zijn te zien in Figuur 25. De tevredenheid over alle aspecten is zeer groot, zowel wat betreft de juistheid (89%) en duidelijkheid (84%) van de facturen, de informatie en klantendienst (85%) en de prijzen (83%). De tevredenheid over extra diensten en ondersteuning bij energiebesparing is minder groot, met maar 64% van de gezinnen die (helemaal) akkoord gaan met deze stelling. 10% van de gezinnen is hier niet of helemaal niet akkoord en ervaart dus een tekortkoming. Ondanks de andere vraagstelling, kan dus opnieuw bevestigd worden dat de gezinnen in Vlaanderen over het algemeen best tevreden zijn over hun elektriciteitsleverancier.

**Figuur 25: Mening over de tevredenheid over bepaalde aspecten van de elektriciteitsleverancier bij gezinnen**

Base: Respondenten die al zijn veranderd van elektriciteitsleverancier of een bewuste keuze hebben gemaakt voor hun huidige elektriciteitsleverancier (n=695) - steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Gezien het groot aantal respondenten met dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit lopen ook de resultaten qua tevredenheid voor aardgas en voor elektriciteit erg gelijk. Ook hier zien we dat enkel voor extra diensten en ondersteuning voor energiebesparing iets meer respondenten vinden dat hun leverancier hen niet genoeg ondersteunt. Toch blijft ook hier de grote meerderheid wel tevreden.

Aan de hand van klachtgegevens verzameld door de Ombudsdienst voor Energie en bij onze eigen diensten volgen we ook zelf de tevredenheid van gezinnen over hun energieleverancier op. Deze resultaten worden elk kwartaal verwerkt in de klachtenindicator in de Servicecheck, onze vergelijker voor de dienstverlening van de energieleveranciers. De klachtenindicator in de Servicecheck verzamelt alle ontvankelijke<sup>10</sup> tweedelijnsklachten<sup>11</sup> van huishoudelijke afnemers, ongeacht of deze terecht of onterecht waren en weegt deze af tegenover het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier.

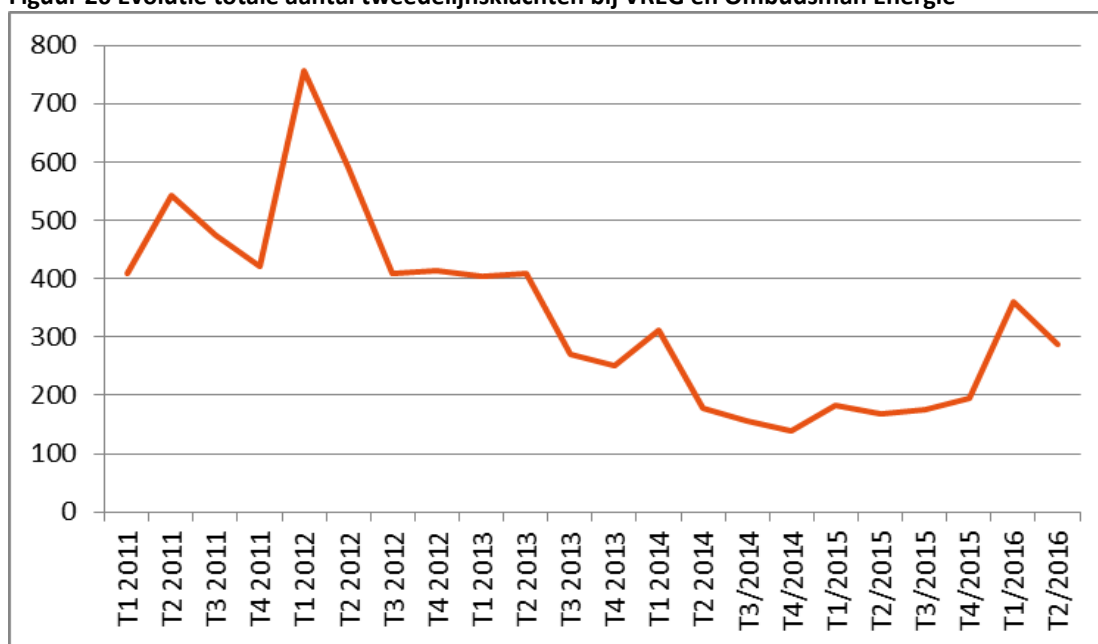
Figuur 26 toont de evolutie van het totale aantal tweedelijnsklachten doorheen de tijd. We merken al gedurende lange tijd een gestage dalende trend in het aantal klachten. Dat doet ons vermoeden, net zoals de enquête elk jaar bevestigt, dat de tevredenheid over de energieleveranciers erg hoog is. Begin 2016 merkten we voor het eerst echter opnieuw een sterke stijging van het aantal klachten. Een deel van de verklaring kan hier zeker de invoering van de verhoging van de bijdrage energiefonds zijn. De enquête bevestigt immers ook dit jaar dat slechts een kleine minderheid algemeen ontevreden is over zijn leverancier.

<sup>10</sup> Ontvankelijke betekent hier enkel dat het gaat om een correct ingediende klacht.

<sup>11</sup> Met tweedelijnsklachten bedoelen we klachten die eerst bij de leverancier werden ingediend, maar waar het antwoord van de leverancier voor de klant niet volstond. De klant diende daarop ook een klacht in bij de ombudsdienst Energie of de VREG.



**Figuur 26 Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsman Energie**



Bron: klachtgegevens VREG en Ombudsman Energie

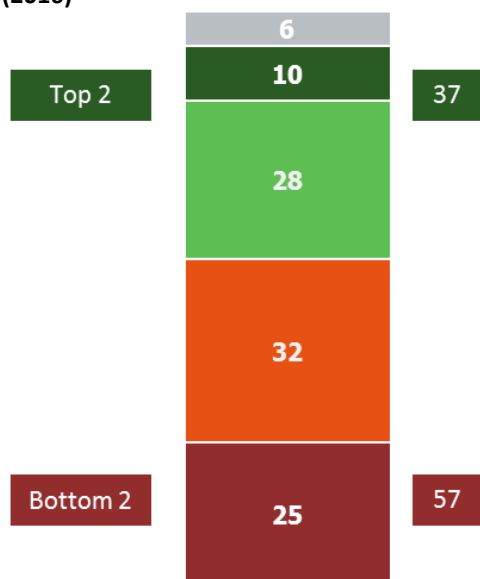
### 1.3.6. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Meer dan de helft (57%) van de Vlaamse huishoudens is zeker en vast niet (25%) of waarschijnlijk niet (32%) van plan het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen. Naast 6% respondenten die nog onbeslist zijn, is zo 37% waarschijnlijk (28%) of zeker (10%) van plan wel een overstap te maken.

In het verleden werd deze vraag anders gesteld, en vorig jaar werd bovendien éénmalig de keuzemogelijkheid toegevoegd “dat hangt af van de marktprijs op dat moment”. Daarom zijn de resultaten moeilijk te vergelijken met deze van de voorbije jaren.

Toch valt op dat het aandeel dat waarschijnlijk of zeker zal switchen duidelijk aangroeit door het wegnemen van de antwoordmogelijkheid dat dit zal afhangen van de geldende marktprijs.

**Figuur 27: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2016)**

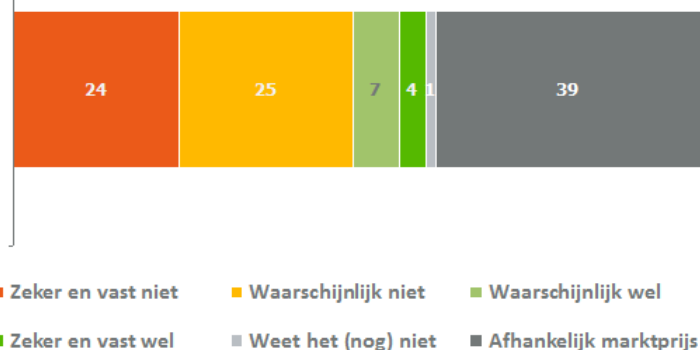


- Zeker en vast niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker en vast wel
- Ik weet het (nog) niet

Base: Totale steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

**Figuur 28: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2015)**



Base: Totale steekproef gezinnen 2015

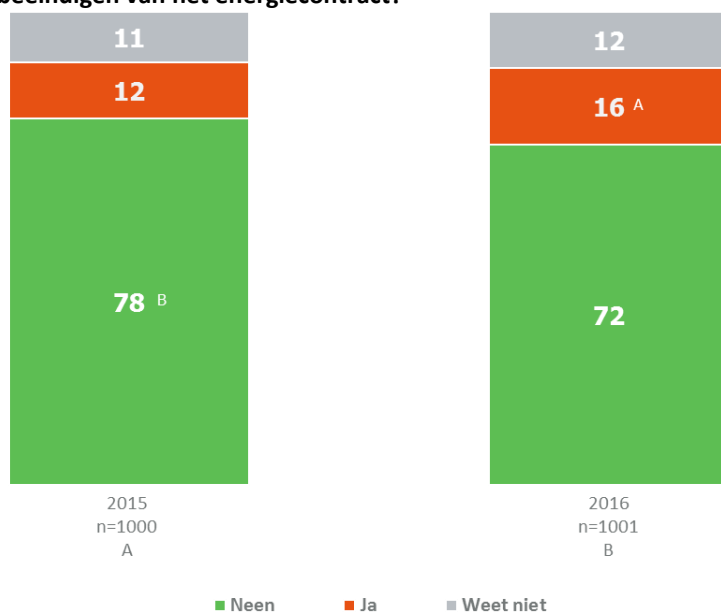
Bron: enquête VREG 2016

Gezinnen die ooit veranderd zijn voor elektriciteit (48%) of gezinnen die ooit overstapten voor aardgas (53%) zijn significant vaker van plan dat het komende jaar (waarschijnlijk) ook te doen. Dat geldt ook voor gezinnen die hun huidige elektriciteitsleverancier (46%) bewust kozen en meer specifiek ook gezinnen die ooit deelnamen aan een groepsaankoop (58%). Verder waren vooral jonge respondenten (50%), respondenten met een online actief profiel (47%) van plan te veranderen. Gezinnen met een gezinshoofd met een hoge opleiding (44%) of een beroepsactiviteit (43%) verwachtten ook significant vaker (waarschijnlijk) te zullen veranderen.

65-plussers (68%), bewoners van een sociale woning (80%) of met recht op de sociale maximumprijs (75%\*) gaven significant vaker aan (waarschijnlijk) bij hun huidige leverancier te blijven. Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen, hebben weinig voordeel bij een overstap naar een andere leverancier. Zij betalen overal dezelfde prijs, en kunnen geen financieel voordeel doen.

Sinds september 2012 is het verboden voor een energieleverancier om een verbrekingsvergoeding aan te rekenen als een huishoudelijke klant voor het einde van zijn contract overstapt. Toch denkt 16% van de gezinnen in Vlaanderen nog altijd dat ze dergelijke verbrekingsvergoeding verschuldigd zijn. Dat is significant meer dan in 2015 (12%). Nog eens 12% weet niet of ze al dan niet een verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het contract. Slechts 72% van de respondenten weet dat ze deze vergoeding nooit moeten betalen. Figuur 29 toont de resultaten van 2016 en 2015.

**Figuur 29: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?**



Base: Totale steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Opvallend is dat sommige meer kwetsbare groepen, zoals gezinnen voor wie de energiekosten erg belangrijk zijn (22%) of die soms problemen hebben met het betalen van de energiefactuur (31%\*) vaker denken dat ze een verbrekingsvergoeding zullen moeten betalen bij een vroegtijdige overstap. Zij zijn immers de consumenten voor wie het financiële voordeel van een overstap het meeste belang zou kunnen hebben. 65-plussers (19%), gezinnen waarvan het gezinshoofd slechts een lagere opleiding genoot (19%) en gezinnen met een laag netto maandinkomen (20%\*) weten vaker niet of er een verbrekingsvergoeding bestaat, net als respondenten die de laatste eindafrekening niet nagekeken hadden (20%\*).

Van de gezinnen die ooit overstapten voor elektriciteit zijn er toch ook nog 16% die geloven dat ze bij een vroegtijdige overstap een verbrekingsvergoeding moeten betalen. Mogelijk stapten zij over voor de verbrekingsvergoeding afgeschaft was en<sup>2</sup> houdt dat hen nu tegen om nog eens over te stappen. Een andere mogelijkheid is dat ze bij de vorige overstap (onnodig) gewacht hebben om over te stappen tot het contract afliep. Ten slotte zou het ook kunnen dat zij bij een overstap de volledige vaste vergoeding van de energiecomponent aangerekend kregen voor het begonnen jaar. Hoewel dit in de strikte zin geen verbrekingsvergoeding is, kan dit op dezelfde manier gezinnen tegenhouden om een overstap te maken.

Een rapport van de Council of European Energy Regulators (CEER)<sup>12</sup> identificeert verbrekingsvergoedingen als een belangrijke barrière voor het overstappen van (huishoudelijke) klanten. In 2015 werden deze verbrekingsvergoedingen nog in 40% van de EU lidstaten toegepast. Hoewel ze in Vlaanderen afgeschaft zijn, is het duidelijk dat de perceptie dat ze nog bestaan voor dezelfde barrière kan blijven zorgen.

<sup>12</sup> CEER Report on commercial barriers to supplier switching in EU retail energy markets ([www.ceer.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/tab6/C15-CEM-80-04\\_Commercial-barriers-switching\\_07July2016.pdf](http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/tab6/C15-CEM-80-04_Commercial-barriers-switching_07July2016.pdf))

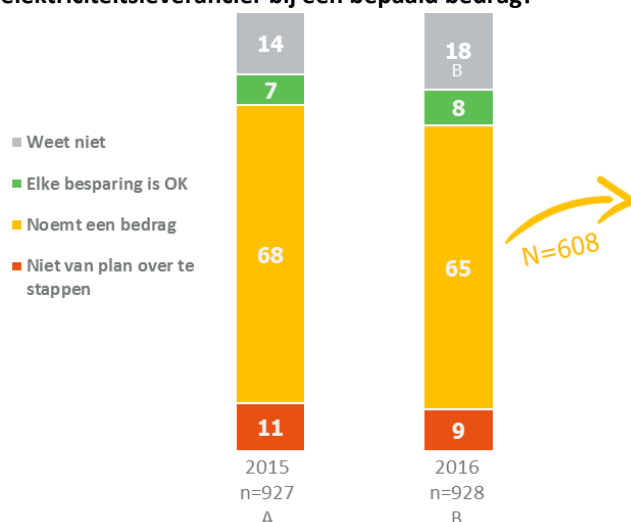
### 1.3.6.1. Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

Beschermde huishoudelijke klanten, die recht hebben op de sociale maximumprijs, betalen bij elke energieleverancier dezelfde prijs en kunnen geen financieel voordeel doen bij een overstap. Aan de andere gezinnen werd gevraagd hoeveel jaarlijkse kostenbesparing hen over de streep zou kunnen trekken om van elektriciteitsleverancier te veranderen. Figuur 30 toont de antwoorden voor deze vraag in vergelijking met 2015. Slechts 9% van de respondenten zegt niet over te stappen, ongeacht het voordeel. 18% van de respondenten, significant meer dan vorig jaar, weet niet welk bedrag hen over de streep zou kunnen trekken. Een meerderheid van 65% noemt echter wel een bedrag waarvoor ze bereid zijn over te stappen en 8% zegt zelfs bij elke besparing over te willen stappen.

65-plussers (22%), respondenten zonder beroepsactiviteit (17%) en lager opgeleiden (20%) zeggen significant vaker dat ze door geen enkel bedrag te overtuigen zijn.

Het gemiddeld genoemde bedrag is 161 euro op jaarbasis. Dat is iets meer dan de 146 euro van vorig jaar. 28% van de Vlaamse gezinnen die een bedrag noemden zou overstappen voor 50 euro of minder, en 58% voor een bedrag van 100 euro of minder. 21% noemt een bedrag van meer dan 200 euro en zal moeilijk aan te zetten zijn tot verandering. Figuur 31 toont de verdeling van de resultaten qua bedrag.

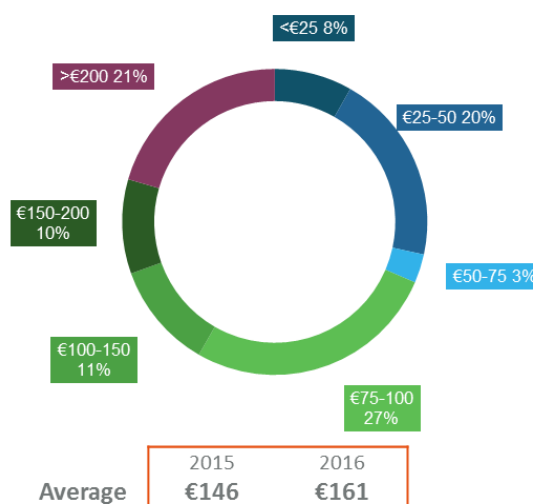
**Figuur 30: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?**



Base: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=928) - steekproef gezinnen 2015-2016

Bron: enquête VREG 2016

**Figuur 31: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier**



Base: Alle respondenten die een bedrag noemen (n=608) - steekproef gezinnen 2016

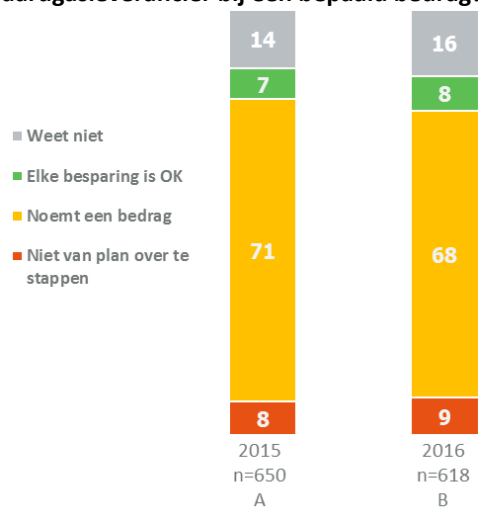
Bron: enquête VREG 2016

Net dezelfde vraag werd gesteld voor aardgas. Gezien het grote aantal dual fuel gebruikers zijn de resultaten voorspelbaar gelijkaardig. Figuur 32 en Figuur 33 tonen hoeveel Vlaamse gezinnen voor een bepaald bedrag willen overstappen, en welk bedrag dat dan is. Het gemiddelde bedrag dat de gezinnen die een bedrag noemen, motiveert om over te stappen is 141 euro. Dat is minder dan de 151 euro vorig jaar. Het is opvallend dat het vereiste bedrag bij elektriciteit duidelijk stijgt en bij aardgas daalt. De twee bedragen liggen nu ook verder uit elkaar.

Door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier met het goedkoopste contract konden de gezinnen met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2016 ongeveer € 92,59 op jaarbasis besparen. Het gemiddelde bedrag uit de enquête is dus 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. Anderzijds nam de mogelijke winst tegenover vorig jaar (toen € 73) wel weer sterk toe.

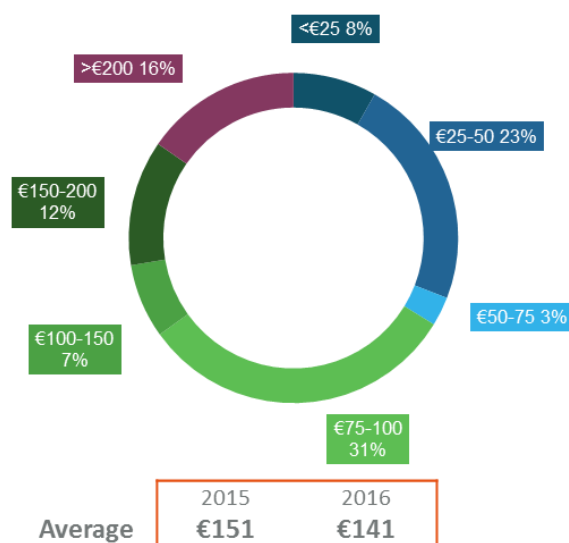
**Figuur 32: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?**



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=618) - steekproef gezinnen 2015-2016

Bron: enquête VREG 2016

**Figuur 33: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier**



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=618) en die een bedrag noemen - steekproef gezinnen 2016

Bron: enquête VREG 2016

Door een contract te sluiten met de aardgasleverancier met het goedkoopste contract konden de gezinnen die verwarmen met aardgas met een gemiddeld verbruik op 1 juli 2016 ongeveer € 154,34 op jaarbasis besparen. De gemiddelde verwachte besparingswinst uit de enquête sluit hier nauw bij aan en ligt dit jaar zelfs iets lager. Gemiddeld zou het voor deze respondenten genoeg moeten lonen om over te stappen.

## 1.4. Hoe kiezen gezinnen een contract?

In dit deel van het rapport bekijken we enkele belangrijke contractmodaliteiten en hoe de gezinnen in Vlaanderen de keuze binnen die modaliteiten maken. De impact van die keuzes wordt verder besproken in paragraaf 1.6.

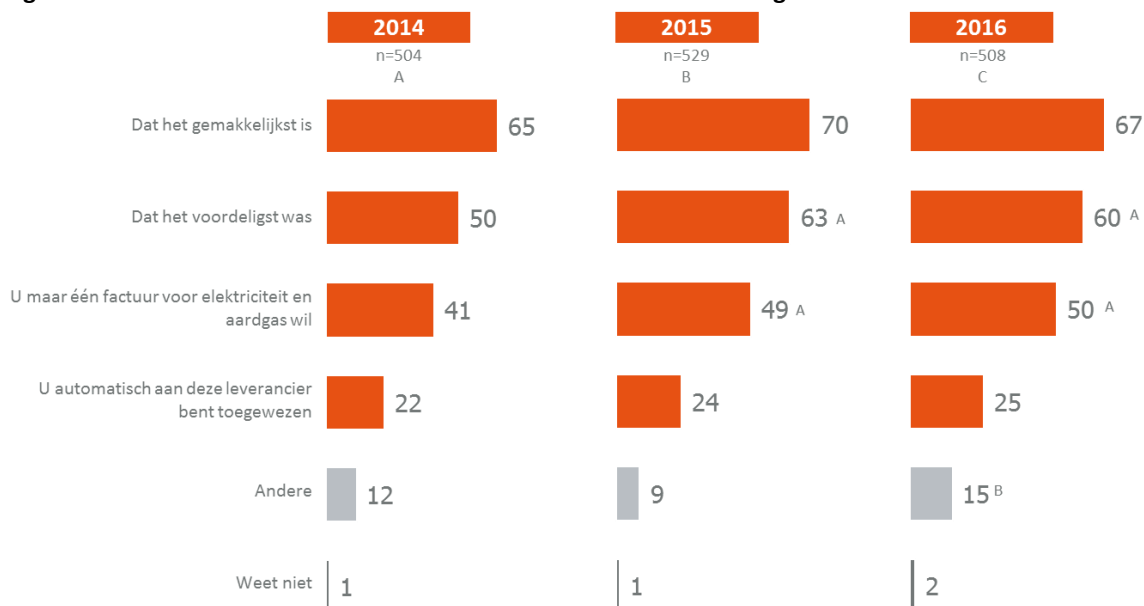
### 1.4.1. Dual fuel of verschillende leverancier voor elektriciteit en aardgas?

Een eerste keuze die gezinnen die aardgas gebruiken, maken is of ze dezelfde leverancier kiezen voor aardgas en voor elektriciteit. 91% van de aardgasgebruikers kiezen ervoor dezelfde leverancier te nemen. Van deze gezinnen wist 83% wel dat ze de mogelijkheid hadden om een verschillende leverancier te kiezen. Gezinnen met jonge kinderen (89%) of met een hoog inkomen boven 3.750 euro per maand (90%), online actieven (88%) weten dit vaker dan gemiddeld. Bewoners van sociale woningen weten significant vaker niet dat ze een verschillende leverancier kunnen hebben (32%\*), net als gezinnen die ooit problemen hadden om hun woning te verwarmen (34%\*).

Aan de groep die wel wist dat ze een contract met een verschillende leverancier voor aardgas en voor elektriciteit konden kiezen, werd vervolgens gevraagd waarom ze toch dezelfde leverancier kozen. Uit de resultaten blijkt alweer dat vooral praktische argumenten doorwegen (zie Figuur 34). 67% van de respondenten geeft aan dit gemakkelijker te vinden en 50% van de respondenten wil

maar één factuur ontvangen in plaats van twee aparte. 60% koos voor de combinatie omdat ze menen dat dit het voordeligst is. Het is mogelijk dat zij een korting kregen bij het kiezen voor een contract voor beide energievormen samen. Ondanks het feit dat de standaardleverancier in principe al sinds 2012 niet meer bestaat en automatische toewijzing in principe niet meer mogelijk is, stelt toch nog 25% van deze respondenten dat ze kozen voor de combinatie van aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier omdat ze automatisch toegewezen waren. Dit kan erop wijzen dat ze nog altijd dezelfde leverancier hebben die vroeger hun standaardleverancier was. Bij het einde van de automatische toewijzing zijn deze klanten echter overgezet op het meest populaire contract op dat moment bij die leverancier. 15% noemde andere redenen.

**Figuur 34: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit als aardgas te kiezen**



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn, met dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas en die hun leverancier bewust hebben gekozen of ooit al veranderd zijn van leverancier (n=508) - steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

Uit de V-test®, onze prijsvergelijker, blijkt dat de goedkoopste leverancier van elektriciteit niet noodzakelijk ook de goedkoopste is voor aardgas en omgekeerd. Dit wordt verder besproken in paragraaf 1.6 van dit rapport. De tweede meest aangehaalde reden is zeker niet in alle gevallen terecht.

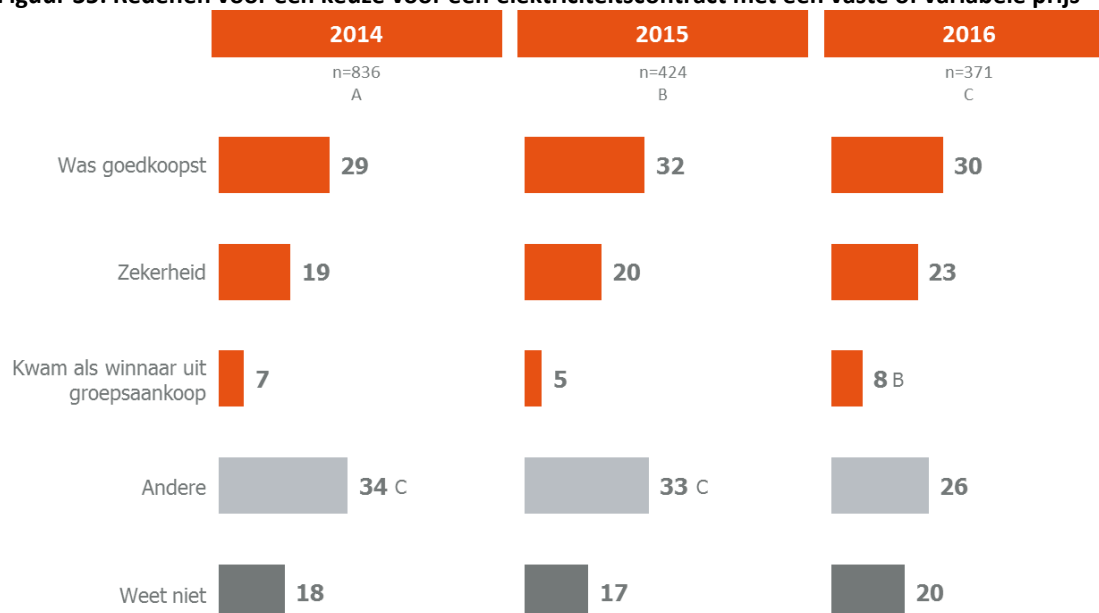
#### 1.4.2. Vaste of variabele prijs?

Op willekeurige wijze werd aan de helft van de respondenten gevraagd of ze een contract met een vaste of variabele prijs hebben. Indien nodig werd daarbij deze toelichting 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.” Slechts 10% van de respondenten geeft aan een variabele prijs te hebben en nog eens 20% weet niet of ze een vaste of variabele prijs hebben. Een grote meerderheid van 71% van de respondenten weet zeker een vaste elektriciteitsprijs te hebben. Gezinnen voor wie de energiekosten erg belangrijk zijn, kozen merklijk vaker voor een vast contract (83%).

Op 1 juli 2016 hadden volgens onze eigen marktstatistieken ongeveer 72% van de contracten een vaste prijs en 28% een variabel contract. Dat is dus gevoelig meer dan in de enquête. Dit wijst erop dat zeer veel gezinnen onbewust een variabel contract hebben.

Vervolgens werd gevraagd welke redenen de gezinnen hadden om hetzij een vaste, hetzij een variabele prijs te kiezen. Opnieuw zijn de financiële argumenten het belangrijkste. 30% van de gezinnen geeft aan dat ze een vaste of variabele prijs kozen omdat dat het goedkoopste was. Zekerheid was voor 23% van de respondenten belangrijk, logischerwijze voornamelijk bij zij die een vaste prijs kozen. Zij duiden deze optie in 27% van de gevallen aan. Dit jaar zijn er, zoals Figuur 35 toont, significant meer gezinnen dan vorig jaar die de formule kozen die het voordeligst uit de groepsaankoop kwam (8%).

**Figuur 35: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs**



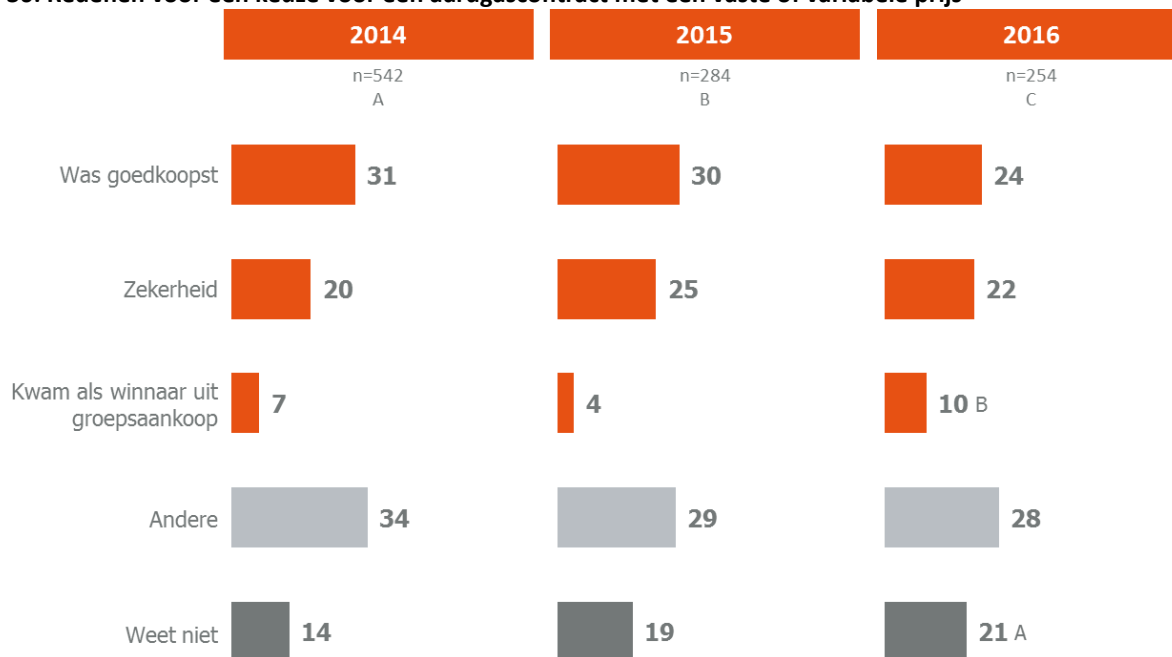
Base: 50% van de steekproef, excl. respondenten die niet weten of ze een vaste of variabele prijs hebben - steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

Ook voor aardgas hebben de Vlaamse gezinnen vooral een contract met een vaste prijs. 65% van de respondenten gaf aan een vaste prijs te hebben, tegenover 14% die een variabele prijs hebben. 21% van de gezinnen weet niet of ze een vaste of variabele prijs hebben. Deze resultaten liggen ook volledig in lijn met die van vorig jaar.

In de marktstatistieken zien we dat op 1 juli 2016 een meerderheid van 53% een variabel contract had voor aardgas. Hier schatten, nog meer dan bij elektriciteit, de gezinnen heel slecht in welk soort contract zij hebben. Het lijkt erop dat de keuze voor variabele contracten absoluut niet bewust wordt gemaakt.

Ook bij aardgas is de voornaamste reden voor de keuze voor een vaste of variabele prijs van financiële aard, zij het minder uitgesproken. Uit Figuur 36 blijkt dat ook hier vooral groepsaankopen als reden aan belang winnen.

**Figuur 36: Redenen voor een keuze voor een aardgascontract met een vaste of variabele prijs**

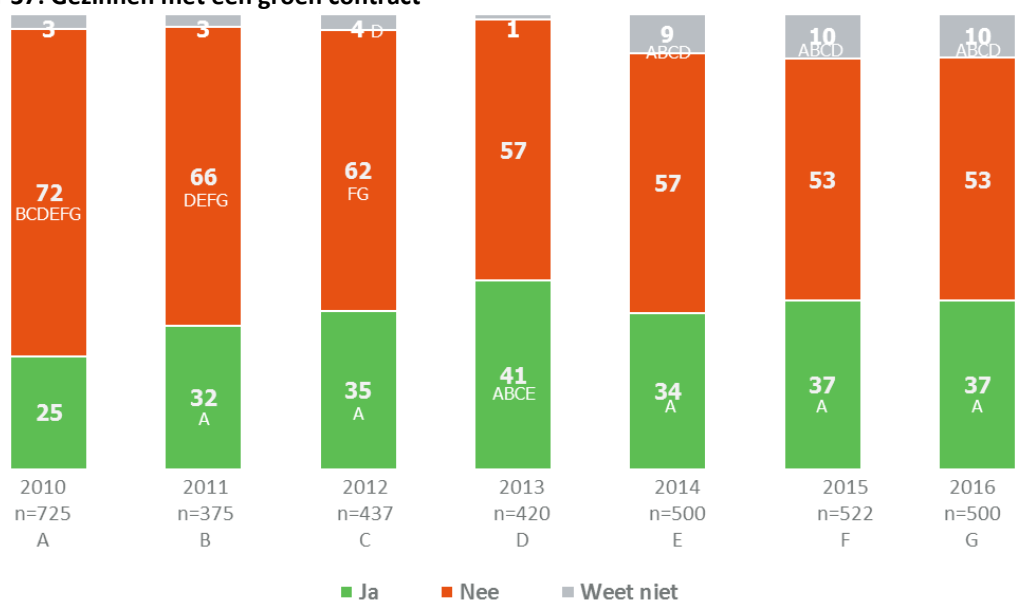
Base: 50% van de steekproef en die aardgas gebruiken, excl. respondenten die niet weten of ze een vaste of variabele prijs hebben (n = 254) - steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

### 1.4.3. Groene of grijze stroom?

Een andere keuze die gezinnen maken, is of ze een contract voor groene stroom (elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen) nemen.

Net als vorig jaar meldt 37% van de respondenten op dit moment een groen contract te hebben. Van de overige 63%, weet 10% niet of ze een groen contract hebben. 53% van de Vlaamse gezinnen heeft dus zeker geen groen contract. Figuur 37 toont de resultaten voor deze vraag door de tijd heen.

**Figuur 37: Gezinnen met een groen contract**

Base: 50% van de steekproef (in 2016) - steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

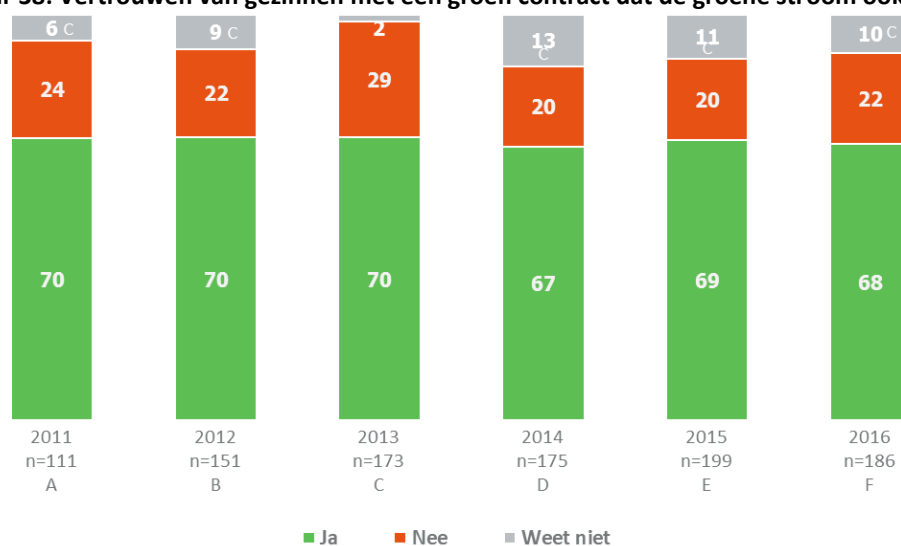


Gezinnen uit Limburg (70%\*) gaven opvallend vaker aan een groen contract te hebben gekozen dan de respondenten uit de andere provincies. Verder waren het vooral gezinnen met een laag elektriciteitsverbruik (55%\*), gezinnen die al ooit veranderd zijn van leverancier voor elektriciteit (45%) of aardgas (55%) of die al ooit deelnamen aan een groepsaankoop (64%\*) die kozen voor een groen contract. Ook online actieve respondenten (42%) en respondenten die hun laatste eindafrekening grondig nakeken (51%\*) kiezen meer dan gemiddeld voor groene stroom.

Gezinnen die verwarmen met stookolie/mazout (67%) of elektriciteit (71%\*) kozen vaker niet voor een groen contract. Lager opgeleide respondenten (22%\*), respondenten met een erg laag inkomen (23%\*) of gezinnen die ooit problemen hadden om hun woning te verwarmen (20%\*) wisten vaker niet of hun contract groen was.

Aan de gezinnen die een contract hadden voor groene stroom werd vervolgens gevraagd of zij er vertrouwen in hebben dat de stroom die hen geleverd wordt ook daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen. Met 68% van de gezinnen die positief antwoordt, blijft het vertrouwen ongeveer gelijk ten opzichte van de voorbije jaren. Figuur 38 toont de antwoorden van de voorbije jaren en dit jaar.

**Figuur 38: Vertrouwen van gezinnen met een groen contract dat de groene stroom ook echt groen is**

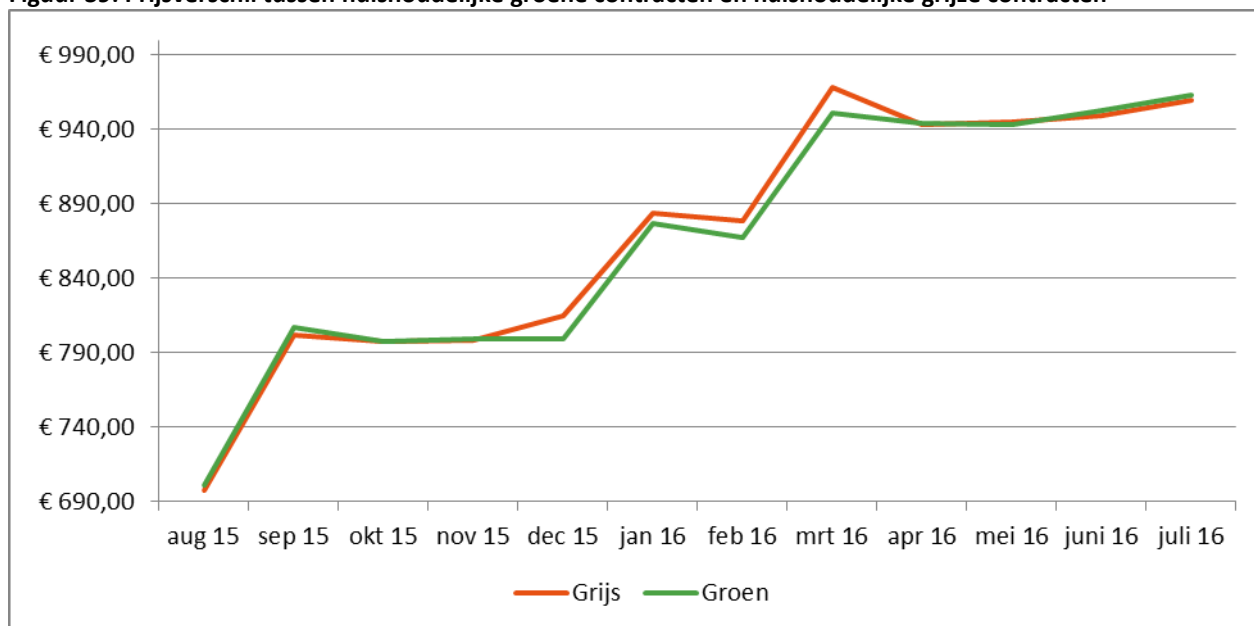


Base: Respondenten die een groen contract hebben uit 50% van de steekproef (in 2016) - steekproef gezinnen 2011-2016  
Bron: enquête VREG 2016

Van de respondenten die momenteel nog geen groen contract hebben overweegt 69% dat in de toekomst wel te doen. Dat is fors meer dan vorig jaar, toen deze respondenten slechts in 35% van de gevallen een groen contract overwogen. 42% van de gezinnen zonder groen contract zegt resoluut neen tegen een groen contract in de toekomst, terwijl 9% het (nog) niet weet.

Figuur 40 toont de resultaten van de voorbije drie peilingen en Figuur 41 de redenen die de respondenten dit jaar gaven waarom ze geen groen contract overwogen. Daarin valt vooral op dat een gebrek aan kennis over groene stroom (50%) en het vooroordeel dat groene stroom duurder is (44%) de respondenten weerhouden om ooit voor dergelijk contract te kiezen. De prijsgegevens uit de V-test®, zoals weergegeven in Figuur 39 voor de periode augustus 2015 tot juli 2016, tonen aan dat groene contracten zeker niet altijd duurder waren dan grijze contracten (zonder groene stroom). In sommige periodes waren deze prijzen gemiddeld zelfs lager.

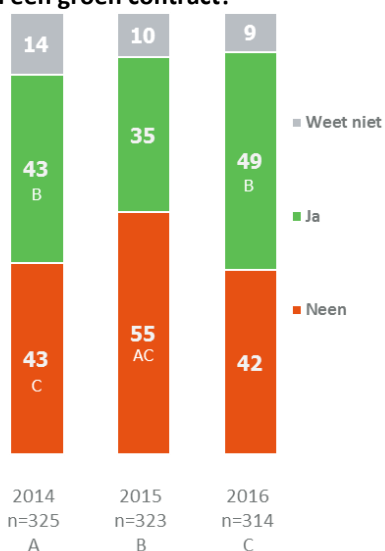
**Figuur 39: Prijsverschil tussen huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten**



Bron: V-test®

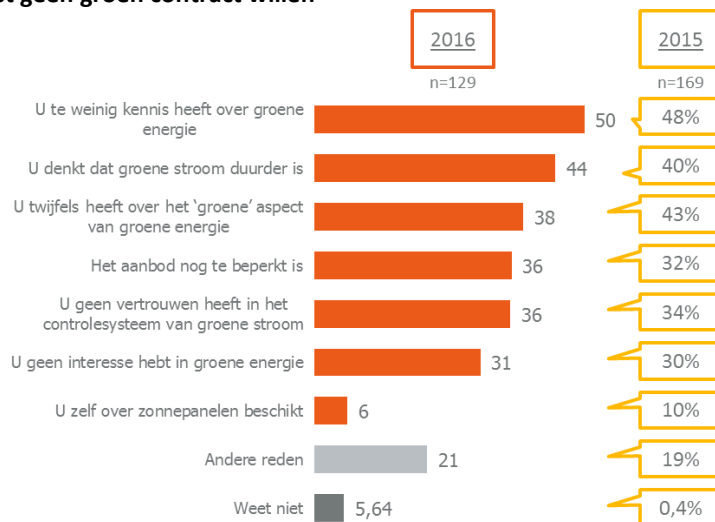
Twijfelen aan het groene aspect (38%) en een gebrek aan vertrouwen in het controlesysteem (36%) blijven toch ook belangrijke obstakels. Ook de reden dat het aanbod nog te beperkt is, werd regelmatig (36%) aangehaald. Geen interesse in groene stroom (31%) en het al beschikken over zonnepanelen (6%) zijn minder belangrijk als redenen.

**Figuur 40: Overwegen gezinnen zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?**



Base: Respondenten die geen groen contract hebben uit 50% van de steekproef (in 2016) - steekproef gezinnen 2014-2016 (n=341)  
Bron: enquête VREG 2016

**Figuur 41: Redenen waarom gezinnen zonder groen contract ook in de toekomst geen groen contract willen**



Base: Respondenten die geen groen contract overwegen uit 50% van de steekproef (in 2016) - steekproef gezinnen 2014-2016 (n=129)

Bron: enquête VREG 2016

Weinig vertrouwen in het controlesysteem weerhoudt een belangrijk deel van de gezinnen zonder groen contract om in de toekomst wel een groen contract af te sluiten. 22% van de gezinnen die wel een groen contract hebben, vertrouwen het systeem ook niet.

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. Elke afnemer in Vlaanderen die een contract voor groene elektriciteit afsluit, kan via de Groencheck<sup>13</sup> op vreg.be ook controleren hoeveel % groene stroom effectief werd geleverd op zijn/haar adres. Op basis van deze voorgelegde bewijsstukken stellen wij jaarlijks een brandstofmixrapport<sup>14</sup> op, waarin de herkomst van de geleverde elektriciteit in Vlaanderen in het voorbije jaar wordt weergegeven voor alle contracten van alle elektriciteitsleveranciers. Tot slot lanceerden we in 2015 op basis van het brandstofmixrapport ook de Herkomstvergelijker<sup>15</sup> op vreg.be, die toelaat om alle elektriciteitscontracten en elektriciteitsleveranciers te vergelijken op basis van de oorsprong van hun stroom.

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

Verschillende leveranciers bieden extra diensten aan naast het leveren van elektriciteit of aardgas. Elektriciteitsleveranciers bieden bijvoorbeeld tools aan om het elektriciteitsverbruik beter te volgen. Aardgasleveranciers bieden de plaatsing en het onderhoud van de verwarmingsketel mee aan. Net als vorig jaar peilde de enquête ook naar de interesse in deze extra diensten. Er werd gevraagd of de gezinnen in de toekomst bereid zouden zijn voor dit soort diensten te betalen. Opnieuw is de interesse vrij matig, met 26% van de respondenten die interesse toont. 69% van de respondenten is niet geïnteresseerd. Van de 26% geïnteresseerde gezinnen heeft slechts 13% momenteel al betaald voor een dienst.

Jonge respondenten (37%), gezinnen met jonge kinderen (32%) en online actieve respondenten (29%) tonen vaker interesse in extra diensten. Ook gezinnen die een bewuste keuze maakten voor hun elektriciteitsleverancier (32%) zijn vaker bereid in de toekomst voor additionele diensten te betalen. Opvallend: ook bij de huurders, die bij andere vragen regelmatig in de minder actieve categorie vallen, is 36% geïnteresseerd in extra diensten. 65-plussers (79%) en gezinnen waarvan het gezinshoofd niet beroepsactief is (75%) zijn vaker niet geïnteresseerd. Ook huiseigenaars (72%) tonen geen betalingsbereidheid voor extra diensten..

Het omgekeerde, namelijk het aanvaarden van een beperktere klantendienst, bijvoorbeeld onder de vorm van uitsluitend online communicatie, beperktere kantooruren, een buitenlands callcenter,... wekt wel interesse op. 47% van de respondenten zou bereid zijn zo'n beperktere klantendienst te aanvaarden voor een iets lagere prijs. 48% zegt geen klantenservice te willen opgeven voor een iets lagere prijs. De overige 6% weet (nog) niet of het op een dergelijk aanbod zou ingaan. Opvallend is dat de gezinnen die eerder aangaven interesse te hebben in extra diensten, significant vaker (55%) ook interesse zouden hebben om een deel van het "klassieke" takenpakket te laten vallen voor een kostenreductie.

<sup>13</sup> Raadpleegbaar op [www.vreg.be/nl/groencheck-0](http://www.vreg.be/nl/groencheck-0)

<sup>14</sup> Het laatste brandstofmixrapport (2015) is raadpleegbaar op [www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-04.pdf](http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-04.pdf)

<sup>15</sup> Raadpleegbaar op [www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker](http://www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker)

## 1.5. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?

In dit deel 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 naar hun verwachtingen voor het komende jaar.

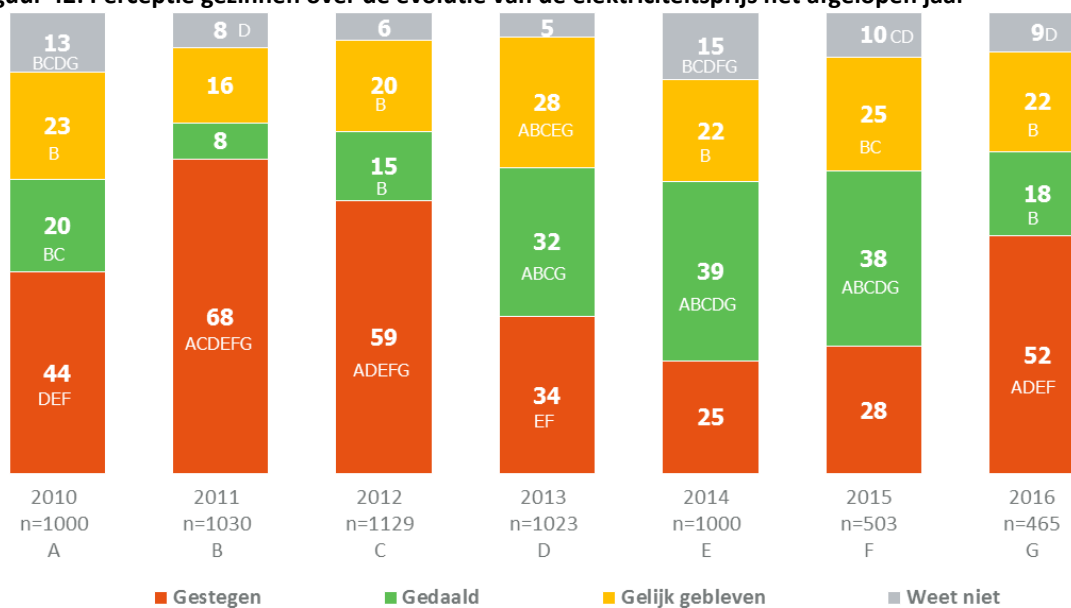
### 1.5.1.1. Elektriciteitsprijs

Eind 2015 en begin 2016 zorgden enkele evoluties voor een hogere elektriciteitsprijs voor (huishoudelijke) afnemers. Het ging om de verhoging van de btw van 6 naar 21%, de verhoging van de distributienettarieven, onder meer door de vennootschapsbelasting, en om de verhoging van de bijdrage energiefonds. Een uitgebreidere analyse van de werkelijke elektriciteitsprijzen komt aan bod in deel 1.6.

De Vlaamse gezinnen hebben deze verhogingen duidelijk aangevoeld. Als hun gevraagd werd om de huidige kostprijs van hun elektriciteit te vergelijken met die van een jaar geleden, gaf 52% aan dat de prijs gestegen was. Figuur 42 toont dat dit gevoelig meer is dan in de voorbije jaren. Toch dacht nog 18% van de gezinnen dat de prijs gedaald was en 22% dat de prijs gelijk gebleven was. 9% van de Vlaamse gezinnen wist niet hoe de kostprijs van hun elektriciteit geëvolueerd was.

De prijsperceptie van de gezinnen toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test® (zie 1.6). Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2016 gemiddeld 40,73% hoger lag dan een jaar voordien. Een kleine meerderheid van de respondenten had het dus bij het rechte eind. Dat is opvallend weinig, gezien de uitgebreide ruchtbaarheid die aan de prijsstijgingen werd gegeven. Mogelijk voelt een deel van de gezinnen de prijsstijgingen niet in de maandelijkse voorschotten, bijvoorbeeld omdat die via een domiciliëring betaald worden. Zij zullen pas bij hun jaarlijkse eindafrekening, als ze die grondig bekijken, zien dat de prijs gestegen is. Het is best mogelijk dat die afrekening voor 2016 nog niet gekomen was op het moment van de enquête.

**Figuur 42: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar**



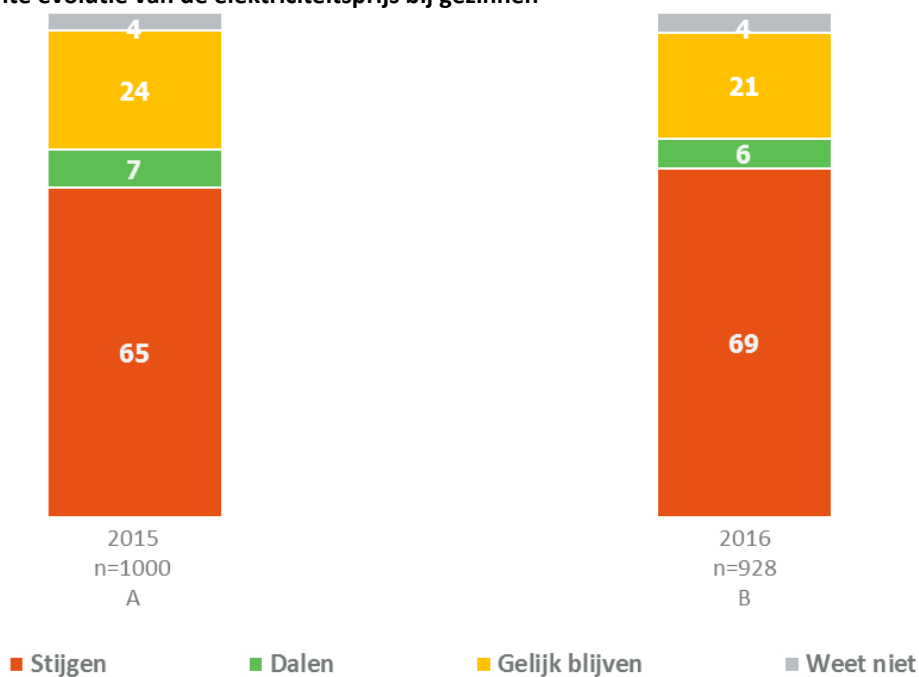
Base: 50% van de steekproef (in 2016) - steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

Gezinnen zonder jonge kinderen dachten significant vaker dat de prijs gelijk gebleven was (28%), net als respondenten die een contract voor groene stroom hadden (32%\*). Gezinnen met een laag elektriciteitsverbruik, onder 900 kWh (32%\*), dachten significant vaker dat hun prijs gedaald was. Gezien hun lage verbruik hadden zij waarschijnlijk in totaal minder extra betaald.

Gevraagd naar hun verwachtingen voor het volgende jaar blijven de gezinnen pessimistisch. 69% van hen gelooft dat de prijs nog verder zal stijgen. Slechts 21% denkt dat de prijs gelijk zal blijven en 6% dat de prijs zal dalen.

**Figuur 43: Verwachte evolutie van de elektriciteitsprijs bij gezinnen**



Base: Totale steekproef gezinnen 2015-2016 excl. respondenten met recht op sociale maximumprijs (n=928)

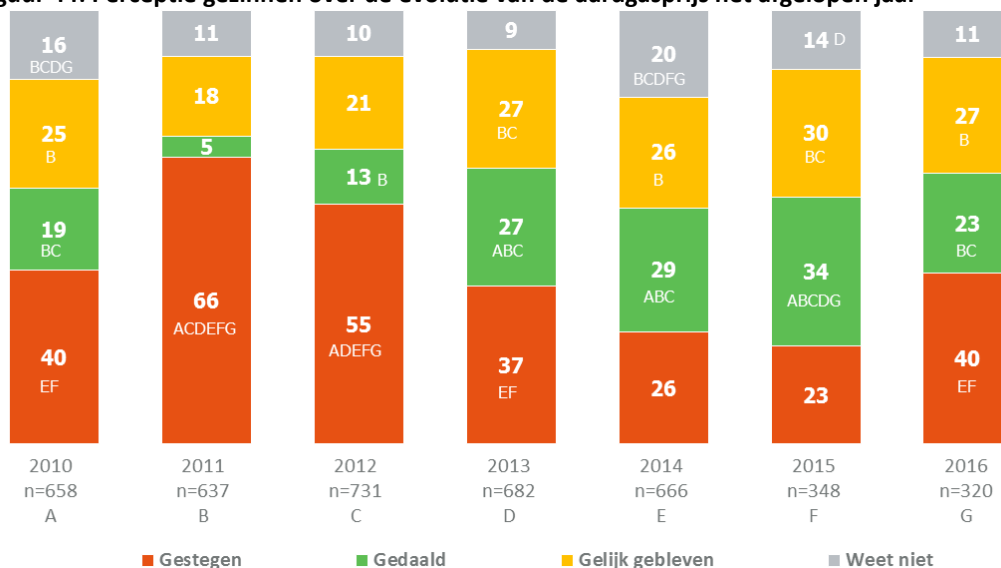
Bron: enquête VREG 2016

Hoger opgeleide respondenten (76%), huiseigenaars (72%), gezinnen met een hoog netto maandinkomen (77%) en online actieve respondenten (74%) denken vaker dat de prijs zal stijgen in het komende jaar. Gezinnen die op dit moment al actief hun eigen verbruik monitoren (13%\*) denken dat de prijs zal dalen.

### 1.5.1.2. Aardgasprijs

Over de aardgasprijs is in het afgelopen jaar veel minder commotie geweest. Op basis van de prijsgegevens in de V-test® berekenen we dat de gemiddelde prijs tussen juli 2015 en juli 2016 met 11,74% daalde. Toch zien we dat de negatieve perceptie van elektriciteit overslaat (zie Figuur 44). 40% heeft het gevoel dat de prijs gestegen is. Dat is ruim minder dan bij elektriciteit, maar gevoelig meer dan de voorbije twee jaren. Slechts 23% dacht dat de aardgasprijs voor hen gedaald was, en nog eens 27% dacht dat de prijs gelijk gebleven was.

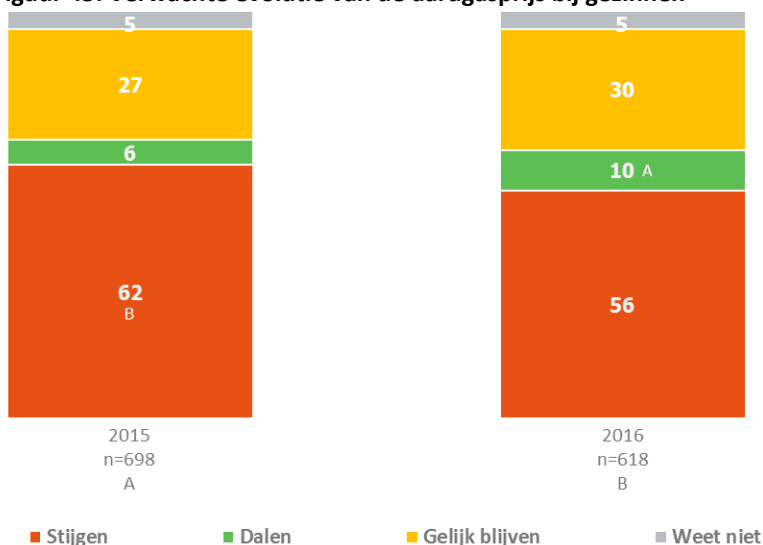
**Figuur 44: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar**



Base: 50% van de aardgasgebruikers excl. respondenten met recht op sociale maximumprijs – steekproef gezinnen 2010-2016  
 Bron: enquête VREG 2016

Het pessimisme voor de toekomst werd dit jaar bij de aardgasgebruikers iets kleiner. Toch denkt nog 56% van de gezinnen dat de aardgasprijs die zij betalen het komende jaar zal stijgen. Voor de rest denkt 30% dat de prijs gelijk zal blijven en 10% dat de prijs zal dalen. 5% van de respondenten weet niet waaraan zich te moeten verwachten.

**Figuur 45: Verwachte evolutie van de aardgasprijs bij gezinnen**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken en geen recht hebben op sociale maximumprijs - steekproef gezinnen 2015-2016 (n=618)

Bron: enquête VREG 2016

## 1.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen

Een van onze doelstellingen is de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen te verhogen door de evolutie van de prijzen voor huishoudelijke afnemers op te volgen en hierover te informeren. Dit doen we in deze paragraaf. De hier gebruikte prijsgegevens<sup>16</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons overmaken voor de maandelijkse update van de V-test<sup>®17</sup>. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

### 1.6.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen de evolutie van de elektriciteits- (Figuur 44) en aardgasprijzen (Figuur 47) voor een gezin met een doorsnee verbruik<sup>18</sup> (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 typeprofielen zijn. Het elektriciteits- en aardgasverbruik van een gezin kan hier in realiteit sterk van afwijken.

We vinden het aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen de prijs die een gezin in Vlaanderen gemiddeld betaalt, dit is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten<sup>19</sup>, en de prijs die de *meest prijsbewuste* gezinnen betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs<sup>20</sup>.

De gewogen gemiddelde prijs van de contracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs waren in juli 2016 t.o.v. een jaar voordien fors gestegen met respectievelijk 40,73% en 42,41%. De stijging van de btw op elektriciteit voor huishoudelijke afnemers van 6% naar 21% op 1 september 2015<sup>21</sup> verklaart deels deze opvallend sterke stijging, maar er zijn nog andere oorzaken (zie 1.6.2). Zonder deze btw-stijging zouden de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs met respectievelijk 25,30% en 27,01% gestegen zijn t.o.v. juli 2015.

De gezinnen konden in juli 2016 gemiddeld € 92,59 besparen door op zoek te gaan naar de laagste prijs.

Een overstap is voor de meeste gezinnen dus nog altijd zinvol.

<sup>16</sup> De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

<sup>17</sup> <https://vtest.vreg.be/>

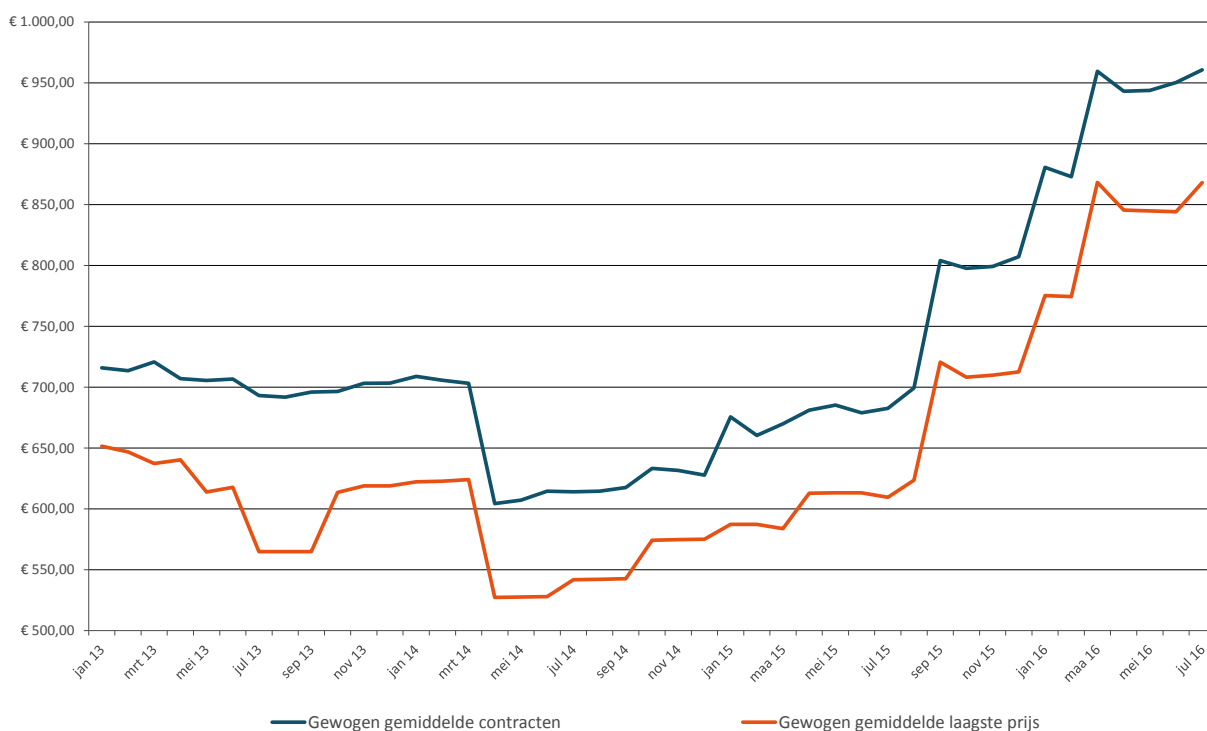
<sup>18</sup> Het aantal gezinsleden was relevant voor de bepaling van de hoeveelheid gratis elektriciteit waarop elk gezin recht had. Sinds 1 januari 2016 is de toekenning van de gratis elektriciteit afgeschaft en is het aantal gezinsleden niet meer relevant.

<sup>19</sup> De sociale maximumprijzen en de tarieven die de distributienetbeheerders (DNBs) aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen nemen we niet op voor de berekening van deze prijs.

<sup>20</sup> Voor de bepaling van deze prijs laten we een aantal contracten buiten beeld, nl. de contracten waarvoor een aandeel moet gekocht worden en de elektriciteitscontracten waarop enkel de gezinnen met zonnepanelen kunnen intekenen. Ook de sociale maximumprijzen en de tarieven die de DNBs aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

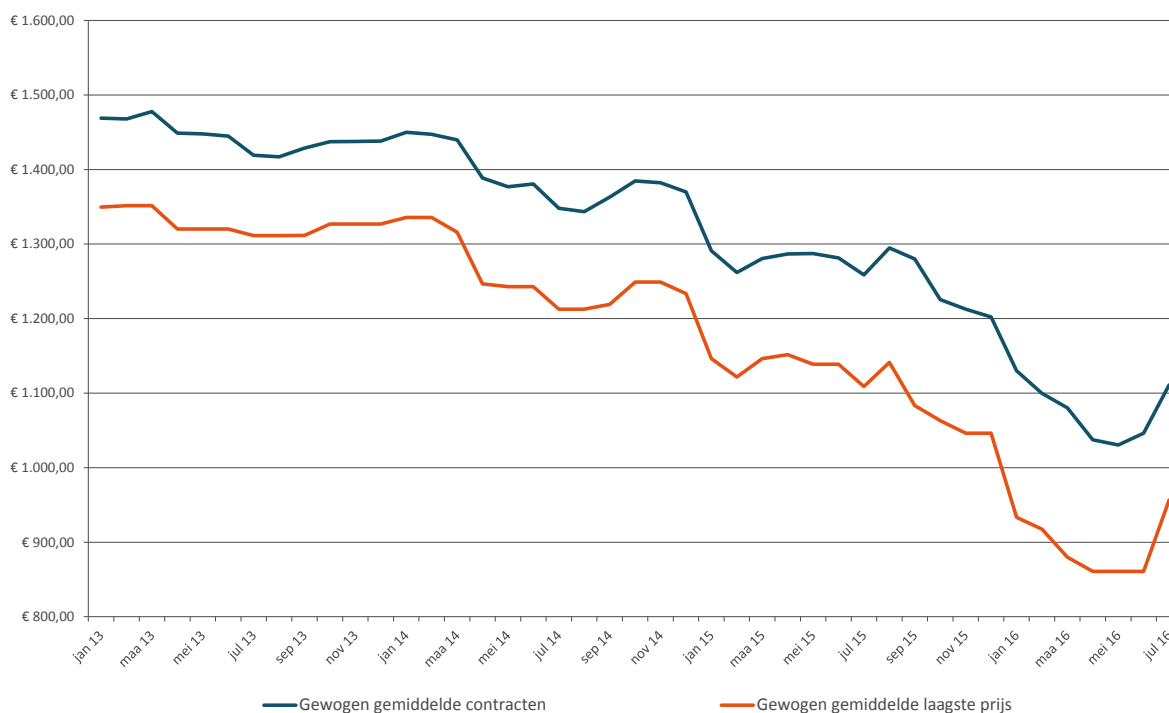
<sup>21</sup> Op 1 april 2014 daalde dit btw percentage van 21% naar 6%.

**Figuur 46: 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

**Figuur 47: Evolutie van de aardgasprijzen 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 47 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten tussen juli 2015 en juli 2016 daalde met 11,74%. De gewogen gemiddelde laagste prijs nam over dezelfde periode nog sterker af met 13,72%.



De meest prijsbewuste gezinnen realiseerden in juli 2016 een besparing van € 154,34 op hun factuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

## 1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs<sup>22</sup>

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

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent<sup>23</sup> en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom, de kosten voor WKK en t.e.m. 2015 de gratis elektriciteit die in mindering werd gebracht);
- de nettarieven (distributie en transmissie (elektriciteit) / transport (aardgas));
- de heffingen;
- de btw.

De prijs die een huishoudelijke afnemer voor elektriciteit en aardgas betaalt, hangt af van de woonplaats, omdat de hoogte van de nettarieven<sup>24</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 op de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en met elkaar concurreren door deze kosten te drukken.

Op de federale bijdrage (elektriciteit en aardgas<sup>25</sup>) is sinds 1 april 2014 geen btw meer verschuldigd. Hoewel deze prijscomponent voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in figuur 48 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

Sinds januari 2015 wordt de heffing Bijdrage Energiefonds aangerekend op elektriciteit. Hierop is geen btw verschuldigd. T.e.m. juni 2015 bedroeg deze heffing per afnamepunt 0,15 euro per maand, vanaf juli t.e.m. december 2015 per afnamepunt 0,34 euro per maand en in januari en februari 2016 per afnamepunt 0,25 euro per maand. Sinds maart 2016 betalen de afnemers die genieten van de sociale maximumprijzen, de afnemers met een actieve budgetmeter voor elektriciteit en de afnemers met een actieve stroombegrenzer 25 euro per jaar, dit is het verminderde tarief. De overige afnemers betalen 100 euro per jaar voor een jaarverbruik van 0 t.e.m. 4.999 kWh, 130 euro voor een jaarverbruik van 5.000 kWh t.e.m. 9.999 kWh, 290 euro voor een jaarverbruik van 10.000 kWh t.e.m. 19.999 kWh, 770 euro voor een jaarverbruik van 20.000 t.e.m. 49.999, 1.300 euro voor een jaarverbruik van 50.000 kWh t.e.m. 99.999 kWh, enz..

Sinds juli 2015 betalen de elektriciteitsafnemers met zonnepanelen met een terugdraaiende teller<sup>26</sup> 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

<sup>22</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 openbaredienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

<sup>23</sup> D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

<sup>24</sup> De woonplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (elektriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

<sup>25</sup> De heffing Toeslag beschermde klanten voor aardgas maakte voor 1 april 2014 geen deel uit van de federale bijdrage. Op de heffing Toeslag beschermde klanten voor aardgas was toen al geen btw verschuldigd.

<sup>26</sup> Of een andere decentrale productie-installatie met een terugdraaiende teller

moet dit tarief dan ook niet betalen. Het is dan ook niet zinvol om hier met het prosumentarief rekening te houden in de berekening van de gemiddelde prijs voor een gezin in Vlaanderen. De FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie neemt bij de berekening van het maandelijkse indexcijfer daarentegen het prosumentarief wel op.

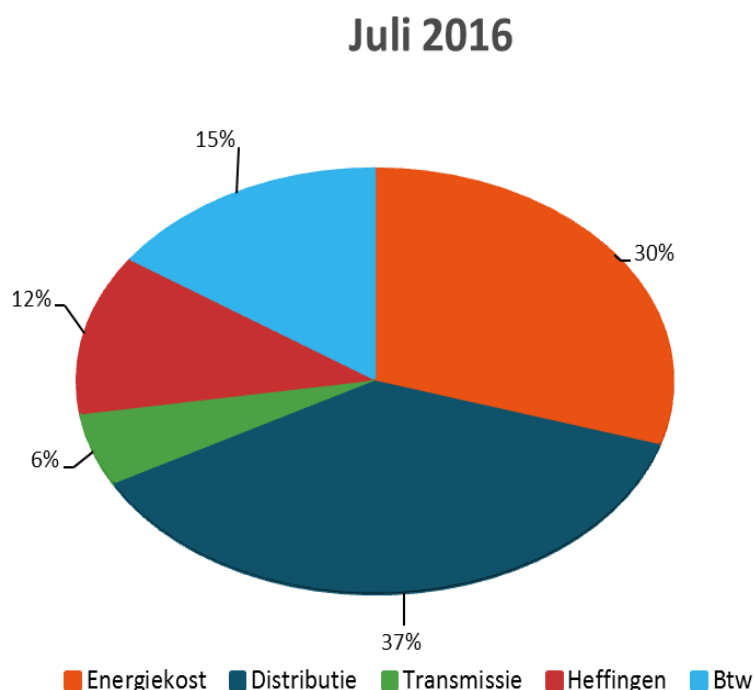
Tot en met oktober 2015 omvatte de voor de V-test<sup>®</sup> gerapporteerde energiecomponenten voor aardgas ook het transporttarief, dat verschillend was per aardgasleverancier. Op basis van een schatting van de CREG werd het prijsonderdeel Transport in de onderstaande figuur en tekst als een afzonderlijk prijsonderdeel weergegeven. Sinds november 2015 moeten de leveranciers het transporttarief als een aparte component<sup>27</sup> rapporteren. De meeste partijen rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze oefening.

In figuur 48 wordt de gratis elektriciteit, waarvan zoals hierboven al aangehaald de toekenning werd afgeschaft sinds 1 januari 2016, t.e.m. december 2015 in mindering gebracht van het prijsonderdeel Distributie omdat de kosten van deze maatregel ook vervat zaten in de distributienettarieven<sup>28</sup>.

In juli 2016 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie, Heffingen en Btw respectievelijk 29,88%, 37,04%, 5,51%, 12,22% en 15,36% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie figuur 48).

Als het prosumentarief, dat een impact heeft op het prijsonderdeel Distributie, over alle afnemers heen<sup>29</sup> in rekening genomen wordt bij de prijsberekening, dan zijn de prijsonderdelen uitgedrukt in procenten respectievelijk 29,12%, 38,19%, 5,38%, 11,91% en 15,41%.

**Figuur 48: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**



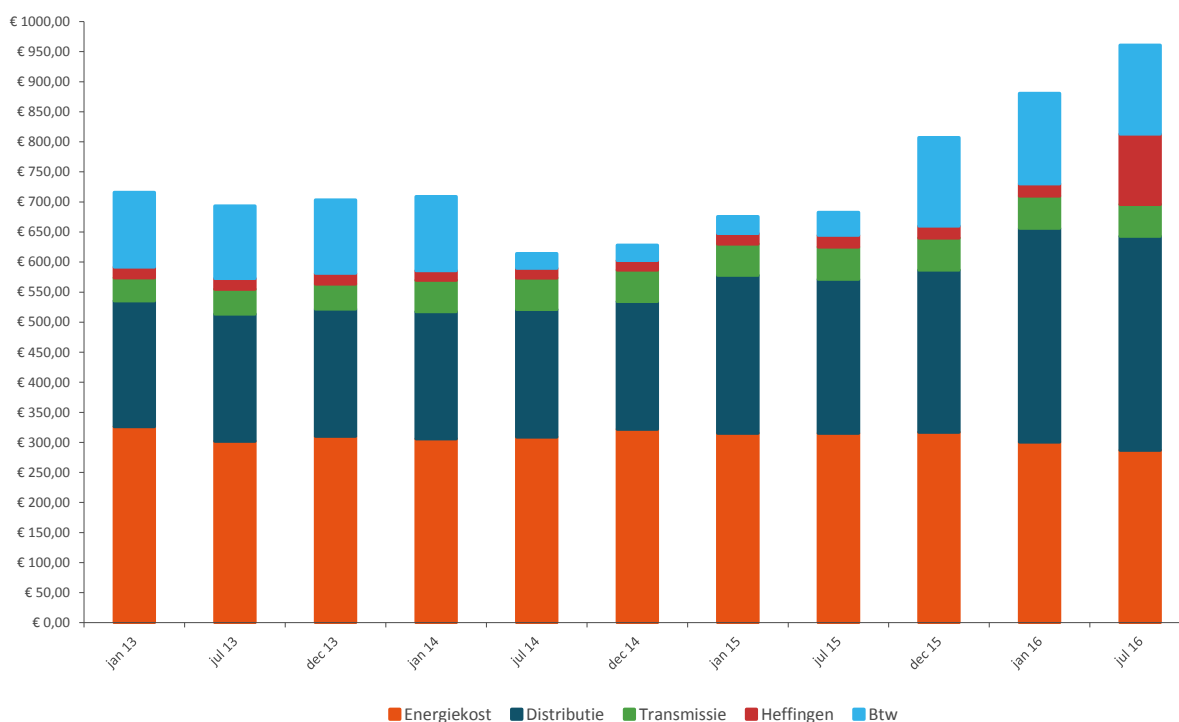
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

<sup>27</sup> De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

<sup>28</sup> Het zijn de laagspanningsklanten die deze kosten droegen.

<sup>29</sup> Dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die wel het prosumentarief moeten betalen.

**Figuur 49: 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 49 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.

In juli 2016 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 960,76. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 287,03, Distributie € 355,83, Transmissie € 52,98, Heffingen € 117,38 en Btw € 147,54.

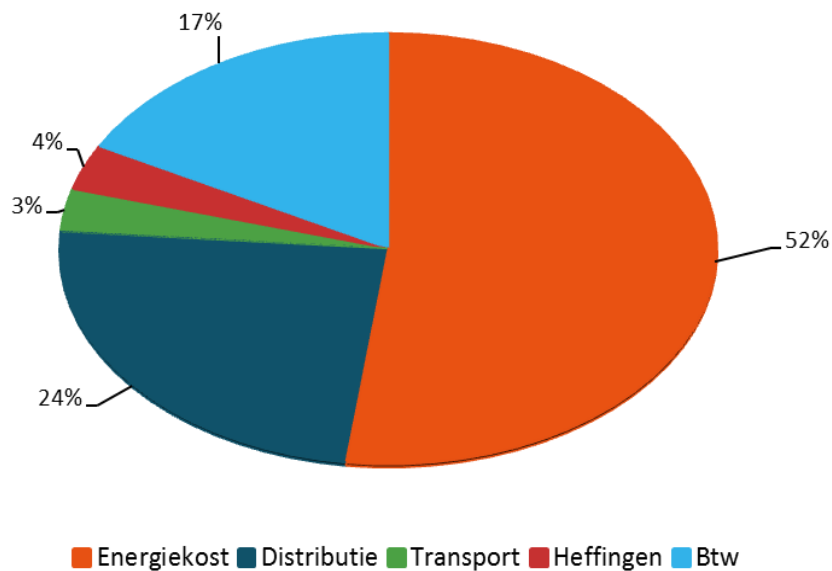
De procentuele wijzigingen in juli 2016 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk -8,97%, 38,88%, -0,98%, 494,51% en 289,26%. De stijging van Distributie is deels toe te schrijven aan de verhoging van de distributienettarieven in augustus 2015 (n.a.v. het feit dat de distributienetbeheerders sindsdien aan de federale vennootschapsbelasting onderworpen zijn) en van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2016 (onder meer n.a.v. de doorrekening van een voorschot van 20% m.b.t. de historische saldi over de exploitatiejaren 2010-2014), maar hoofdzakelijk aan het afschaffen van de toekenning van de gratis elektriciteit sinds 1 januari 2016, omdat we deze bij Distributie in mindering brachten, aangezien de kosten van deze maatregel in de distributienettarieven zaten. Het gewogen gemiddelde transmissienettarief wijzigde in maart 2016. De zeer forse stijging van Heffingen is hoofdzakelijk te verklaren door de wijziging van de heffing Bijdrage Energiefonds sinds maart 2016, hoewel ook de overige heffingen toenamen, in januari 2016. De sterke wijziging in Btw kan logischerwijs grotendeels verklaard worden door de toename van het btw percentage sinds 1 september 2015 van 6% naar 21%.

Als bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs over alle afnemers heen<sup>30</sup> rekening gehouden wordt met het prosumententarief, dan bedraagt het prijsonderdeel Distributie € 376,42.

<sup>30</sup> Dus zowel de afnemers die geen prosumententarief moeten betalen als de afnemers die dat wel moeten betalen.

**Figuur 50: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**

**Juli 2016**

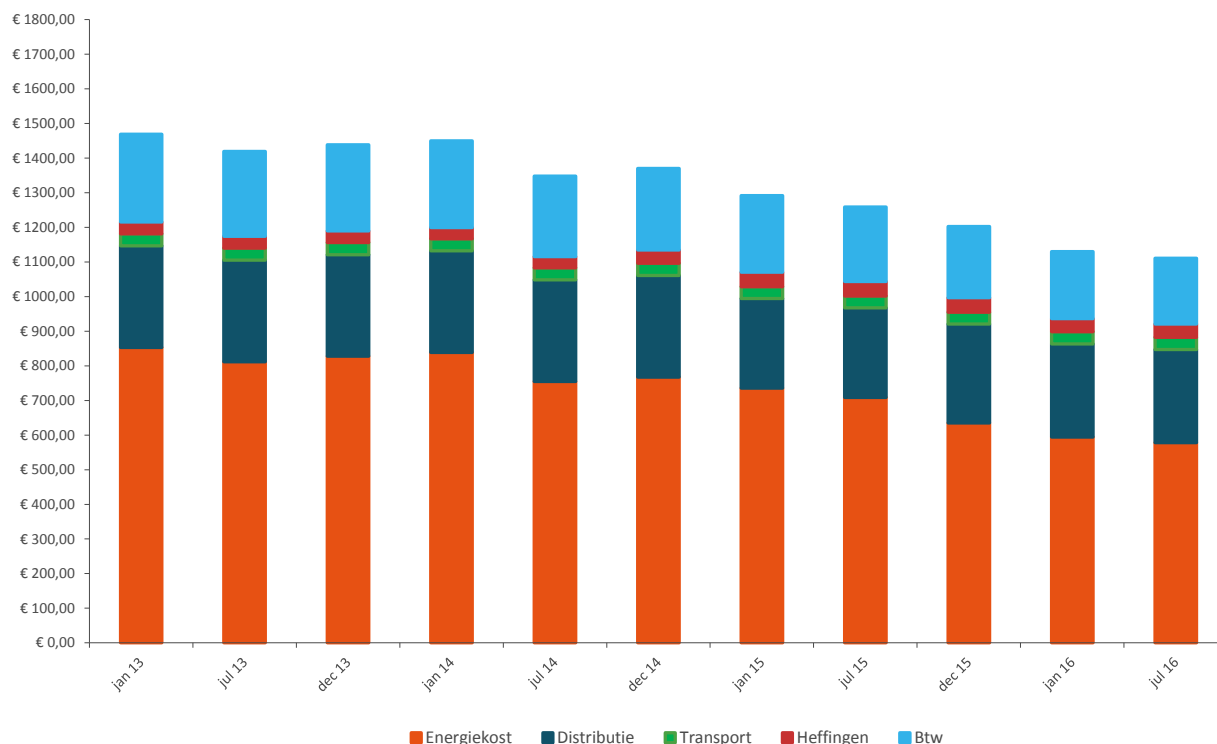


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2016 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport, Heffingen en Btw respectievelijk 52,06%, 24,21%, 3,18%, 3,43% en 17,12% 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 51: 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 2016 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 1.110,97. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 578,35; Distributie € 268,97; Transport € 35,36; Heffingen € 38,07 en Btw € 190,23.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2015 bedragen respectievelijk -18,42%, 3,99%, 3,40%, -8,96% en -11,61%. De evolutie van het onderdeel Distributie is te verklaren door de toename van de distributienettarieven in augustus 2015 (n.a.v. het feit dat de distributienetbeheerders sindsdien aan de federale vennootschapsbelasting onderworpen zijn) en de afname van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2016. In januari 2016 verhoogde de bijdrage op de energie licht, maar daalde de federale bijdrage. Hierdoor daalde het prijsonderdeel Heffingen.

### 1.6.3. Dual fuel contract of niet?

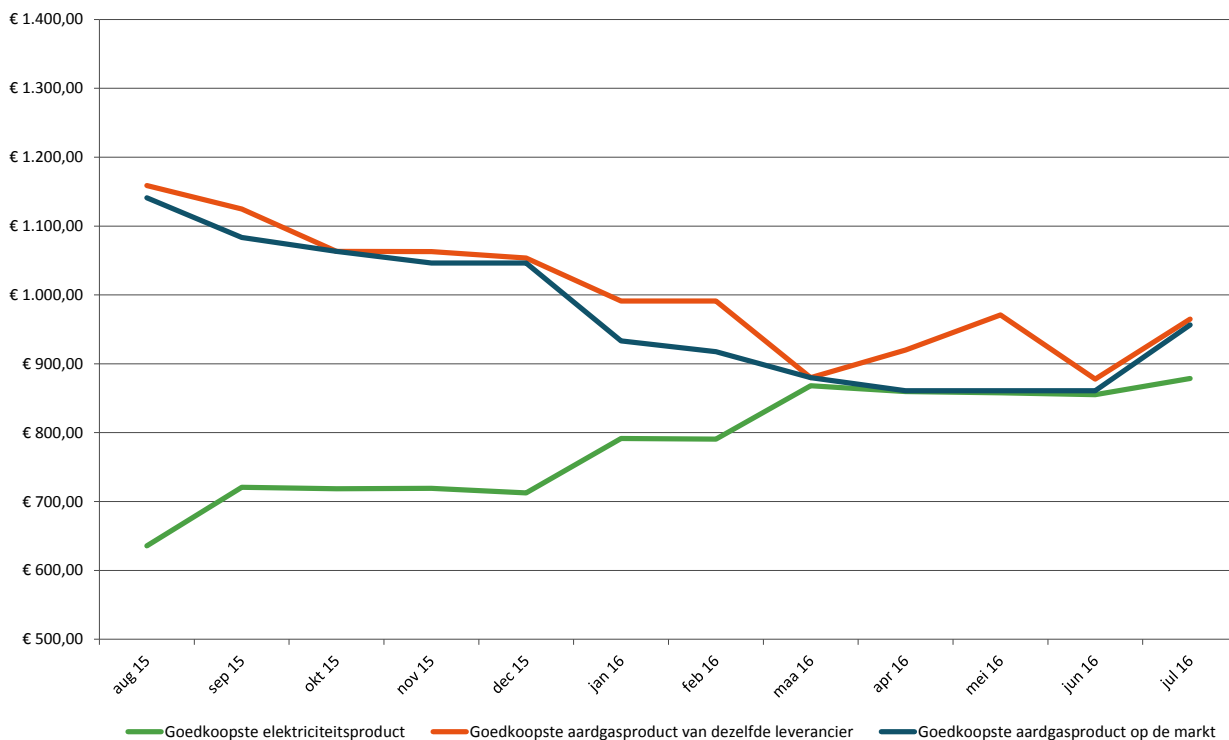
Energieafnemers in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract af te sluiten met twee verschillende energieleveranciers. Toch stellen we vast dat gezinnen voor beide energietypes nog vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquêteresultaten, waaruit blijkt dat 91% van de gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen (zie 1.3.5). Als een afnemer beide energietypes van dezelfde energieleverancier afneemt, spreken we van een dual fuel contract.

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<sup>31</sup> hebben we niet meegenomen in deze analyses omwille van de grote financiële drempel voor een aantal afnemers.

Vertrekpunt bij figuur 52 is de evolutie van het goedkoopste elektriciteitsproduct<sup>32</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.

**Figuur 52: Dual fuel contract o.b.v. goedkoopste elektriciteitscontract**



Het prijsverschil tussen de aardgascurven is het besparingspotentieel dat een afnemer kan realiseren door op zoek te gaan naar het goedkoopste elektriciteitscontract én het goedkoopste aardgascontract. We stellen vast dat de aardgascurven over de periode augustus 2015 t.e.m. juli 2016 in oktober en maart samenvallen. Dit kan erop wijzen dat in die maanden de concurrentie tussen de energieleveranciers zo hevig was dat er geen mogelijkheid meer was om de klanten met een dual fuel contract hiervoor als het ware een ‘premie’ te laten betalen. In 10 van de 12 maanden konden de gezinnen toch een financieel voordeel doen door voor beide energietypes een bewuste keuze voor het laagst geprijsde aanbod te maken en dus voor verschillende leveranciers te kiezen. In mei was het prijsverschil tussen beide aardgascurven het grootst (€ 110,10).

Bij figuur 53 zijn we dan weer uitgegaan van de evolutie van het goedkoopste aardgasproduct<sup>33</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.

Het prijsverschil tussen de elektriciteitscurven is het besparingspotentieel dat een afnemer kan realiseren door op zoek te gaan naar het goedkoopste aardgascontract én het goedkoopste elektriciteitscontract. We stellen vast dat de elektriciteitscurven over de periode augustus 2015 t.e.m. juli 2016 in februari en maart bepaald worden door hetzelfde product. Dit kan erop wijzen dat

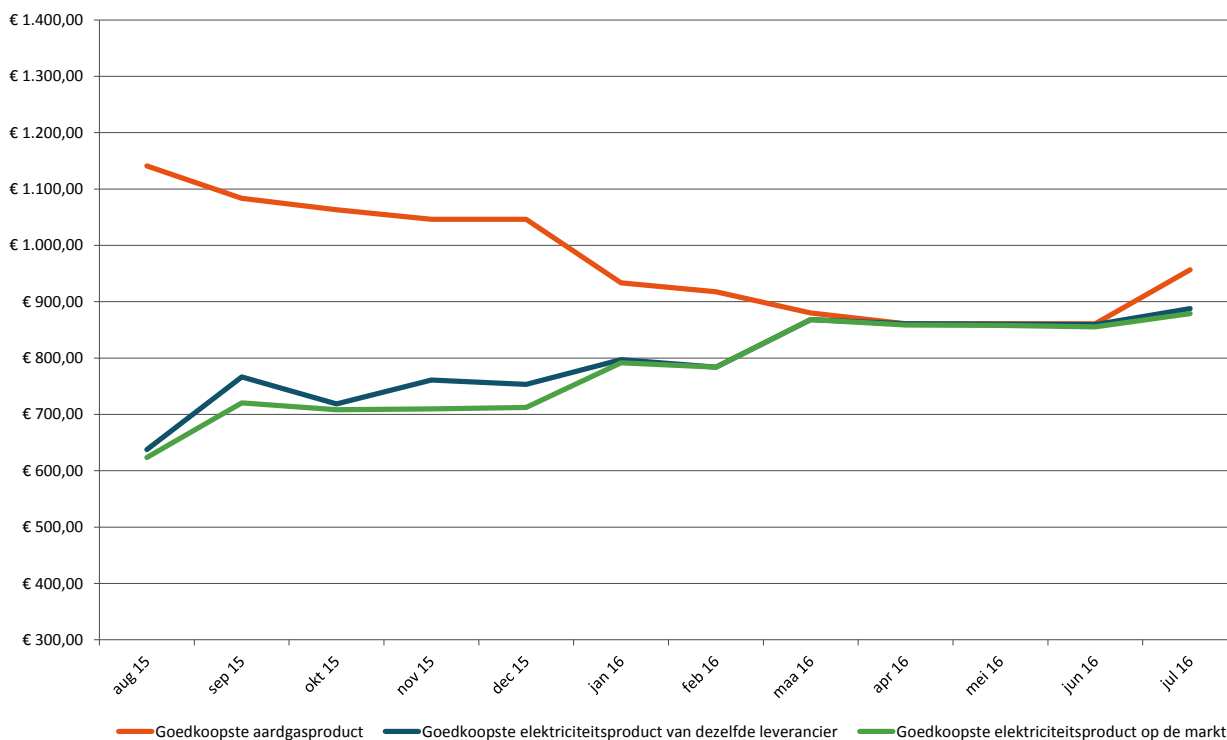
<sup>31</sup> Dit zijn contracten waarbij het voorschot op jaarbasis voor de start van de levering moet betaald worden.

<sup>32</sup> Het gaat hier over een elektriciteitsproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere aardgasproducten aanbiedt.

<sup>33</sup> Het gaat hier over een aardgasproduct van een energieleverancier die ook één of meerdere elektriciteitsproducten aanbiedt.

in die maanden de concurrentie tussen de energieleveranciers zo hevig was dat er geen mogelijkheid meer was om de klanten met een dual fuel contract hiervoor als het ware een 'premie' te laten betalen. In 10 van de 12 maanden konden de gezinnen een financieel voordeel doen door voor beide energietypes een bewuste keuze te maken. In november was het prijsverschil tussen beide elektriciteitscurven het grootst (€ 51,08).

**Figuur 53: 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.

#### 1.6.4. 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>34</sup>. De meeste afnemers weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar 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 V-test® doen en op basis van de resultaten een contractkeuze<sup>35</sup> maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren.

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,....

<sup>34</sup> Dit is ook op de markt voor kleinere professionele klanten het geval.

<sup>35</sup> Voor elektriciteit en/of aardgas.

Onderstaande figuren<sup>36</sup> tonen aan dat er bij de meeste leveranciers die meerdere contracten van hetzelfde energietype aanbieden grote prijsverschillen zijn tussen hun contracten. 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 verschuldigd is. 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 enerzijds.

Anderzijds is het belangrijk dat de afnemers beseffen dat binnen de initiële looptijd van hun contract, de (prijs)voorwaarden in de V-test<sup>®</sup> van het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven<sup>37</sup> kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test<sup>®</sup>. De figuren mogen geen afbreuk doen aan onze oproep om voldoende vaak de V-test<sup>®</sup> uit te voeren telkens uw contract verlengd gaat worden en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

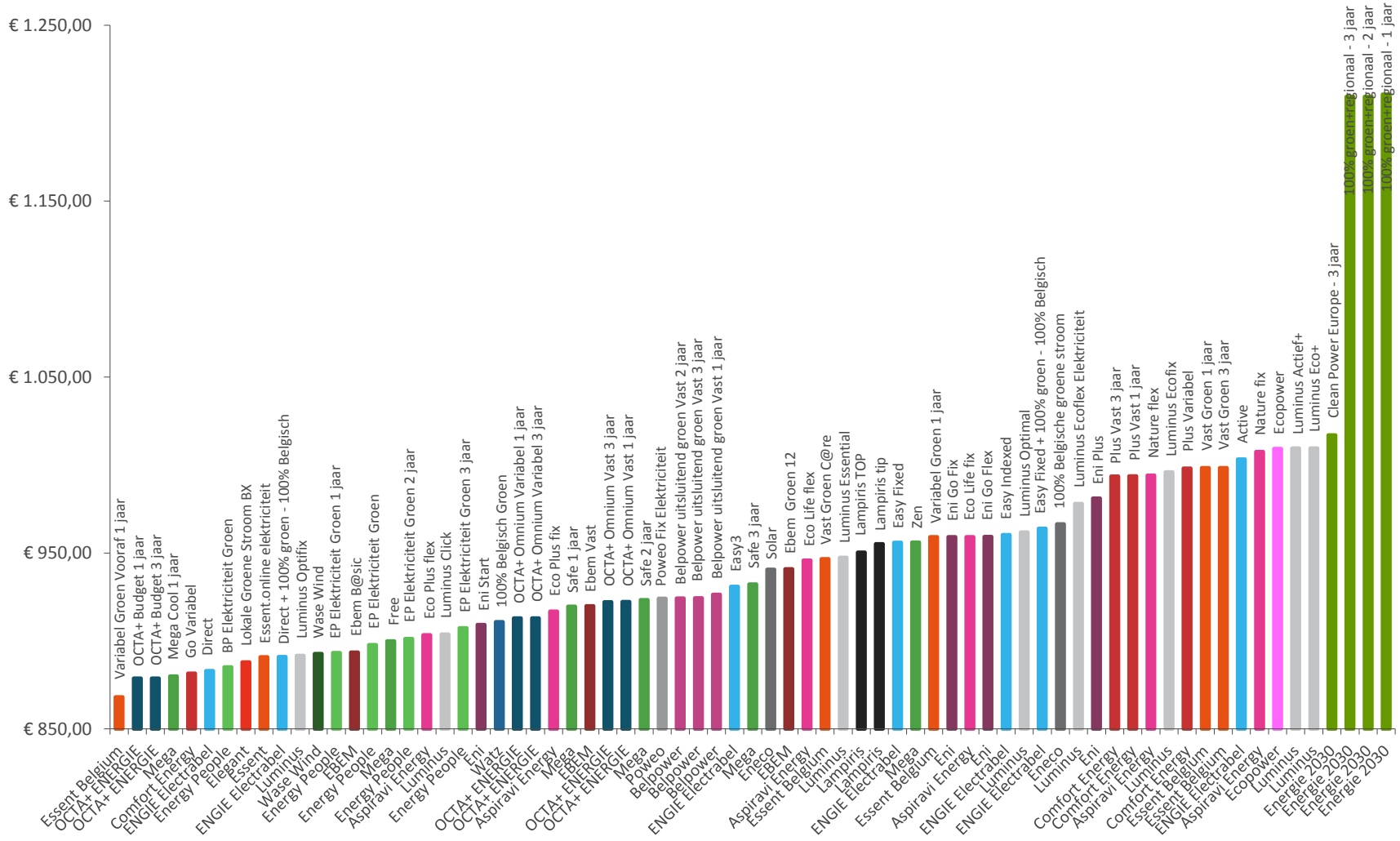
---

<sup>36</sup> Op basis van de V-test<sup>®</sup> van juli 2016.

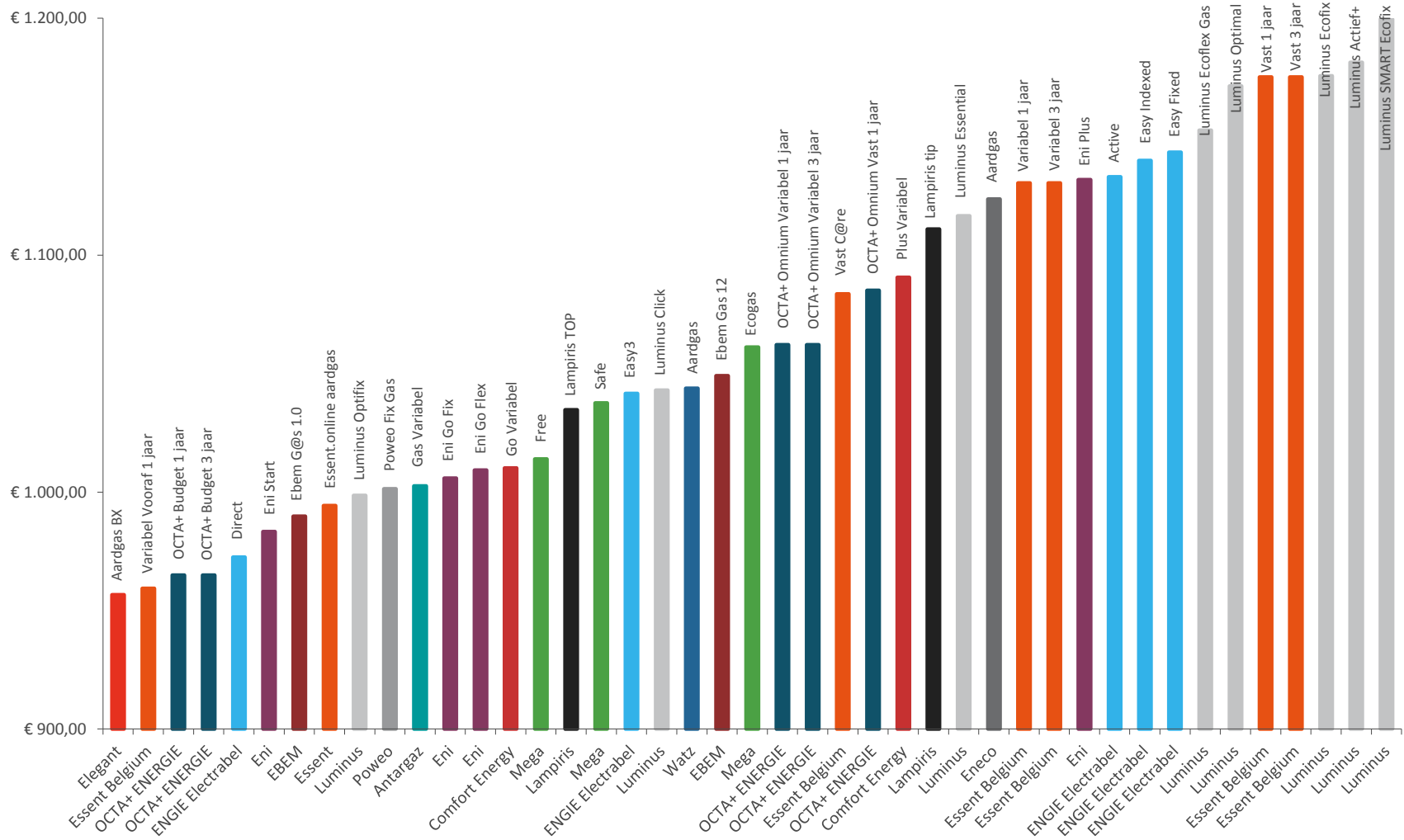
<sup>37</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.



Figuur 54: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen



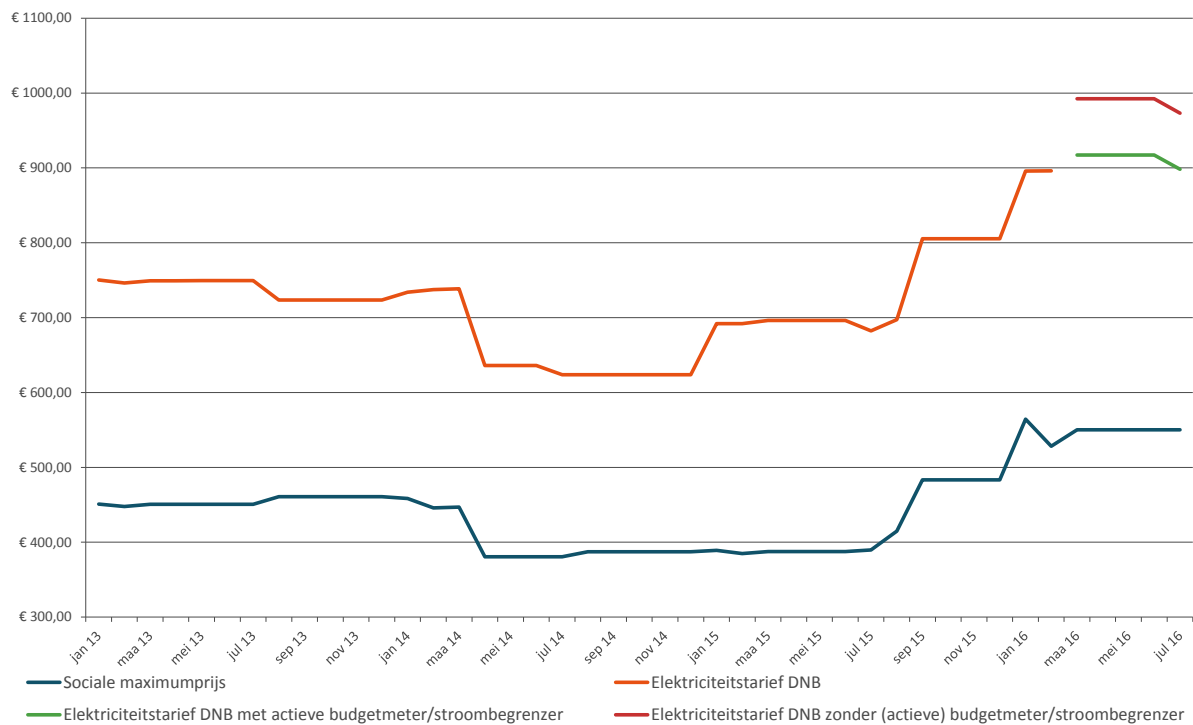
Figuur 55: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen



## 1.6.5. 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>38</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.

**Figuur 56: 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 56 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2016 tegenover juli 2015 met 41,16% gestegen is. De stijging van de btw op elektriciteit voor huishoudelijke afnemers van 6% naar 21% op 1 september 2015<sup>39</sup> verklaart deels deze sterke stijging. Zonder deze btw-stijging zou de sociale maximumprijs met 24,79% gestegen zijn t.o.v. juli 2015.

De gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten (€ 868,17) is in juli 2016 57,80% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 550,16). Enkel beschermde klanten hebben automatisch recht op de sociale maximumprijs.

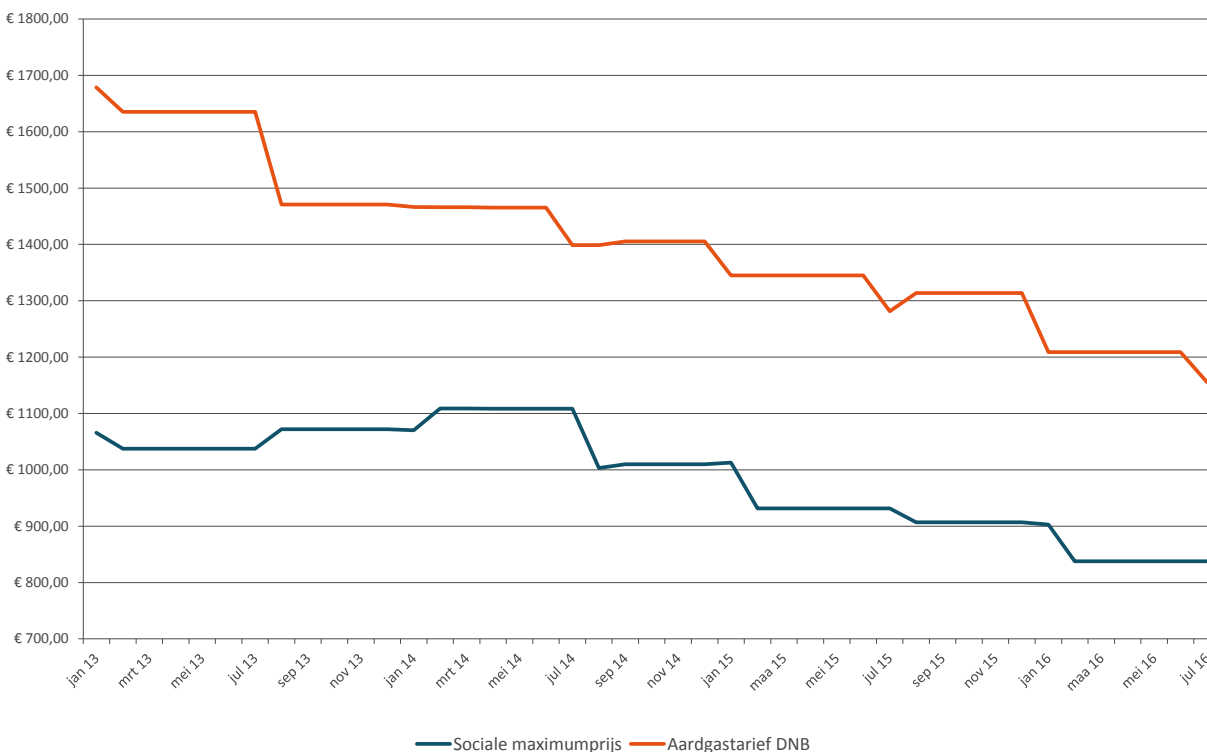
Het DNB-tarief wordt aangerekend aan niet-beschermde klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen. Dit tarief, dat halfjaarlijks berekend wordt per netgebied, was vroeger zeer hoog en stak sterk af tegenover de prijs van de commerciële leveranciers en de sociale maximumprijs. De CREG bracht dit tarief vanaf het najaar van 2013 meer in lijn met de gemiddelde prijzen in plaats van met de hoogste prijzen op de markt. In juli

<sup>38</sup> Zie [www.creg.be/nl/soctar.html](http://www.creg.be/nl/soctar.html) voor meer informatie.

<sup>39</sup> Op 1 april 2014 daalde dit btw percentage van 21% naar 6%.

2016 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn distributienetbeheerder zonder (actieve) budgetmeter of zonder (actieve) stroombegrenzer € 973,18. Als hij een actieve budgetmeter of een actieve stroombegrenzer had, betaalde hij € 898,18.

**Figuur 57: 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 bovenstaande figuur wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in juli 2016 met 10,08% gedaald was tegenover juli 2015 (€ 837,80 tegenover € 931,71 in juli 2015).

In juli 2016 was de gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten 14,18% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas. Enkel beschermde klanten hebben automatisch recht op de sociale maximumprijs.

Ook hier viel het tarief dat aangerekend wordt aan niet-beschermde klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen 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 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn distributienetbeheerder € 1.155,65. Dit is € 44,68 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten.

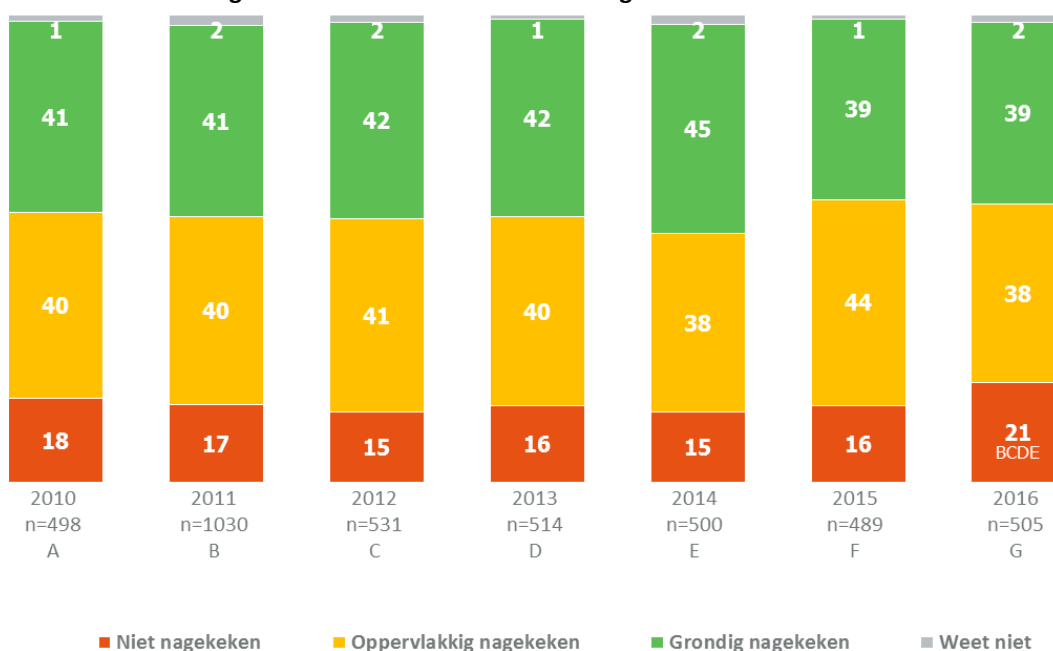
## 1.7. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

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.

### 1.7.1.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Ondanks het toenemende gepercipieerde belang van de energiekosten in het gezinsbudget (zie 1.2.4), stijgt in 2016 het aantal gezinnen dat de laatste eindafrekening niet nakeek, van 16% naar 21%<sup>40</sup>. Dit is opvallend en ingeval het wijst op een minder actieve houding of lagere betrokkenheid van klanten bij de energiemarkt is het zelfs verontrustend. Voor de rest keek 38% de factuur oppervlakkig na en 39% bestudeerde, net als vorig jaar, de laatste afrekening grondig. Figuur 58 toont hoe de resultaten voor deze vraag evolueren doorheen de tijd.

**Figuur 58: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken**



Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016 (n=505)

Bron: enquête VREG 2016

Huiseigenaars keken hun laatste afrekening significant vaker grondig na (44%), net als eigenaars van zonnepanelen (56%\*). Afnemers met een groen contract (57%\*) keken ook vaker grondig hun laatste afrekening na. Mensen die ooit problemen hadden om hun woning te verwarmen, hadden significant minder vaak hun laatste afrekeningsfactuur grondig nagekeken (23%\*).

Aan de respondenten die de factuur grondig of oppervlakkig hadden bekeken, werd gevraagd of ze deze duidelijk vonden. De meerderheid, 71%, vond deze zeer (15%) of gewoon (56%) duidelijk. Toch was er nog 29% waarvoor de afrekening niet echt (23%) of helemaal niet (6%) duidelijk was. Gezien deze vraag voorheen aan alle respondenten gesteld werd, is vergelijking hier moeilijk. Toch zien we ongeveer dezelfde resultaten. Vorig jaar vond ook 71% van de respondenten de factuur (zeer) duidelijk. Het lijkt er dus op dat de respondenten die deze keer de factuur grondig of oppervlakkig bekeken, de factuur

<sup>40</sup> Niet significant ten opzichte van 2015, maar wel ten opzichte van 2011-2014

minder duidelijk vonden dan voorheen. Tabel 9 toont duidelijk dat voor de overeenkomende categorieën, de facturen dit jaar minder duidelijk werden gevonden.

**Tabel 9: Vergelijking resultaten eindafrekening bekijken en duidelijkheid tussen 2015 en 2016**

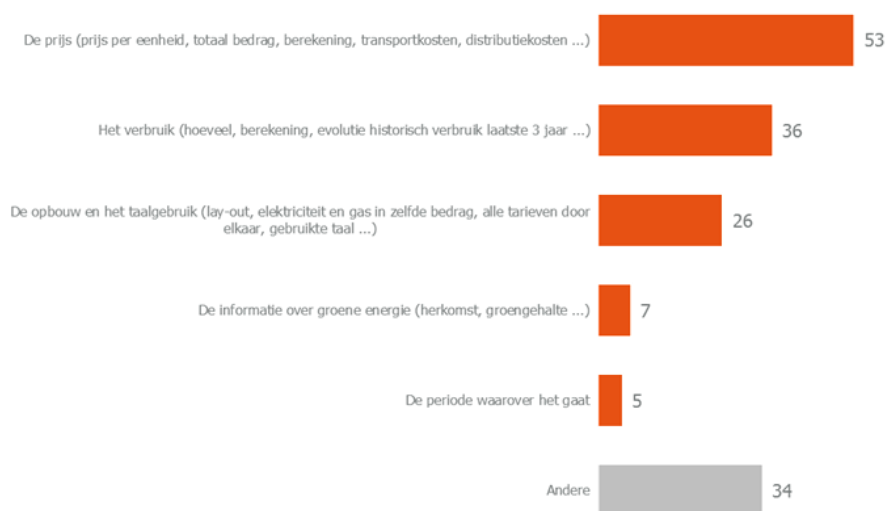
Nakijken factuur Duidelijkheid factuur	Grondig		Oppervlakkig	
	2015	2016	2015	2016
n=	188	197	215	194
(Heel) Duidelijk	85%	79%	69%	63%
(helemaal) niet duidelijk	14%	21%	31%	36%

Bron: enquêtes gezinnen VREG 2015 en 2016

Gezinnen waarvan het gezinshoofd enkel een lagere opleiding had genoten, vonden significant vaker de afrekening niet echt of helemaal niet duidelijk (44%\*). Gezinnen met jonge kinderen vonden de factuur dan weer significant vaker (zeer) duidelijk (80%), net als woningeigenaars (74%) en gezinnen met een maandelijks inkomen hoger dan 3.750 euro (81%).

Aan de respondenten die hun afrekening niet of niet echt duidelijk vonden, werd ook gevraagd waarom dat zo was. Zij konden deze vraag vrij beantwoorden, waarna hun antwoorden door de interviewer werden ingedeeld in de categorieën weergegeven in Figuur 59. Daaruit blijkt dat de prijs en de verschillende prijscomponenten met 53% de belangrijkste bron van onduidelijkheid zijn. Vervolgens was er veel onduidelijkheid over de verbruiksgegevens. De opbouw en het taalgebruik was slechts in 26% van de gevallen een probleem. Ook informatie over groene stroom (7%) en over de behandelde periode (5%) veroorzaakten duidelijk minder interpretatieproblemen.

**Figuur 59: Redenen waarom gezinnen de eindafrekening niet duidelijk vonden**



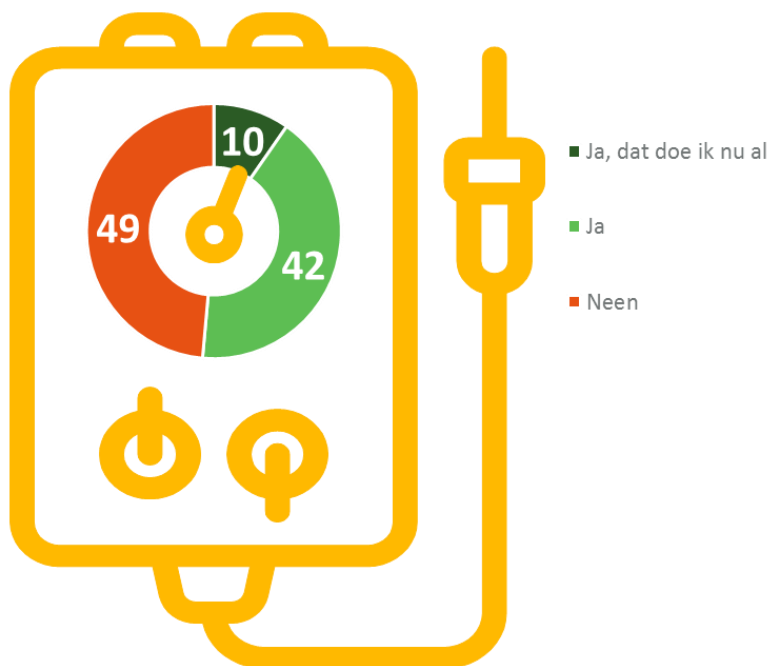
Base: Respondenten die laatste eindafrekening niet echt of helemaal niet duidelijk vonden - steekproef gezinnen 2016 (n=112)

Bron: enquête VREG 2016

Verschillende energieleveranciers en onafhankelijke initiatieven bieden aan hun klanten de mogelijkheid om met een online tool hun verbruik en energiekosten op te volgen. Daarom werd dit jaar gevraagd of

de gezinnen bereid waren op regelmatige basis hun meter af te lezen en de meterstand online door te geven om doorlopend een beter inzicht in hun werkelijk verbruik en werkelijke energiekosten te verkrijgen. Figuur 60 toont welke antwoorden de respondenten gaven. Daaruit blijkt dat ongeveer de helft (49%) niet bereid was die moeite te nemen. 42% van de gezinnen wil wel de meter regelmatig gaan aflezen en 10% gaf zelfs aan dit op dit moment al te doen. Mensen die aangeven hun meterstanden nu al regelmatig door te geven aan hun DNB of energieleverancier om hun verbruik op te volgen (89%) vonden de facturen ook vaak (zeer) duidelijk.

**Figuur 60: Zijn gezinnen bereid om de meter regelmatig af te lezen om hun verbruik en kosten beter op te volgen?**



Base: 50% van steekproef gezinnen 2016 (n=505)

Bron: enquête VREG 2016

Jongere respondenten, tussen 18 en 35 jaar oud, zijn significant vaker (62%\*) bereid om die extra moeite te nemen om een beter inzicht in hun verbruik en kosten te kennen, terwijl 65-plussers significant vaker neen antwoordden (64%\*), net als respondenten zonder beroepsactiviteit (63%).

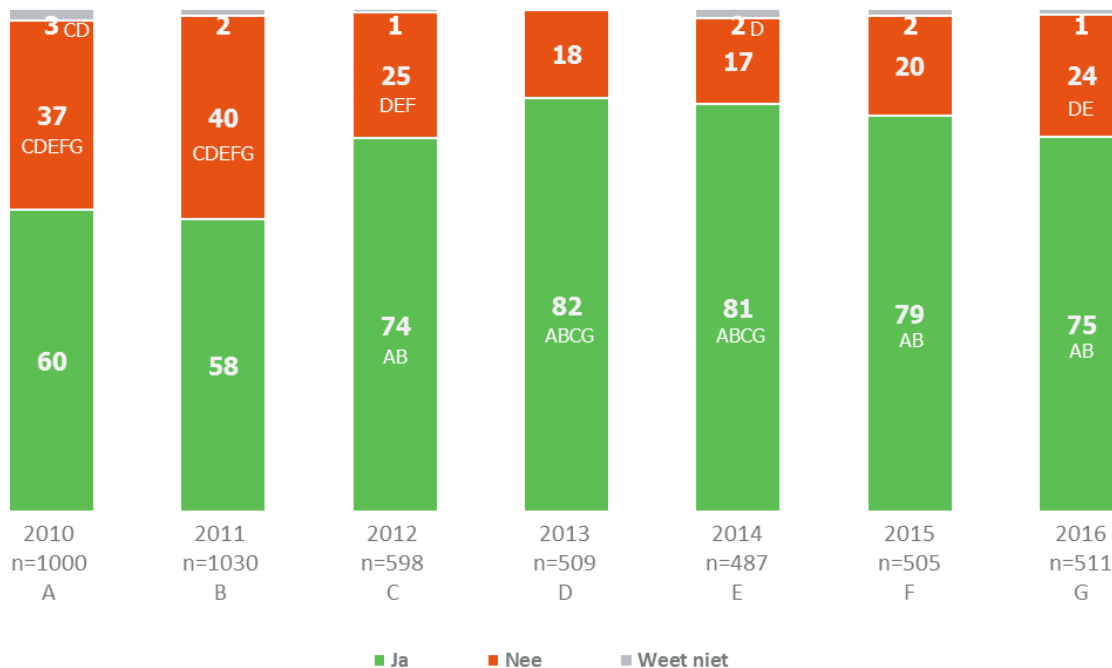
Gezinnen met kinderen (16%), woningeigenaars (12%), zonnepaneeleigenaars (17%\*) en gezinnen met een hoog gezamenlijk maandinkomen boven 3.750 euro (16%) zijn de groepen die het vaakst al gebruik maken van deze mogelijkheid. Respondenten met een online actief profiel, nemen momenteel al significant vaker deel (13%) of zijn er significant vaker dan gemiddeld toe bereid (50%).

#### 1.7.1.2. Mate van geïnformeerd zijn

Aan de helft van de gezinnen werd vervolgens ook gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. De resultaten verschillen niet significant van vorig jaar. 75% van de respondenten voelt zich voldoende geïnformeerd, terwijl 24% zich niet voldoende geïnformeerd voelt. 1% antwoordt het niet te weten, wat ook eerder wijst op onvoldoende informatie.

Figuur 61 toont de historische evolutie van de antwoorden op deze vraag. Hoewel de resultaten iets minder gunstig zijn als de vorige jaren, voelen de respondenten zich gemiddeld genomen toch nog meer geïnformeerd dan in 2010 en 2011.

**Figuur 61: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?**



Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016 (n=511)

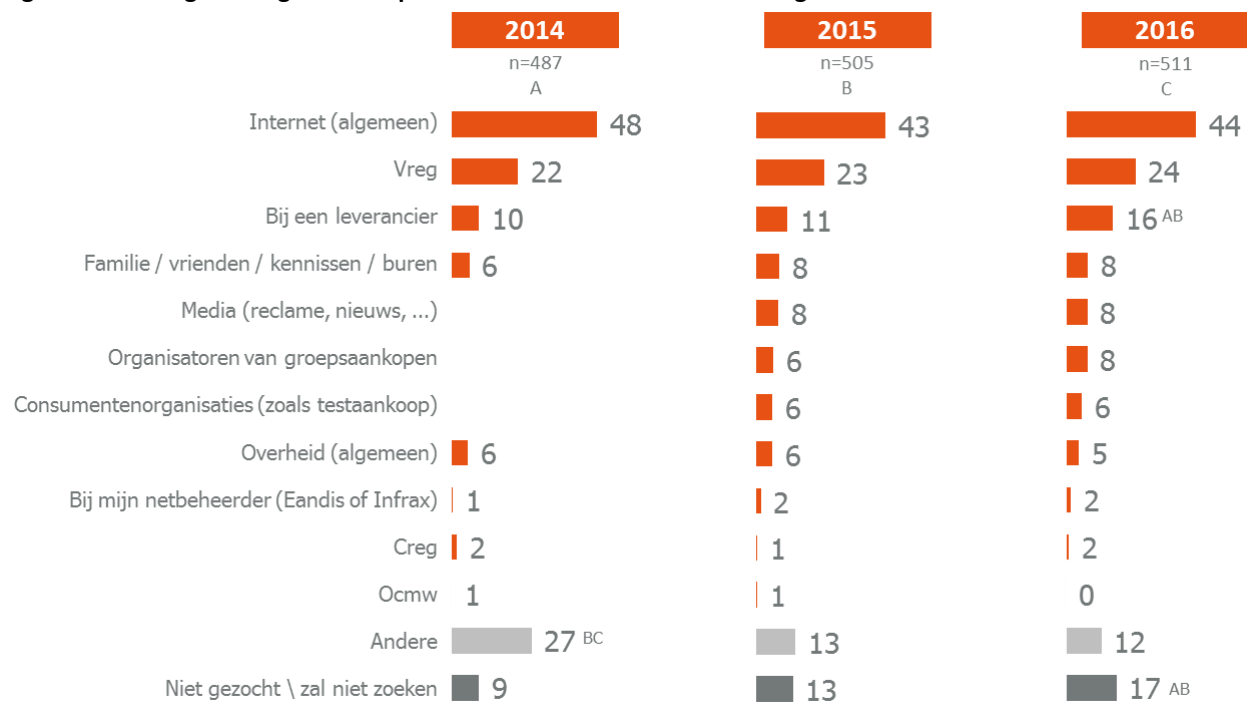
Bron: enquête VREG 2016

Gezinnen die zowel elektriciteit als aardgas afnemen (78%), online actieve profielen (81%), zonnepaneeleigenaars (85%\*) en gezinnen die energiekost onbelangrijk vinden in hun gezinsbudget (88%) voelen zich significant vaker wel geïnformeerd. Gezinnen die problemen hebben om hun woning te verwarmen (44%\*), voelen zich vaker onvoldoende geïnformeerd.

Figuur 62 toont de antwoorden op de vraag waar gezinnen dan op zoek gaan naar informatie over de energiemarkt. Daarin valt ten eerste op dat een toenemend percentage gezinnen zegt nooit gezocht te hebben en/of dat in de toekomst niet van plan te zijn. In 2016 gaf 17% van de respondenten dat antwoord. De voornaamste bron voor informatie over de energiemarkt voor Vlaamse gezinnen blijft het internet. 44% van de gezinnen zocht daar informatie of zou daar informatie zoeken. Met 24% staat de VREG op de tweede plaats.

De populariteit van de leverancier als bron van informatie neemt significant toe, van 10% in 2014 tot 16% in 2016. De overige resultaten zijn te zien in Figuur 62.



**Figuur 62: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?**

Base: 50% van steekproef gezinnen 2014-2016 (n=505)

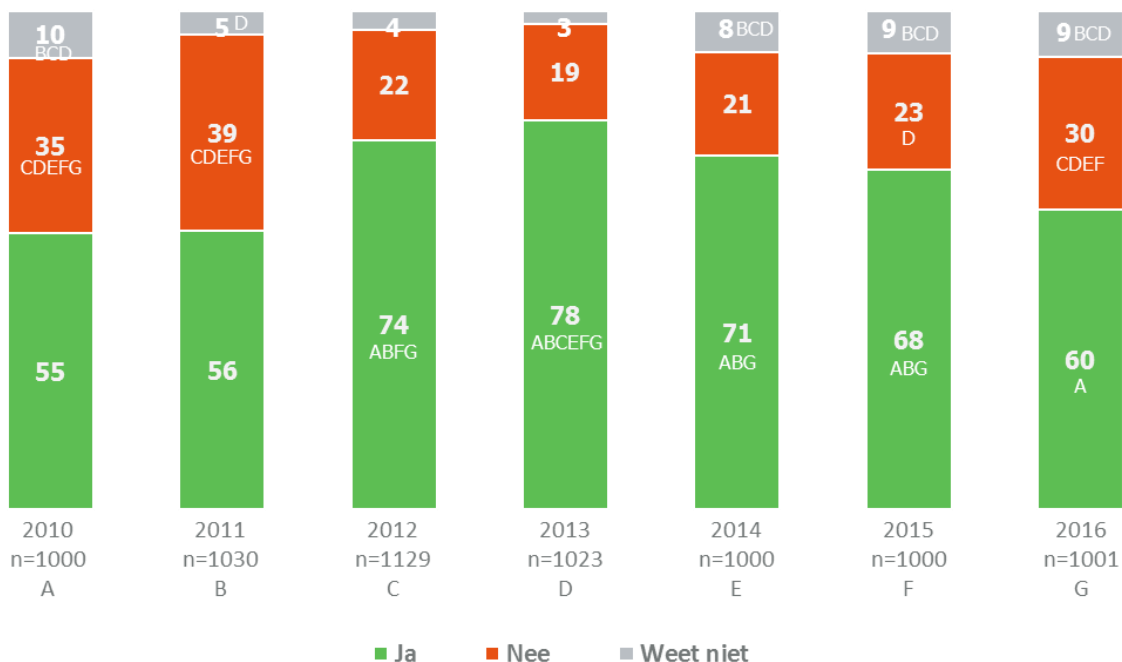
Bron: enquête VREG 2016

## 1.8. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?

Afsluitend bevroegen we ook de algemene perceptie van de gezinnen over de vrijmaking. Net als alle voorgaande jaren vroegen we of ze denken dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen als consument een goede zaak is of niet.

Figuur 63 toont de antwoorden op deze vraag over de verschillende jaargangen van de enquête heen. Met 60% van de respondenten die de vrijmaking positief ervaart, is het optimisme lager dan in de vier voorgaande jaren. 30% van de gezinnen vindt ronduit dat de vrijmaking geen positief effect heeft op hen. Nog eens 9% weet niet wat het effect van de vrijmaking op hen is.

**Figuur 63: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Het zijn vooral de actieve consumenten die de voordelen van de vrijmaking rapen, en er dus ook positiever tegenover staan. Gezinnen die zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (68%) ervaren significant vaker een positief effect. Dat geldt ook voor de groep die interesse heeft in de extra diensten die een commerciële leverancier zou kunnen aanbieden (72%).

Gezinnen met zonnepanelen (41%) vinden opvallend genoeg vaker dat de vrijmaking geen positief effect had. Waarschijnlijk is de relatief recente invoering van het prosumentarief als onderdeel van het distributienettarief hier niet vreemd aan. Via het prosumentarief dragen eigenaars van zonnepanelen nu evenredig bij aan het onderhoud en de ontwikkeling van het distributienet. Hetzelfde geldt voor gezinnen die elektrisch (moeten) bijverwarmen (42%). Ook huiseigenaars (32%) en eigenaars van alleenstaande woningen (37%) percipiëren opvallend genoeg de vrijmaking vaker niet als positief. Alleenstaanden (16%), huurders (15%) en gezinnen met de kleinste inkomens (16%\*) weten significant vaker niet hoe de impact voor hen is.

## 2. Bedrijven

Op 1 juli 2016 telde Vlaanderen 623.170 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 300.870 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet. In de enquête werden echter enkel bedrijven bevestigd met 5 tot 200 werknemers. Erg grote en erg kleine bedrijven behoren hierdoor niet tot de populatie waarover aan de hand van de steekproef uitspraken worden gedaan. We vermoeden enerzijds dat de grote bedrijven vaak op maat gemaakte contracten onderhandelen met hun leverancier en zo op een andere manier deelnemen aan de energiemarkt. Anderzijds vermoeden we dat de erg kleine bedrijven, vaak ook kleine zelfstandigen en kleine bedrijven, in hun gedrag op de energiemarkt eerder aansluiten bij dat van de gezinnen. Hun verbruik, bijvoorbeeld voor een kantoorruimte, is ook meer vergelijkbaar met dat van een gezin.

### 2.1. Steekproef

De steekproef omvat een representatief staal van 1.001 bedrijven met 5 tot 200 werknemers in Vlaanderen. De representativiteit is gegarandeerd door quota, zowel op de sector waarin zij actief zijn als de provincie waar zij gevestigd zijn. Om specifiek voor de grootste bedrijven in het staal, met 50 tot 200 werknemers, gegronde uitspraken te kunnen doen, werden 150 van deze bedrijven (vanaf nu 'grote bedrijven' genoemd) bevestigd. Om daarna weer een representatieve steekproef te hebben, werden de resultaten herwogen naar de verdeling van het aantal werknemers zoals deze in de werkelijkheid voorkomen. Voor de grote bedrijven werden de quota voor sector en provincie niet volledig gehaald. Daarom werd ook daar een specifieke weging gehanteerd.

Een aantal vragen, namelijk enkele specifieke vragen over de energie-intensiteit en deze over hernieuwbare energie werden op willekeurige wijze slechts aan de helft van de bedrijven voorgelegd. Dit om te lange interviews en als gevolg mogelijke afhakende respondenten te vermijden. In dat geval wordt dat hierna bij de resultaten duidelijk aangegeven.

621 bedrijven of 62% van de steekproef nam naast elektriciteit ook aardgas af. Dat percentage was significant hoger bij grote bedrijven (77%) dan bij kleinere bedrijven. In de logische veronderstelling dat alle afnemers voor aardgas ook elektriciteit verbruiken, hadden op 1 juli 2016 48% van de bedrijven ook een aardgasaansluiting. De vertegenwoordiging van de aardgasverbruikers lijkt dus hoger in de steekproef. De percentages zijn echter niet volledig vergelijkbaar, gezien de steekproef beperkt is tot bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

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

In dit deel bespreken we het bewustzijn van bedrijven over hun jaarlijks energieverbruik. Ten eerste werden de respondenten bevestigd over het jaarlijks energieverbruik en de jaarlijkse energiekosten van het bedrijf. Vervolgens werd hen ook gevraagd hoe belangrijk deze energiekosten zijn in de bedrijfsvoering.

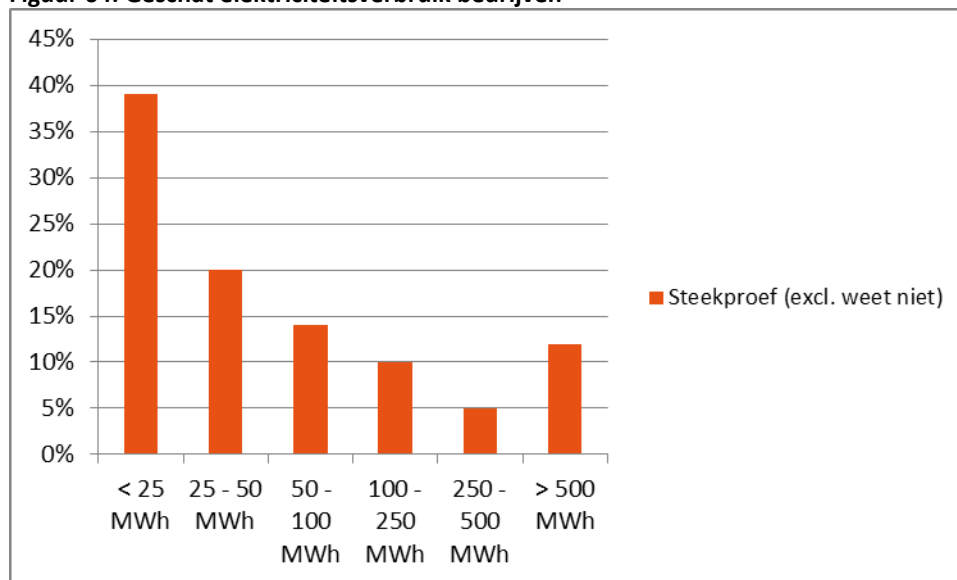
## 2.2.1. Energieverbruik

De bedrijven werd gevraagd naar hun energieverbruik van het voorbije jaar. Voor elektriciteit werd gevraagd naar het netto verbruik. Hiermee bedoelen we het gedeelte van het verbruik dat niet wordt opgewekt met eigen productie-installaties en waarvoor het bedrijf dus een factuur krijgt van zijn elektriciteitsleverancier. Net als vorig jaar geeft 1 op 5 (21%) van de bedrijven aan dat ze zelf energie opwekken, door middel van zonnepanelen, windmolens, warmtepompen, WKK's of andere middelen.

### 2.2.1.1. Elektriciteit

Net als vorig jaar en net als bij de gezinnen weet het grootste deel van de bedrijven (61%) niet hoe hoog hun jaarlijkse elektriciteitsverbruik is. Figuur 64 toont de verdeling van de bedrijven over de verbruikscategorieën. Deze verdeling komt grosso modo overeen met die van vorig jaar.

**Figuur 64: Geschat elektriciteitsverbruik bedrijven**



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – steekproef bedrijven 2016 (n=395)

Bron: enquête VREG 2016

De grote bedrijven bevinden zich significant vaker ook in de hogere verbruikscategorieën. Tabel 10 toont de verdeling voor grote en kleine bedrijven apart. Daarin valt duidelijk te zien dat grote en kleine bedrijven een significant verschillend profiel hebben wat betreft hun elektriciteitsverbruik.

**Tabel 10: Geschat elektriciteitsverbruik bij kleine en grote bedrijven**

Verbruik	Steekproef	Kleine bedrijven	Grote bedrijven
< 25 MWh	39%	43%	6% *
25 - 50 MWh	20%	21%	11% *
50 - 100 MWh	14%	15%	2% *
100 - 250 MWh	10%	10%	12% *
250 - 500 MWh	5%	4%	16% *
> 500 MWh	12%	7%	53% *

Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – steekproef bedrijven 2016 (n=395)

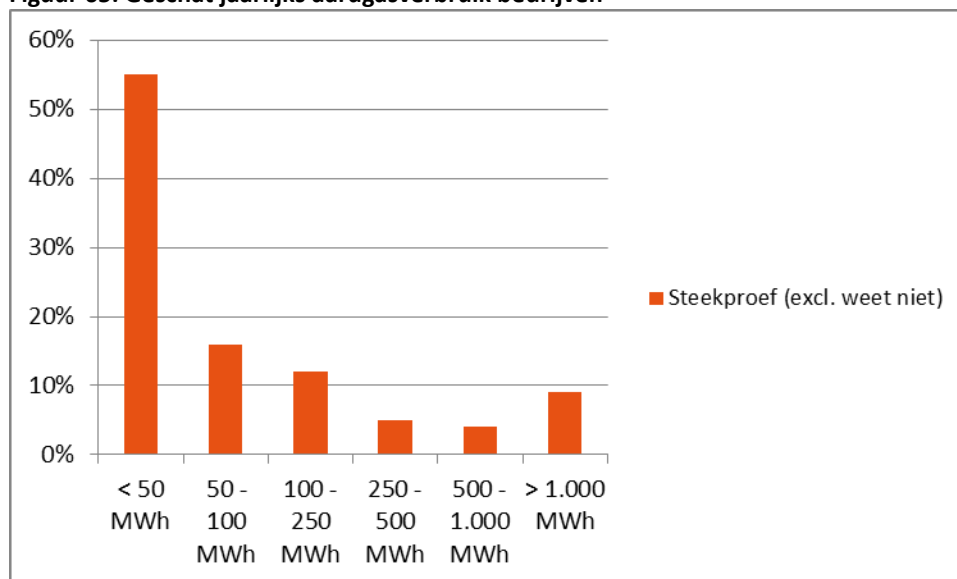
Bron: enquête VREG 2016

### 2.2.1.2. Aardgas

De bedrijven die ook aardgas verbruiken werden op dezelfde wijze bevroegd over het jaarlijks verbruik van aardgas. Significant meer respondenten wisten dit jaar niet hoe hoog het jaarlijks verbruik van het bedrijf was. Maar liefst 66% van de respondenten kon geen inschatting maken van dit jaarlijks verbruik (59% vorig jaar). Uiteraard is het mogelijk dat de verantwoordelijke voor de energiecontracten deze zaken eerder financieel bekijkt. Dit wil niet zeggen dat de bedrijven in hun geheel geen kennis hebben over hun energieverbruik. De grotere bedrijven in de steekproef, met meer dan 50 werknemers, gaven wel vaker een antwoord op deze vraag. Toch kon ook 53%\* van die groep geen antwoord geven. We merken op dat zowel voor aardgas als voor elektriciteit bij de gezinnen vaker antwoord werd gegeven over de vragen over het verbruik (zie 1.2.2).

Figuur 65 toont de verdeling van de antwoorden van de respondenten die wel een inschatting probeerden te maken van hun jaarlijks verbruik. Het aandeel zeer kleine bedrijfsverbruikers neemt schijnbaar af, van 67% in 2015 naar 55% in 2016, wat doet vermoeden dat het gemiddelde verbruik toeneemt.

**Figuur 65: Geschat jaarlijks aardgasverbruik bedrijven**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken - Totale steekproef bedrijven zonder "weet niet" 2016 (n=212)

Bron: enquête VREG 2016

## 2.2.2. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

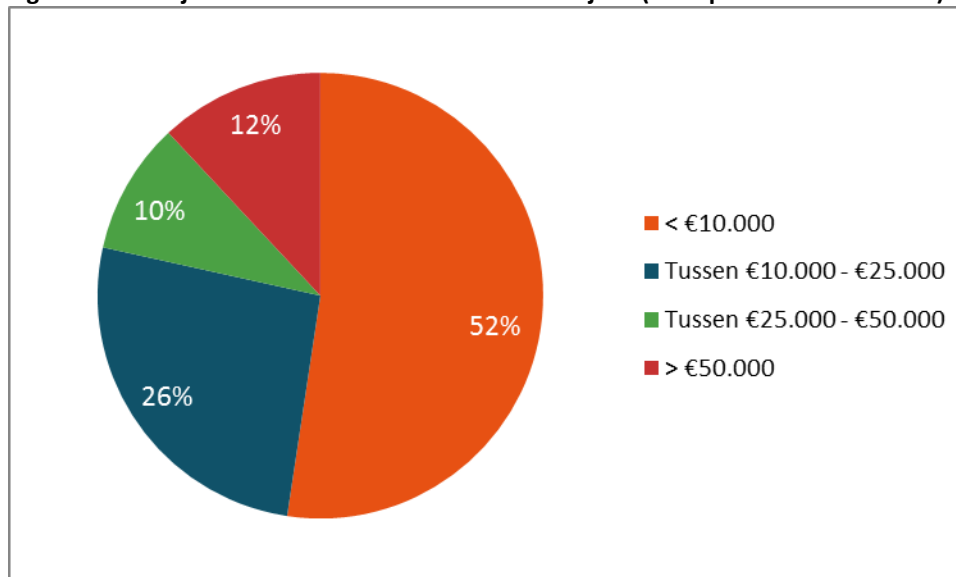
Omdat we merkten dat het aantal respondenten dat hun verbruik kent erg laag is, probeerden we vanaf vorig jaar dit probleem (deels) te ondervangen door te vragen naar de jaarlijkse kosten voor elektriciteit en aardgas.

### 2.2.2.1. Elektriciteit

Op de vraag hoe hoog de jaarlijkse elektriciteitskost van het bedrijf was, moest slechts 20% het antwoord schuldig blijven. Net als vorig jaar wordt duidelijk dat de respondenten beter op de hoogte zijn van de elektriciteitskosten dan van het verbruik. Bovendien valt op dat bedrijven veel vaker een inschatting kunnen maken van hun maandelijkse voorschotfactuur dan de gezinnen. Figuur 66 toont ook de verdere

verdeling van de bedrijven. Net als bij het verbruik zien we dat het grootste deel van de bedrijven in de lagere categorieën valt. De steekproeven zijn door het kleinere aantal respondenten dat niet antwoordde groter. Dit zorgt voor een duidelijkere aftekening van de significante verschillen tussen grote en kleine bedrijven. De bedrijven met een grotere omzet hebben duidelijk ook grotere elektriciteitskosten dan de bedrijven met een kleinere omzet. Tabel 11 toont deze correlatie duidelijk aan.

**Figuur 66: Jaarlijkse elektriciteitskosten van de bedrijven (steekproef excl. weet niet)**



Base: Totale steekproef bedrijven zonder "weet niet" 2016 (n=799)

Bron: enquête VREG 2016

**Tabel 11: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven bij verschillende omzet**

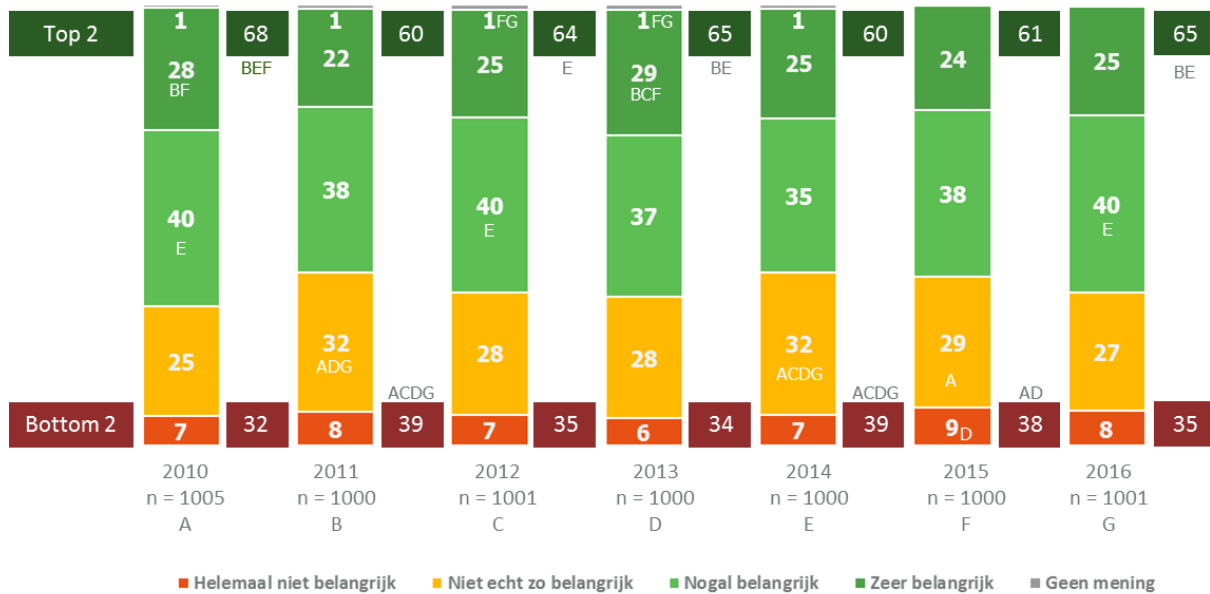
Jaarlijkse elektriciteitskosten	Jaaromzet (in miljoen euro)						
	Totaal	< 0.25	0.25 - 1.25	1.25 - 2.50	2.50 - 12.50	12.50 - 25.00	> 25
n=	799	30**	243	147	153	50*	42*
< €10,000	52%	55%	66%	53%	51%	21%	21%
€10.000 - 25.000	26%	36%	28%	31%	23%	15%	11%
€25.000 - 50.000	10%	8%	5%	14%	12%	19%	12%
> €50.000	12%	0%	1%	3%	15%	44%	56%
<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" – steekproef bedrijven 2016 (n=799)

Bron: enquête VREG 2016

65% van de bedrijven omschrijft de elektriciteitskost als nogal (40%) of zeer (25%) belangrijk in het geheel van de bedrijfskosten. In Figuur 67 zien we dat sinds 2014 dit belang duidelijk toeneemt. Slechts 35% beschouwt de elektriciteitskost als helemaal niet (8%) of niet echt zo (27%) belangrijk.

**Figuur 67: Belang van de elektriciteitskosten in de bedrijfsvoering**



Base: Totale steekproef bedrijven zonder "weet niet" 2016 (n=799)

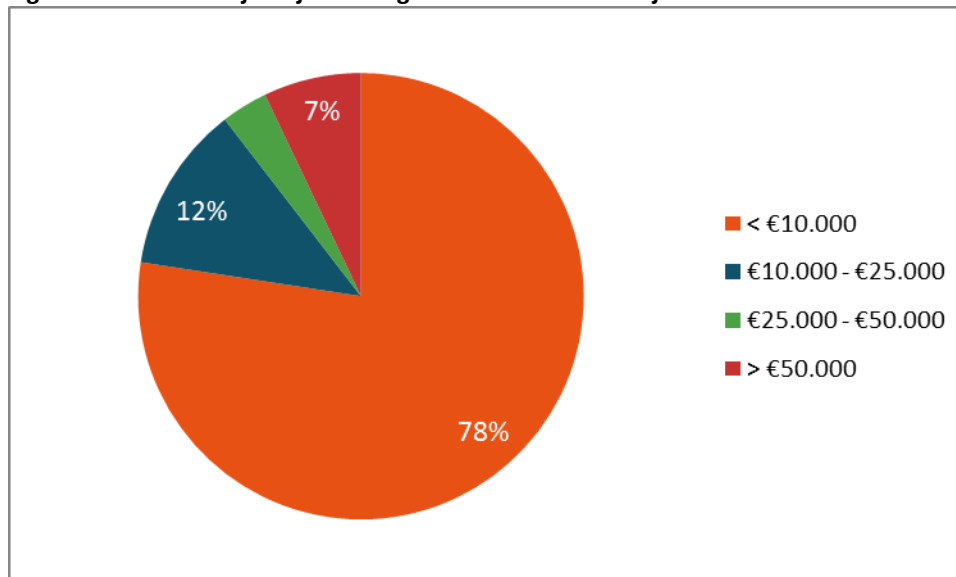
Bron: enquête VREG 2016

Bedrijven met een kleine omzet (< 250.000 euro) vinden significant vaker dan de andere bedrijven dat de elektriciteitskost op zijn minst nogal belangrijk is (84%\*). Bedrijven die enkel elektriciteit afnemen vinden de elektriciteitskost significant vaker (42%) niet zo of helemaal niet belangrijk als dual fuel klanten. Logischerwijze vinden de bedrijven met het kleinste elektriciteitsverbruik de elektriciteitskost significant vaker minder belangrijk (51%). Bedrijven met een hogere elektriciteitskost\* vinden deze vanzelfsprekend belangrijker.

### 2.2.2.2. Aardgas

Net als voor elektriciteit zijn bedrijven ook voor aardgas veel beter op de hoogte van hun jaarlijkse kosten voor aardgas dan van het verbruik. Slechts 25% van de respondenten kon niet op deze vraag antwoorden. In tegenstelling tot bij het verbruik is dit percentage niet significant verschillend voor kleine als voor grotere bedrijven. Van de bedrijven die wel een schatting maakten gaf 55% aan minder dan €5.000 per jaar te besteden aan aardgas. Nog eens 23% schatte hun jaarlijkse aardgaskost tussen €5.000 en €10.000. Slechts 1% van de respondenten verwacht een jaarlijkse aardgasfactuur hoger dan €500.000. Figuur 68 toont de verdeling van de respondenten in verschillende categorieën van kosten.

Hoewel bij de vragen over het verbruik de respondenten bij de bedrijven vaker het antwoord schuldig moeten blijven, is de situatie bij de vragen over de kosten net omgekeerd. Het aantal "weet niet" antwoorden is bij de bedrijven, zowel voor aardgas als voor elektriciteit, kleiner dan bij de gezinnen.

**Figuur 68: Geschatte jaarlijkse aardgaskosten van de bedrijven**

Base: Respondenten die aardgas gebruiken - steekproef bedrijven zonder "weet niet" 2016 (n=464)

Bron: enquête VREG 2016

Ook bij de aardgaskosten is er een duidelijke correlatie met de jaaromzet, zoals geïllustreerd in Tabel 12. Vooral de bedrijven met een heel hoge omzet hebben vaker hogere kosten voor aardgas.

**Tabel 12: Jaarlijkse aardgaskosten bedrijven bij verschillende omzet**

Jaarlijkse aardgaskosten	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=	464	19**	138	81*	93*	35**	26*
< €10,000	77%	86%	92%	81%	74%	46%	36%
€10.000 - 25.000	12%	14%	6%	10%	20%	12%	25%
€25.000 - 50.000	3%	0%	0%	3%	1%	13%	18%
> €50.000	7%	0%	2%	6%	5%	29%	21%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

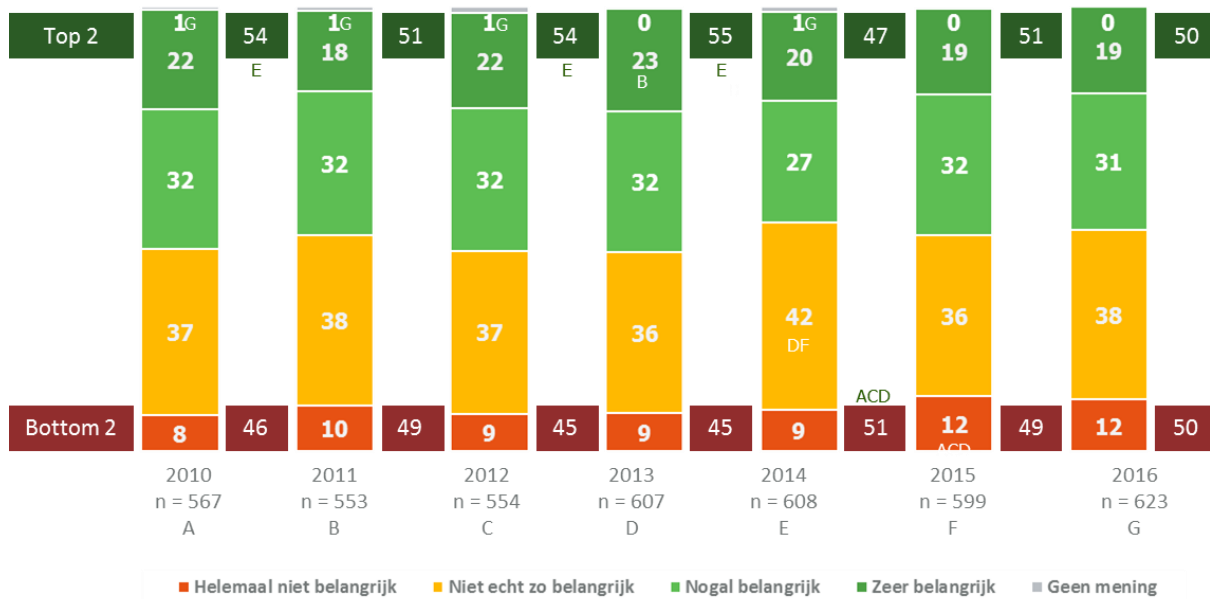
Base: Respondenten die aardgas gebruiken - steekproef bedrijven zonder "weet niet" 2016 (n=464)

Bron: enquête VREG 2016

Ongeveer de helft (50,2%) van de aardgasgebruikers vindt de aardgaskosten zeer (19%) of nogal (31%) belangrijk in hun totale bedrijfskosten. De andere helft vindt ze niet echt (38%) of helemaal niet (12%) belangrijk. Het is erg opvallend dat het belang van de aardgaskosten bij bedrijven gemiddeld lager wordt ingeschat dan die voor elektriciteit. Figuur 69 toont dat de resultaten voor deze vraag wel volledig in het verlengde liggen van de resultaten van de vorige jaren.



**Figuur 69: Belang van de jaarlijkse aardgaskosten in de bedrijfsvoering**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=623)

Bron: enquête VREG 2016

## 2.3. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

In dit deel van het rapport proberen we de beweegredenen te achterhalen waarom bedrijven voor een bepaalde energieleverancier kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak bedrijven van leverancier wisselen en bespreken de tevredenheid over hun huidige leverancier.

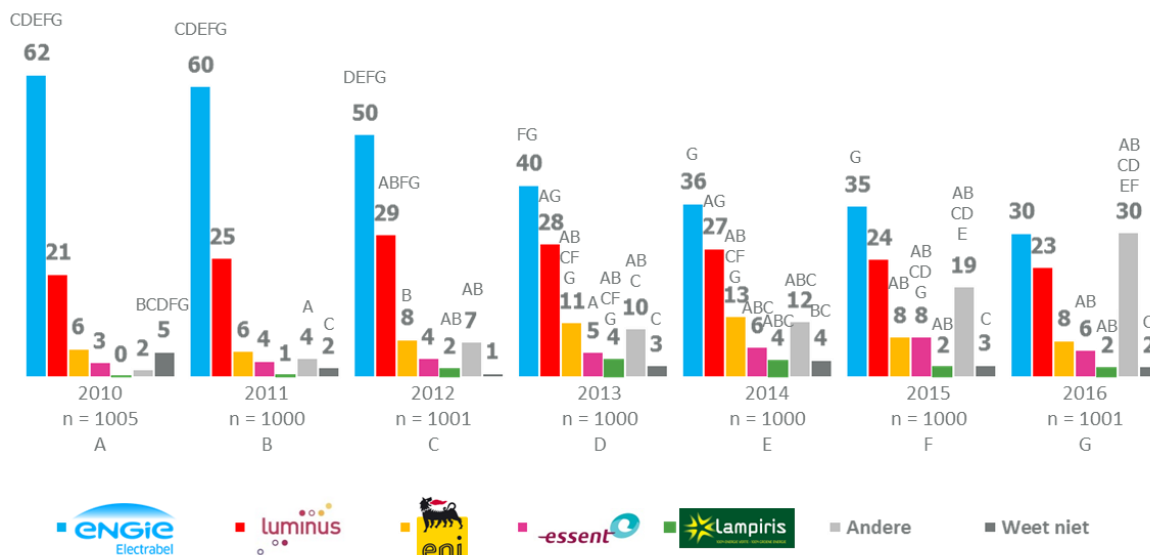
Inleidend geven we een kort overzicht van het aandeel van de energieleveranciers in de steekproef.

### 2.3.1.1. Elektriciteit

Net als de vorige jaren stellen we vast dat de elektriciteitsleveranciers met de hoogste marktaandelen een steeds kleiner deel van de steekproef beleveren. Engie Electrabel belevt nog 30% van de steekproef, gevolgd door EDF Luminus met 23%. Vooral het aandeel "andere" neemt sterk toe, tot 30%.

Figuur 70 toont de elektriciteitsleveranciers van de bedrijven in de steekproef en de verdeling van de groep "andere". Daarin valt meteen op dat Total Gas & Power de derde grootste elektriciteitsleverancier in de steekproef geworden is. Zij beleveren zo een hoger aandeel van de steekproef dan bijvoorbeeld Eni gas & power of Essent, die omwille van historische redenen apart in de grafiek worden weergegeven.

**Figuur 70: Elektriciteitsleveranciers van de bedrijven in de steekproef**

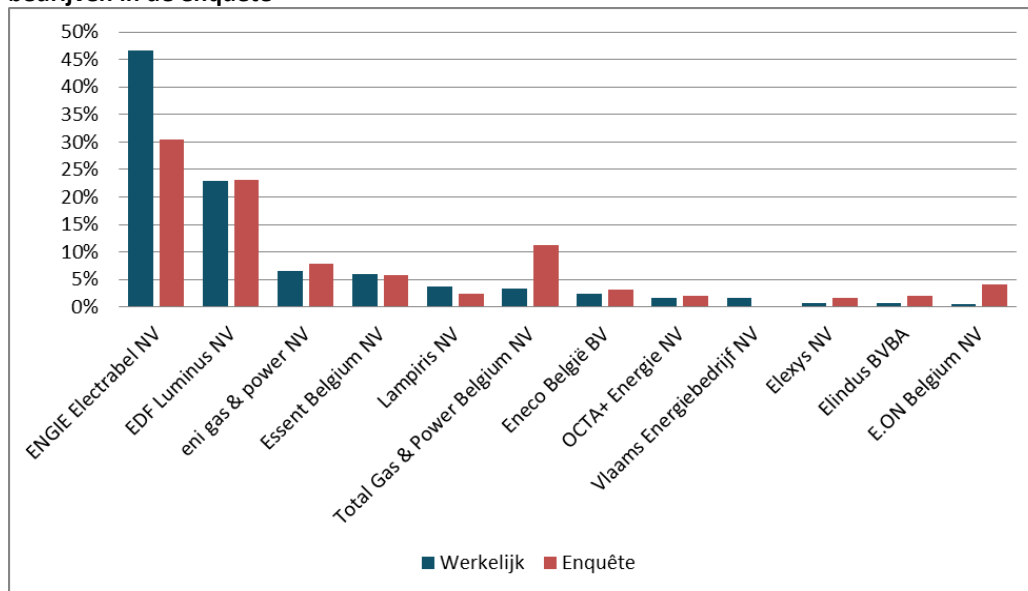


Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Op onze website publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandelen van de energieleveranciers<sup>41</sup>. De vergelijking tussen de werkelijke marktaandelen en de aandelen in de enquête uit Figuur 71 toont dat de grootste historische speler, Engie Electrabel, sterk ondervertegenwoordigd was in de steekproef. Engie Electrabel had in juli 2016 een marktaandeel van 47% op de markt voor professionele, jaargelezen afnemers.

**Figuur 71: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2016) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij bedrijven in de enquête**



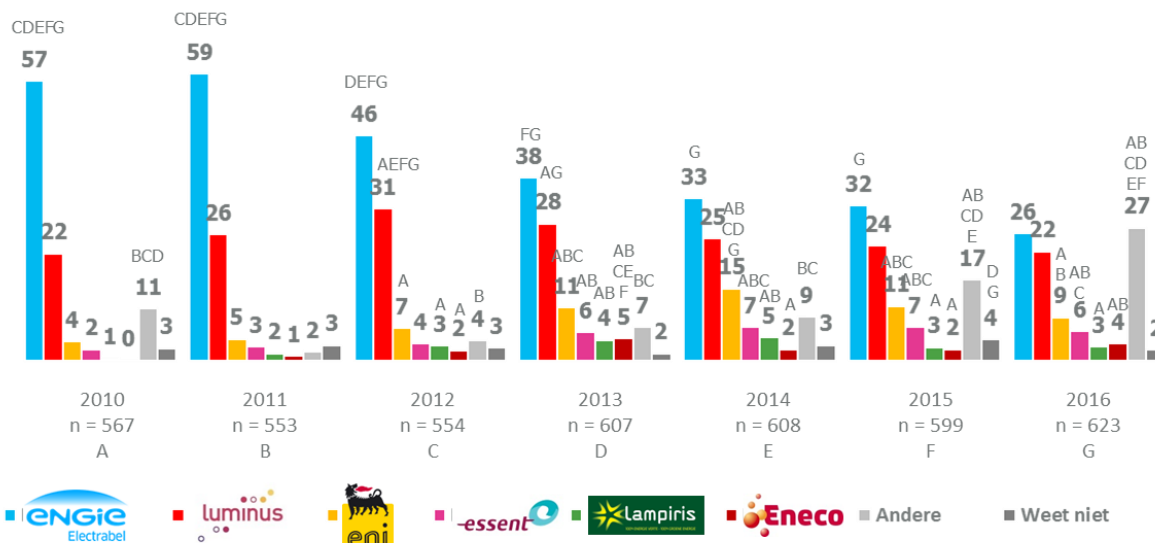
Bron: enquête VREG 2016 en marktstatistieken VREG

<sup>41</sup> Zie [www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers](http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers)

### 2.3.1.2. Aardgas

Omdat een groot deel van de bedrijven die aardgas verbruiken in de steekproef dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben (zie 2.4.1), zijn de resultaten zeer gelijkaardig als we naar hun leverancier vroegen. Het aandeel van de grotere leveranciers daalt ten voordele van het aandeel 'andere', dat fors toeneemt van 17% in 2015 naar 27% in 2016. Hier is Total gas & power nog een grotere verrassing. Zij beleveren 14,2% van de aardgasverbruikers in de steekproef.

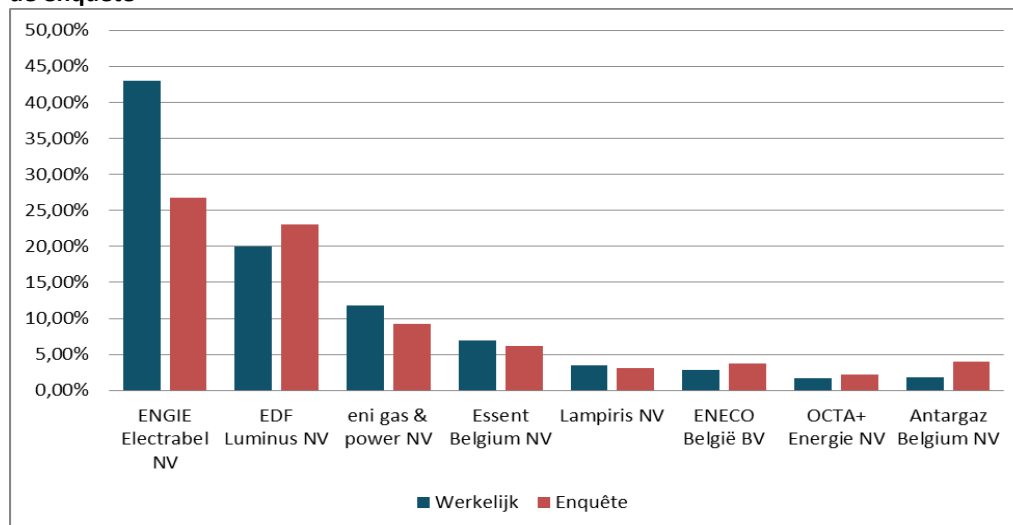
**Figuur 72: Aardgasleveranciers van de bedrijven in de steekproef**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=623)  
 Bron: enquête VREG 2016

Ook voor aardgas publiceren we op onze website maandelijks een overzicht van de marktaandelen. Uit een vergelijking met dat overzicht in Figuur 73 in juli 2016, kunnen we zien dat Engie Electrabel, net als voor elektriciteit, sterk ondervertegenwoordigd is in de steekproef (een aandeel van 26% in de enquête versus een marktaandeel van 43% op 1 juli).

**Figuur 73: Vergelijking werkelijke marktaandeelen (01/07/2016) met aandeel aardgasleveranciers bij bedrijven in de enquête**



Bron: enquête VREG 2016 en marktstatistieken VREG

### 2.3.2. Maken bedrijven een bewuste keuze?

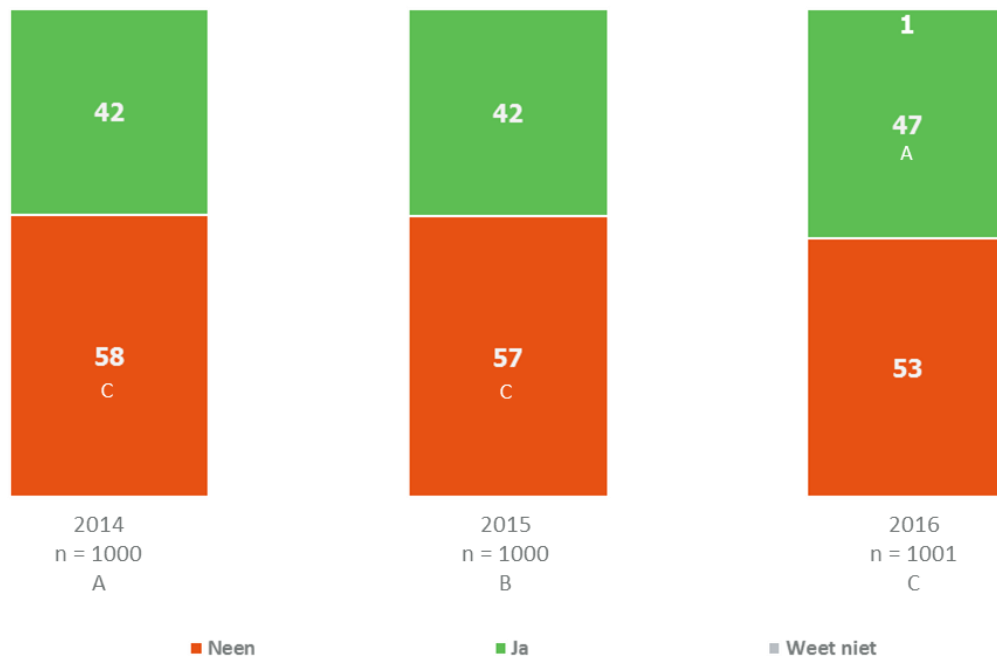
Vóór 2013 werden bedrijven die geen leverancier kozen automatisch toegewezen aan de standaardleverancier in hun distributienetgebied. Sinds dat jaar bestaat deze notie van standaardleverancier ook voor bedrijven niet meer en moeten alle bedrijven in principe zelf kiezen bij welke leverancier ze een contract tekenen voor elektriciteit en aardgas.

Toch geeft slechts 86% van de bedrijven aan dat ze het gevoel hadden hun leverancier bewust te hebben gekozen. 2% van de bedrijven wist niet zeker of ze bewust gekozen hadden en 13% dacht automatisch toegewezen te zijn. Hoewel dit aandeel merkkelijk kleiner is dan bij de gezinnen (25-30%), blijft het opvallend dat zo'n groot deel nog geen bewuste keuze maakte. Zij nemen immers niet actief deel aan de vrije elektriciteitsmarkt. Bedrijven die de elektriciteitskost zeer belangrijk vonden in het geheel van de bedrijfskosten (91%) maakten significant vaker een bewuste keuze. Erg opvallend is dat van de bedrijven die zeggen ooit veranderd te zijn van elektriciteitsleverancier, er toch 3% het gevoel hadden geen bewuste keuze te hebben gemaakt.

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

Bijna de helft (47%) van de respondenten had in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor aardgas of elektriciteit af te sluiten. Een kleine meerderheid van 53% had dat de laatste 12 maanden niet gedaan. Dat is significant minder dan de 57% van vorig jaar.

**Figuur 74: Hebben de bedrijven de laatste 12 maanden een energieleverancier gecontacteerd om een contract te sluiten?**



Base: Totale steekproef bedrijven 2014-2016

Bron: enquête VREG 2016

Grote bedrijven (56%) contacteerden het laatste jaar vaker een leverancier om een contract op te maken. Dat was ook het geval voor de bedrijven die actiever zijn in de vrijgemaakte energiemarkt, namelijk deze die ooit al veranderden van leverancier voor elektriciteit of aardgas (55%/57%), die hun laatste eindafrekening grondig nakeken (58%) en die een verschillende leverancier voor aardgas en voor elektriciteit hebben (65%).

Bedrijven die een hoge jaarlijkse elektriciteitskost van meer dan €10.000 (56% en meer\*) of een jaarlijkse aardgaskost van meer dan €50.000 (67%\*) hebben, contacteerden ook opvallend vaker een leverancier voor een contractvoorstel. Dat geldt ook voor bedrijven die hun elektriciteitskosten (55%) of aardgaskosten (61%) zeer belangrijk vonden in de bedrijfsvoering. Bedrijven die zowel aardgas als elektriciteit verbruiken (59%), hadden het afgelopen jaar significant vaker geen leverancier gecontacteerd. Dat is opvallend, gezien zij in principe voor de twee energiebronnen apart informatie hadden kunnen opzoeken.

Van de bedrijven die aangeven dat ze eerder niet of helemaal niet tevreden zijn over hun elektriciteitsleverancier, geeft 70%\* aan in het laatste jaar een energieleverancier te hebben gecontacteerd. Zij kijken dus rond of ze geen alternatief vinden dat beter aan hun eisen voldoet. Dat is een positieve vaststelling omdat het de druk op de ketel houdt voor deze leveranciers om hun klantentevredenheid hoog te houden.

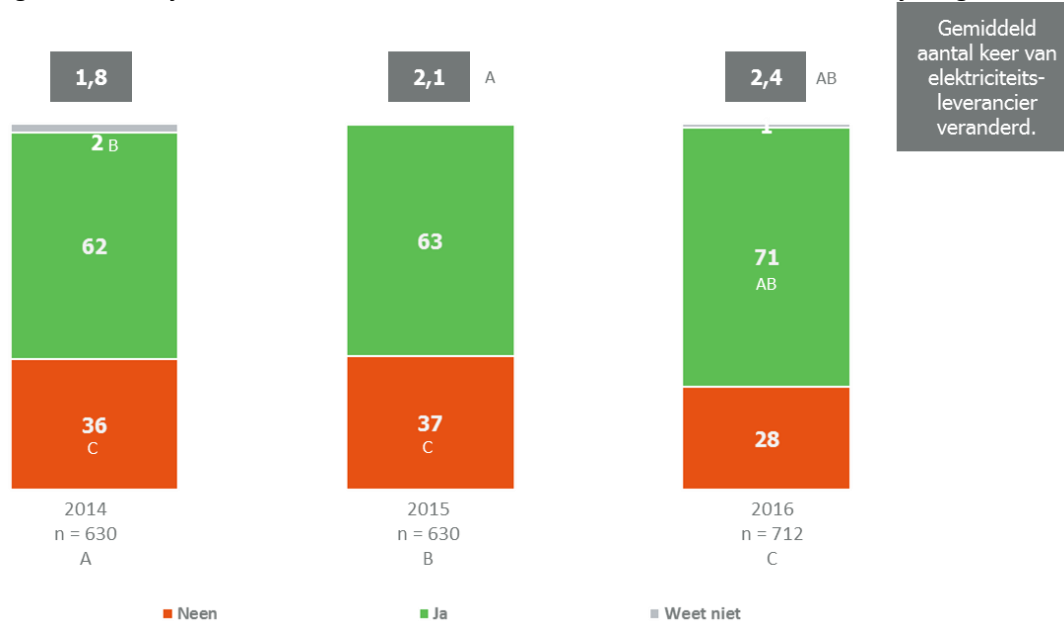
71% van de respondenten gaf aan dat ze ooit van elektriciteitsleverancier waren veranderd. Dat is een opvallende stijging ten opzichte van 2015. Toen gaf slechts 63% aan ooit geswitcht te zijn. Bovendien steeg ook het gemiddelde aantal keren dat de bedrijven een overstap maakten, van 2,1 naar 2,4 keer. 28% van de bedrijven was nog nooit veranderd. Figuur 75 biedt een overzicht van deze twee vragen over de laatste jaren. In tegenstelling tot bij de gezinnen stellen we hier dus vast dat ook de groep bedrijven

die actief deelneemt aan de markt voor elektriciteit toeneemt. Het aantal keer dat de bedrijven overstapt waren, is als volgt verdeeld:

- 1 keer: 34% (42% in 2014)
- 2 keer: 28% (25% in 2014)
- 3 keer: 22% (18% in 2014)
- 4 keer: 10% (7% in 2014)
- 5 keer of meer: 7% (5% in 2014)

Respondenten met een lagere jaarlijkse elektriciteitskost (34%) hadden vaker nog nooit een nieuwe elektriciteitsleverancier gekozen, net als de respondenten die hun elektriciteitskosten niet belangrijk vonden in hun totale bedrijfskosten (35%). Opvallend: bedrijven die ontevreden waren over hun elektriciteitsprijs, hadden ook vaker nog nooit een nieuwe leverancier gekozen (48%).

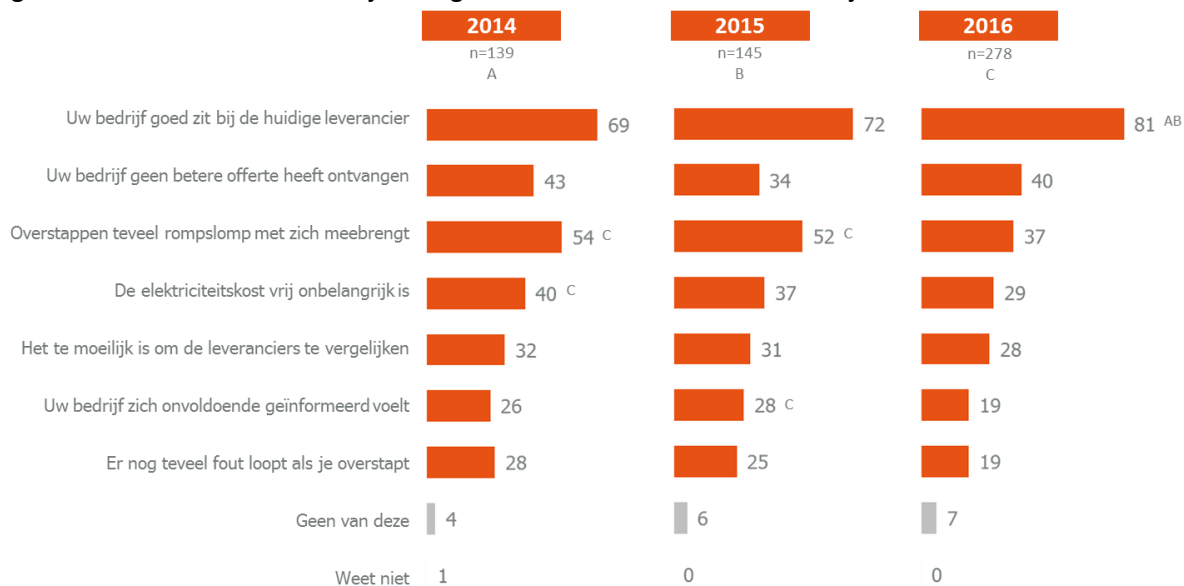
**Figuur 75: Bedrijven die ooit switchten van elektriciteitsleverancier en hoe vaak zij dat gemiddeld deden**



Base: Totale steekproef bedrijven 2014-2016 en deel dat ja antwoordde (n=712) voor gemiddelde aantal  
Bron: enquête VREG 2016

Ruim de belangrijkste reden waarom bedrijven nog niet wisselden van leverancier is hun tevredenheid over de huidige leverancier. 81% van de respondenten gaf dit antwoord, significant meer dan de vorige twee jaar. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat deze vraag vorig jaar enkel aan die respondenten gesteld werd die geen bewuste keuze hadden gemaakt voor hun elektriciteitsleverancier. Dit jaar werd deze vraag voorgelegd aan alle bedrijven die nog nooit een overstap hadden gemaakt. Andere aangehaalde redenen zijn het niet ontvangen van een betere offerte (40%) en het gevoel dat overstappen teveel rompslomp met zich zou meebrengen (37%). Vooral deze laatste reden werd in 2016 gevoeliger aangegeven dan in de voorbije jaren. Figuur 76 toont alle resultaten op deze vraag en een vergelijking met de vorige jaren.

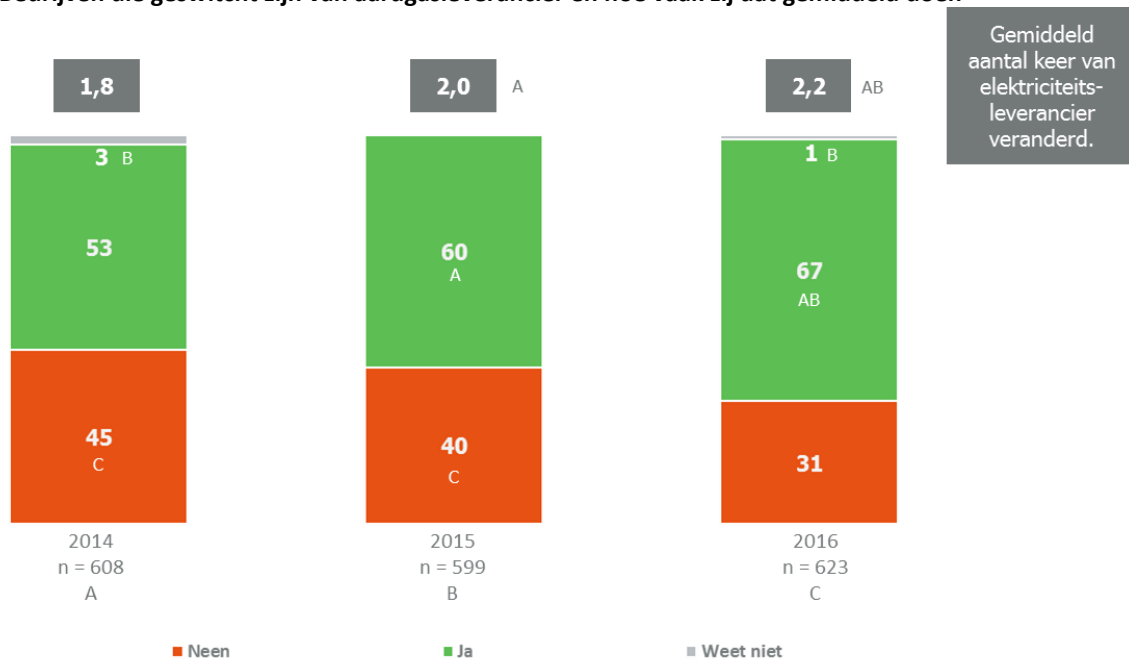
**Figuur 76: Redenen waarom bedrijven nog niet van elektriciteitsleverancier zijn veranderd**



Base: Respondenten die nog nooit van elektriciteitsleverancier veranderden - steekproef bedrijven 2014-2016  
Bron: enquête VREG 2016

Net als bij elektriciteit is er ook bij aardgas een significante stijging van het aantal bedrijven uit de steekproef die ooit van leverancier veranderde. Figuur 77 toont een overzicht van het antwoord op deze vraag. 67% van de bedrijven is nu ooit geswitcht, terwijl 31% nog nooit veranderd is. Ook het gemiddelde aantal keer dat de bedrijven geswitcht waren nam significant toe, van 1,8 in 2014 naar 2,2 keer in 2016.

**Figuur 77: Bedrijven die geswitcht zijn van aardgasleverancier en hoe vaak zij dat gemiddeld doen**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken - steekproef bedrijven 2014-2016 en respondenten die ja antwoordden voor het gemiddelde  
Bron: enquête VREG 2016

Net als bij elektriciteit is de voornaamste reden waarom nog geen nieuwe leverancier werd gekozen dat de bedrijven tevreden zijn met hun huidige leverancier (75%). Het niet ontvangen hebben van een betere offerte (41%), het minder belangrijk zijn van de aardgaskosten in de bedrijfsvoering (36%) en de verwachting aan teveel rompslomp bij een overstap (36%) zijn duidelijk minder doorslaggevende redenen. Te weinig informatie (24%), moeilijkheden om leveranciers te vergelijken (27%) en de verwachting dat teveel dingen zouden mislopen bij een overstap (19%) worden het minst genoemd als redenen om niet over te stappen.

### 2.3.3.1. Switchindicator VREG

Wij publiceren op onze website maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>42</sup>.

Tabel 13 toont de maandelijks activiteit op het vlak van veranderen van leverancier voor professionele afnemers. Hieruit blijkt dat de bedrijven, na het recordjaar 2015, ook dit jaar heel actief blijven. Het valt te betwijfelen of de professionele afnemers dit jaar het totale switchpercentage van 2015 zullen evenaren, maar we kunnen wel al met zekerheid stellen dat de switchgraad van alle jaren voordien zal overtroffen worden.

**Tabel 13: Maandelijks indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijks 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%	1,88%	1,32%	1,42%	1,72%	1,77%	24,30%
2016	3,30%	2,37%	2,08%	1,82%	2,45%	2,00%	1,67%						15,69%

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

Tabel 14 toont de cijfers voor aardgas. Ook hier stellen we dit jaar een hoge wisselactiviteit vast. Net als bij elektriciteit zien we maandelijks percentages die aansluiting vinden bij de actiefste voorbije jaren en die in sommige maanden zelfs de switchgraad van alle voorbije jaren overtreffen.

**Tabel 14: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijks 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%	1,74%	1,89%	2,00%	2,26%	29,30%
2016	4,30%	2,14%	1,67%	2,58%	2,75%	2,26%	2,06%						17,76%

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

<sup>42</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)

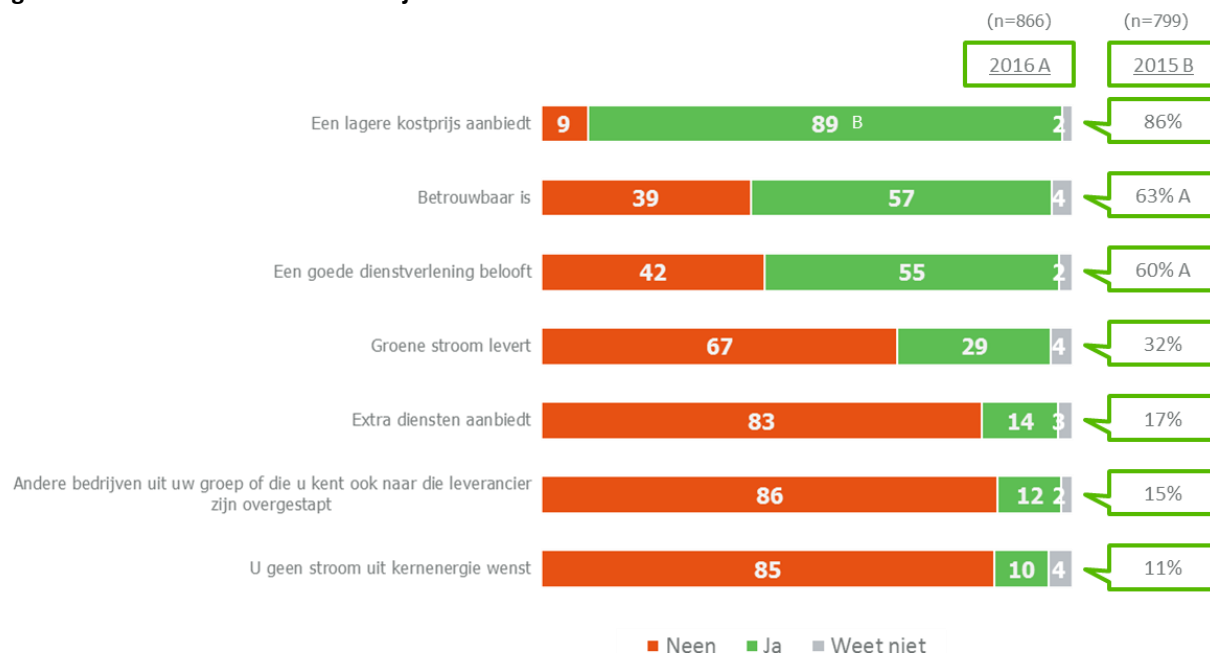


### 2.3.4. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde energieleverancier?

Net als vorig jaar werd de ondervraagde bedrijven die hun energieleverancier bewust kozen zeven mogelijke redenen voorgelegd die peilden naar waarom zij voor die bepaalde leverancier gekozen hebben. Zij konden met elke stelling afzonderlijk instemmen. Steeds meer is een lagere kostprijs de meest doorslaggevende reden. Maar liefst 89% van de respondenten gaf dit antwoord. Betrouwbaarheid (57%) en een goede dienstverlening (55%) zijn minder belangrijk ten opzichte van 2015, toen deze antwoorden nog door 63% en 60% werden aangeduid. Het leveren van groene stroom is nog voor 29% van de respondenten belangrijk genoeg om een leverancier te kiezen. Het aanbieden van extra diensten (14%), de overstap van andere bedrijven uit de groep of van kennissen die overgestapt zijn (12%) of het expliciet weigeren van stroom uit kernenergie (10%) zijn duidelijk van ondergeschikt belang.

Figuur 78 toont de resultaten van dit jaar en vergelijkt deze met de resultaten van de vorig jaar.

**Figuur 78: Redenen waarom de bedrijven een bewuste keuze maakte voor hun elektriciteitsleverancier**



Base: Respondenten die ooit veranderden van leverancier of hun leverancier bewust kozen - steekproef bedrijven 2015-2016 (n=866)

Bron: enquête VREG 2016

Bedrijven die ooit veranderden van elektriciteitsleverancier (95%) kozen vaker omwille van de prijs, terwijl zij die nooit overstapten naar een andere elektriciteitsleverancier vaker in de eerste plaats kijken naar een goede dienstverlening (70%) of betrouwbaarheid (79%). Extra diensten waren significant vaker belangrijk voor grote bedrijven (22%) en bedrijven met een grote omzet. Ook bedrijven die nog nooit veranderden van elektriciteitsleverancier (28%) en bedrijven met een contract voor groene stroom (25%) verwijzen ook vaker naar extra diensten.

Bedrijven met een contract voor groene stroom baseerden hun keuze logischerwijze significant vaker op de herkomst van de elektriciteit. Zij kozen in 23% van de gevallen voor hun leverancier omdat hij geen kernenergie gebruikt om de stroom op te wekken, en in 57% omdat ze groene stroom leveren. Voor de

43% andere bedrijven met een groen contract was het aanbieden van groene stroom geen (doorslaggevende) reden om voor hun leverancier te kiezen.

Het grootste deel van de aardgasgebruikers die dezelfde leverancier hadden voor aardgas en elektriciteit (97%), koos de leverancier voor beide energiebronnen om dezelfde reden. De resultaten zijn verder daarom erg gelijkaardig aan die voor elektriciteit.

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

Vervolgens werden de bedrijven bevraagd over hun tevredenheid over de energieleverancier(s). In tegenstelling tot vorig jaar werd niet meer rechtstreeks gevraagd naar een tevredenheidsscore. In de plaats daarvan kregen de respondenten, net als bij de gezinnen, enkele stellingen voorgelegd. Zij konden dan aangeven in welke mate zij het daarmee eens waren.

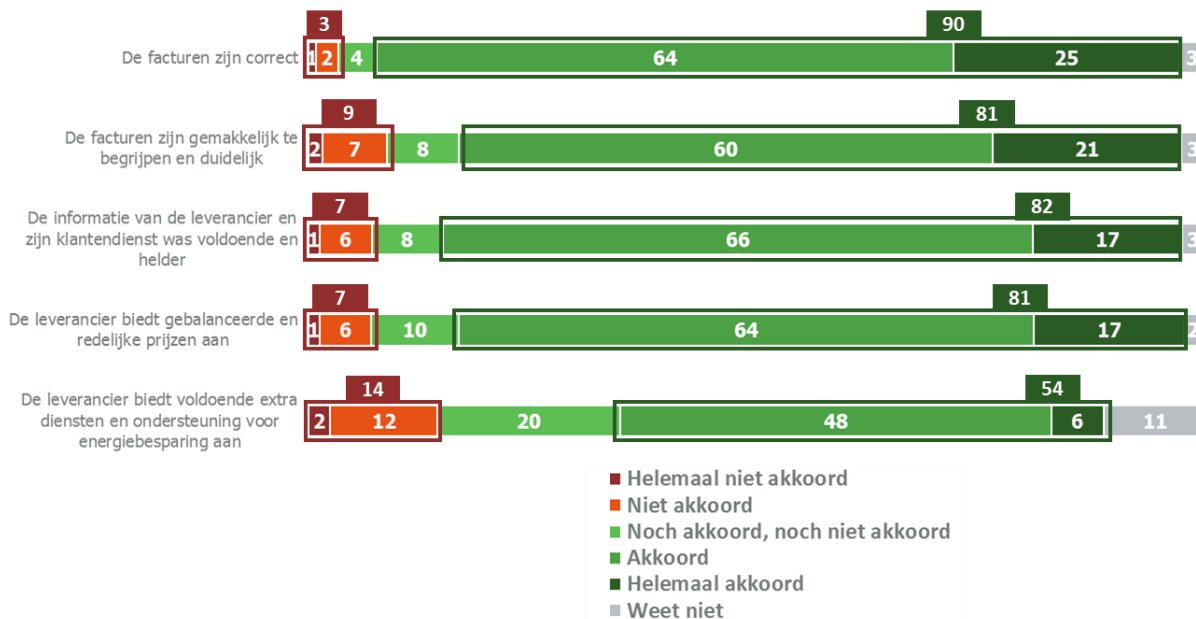
De eerste stelling die hen voorgelegd werd, was “Ik ben over het algemeen tevreden van mijn huidige elektriciteitsleverancier”. 87% van de bedrijven uit de steekproef was helemaal akkoord (23%) of akkoord (64%). Nog eens 8% was noch akkoord, noch niet akkoord. Van de 4% respondenten die minder tevreden waren, was slechts 1% helemaal niet akkoord en voelde zich dus helemaal niet tevreden over zijn leverancier.

Bedrijven met een erg grote omzet (> 25 miljoen euro per jaar) waren significant vaker helemaal akkoord en dus zeer tevreden over hun leverancier (40%\*). Bedrijven die geen bewuste keuze maakten, gingen minder vaak (helemaal) akkoord (79%). Zij zouden misschien een hogere tevredenheid hebben als ze wel bewust zouden kiezen voor de leverancier die het beste bij hun noden aansluit.

Vervolgens werden enkele meer gedetailleerde stellingen voorgelegd, over de facturatie, de informatie, de prijzen en de extra diensten en ondersteuning voor energiebesparing. Figuur 79 toont de resultaten voor deze vragen. Over het algemeen bevestigen de resultaten dat de tevredenheid over de leveranciers ook bij de bedrijven behoorlijk hoog is. 90% van de respondenten is helemaal akkoord of akkoord met de stelling dat de facturen van zijn leverancier correct zijn. Dat toont toch een groot vertrouwen in de dienstverlening van de energieleverancier. Zowel over facturatie, informatie en prijzen is nog altijd meer dan 80% van de respondenten tevreden.

Met de stelling dat de leverancier voldoende ondersteuning biedt voor energiebesparing en extra diensten aanbiedt, is slechts 54% van de respondenten (helemaal) akkoord. 11% weet hier niet of ze tevreden zijn, terwijl 14% blijkbaar toch een tekort ervaart op dat vlak. Net als vorig jaar, toen de vraag nog op een andere manier gesteld werd, is dit de enige component waarover de tevredenheid iets lager is.

**Figuur 79: Overeenstemming met stellingen over specifieke aspecten van tevredenheid bij bedrijven**



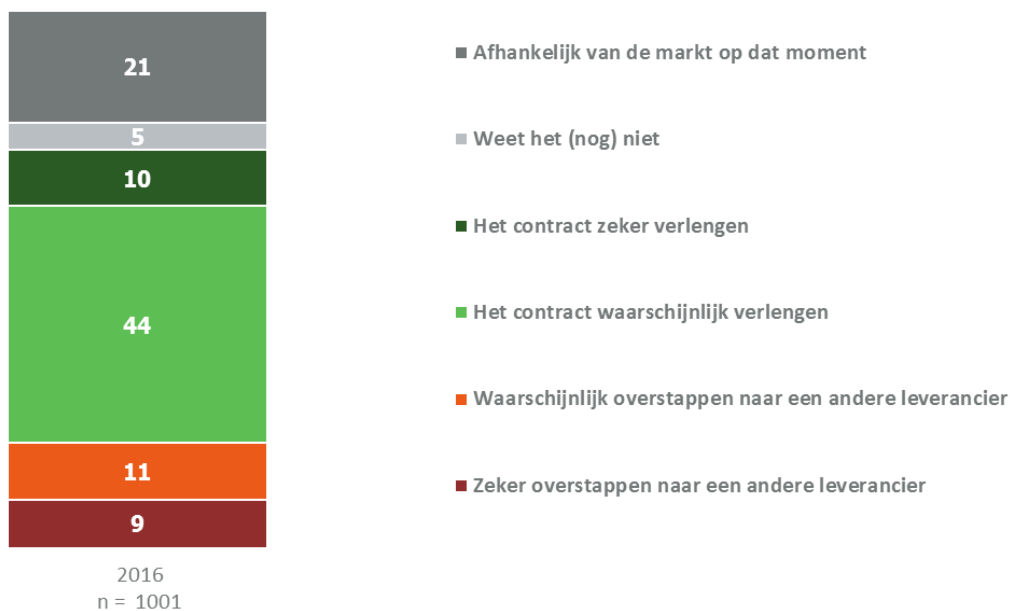
Base: Totale steekproef bedrijven 2016  
 Bron: enquête VREG 2016

Ook de tevredenheid over de aardgasleveranciers is erg hoog. Dat is enigszins te verwachten gezien het groot aantal bedrijven dat dezelfde leverancier heeft voor elektriciteit en voor aardgas<sup>43</sup>. 86% van de respondenten gaat hier (helemaal) akkoord met de stelling dat ze over het algemeen tevreden zijn over hun aardgasleverancier. Slechts 5% gaat niet akkoord (3%) of helemaal niet akkoord (1%) en is dus niet helemaal tevreden. Zelfs voor de bedrijven die een verschillende leverancier hebben voor elektriciteit en aardgas zijn de resultaten in dezelfde lijn. 90% is daar minstens akkoord met de stelling en dus tevreden, terwijl slechts 5% niet helemaal tevreden is.

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

Er werd ook gevraagd wat de bedrijven zullen doen op het moment dat hun huidige elektriciteitscontract afloopt. Meer dan de helft (55%) van de bedrijven in de steekproef zal op dat moment waarschijnlijk (44%) of zeker (10%) verlengen. Nog eens 21% stelt dat ze dit zullen laten afhangen van de marktomstandigheden en 5% weet het geheel nog niet. Slechts 20% van de respondenten geeft aan waarschijnlijk (11%) of zeker (9%) over te stappen op dat moment. Deze vraag is hetzelfde als deze uit de vorige enquête, maar is toch niet vergelijkbaar. Het antwoord “dat is afhankelijk van de marktomstandigheden op dat moment” werd in tegenstelling tot vorig jaar niet voorgesteld door de interviewers, maar kon nog wel spontaan gegeven worden.

<sup>43</sup> Voor een meer gedetailleerde analyse, zie 2.4.1

**Figuur 80: Intenties van bedrijven als hun huidige elektriciteitscontract afloopt**

Base: Totale steekproef bedrijven 2016

Bron: enquête VREG 2016

Grote bedrijven laten hun overstap significant vaker afhangen van de marktomstandigheden op het moment dat het contract afloopt (30%) en geven dus significant minder vaak nu al aan dat ze waarschijnlijk of zeker zullen verlengen (45%). Bedrijven die (helemaal) niet tevreden waren over hun leverancier, gaven significant vaker aan waarschijnlijk of zeker te veranderen (96%\*). Bedrijven die ooit veranderd zijn van leverancier geven nu ook significant vaker aan (waarschijnlijk) van plan zijn te verlengen (70%), net als bedrijven die een bewuste keuze maakten voor hun elektriciteitsleverancier (65%). Bedrijven die het laatste jaar een leverancier hadden gecontacteerd voor een contractvoorstel, zijn significant vaker van plan waarschijnlijk of zeker over te stappen (26%), net als bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen (34%).

Er werd ook gevraagd of de bedrijven van plan waren binnen de komende 12 maanden te veranderen. Dat is een andere insteek in die zin dat bedrijven met langlopende contracten ook kunnen beslissen nu te switchen. Anderzijds moeten bedrijven met een hoger verbruik dan mogelijk een verbrekingsvergoeding betalen, wat hen zou kunnen tegenhouden om te wisselen. 28% zal waarschijnlijk (18%) of zeker (10%) overstappen, terwijl 68% waarschijnlijk (38%) of zeker (30%) niet zal overstappen. 4% weet nog niet wat hij zal doen in het komende jaar. De andere insteek van de vraag zorgt dus niet echt voor een verschuiving van de verhoudingen.

Bedrijven met een heel hoge jaarlijkse elektriciteitskost antwoorden hier wel significant vaker dat ze zeker en vast niet zullen switchen (43%\*). Zij hebben mogelijk nog een langlopend contract en moeten mogelijk nog wel een verbrekingsvergoeding betalen aan hun leverancier als ze vroegtijdig switchen.

Net als bij elektriciteit is het grootste deel (54%) van de bedrijven bereid op het moment dat hun aardgascontract afloopt het waarschijnlijk (45%) of zeker (9%) te verlengen. Gezien het grote aantal respondenten dat dezelfde leverancier heeft voor de twee energievormen, verbaast dit resultaat niet. Figuur 81 geeft enkel de resultaten weer voor de bedrijven die een verschillende leverancier hebben

voor aardgas en elektriciteit<sup>44</sup>. Zij zullen vaker wachten tot het moment dat het contract afloopt om een beslissing te nemen, en beslissen op dat moment significant minder vaak al waarschijnlijk of zeker te verlengen. Bedrijven met een verschillende leverancier zijn zoals 2.3.3 aantoont vaak de meer actieve consumenten. Dit verklaart misschien ten dele dat zij zich meer afwachtend opstellen.

**Figuur 81: Intenties van bedrijven op het moment dat hun huidige aardgascontract afloopt**



Base: Respondenten die aardgas gebruiken en een andere aardgasleverancier hebben dan hun elektriciteitsleverancier - steekproef bedrijven 2016 (n=138)

Bron: enquête VREG 2016

Als de vraag gesteld wordt voor de komende 12 maanden, onafhankelijk van wanneer het aardgascontract afloopt, zijn de resultaten opnieuw heel gelijkaardig als voor elektriciteit. 68% is dit zeker niet (30%) of waarschijnlijk niet (38%) van plan, terwijl 29% waarschijnlijk (18%) of zeker (10%) zal overstappen. 4% weet het nog niet. Ook de antwoorden van de bedrijven met verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas gaven geen significant verschillende antwoorden.

## 2.4. Hoe kiezen bedrijven een contract?

In dit deel van het rapport proberen we te achterhalen welk type van contracten de respondenten kiezen, en waarom. Hiertoe bespreken we vier dimensies van het contract die de klant zou kunnen kiezen, namelijk:

- Of ze elektriciteit en aardgas bij dezelfde leverancier aankopen, een zogenaamd “dual fuel” contract;
- Hoe lang het contract loopt;
- Of het een contract voor groene stroom is;
- Of er extra diensten bij worden aangeboden.

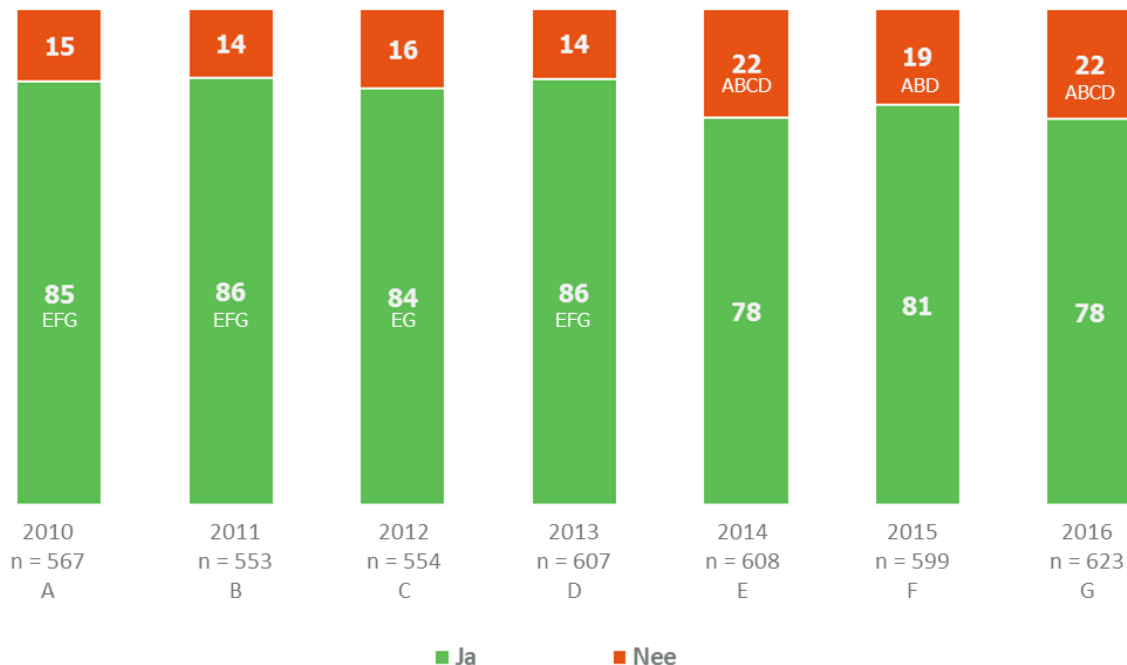
In punt 2.6 wordt in detail besproken welke impact deze modaliteiten hebben op de prijs.

<sup>44</sup> Het aantal bedrijven met een verschillende leverancier is beperkt (zie 2.4.1). De gewogen basis wordt voor deze vraag 138, wat relatief weinig is om betrouwbare uitspraken over te doen.

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

Ten eerste werd gevraagd of de bedrijven dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit en voor aardgas. Dit impliceert immers waarschijnlijk dat zij beide energietypes op hetzelfde contract hebben staan, een zogenaamd “dual fuel” contract. 623 bedrijven in de steekproef verbruikten naast elektriciteit ook aardgas. Slechts 22% van hen gaf aan een verschillende leverancier te hebben voor beide energievormen. Dat ligt in lijn met de vorige jaren, maar hoger dan in de periode 2010-2014, zoals weergegeven in Figuur 82.

**Figuur 82: Dual fuel of apart contract voor elektriciteit en aardgas (bedrijven)**



Base: Aardgasgebruikers - steekproef bedrijven 2016 (n=623)

Bron: enquête VREG 2016

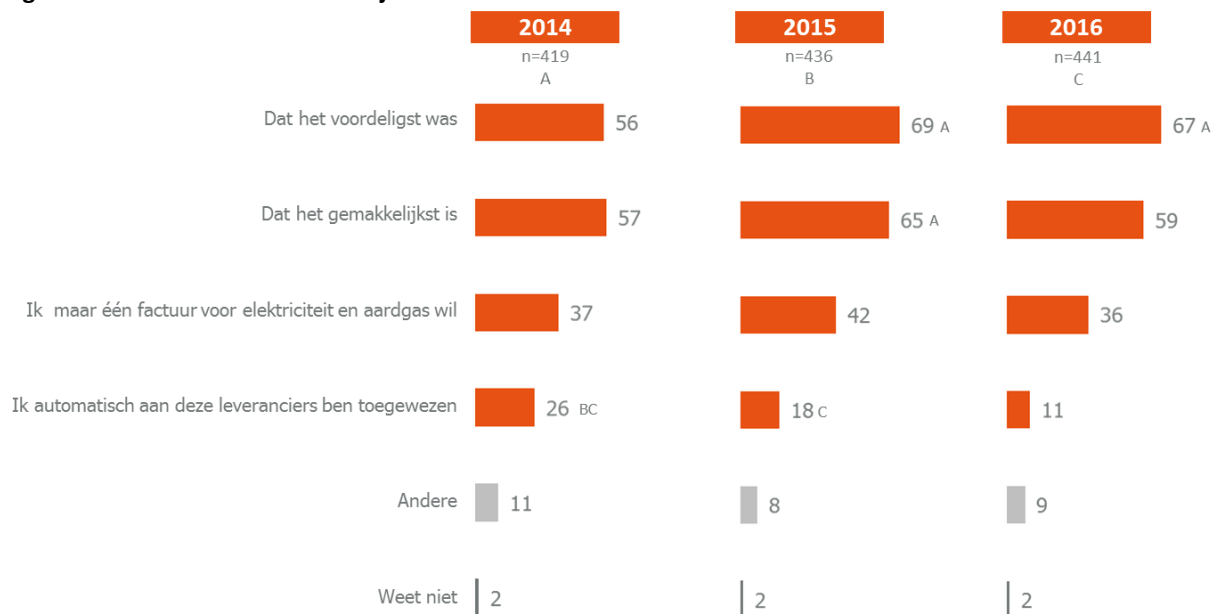
Grote bedrijven (31%\*) hadden significant vaker dan kleine bedrijven (21%) een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit, net als bedrijven met een hoge jaarlijkse elektriciteitskost (vanaf 25.000 euro per jaar) (40%\* of 42%\*). Bedrijven die nooit veranderden van leverancier (86%) en die geen bewuste keuze maakten voor een elektriciteitsleverancier (94%\*) of hun aardgasleverancier (93%\*) hadden significant vaker dezelfde leverancier voor aardgas als elektriciteit.

Ondanks het hoge percentage bedrijven dat dezelfde leverancier heeft voor beide energievormen, weet een overgrote meerderheid (91%) van hen wel dat ze de mogelijkheid hebben om verschillende leveranciers te kiezen. Slechts 9% wist niet dat ze een verschillende leverancier konden kiezen voor elektriciteit en aardgas. Deze resultaten komen overeen met die van de vorige twee jaren. Bij de grote bedrijven met dezelfde leverancier voor beide energievormen, was minder dan 1%\* niet op de hoogte van de mogelijkheid een verschillende leverancier te kiezen.

De voornaamste reden om dezelfde leverancier te kiezen is dat deze combinatie voor het bedrijf het voordeligst is. 67% van de respondenten geven dat als reden aan. Figuur 83 toont de frequentie van de antwoorden op deze vraag in de voorbije 3 jaargangen van de enquête. Daarin valt vooral op dat het

aantal bedrijven dat het automatisch toewijzen als reden aanhaalt scherp daalde van 26% in 2014 tot 11% nu. Grote bedrijven geven significant vaker op dat de keuze financieel gemotiveerd was (84%).

**Figuur 83: Redenen waarom bedrijven voor dual fuel kiezen**

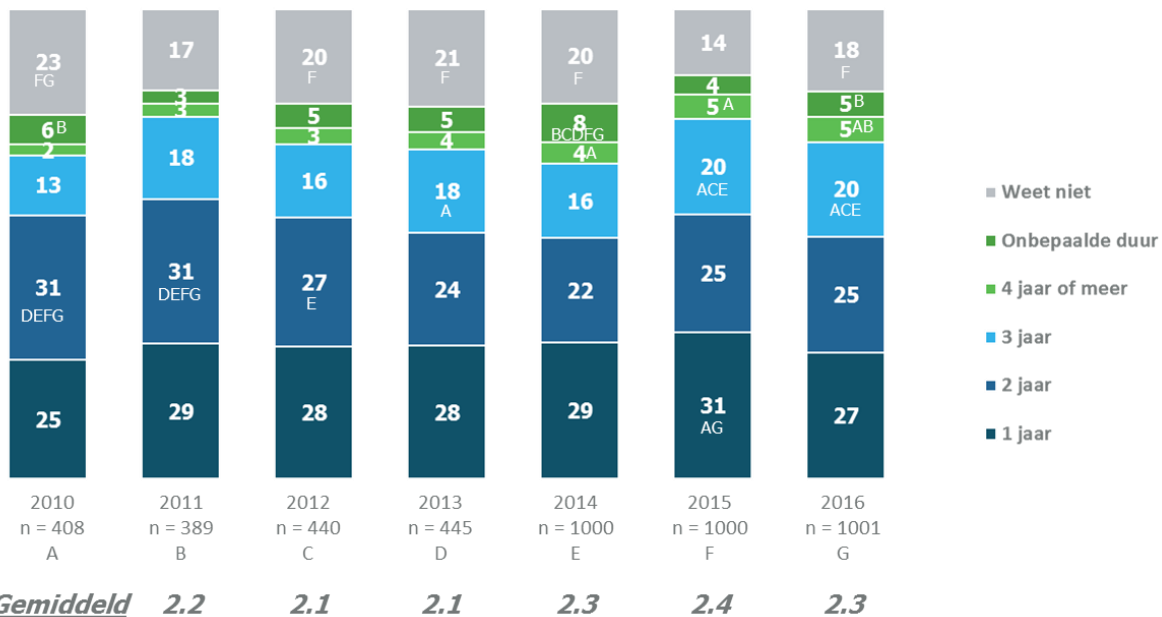


Base: Totale steekproef bedrijven 2016

Bron: enquête VREG 2016

## 2.4.2. Welke looptijd van contracten?

Een andere variabele bij de keuze van een contract is de looptijd. 18% van de bedrijven in de enquête weet niet hoe lang hun contract loopt. Dat is een stijging ten opzichte van 2015 (14%), maar ligt verder in de lijn van de resultaten sinds 2011. Verder heeft het grootste deel (27%) een contract van 1 jaar, significant minder dan in 2015 (31%). Contracten van 4 jaar of meer (5%) of onbepaalde duur (5%) zijn eerder zeldzaam. De gemiddelde duur van een contract is 2,3 jaar. Figuur 84 toont de evolutie van deze resultaten doorheen de jaren.

**Figuur 84: Looptijd elektriciteitscontracten bedrijven**

Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

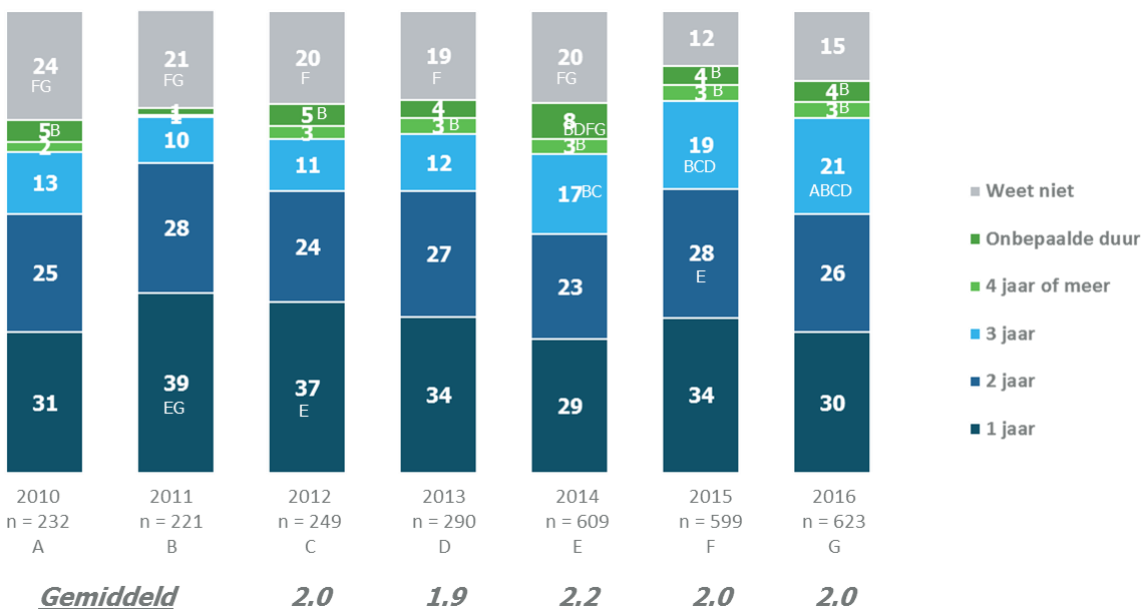
Het aantal contracten van één jaar is significant lager bij grote bedrijven (17%) dan bij kleine bedrijven (28%). Kleine bedrijven moeten dan weer significant vaker dan grote bedrijven het antwoord schuldig blijven (18% tegenover 9%). Die grote bedrijven hebben vaker een hoog elektriciteitsgebruik, vinden dit vaak ook belangrijk in de totale kosten van hun bedrijf en hebben daarom waarschijnlijk ook meer aandacht voor deze modaliteit. De gemiddelde duur (en ook de mediaan) liggen voor grote en kleine bedrijven wel in dezelfde lijn.

Van de aardgascontracten weet slechts 15% van de respondenten niet wat de looptijd is. Figuur 85 geeft de verdeling over de verschillende termijnen van de aardgascontracten van de bedrijven in de studie weer.

De meeste bedrijven (77%) hebben een contract van één (30%), twee (26%) of drie (21%) jaar. Slechts 3% heeft een contract van 4 jaar of meer en nog eens 4% heeft een contract van onbepaalde duur. De gemiddelde duur van de aardgascontracten is met 2 jaar iets korter dan bij de elektriciteitscontracten.



**Figuur 85: Looptijd aardgascontracten bedrijven**



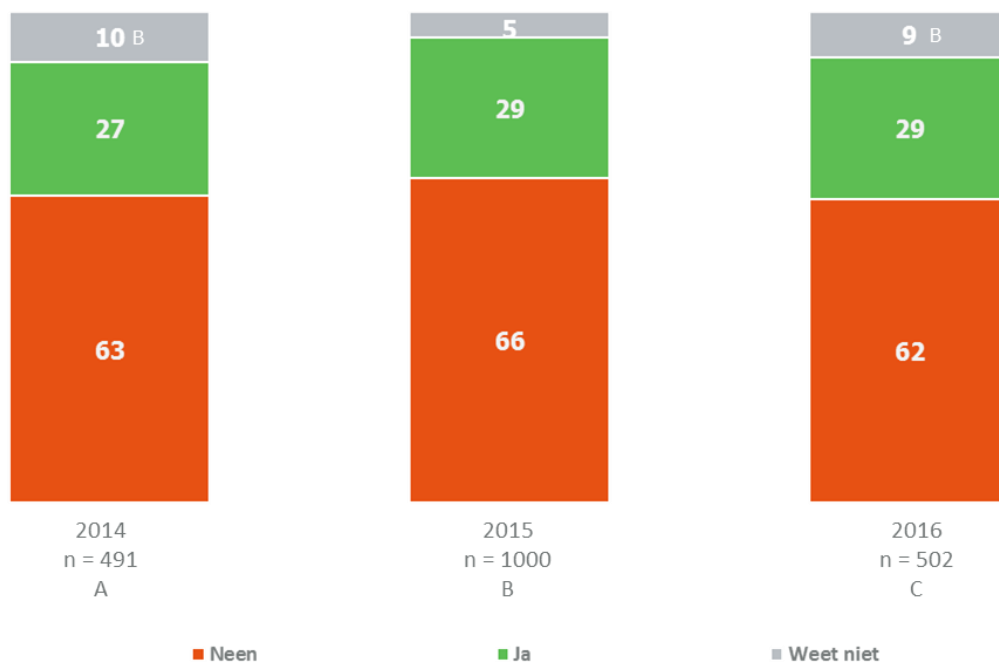
Base: Aardgasgebruikers - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=623)

Bron: enquête VREG 2016

### 2.4.3. Groene of grijze stroom?

In dit onderdeel ondervraagt de enquête de bedrijven over stroom uit hernieuwbare bronnen of groene elektriciteit. Het staat hen immers vrij om te kiezen voor een contract dat groene stroom aanbiedt of een contract dat grijze stroom aanbiedt, geproduceerd uit nucleaire of fossiele bronnen. In tegenstelling tot vorig jaar werd dit deel van de vragenlijst maar aan de helft van de respondenten voorgelegd.

29% van de bedrijven heeft een contract voor hernieuwbare elektriciteit. Van de overige 71% weet maar liefst 9% niet of zij een groen contract hebben. De overige 62% van de respondenten heeft met zekerheid geen groen contract. In Figuur 86 zien we duidelijk dat de antwoorden aansluiten bij die van de vorige twee jaren. In 2015 waren er wel opvallend minder respondenten die het antwoord schuldig moesten blijven.

**Figuur 86: Hebben de bedrijven een contract voor groene elektriciteit?**

Base: 50% steekproef bedrijven 2014-2016 (uitzondering 2015)

Bron: enquête VREG 2016

Grote bedrijven hebben significant vaker een contract voor groene stroom (42%\*). Ook bedrijven die zelf energie produceren, hadden significant vaker een contract voor groene stroom (45%\*). Bedrijven die hun leverancier voor elektriciteit niet bewust hadden gekozen, hadden significant vaker geen contract voor elektriciteit uit hernieuwbare energie (86%\*).

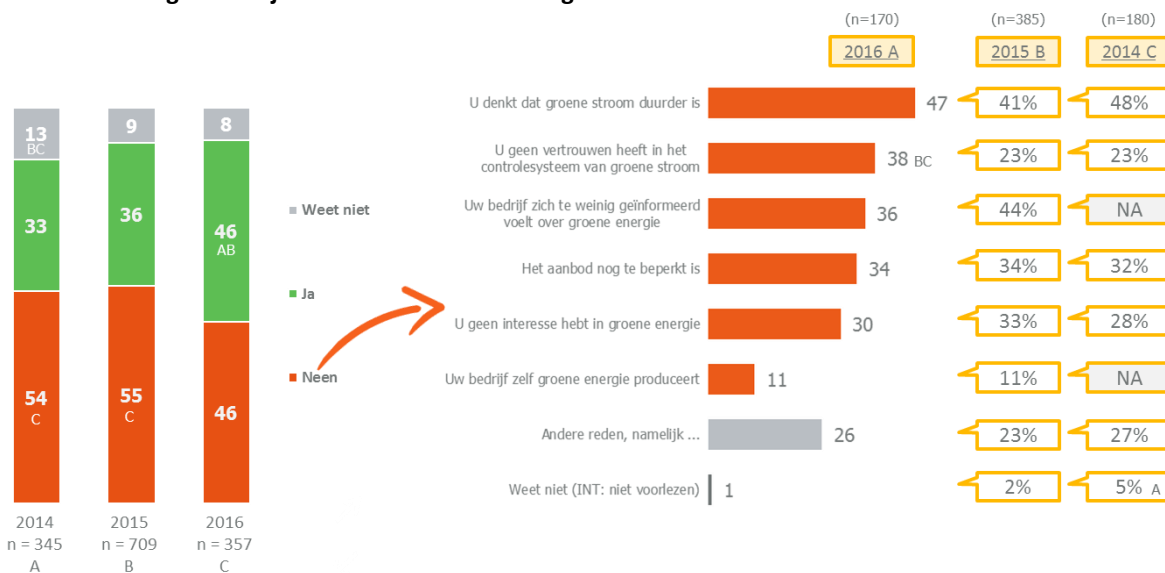
Aan de bedrijven met een groen contract werd vervolgens gevraagd of zij er ook vertrouwen in hadden dat de elektriciteit die hen geleverd werd ook effectief geproduceerd werd met hernieuwbare energie. Net als vorig jaar had 73% daar vertrouwen in. 16% antwoordde expliciet neen, en nog eens 11% wist het niet.

Aan de bedrijven die geen groen contract hadden werd gevraagd of zij overwogen om in de toekomst wel zo'n contract te kiezen. 46% van de respondenten overwoog dit inderdaad, wat fors hoger is dan de vorige twee jaren (33% en 36%). Net als bij gezinnen valt dus op dat een toenemende groep te overtuigen is om in de toekomst een groen contract te nemen. Nog eens 46% van de respondenten stelde expliciet dat ze dit niet overwogen, terwijl 8% het (nog) niet wist. Bedrijven staan gemiddeld blijkbaar minder weigerachtig ten opzichte van de idee om groene stroom te kopen. Minder bedrijven stellen expliciet geen groene stroom te hebben, terwijl deze groep zelf ook significant vaker overweegt dat in de toekomst wel te doen.

Aan de bedrijven die geen groen contract overwogen in de toekomst, werd gevraagd waarom dit zo is. Figuur 87 geeft de antwoorden weer op deze en de voorgaande vraag. Net als bij de beweegredenen bij de keuze voor een leverancier is hier het financiële aspect ook het belangrijkste. 47% van de respondenten denkt dat groene stroom duurder is. Vervolgens heeft 38% geen vertrouwen in het controlesysteem, veel meer dan de vorige jaren. Dat is een aandachtspunt voor ons omdat we met garanties van oorsprong over dit systeem waken. Daarnaast voelt 36% van de respondenten zich niet

voldoende geïnformeerd over groene energie en vindt 34% het aanbod nog te beperkt. 30% van de energieverantwoordelijken in de bedrijven heeft hoe dan ook geen interesse in groene energie en valt dus ook niet te overtuigen. 11% van de respondenten produceert zelf groene stroom, en kiest daarom niet voor een groen contract.

**Figuur 87: Overwegen bedrijven zonder contract voor groene stroom dit in de toekomst wel? En waarom niet?**



Base: Respondenten die geen contract voor groene stroom hebben – 50% steekproef bedrijven 2014-2016 (uitzondering 2015)

Bron: enquête VREG 2016

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

Sinds vorig jaar peilen we apart naar de meerwaarde van en betalingsbereidheid voor extra diensten die een leverancier biedt, zoals het onderhoud van een ketel of een gratis energiescan. Het resultaat dit jaar was identiek aan dat van vorig jaar. 49% van de bedrijven is geïnteresseerd in deze extra diensten en 49% is niet geïnteresseerd. 2% van de respondenten wist nog niet of ze geïnteresseerd zouden zijn.

Ook wat de betalingsbereidheid betreft is er geen grote wijziging ten opzichte van vorig jaar. 57% van de geïnteresseerde bedrijven zou ook bereid zijn voor dit soort diensten extra te betalen. Daarvan had 12% ook al effectief ooit betaald voor zo'n dienst.

Het lijkt erop dat de extra diensten toch nog geen erg belangrijke rol spelen in de professionele markt. Het is slechts heel zelden een reden om voor een leverancier te kiezen (14%), en hoewel er wel een bepaalde interesse is, betaalden er op heden nog niet veel bedrijven voor. De interesse vertaalt zich wel in de tevredenheidsscore van de bedrijven. Extra diensten (en ondersteuning voor energiebesparing) is de karakteristiek waarover de bedrijven het minst tevreden zijn<sup>45</sup>. 14% van de respondenten gaf daar aan niet (helemaal) tevreden te zijn.

<sup>45</sup> Alle informatie over de tevredenheid van de bedrijven over hun leverancier(s) vindt u in deel 2.3.5.

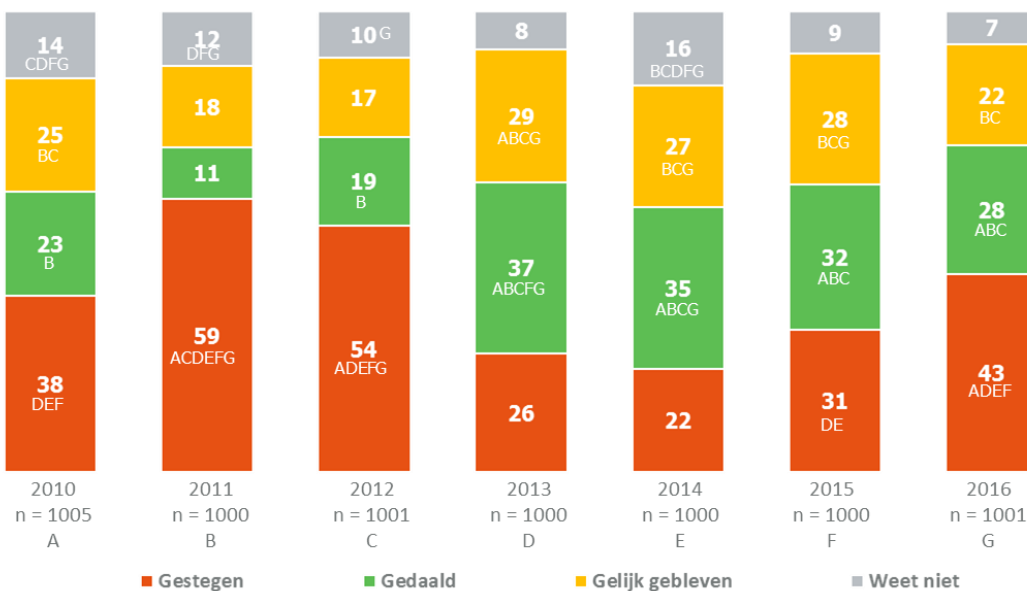
## 2.5. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?

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.

### 2.5.1.1. Elektriciteitsprijs

Ten eerste werd gevraagd om de elektriciteitsfactuur van vorig jaar te vergelijken met die van nu, in de veronderstelling dat het verbruik gelijk bleef. Dit om duidelijk te maken dat het gaat om de totaalprijs, inclusief heffingen en distributie- en transmissienettarief. 43% heeft het gevoel dat de prijs gestegen is, significant meer dan in 2015 (31%) en 2014 (22%). Toch denkt ook nog 22% dat de prijs gelijk bleef en 28% dat de prijs daalde. Dat is erg merkwaardig gezien de uitgebreide berichtgeving in de media over de stijgende elektriciteitsprijzen. 7% weet niet hoe zijn prijs geëvolueerd is. Figuur 88 toont de resultaten voor deze vraag door de jaren heen en bewijst dat de perceptie dit jaar, net als in 2011 en 2012 erg negatief is. In die periode was de prijs van de variabele contracten geplafonneerd of 'bevoren'.

**Figuur 88: Perceptie over de evolutie van de elektriciteitsprijs voor bedrijven in het afgelopen jaar**



Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

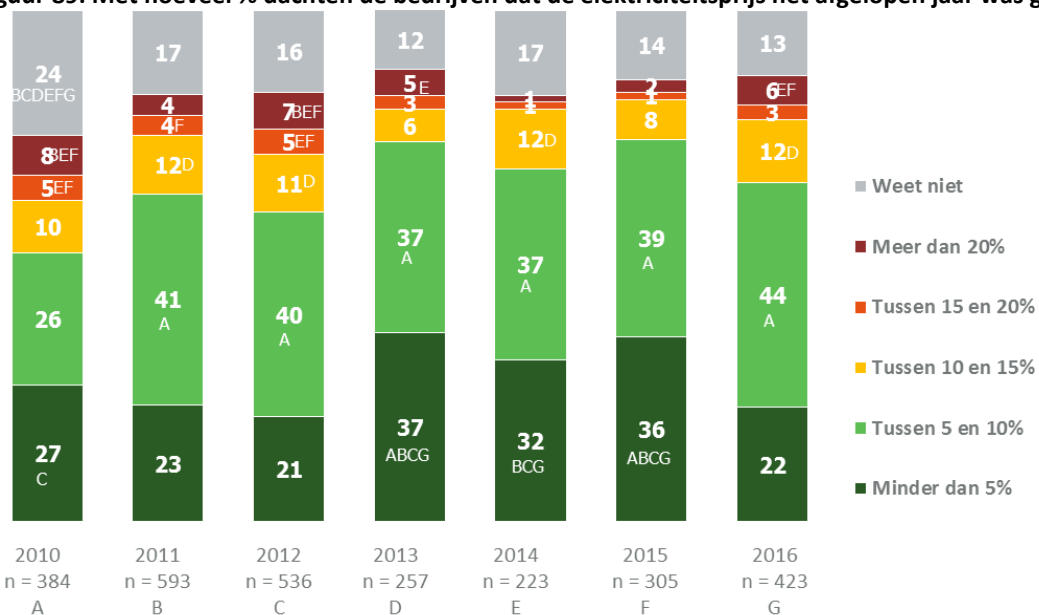
Grote bedrijven gaven significant minder vaak het antwoord dat de prijs gestegen was (32%). Dat is opvallend, gezien zij bijvoorbeeld meestal een hogere schijf betalen van de verhoogde bijdrage energiefonds. Bedrijven die het laatste jaar een leverancier gecontacteerd hadden voor een contractvoorstel, hadden significant vaker het gevoel dat de prijs gedaald was (36%). Bedrijven die geen bewuste keuze hadden gemaakt voor hun leverancier hadden dan weer minder vaak het gevoel dat de prijs gedaald was (24%\*). Bedrijven die zich niet goed geïnformeerd voelen over de energiemarkt (60%) en de vrijmaking geen goede zaak vinden (55%) hadden significant vaker het gevoel dat de prijs gedaald was.

De bedrijven die het gevoel hadden dat de prijs gedaald was, dachten in 30% van de gevallen dat dit met minder dan 5% was. 37% schatte de daling tussen 5% en 10% en nog eens 15% schatte de stijging tussen

10% en 15%. Slechts 5% van de respondenten dacht dat er een daling met meer dan 20% had plaatsgevonden. Opvallend genoeg waren er onder de bedrijven die dachten dat er een daling was dit jaar significant minder die dachten dat de daling minder dan 5% bedroeg. Enerzijds was er dus nog een relatief grote groep die dacht dat de prijs was gedaald. Daarenboven schatte deze groep de daling ook nog minder vaak als eerder beperkt in.

De bedrijven die dachten dat de prijs gestegen was, dachten wel significant vaker dat het verschil groter was. Figuur 89 toont de resultaten in vergelijking met deze van de vorige jaren. Vooral de bedrijven die een stijging van meer dan 20% percipieerden, nam sterk toe tot 6%.

**Figuur 89: Met hoeveel % dachten de bedrijven dat de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar was gestegen?**



Base: Respondenten die dachten dat de elektriciteitsprijs was gestegen - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=423)  
Bron: enquête VREG 2016

De prijsperceptie van de bedrijven toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test<sup>46</sup> (zie paragraaf 2.6). Deze analyse is wel beperkt tot een bepaalde subgroep<sup>46</sup> van bedrijven. Hieruit blijkt dat voor een bedrijf met een doorsnee elektriciteitsverbruik binnen deze subgroep de elektriciteitsprijs in juli 2016 gemiddeld 13,20% hoger lag dan een jaar voordien. Het lijkt dat de grotere groep respondenten die een prijsstijging percipieerden het bij het rechte eind had. Toch blijft er nog een groep over die denkt nu een lagere prijs te betalen. Uiteraard is het mogelijk dat zij buiten de onderzochte subgroep vallen en daarom een andere prijsevolutie ervoeren. Een andere mogelijkheid is dat zij pas bij hun jaarlijkse afrekening geconfronteerd zullen worden met de hogere prijs.

De verwachtingen voor volgend jaar liggen verrassend genoeg ook in lijn met deze van vorig jaar. De recente prijsstijgingen voor elektriciteit hebben niet voor extra optimisme of pessimisme gezorgd. 15% van de respondenten verwacht dat de prijs zal dalen en 27% denkt dat de prijs gelijk zal blijven. Een meerderheid van 56% denkt echter dat de prijs (nog verder) zal stijgen.

<sup>46</sup> De onderzochte groep zijn bedrijven met een jaargemeten meter, aangesloten op laagspanning voor elektriciteit (aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA) en/of met een lagedrukaansluiting voor aardgas en met een maximaal verbruik van 59.999 kWh voor elektriciteit en 149.999 kWh voor aardgas. Voor deze bedrijven worden immers resultaten getoond in de V-test<sup>46</sup>.

Grote bedrijven verwachten significant vaker een daling (25%). Bedrijven die hun elektriciteitskosten niet belangrijk vinden in de totale kosten, verwachten significant vaker een stijging (63%), terwijl zij die de kosten voor elektriciteit heel erg belangrijk vinden in het geheel van de bedrijfskosten significant vaker een daling verwachten (21%).

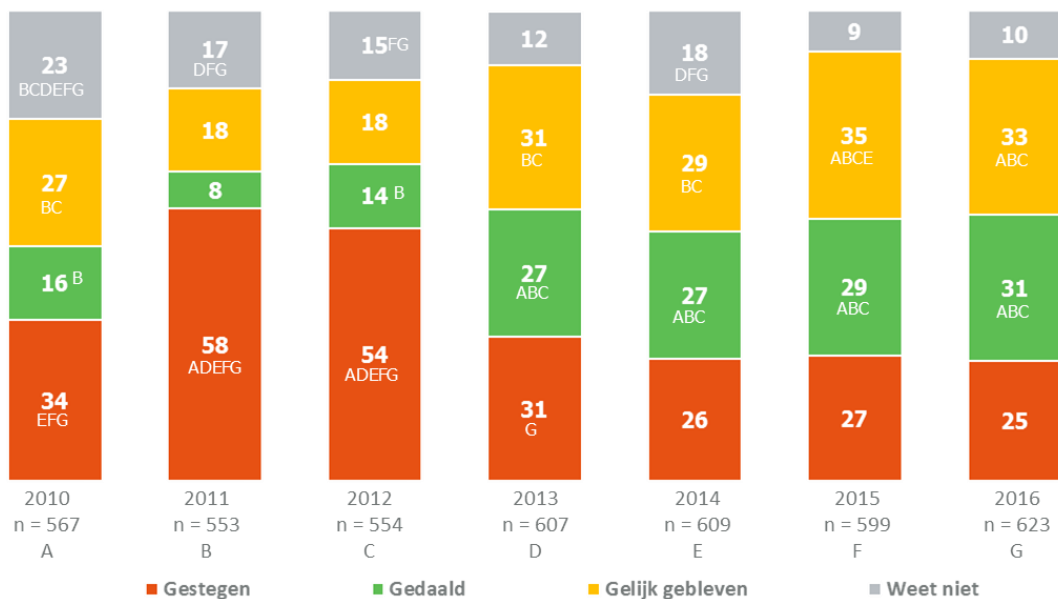
Bedrijven die het gevoel hebben dat de prijs het laatste jaar gedaald is, verwachten ook significant vaker een verdere daling in het volgende jaar (22%). Andersom verwachten degenen die een stijging aanvoelden, ook een verdere stijging (69%). Bedrijven die ontevreden waren over de prijs van hun leverancier, verwachten significant vaker een daling (30%\*).

Bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt, verwachten significant vaker een stijging (65%).

### 2.5.1.2. Aardgasprijs

Slechts 31% van de respondenten had het gevoel dat hun aardgaskosten, bij een gelijk verbruik, waren gedaald. 33% dacht dat de kost gelijk was gebleven en nog eens 25% ervoer een stijgende prijs. 10% van de respondenten wist niet te antwoorden op deze vraag. Deze resultaten liggen volledig in lijn met de vorige jaren, zoals te zien is in Figuur 90.

**Figuur 90: Perceptie over de evolutie van de aardgasprijs voor bedrijven in het afgelopen jaar**



Base: Aardgasgebruikers - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=623)

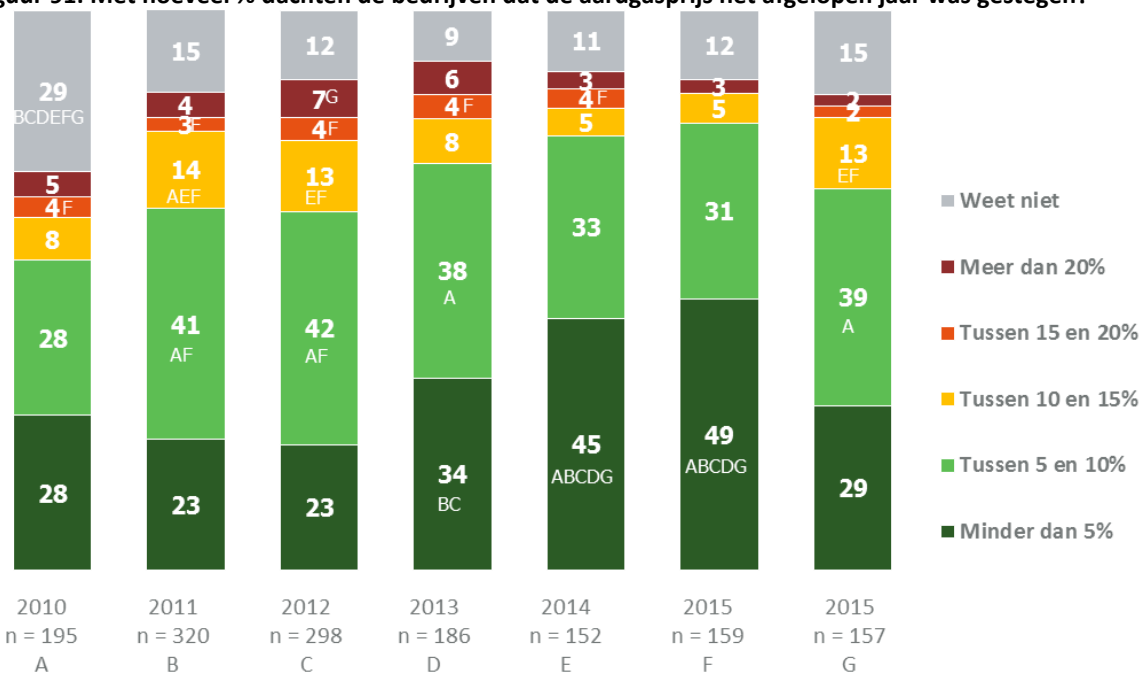
Bron: enquête VREG 2016

Grote bedrijven dachten vaker dat hun aardgaskostprijs was gedaald (46%\*). Dat was ook het geval voor de bedrijven met de grootste omzet (50%\*), met de hoogste jaarlijkse elektriciteitskost (51%\*) en deze met de hoogste jaarlijkse aardgaskost (61%\*). Bedrijven waarvan de energieverantwoordelijke de laatste eindafrekening grondig had bekeken, wisten ook vaker dat de prijs gedaald was (46%). Respondenten die bij hun huidige leverancier niet tevreden waren over de prijs, dachten vaker dat de kostprijs gestegen was (57%\*), net als zij die zich onvoldoende geïnformeerd voelden over de energiemarkt (39%\*) en die de vrijmaking geen goede zaak vonden voor hun bedrijf (42%\*).

De respondenten die dachten dat de prijs gedaald was, schatten die daling in de meeste gevallen onder 5% (38%) of tussen 5 en 10% (32%). Slechts 20% had het gevoel dat de prijs met meer dan 10% was gedaald, waarvan nog eens 4% een daling van meer dan 20% schatte.

Bij de respondenten die een stijging van de prijs als inschatting gaven, was deze inschatting significant minder vaak heel laag dan vorig jaar. Figuur 90 toont de antwoorden op deze vraag doorheen de laatste jaren. Vooral de respondenten wiens schatting van een stijging tussen 10% en 15% lag nam opvallend toe.

**Figuur 91: Met hoeveel % dachten de bedrijven dat de aardgasprijs het afgelopen jaar was gestegen?**



Base: Respondenten die dachten dat de aardgasprijs was gestegen - steekproef bedrijven 2010-2016 (n=157)

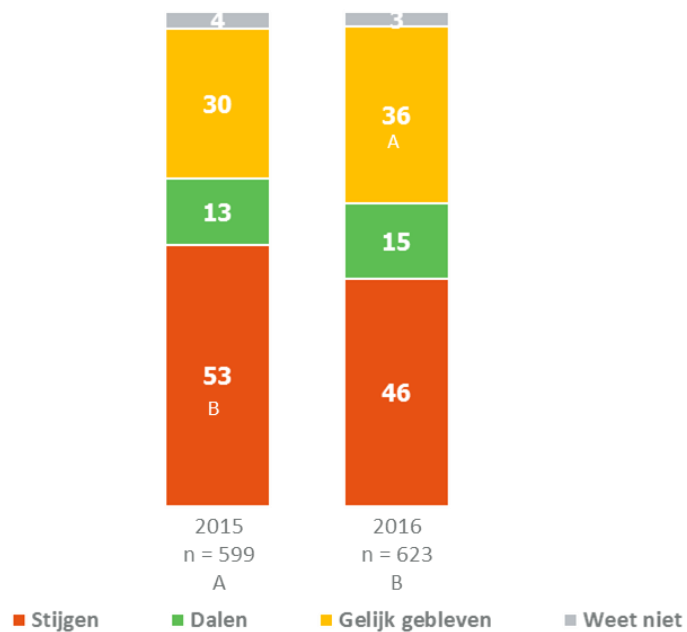
Bron: enquête VREG 2016

De prijsperceptie van de bedrijven toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test<sup>47</sup> (zie paragraaf 2.6). Deze analyse is ook voor aardgas beperkt tot een bepaalde subgroep<sup>47</sup> van bedrijven. Hieruit blijkt dat voor een bedrijf met een doorsnee aardgasverbruik binnen deze subgroep de elektriciteitsprijs in juli 2016 gemiddeld 11,16% lager lag dan een jaar voordien. Het is dus opvallend dat bij de respondenten uit deze enquête nog altijd een aanzienlijke groep dacht dat de prijs gestegen was. Bovendien dacht binnen deze groep een groter deel dan vorig jaar dat de stijging erg hoog was. Een deel van de verklaring kan uiteraard liggen in de subgroep die door de analyse in de V-test<sup>47</sup> onderzocht wordt. De andere bedrijven kunnen mogelijk een minder positieve evolutie van de aardgasprijs ondervonden hebben. Anderzijds lijkt het toch dat net als bij de gezinnen de negatieve prijsperceptie van elektriciteit voor een stuk overslaat naar aardgas.

<sup>47</sup> De onderzochte groep zijn bedrijven met een jaargemeten meter, aangesloten op laagspanning voor elektriciteit (aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA) en/of met een lagedrukaansluiting voor aardgas en met een maximaal verbruik van 59.999 kWh voor elektriciteit en 149.999 kWh voor aardgas. Voor deze bedrijven worden immers resultaten getoond in de V-test<sup>47</sup>.

De verwachtingen voor het komende jaar zijn optimistischer dan vorig jaar (zie Figuur 92). Bijna de helft (46%) van de respondenten verwacht een stijging in het komende jaar. Dat zijn er toch significant minder dan in 2015 (toen 53%). 36% verwacht nu dat de prijs stabiel zal blijven, terwijl 15% een daling verwacht.

**Figuur 92: Verwachtingen van bedrijven voor de aardgasprijs in het komende jaar**



Base: Aardgasgebruikers - steekproef bedrijven 2015-2016 (n=623)

Bron: enquête VREG 2016



## 2.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven

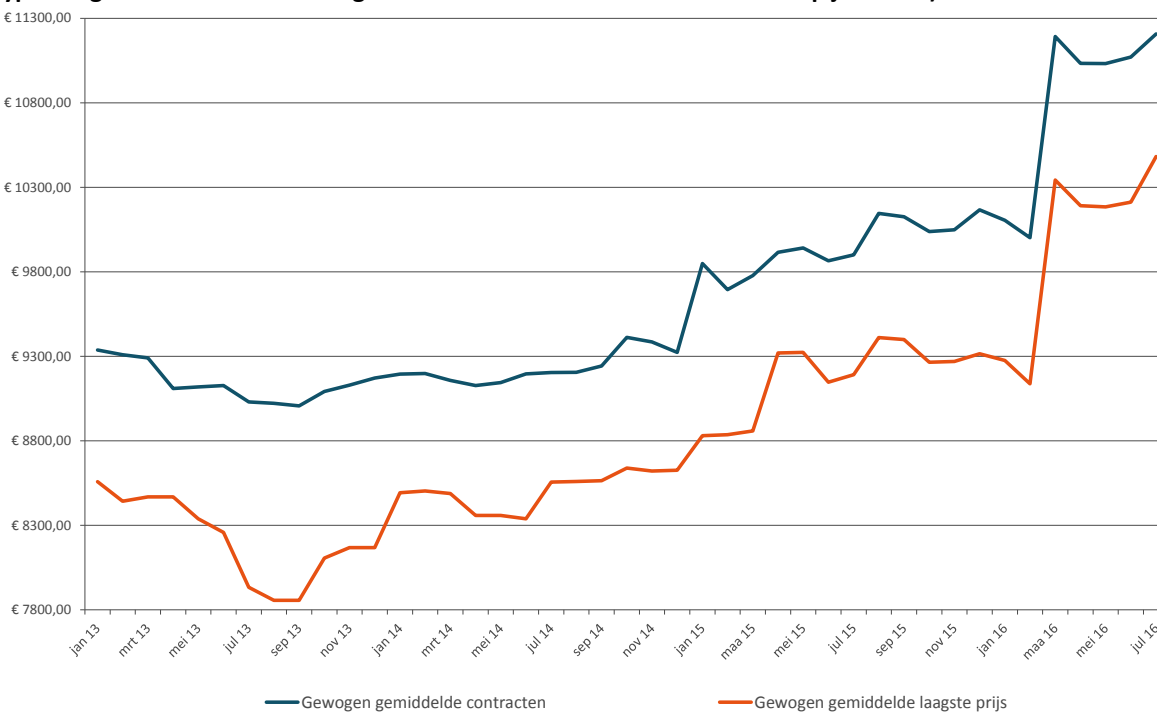
We verhogen de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen door de evolutie van de prijzen voor kleine professionele afnemers<sup>48</sup> op te volgen en hierover te informeren. De prijsgegevens<sup>49</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons overmaken voor de maandelijkse update van de V-test<sup>50</sup>. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

### 2.6.1. Overzicht van de markt

In de prijsanalyses maken we een onderscheid tussen de prijs die een kleine professionele afnemer gemiddeld betaalt, dit is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en de prijs die de meest prijsbewuste kleine professionele afnemers betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen<sup>51</sup> voor kleine professionele afnemers (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh in de dag en 21.000 kWh in de nacht). We zijn ons ervan bewust dat dit typeprofielen zijn. Het elektriciteits- en aardgasverbruik van een klein bedrijf kan hier in realiteit sterk van afwijken.

**Figuur 93: 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>48</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>49</sup> De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

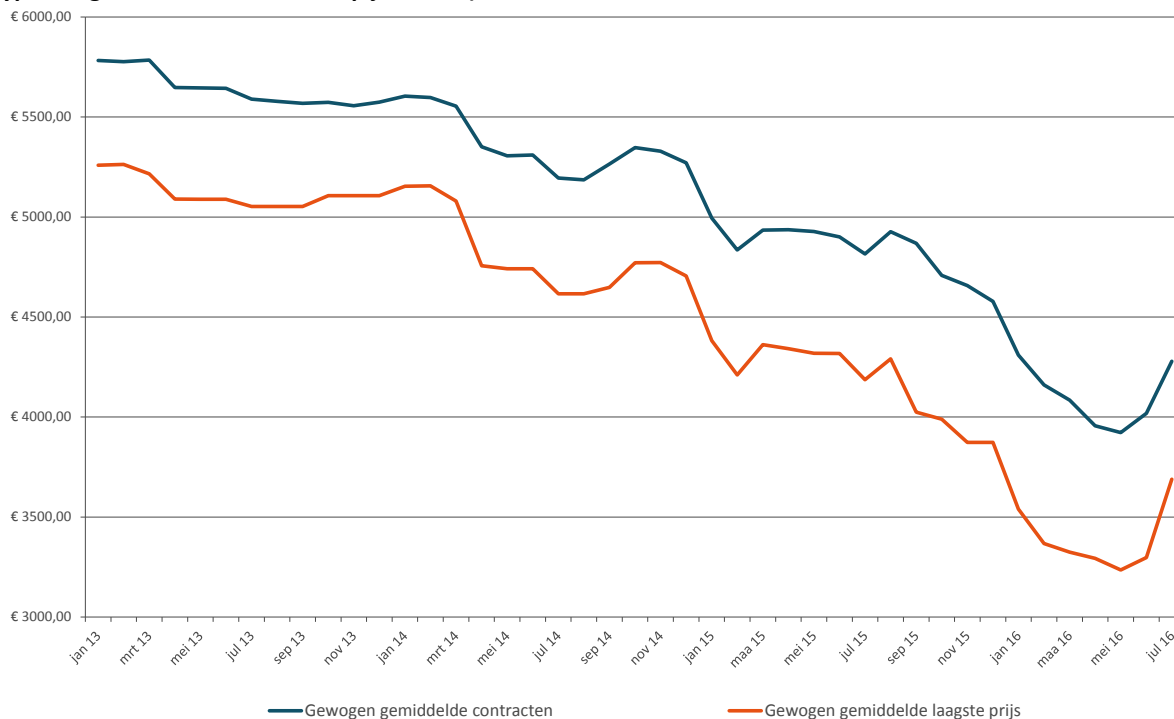
<sup>50</sup> <https://vtest.vreg.be/>

<sup>51</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 2015 en juli 2016 steeg de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 13,20% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 14,04%.

Kleine professionele elektriciteitsafnemers konden in juli 2016 € 725,33 besparen door op zoek te gaan naar de laagste prijs.

**Figuur 94: 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 94 toont dat de evolutie van de beide weergegeven prijscurven dalend is tussen juli 2016 en het jaar voordien: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten daalde met 11,16% en de gewogen gemiddelde laagste prijs nam nog iets sterker af met 11,89%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, konden in juli 2016 € 589,64 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten

## 2.6.2. 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<sup>52</sup> en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK);
- de nettarieven (distributie en transmissie (electriciteit) / transport (aardgas));
- de heffingen.

<sup>52</sup> D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

Net zoals het geval is voor de huishoudelijke afnemer hangt de prijs die een kleine professionele afnemer voor elektriciteit en aardgas betaalt af van de vestigingsplaats, omdat de hoogte van de nettarieven<sup>53</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 op de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en met elkaar concurreren door deze kosten te drukken.

Op de federale bijdrage (elektriciteit en aardgas<sup>54</sup>) is sinds april 2014 geen btw meer verschuldigd. Hoewel deze prijscomponent voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in figuur 95 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

Sinds januari 2015 wordt de heffing Bijdrage Energiefonds aangerekend op elektriciteit. Op deze heffing is geen btw verschuldigd. T.e.m. juni 2015 bedroeg deze heffing per afnamepunt 0,15 euro per maand, vanaf juli t.e.m. december 2015 per afnamepunt 0,34 euro per maand en in januari en februari 2016 per afnamepunt 0,25 euro per maand. Sinds maart 2016 betalen de afnemers 100 euro voor een jaarverbruik van 0 t.e.m. 4.999 kWh, 130 euro voor een jaarverbruik van 5.000 kWh t.e.m. 9.999 kWh, 290 euro voor een jaarverbruik van 10.000 kWh t.e.m. 19.999 kWh, 770 euro voor een jaarverbruik van 20.000 t.e.m. 49.999, 1.300 euro voor een jaarverbruik van 50.000 kWh t.e.m. 99.999 kWh, enz..

Tot en met oktober 2015 omvatte de voor de V-test<sup>®</sup> gerapporteerde energiecomponenten voor aardgas ook het transporttarief, dat verschillend was per aardgasleverancier. Op basis van een schatting van de CREG wordt het prijsonderdeel Transport in de onderstaande figuur en tekst als een afzonderlijk prijsonderdeel weergegeven. Sinds november 2015 moeten de leveranciers het transporttarief immers als een aparte component<sup>55</sup> rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test<sup>®</sup>. De meeste aardgasleveranciers rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze analyse.

In juli 2016 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 32,85%, 46,83%, 6,62% en 13,69% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie onderstaande figuur).

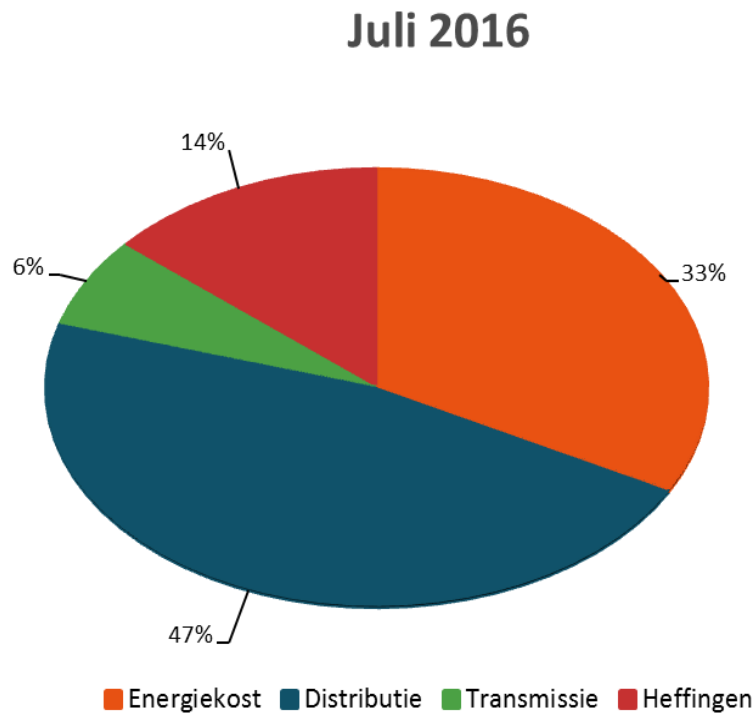
---

<sup>53</sup> De vestigingsplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (elektriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

<sup>54</sup> De heffing Toeslag beschermde klanten voor aardgas maakte voor 1 april 2014 geen deel uit van de federale bijdrage. Op de heffing Toeslag beschermde klanten voor aardgas was toen al geen btw verschuldigd.

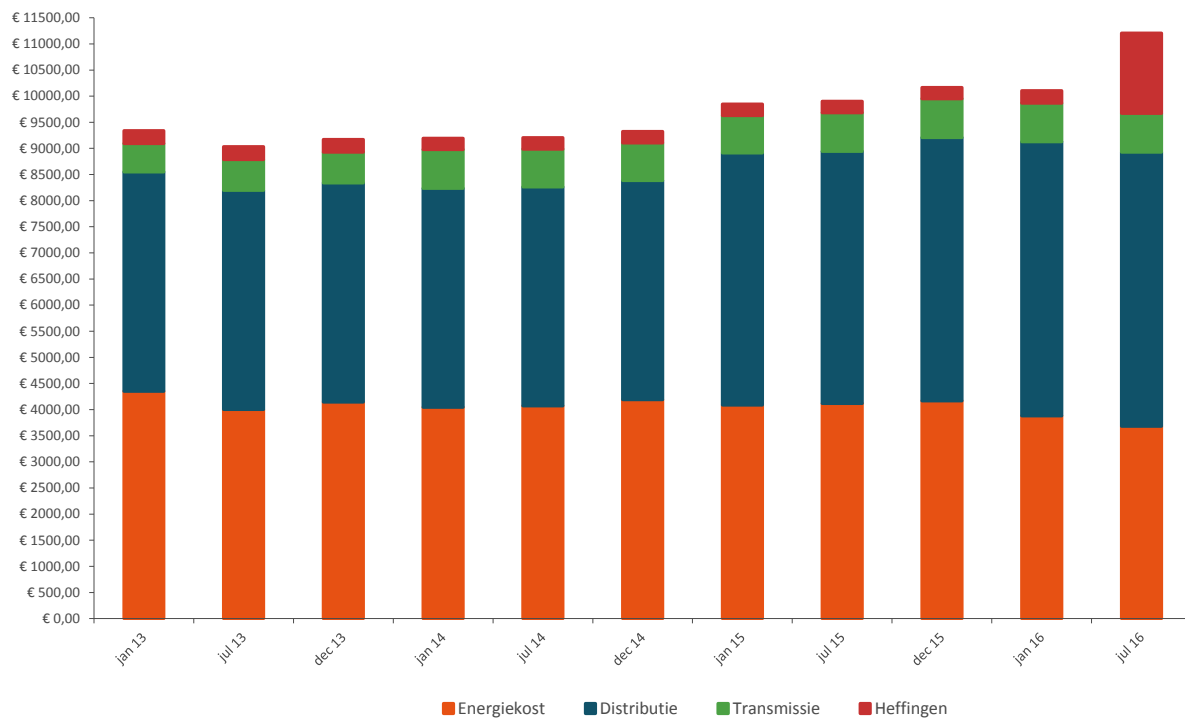
<sup>55</sup> De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

**Figuur 95: 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

**Figuur 96: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**

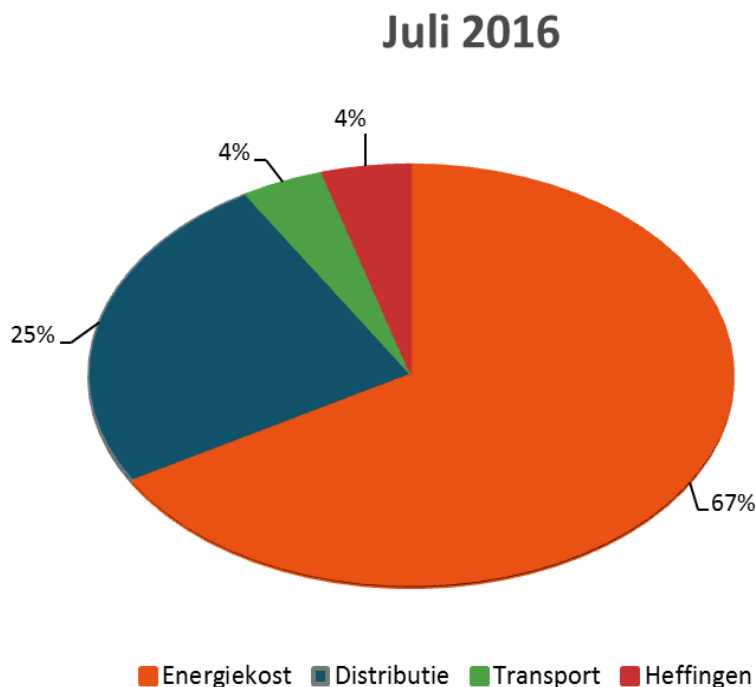


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

In juli 2016 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 11.207,01. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 3.681,63; Distributie € 5.248,40; Transmissie € 742,38 en Heffingen € 1.534,60.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2016 de component Energiekost gedaald met 10,59%. De overige prijsonderdelen, namelijk Distributie, Transmissie en Heffingen namen toe met respectievelijk 8,74%, 0,33% en 609,39%. De stijging van Distributie is toe te schrijven aan de verhoging van de distributienettarieven in augustus 2015 (n.a.v. het feit dat de distributienetbeheerders sindsdien aan de federale vennootschapsbelasting onderworpen zijn) en van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2016 (onder meer n.a.v. de doorrekening van een voorschot van 20% m.b.t. de historische saldi over de exploitatiejaren 2010-2014). In maart 2016 steeg het gewogen gemiddelde transmissienettarief. De zeer forse stijging van Heffingen is hoofdzakelijk te verklaren door de wijziging van de heffing Bijdrage Energiefonds sinds maart 2016, hoewel ook de overige heffingen toenamen, in januari 2016.

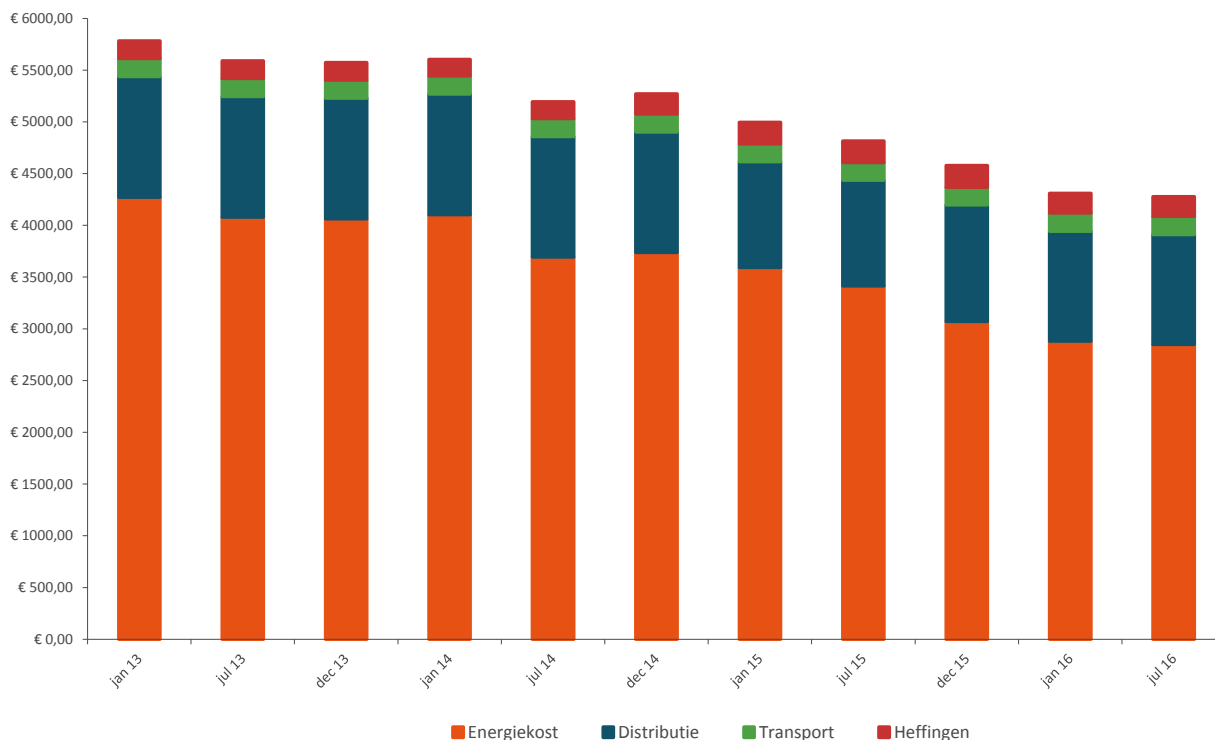
**Figuur 97: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh**



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

In juli 2016 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport en Heffingen respectievelijk 66,59%, 24,83%, 4,13% en 4,45% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs voor professionele afnemers op jaarbasis.

**Figuur 98: 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 2016 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 4.278,20. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 2.848,75; Distributie € 1.062,38; Transport € 176,75 en Heffingen € 190,33.

Ten opzichte van een jaar eerder was in juli 2016 de Energiekost met 16,56% en Heffingen met 8,96% gedaald. De overige prijsonderdelen, Distributie en Transport namen over dezelfde periode toe met respectievelijk 4,01% en 3,40%. De evolutie van het onderdeel Distributie is te verklaren door de toename van de distributienettarieven in augustus 2015 (n.a.v. het feit dat de distributienetbeheerders sindsdien aan de federale vennootschapsbelasting onderworpen zijn) en de daling van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2016. In januari 2016 verhoogde de bijdrage op de energie licht en daalde de federale bijdrage. Hierdoor daalde het prijsonderdeel Heffingen.

### 2.6.3. 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 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 V-test<sup>®</sup> doen en op basis van de resultaten een contractkeuze<sup>56</sup> maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren.

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>57</sup> tonen aan dat er bij de meeste leveranciers die meerdere contracten van hetzelfde energietype aanbieden grote prijsverschillen zijn tussen hun contracten. 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 verschuldigd is. Zoals hierboven impliciet vermeld biedt niet elke energieleverancier 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.

Anderzijds is het belangrijk dat de afnemers beseffen dat binnen de initiële looptijd van hun contract, de (prijs)voorwaarden in de V-test<sup>®</sup> van het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven<sup>58</sup> kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test<sup>®</sup>. De figuren mogen geen afbreuk doen aan onze oproep om voldoende vaak de V-test<sup>®</sup> uit te voeren telkens uw contract verlengd gaat worden en daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

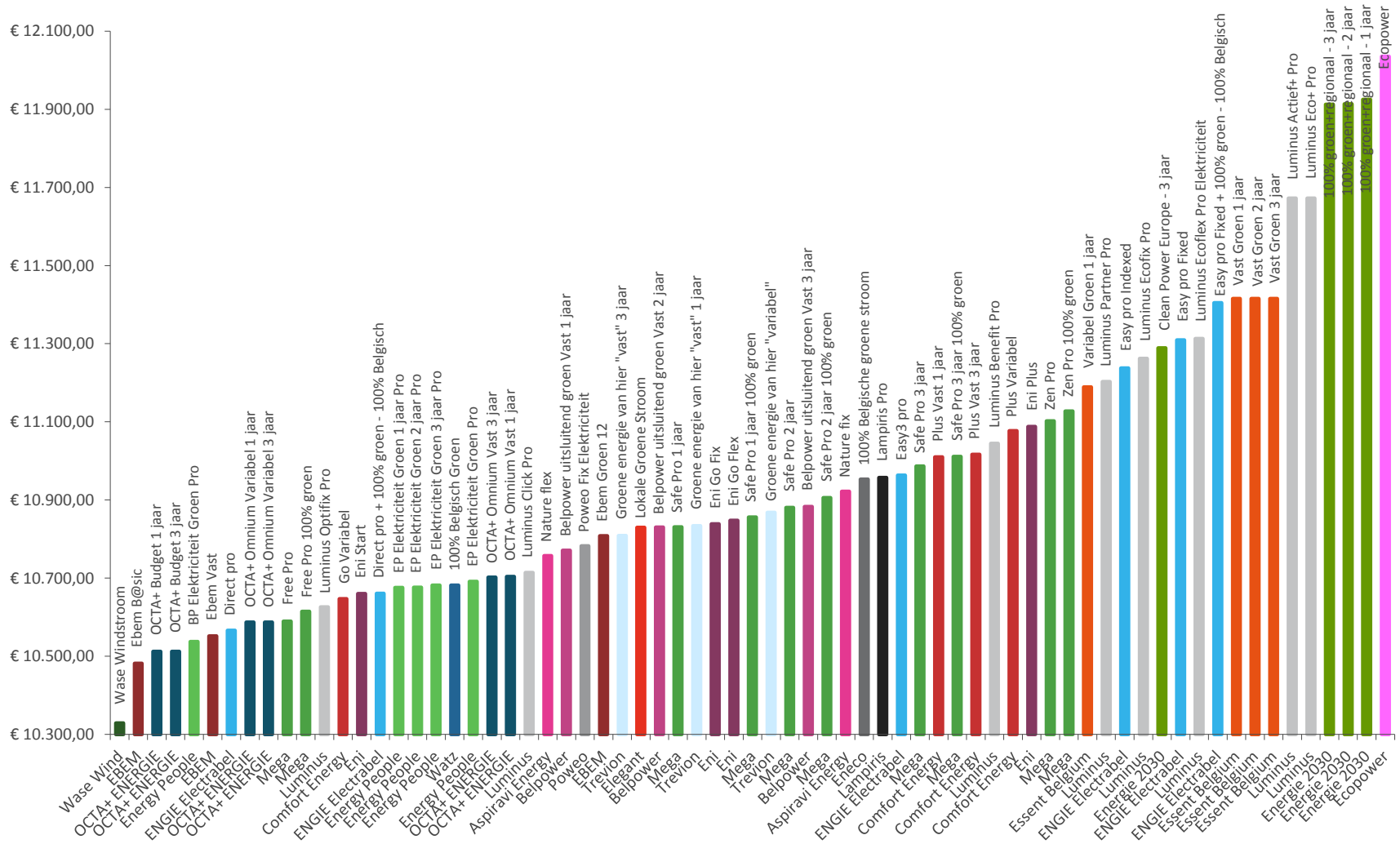
---

<sup>56</sup> Voor elektriciteit en/of aardgas.

<sup>57</sup> Op basis van de V-test<sup>®</sup> van juli 2015.

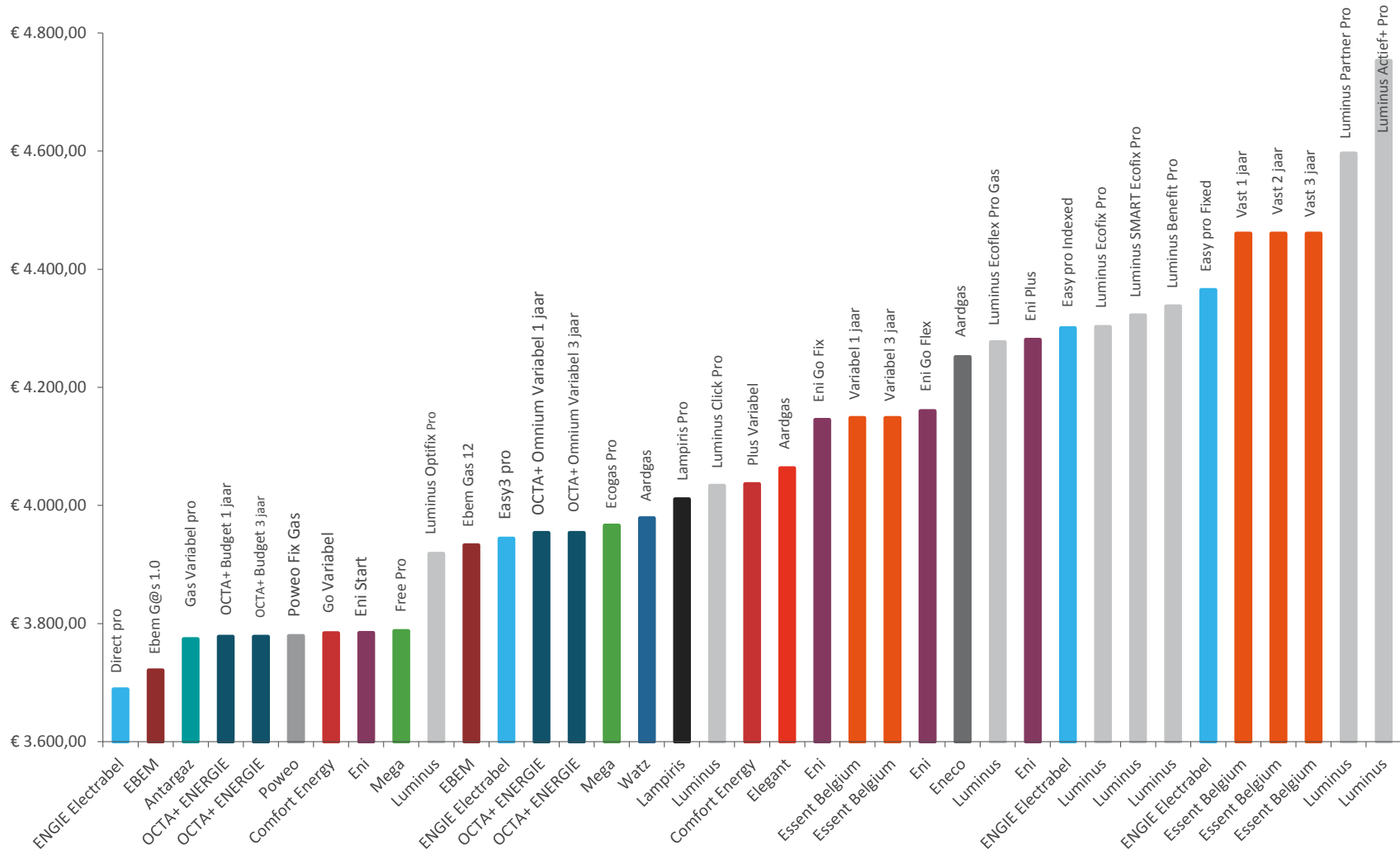
<sup>58</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

**Figuur 99: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen**





Figuur 100: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



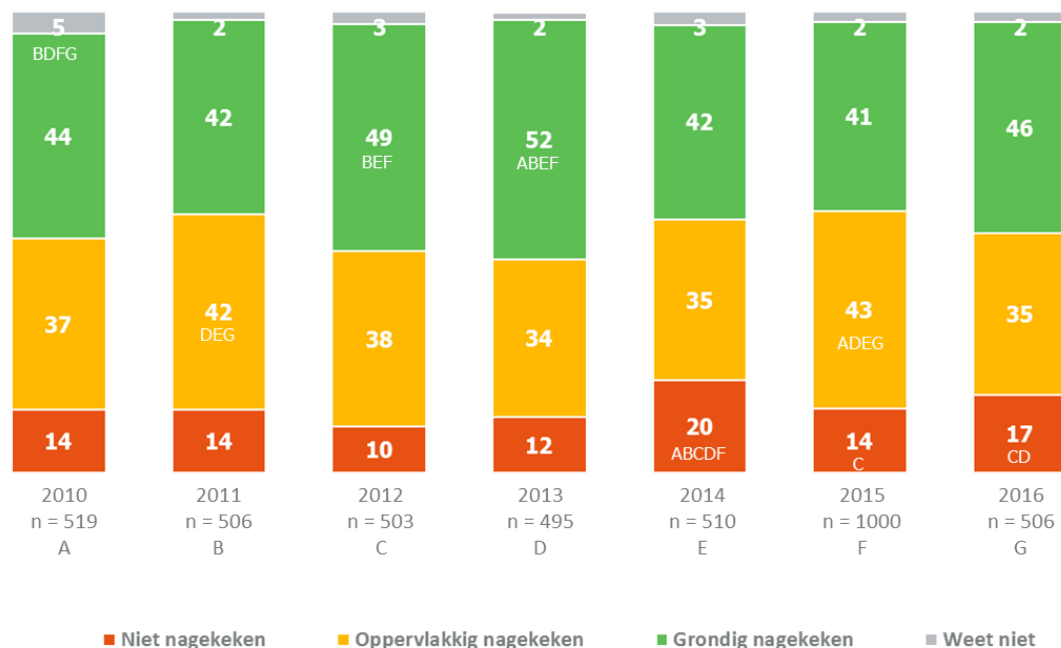
## 2.7. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?

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.

### 2.7.1.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Net als de vorige jaren zien we dat het grootste deel van de bedrijven (81%) hun laatste eindafrekening op zijn minst oppervlakkig nakeek. 46% stelde zelfs die laatste afrekening grondig te hebben bekeken. Figuur 101 toont de evolutie van het antwoord op deze vraag over de laatste 7 jaren. Hieruit blijkt dat de verhoudingen, op 2012 en 2013 na, steeds ongeveer hetzelfde bleven.

**Figuur 101: Hebben de bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) nagekeken?**

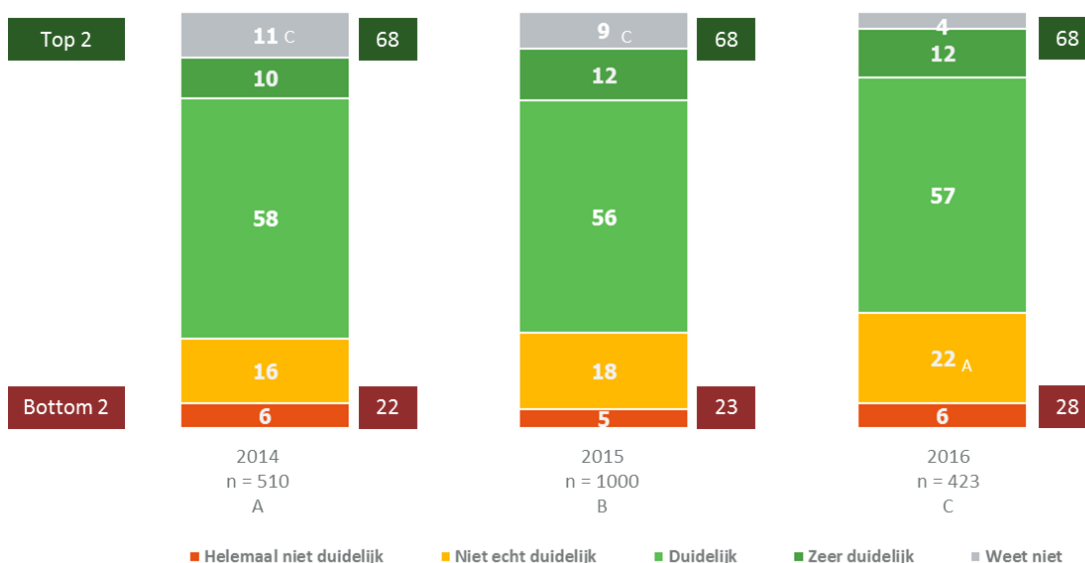


Base: 50% steekproef bedrijven 2010-2016 (n=506)

Bron: enquête VREG 2016

Aan de respondenten die hun laatste eindafrekening minstens oppervlakkig hadden nagekeken, werd vervolgens gevraagd of ze die afrekening ook duidelijk vonden. Figuur 102 toont de antwoorden op deze vraag voor 2016. 4% van de respondenten wist niet meer of ze de factuur duidelijk vonden. Voor 68% was deze zeer (12%) of gewoon (57%) duidelijk. Voor de overige 28% was de afrekening niet echt (22%) of helemaal niet (6%) duidelijk. Grote bedrijven vonden de factuur significant vaker zeer duidelijk (23%\*).

**Figuur 102: Vonden bedrijven hun laatste eindafrekening duidelijk?**

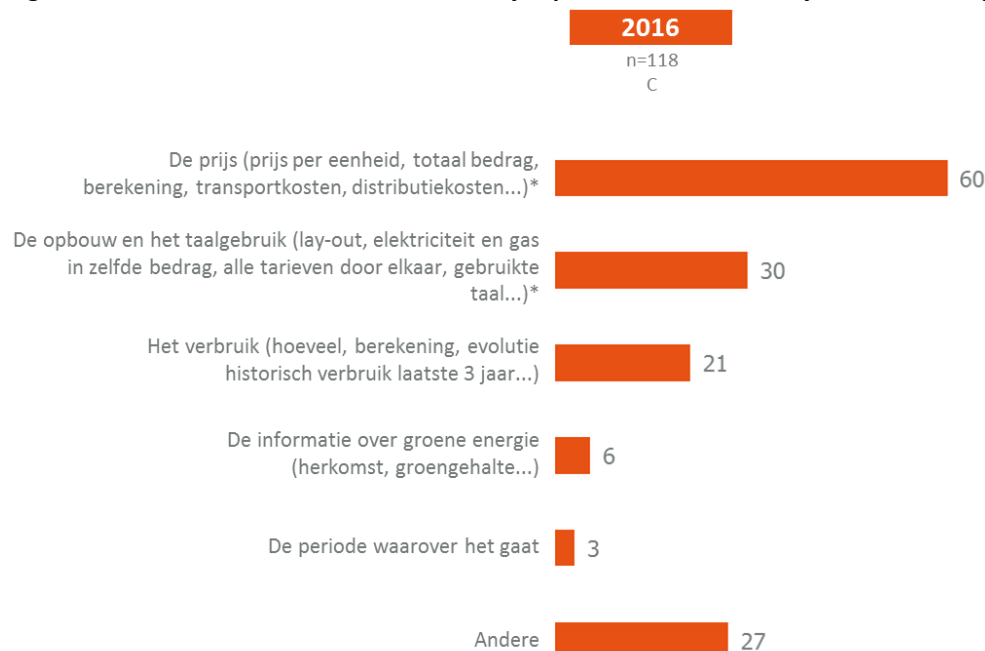


Base: Respondenten die hun laatste eindafrekening grondig of oppervlakkig hadden bekeken - 50% steekproef bedrijven 2014-2016 (n=423)

Bron: enquête VREG 2016

Aan die laatste 28% van de respondenten (118 in totaal) werd gevraagd wat ze niet duidelijk vonden aan de factuur. De resultaten werden verzameld in 6 categorieën (zie Figuur 103). De belangrijkste onduidelijkheid was de berekening en samenstelling van de prijs, gevolgd door de opbouw en het taalgebruik. Pas daarna werden zaken in verband met het verbruik gemeld. Informatie over groene energie en de behandelde periode waren veel minder belangrijk.

**Figuur 103: Welke informatie was niet duidelijk op de facturen die bedrijven niet duidelijk vonden**



Base: Respondenten die hun laatste eindafrekening niet helemaal of helemaal niet duidelijk vonden - 50% steekproef bedrijven 2014-2016 (n=118)

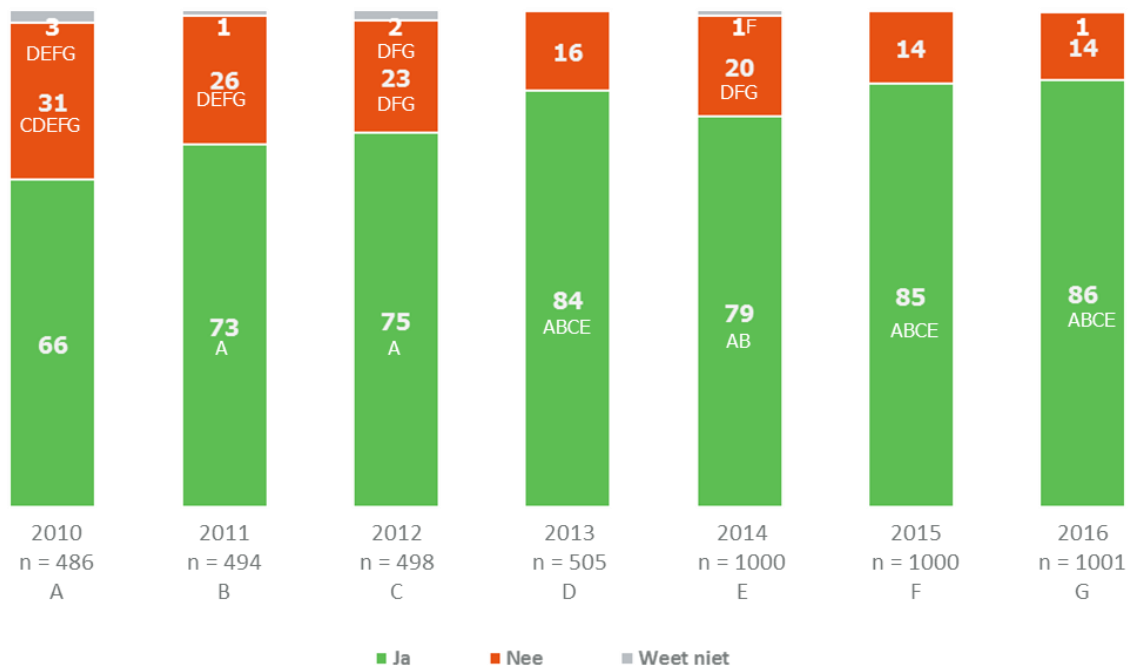
Bron: enquête VREG 2016

### 2.7.1.2. Mate van geïnformeerd zijn

Afsluitend werd aan de bedrijven gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen. Een grote meerderheid van 86% vindt dat hun bedrijf op de hoogte is van de energiemarkt, wat ongeveer evenveel is als vorig jaar maar veel meer dan gemiddeld in de laatste 7 jaar.

Figuur 104 toont hoe de antwoorden voor deze vraag door de jaren evolueert. Bedrijven die over het algemeen minder tevreden waren over hun leverancier (42%\*) of er neutraal tegenover stonden (32%\*) voelden zich opvallend vaker minder goed geïnformeerd.

**Figuur 104: Mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen**

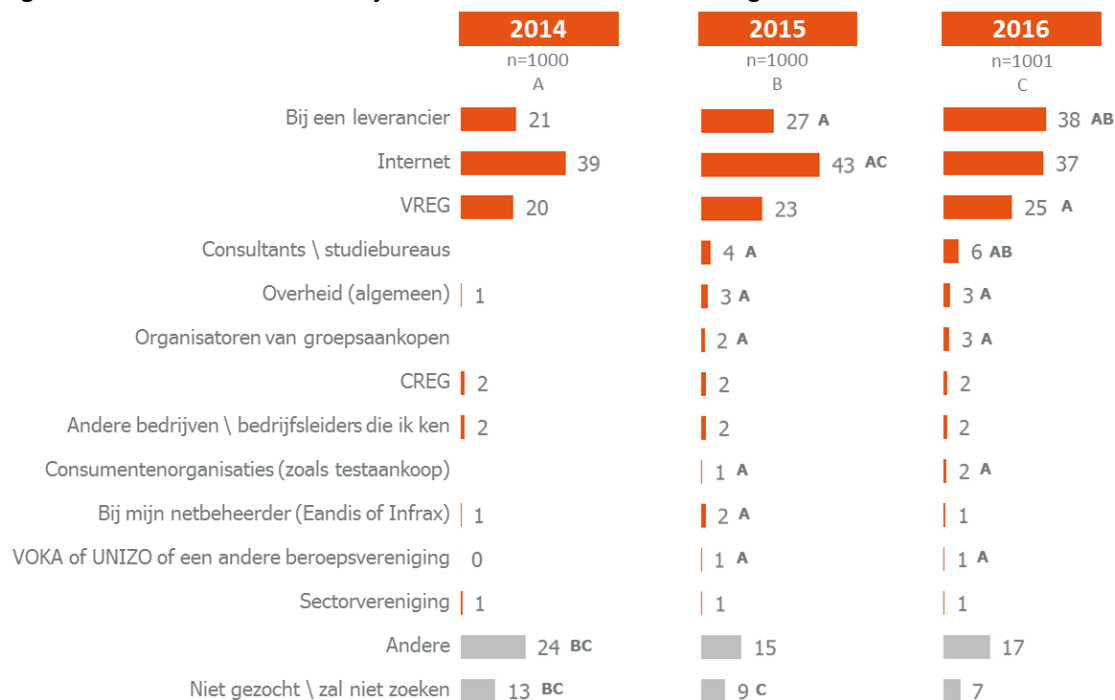


Base: Totale steekproef bedrijven 2014-2016 (voorheen de helft)

Bron: enquête VREG 2016

Vervolgens peilde de enquête naar de plaats waar bedrijven op zoek gaan naar informatie over de energiemarkt. Figuur 105 toont de resultaten uit de steekproef.

Er is een opvallende stijging van het aantal bedrijven dat bij een energieleverancier te rade gaat bij vragen over de energiemarkt: van 27% vorig jaar naar maar liefst 38% dit jaar. Dit kan erop wijzen dat de energieleveranciers ingezet hebben op informatievoorziening als klantenservice en om aantrekkelijk te zijn voor potentiële klanten. De populariteit van het internet als bron neemt af, terwijl de VREG in 2016 significant meer geraadpleegd wordt dan in 2014. Consultants en studie bureaus zijn ook duidelijk aan een opmars bezig in hun adviserende taak over de energiemarkt. Een positieve evolutie is dat steeds minder bedrijven aangeven niet geïnteresseerd te zijn en daarom niet op zoek zullen gaan. Slechts 7% gaf in 2016 dat antwoord.

**Figuur 105: Waar zoeken de bedrijven naar informatie over de energiemarkt?**

Base: Totale steekproef bedrijven 2014-2016

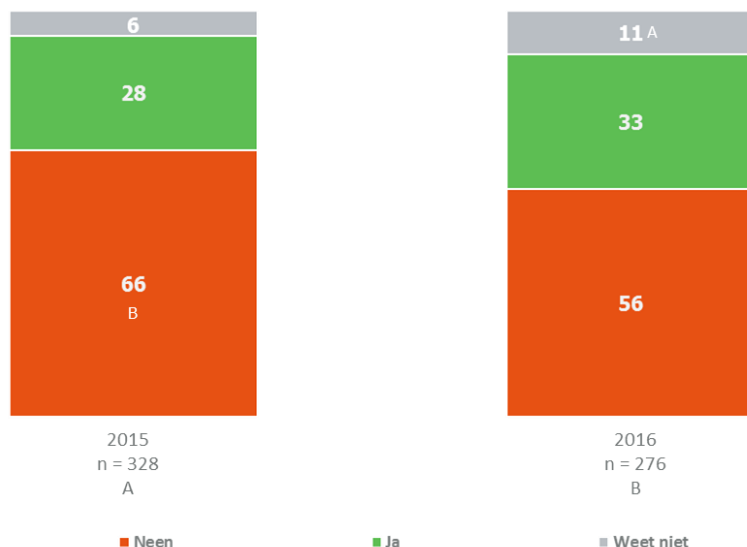
Bron: enquête VREG 2016

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.

Aan bedrijven die een elektriciteitsverbruik onder 50 MWh of een aardgasverbruik onder 100 MWh hebben, werd gevraagd of zij dachten dat ze die verbrekingsvergoeding nog moeten betalen. Met 56% weet een significant kleiner deel van de respondenten dat ze die verbrekingsvergoeding niet verschuldigd zijn. Dit wordt voornamelijk gecompenseerd door het aandeel respondenten dat het antwoord niet weet (11%). Ook het aantal respondenten die ervan overtuigd zijn dat ze wel een verbrekingsvergoeding moeten betalen stijgt, hetzij niet significant tot 33%. Hoewel een deel van de respondenten onterecht geselecteerd kan zijn voor deze vraag (omdat ze bijvoorbeeld voor één bron toch een verbrekingsvergoeding moeten betalen), blijft dit toch een opmerkelijk resultaat.

Ondanks alle sensibilisatiecampagnes, blijkt de boodschap toch nog lang niet bij alle Vlaamse bedrijven aangekomen te zijn. Figuur 106 toont de evolutie van de resultaten ten opzichte van vorig jaar.

**Figuur 106: Denken bedrijven dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig opzeggen van hun contract**



Base: respondenten die een jaarlijks elektriciteitsverbruik van lager dan 50.000 kWh of een jaarlijks aardgasverbruik hebben van lager dan 100.000 kWh – 50% steekproef bedrijven 2015-2016 (n=276)

Bron: enquête VREG 2016

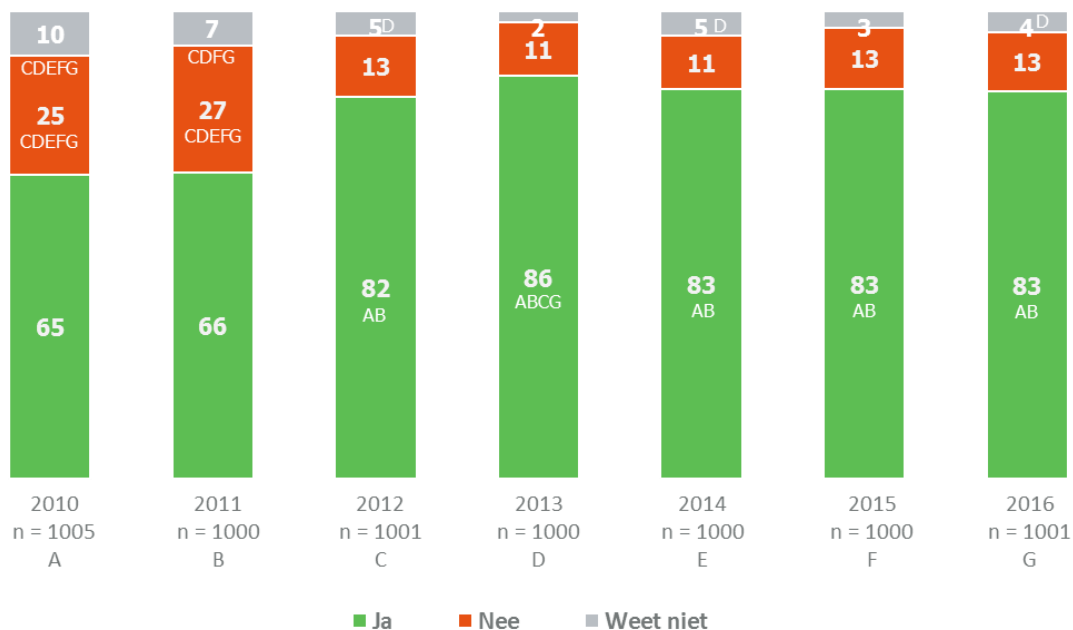
Enkele meer actieve groepen, zoals bedrijven met een verschillende leverancier voor aardgas en voor elektriciteit (53%\*), bedrijven die ooit veranderden van aardgasleverancier (48%\*) en bedrijven met een groen elektriciteitscontract (53%\*) denken merkwaardig genoeg dat zij een verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van hun contract.

## 2.8. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?

Tot slot vroegen we de bedrijven die deelnamen aan de enquête of zij vinden dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak is voor hun bedrijf. Ondanks recente prijsstijgingen voor elektriciteit, blijft een grote meerderheid van 83% van de bedrijven overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking.

Slechts 13% van de respondenten denkt niet dat de vrijmaking een goede zaak is voor hun bedrijf, terwijl 4% niet weet of het hen positief of negatief beïnvloed.

Figuur 107 toont het antwoord op deze vraag door de tijd heen. Sinds 2013 bleven de antwoorden ongeveer hetzelfde.

**Figuur 107: Denken de bedrijven dat de vrijmaking voor hen een goede zaak is?**

Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2016

Bron: enquête VREG 2016

Grote bedrijven ervaren de vrijmaking significant vaker positief (90%). Bedrijven die verwachten dat de elektriciteitsprijs (91%) en de aardgasprijs (95%\*) zal dalen, denken ook dat de vrijmaking een positief effect had.

Bedrijven die over het algemeen minder of helemaal niet tevreden waren over hun elektriciteitsleverancier (30%\*), gaven aan dat de vrijmaking voor hen geen goede zaak was, net als bedrijven die hun laatste eindafrekening niet grondig nakeken (21%\*).

### 3. Conclusies

De Marktmonitor heeft tot doel de toestand van de elektriciteits- en aardgasmarkt 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 gezinnen en bedrijven bezig met energie en voelen ze zich goed geïnformeerd?**

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

- 75% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Het aandeel dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt neemt dus toe, van 17% in 2014 tot 24% nu. Gezinnen die de energiekosten onbelangrijk vinden in het gezinsbudget vinden vaker dat ze voldoende op de hoogte zijn (88%), terwijl dat voor gezinnen die soms problemen hebben om hun woning te verwarmen (44%\*) niet het geval is. Het lijkt dus dat vooral de meer kwetsbare groepen zich slechter geïnformeerd voelen. Bovendien zoekt ook een toenemend aandeel gezinnen (17%) geen informatie over de energiemarkt op.
- Opvallend is dat significant meer gezinnen dan vorig jaar hun laatste afrekeningsfactuur voor energie niet nakeken (21% tegenover 16%). En dit ondanks de grote media-aandacht voor de prijsstijgingen voor elektriciteit en de negatieve perceptie over de evolutie van de prijzen.
- Algemeen vinden de gezinnen wel dat het belang van de energiekosten duidelijk toeneemt in het gezinsbudget. 31% van de respondenten vindt het energieverbruik zeer belangrijk, tegenover 26% vorig jaar.
- Het aantal gezinnen dat – onterecht – denkt een verbrekingsvergoeding te moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van hun energiecontract, neemt toe tot 16%. Dat is verontrustend, omdat dit hen er mogelijk van weerhoudt om over te stappen naar een andere energieleverancier.
  - Bovendien zijn het vaker kwetsbare groepen, voor wie de energiekosten belangrijk zijn in het gezinsbudget (22%) of die soms problemen hebben met het betalen van hun factuur (31%\*), die niet weten dat de verbrekingsvergoedingen afgeschaft zijn;
  - Zelfs gezinnen die ooit overstapten van elektriciteitsleverancier geloven nog in 16% van de gevallen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen. Zij hadden mogelijk een negatieve ervaring met een verbrekingsvergoeding in het verleden, en worden zo mogelijk tegengehouden om opnieuw over te stappen.
- 28% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiecomponent. Toch denkt slechts 10% van de gezinnen in de enquête een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel slechts 14% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid een meerderheid van 53%.
- Een even groot aantal bedrijven als vorig jaar keek de laatste eindafrekening niet na (17%) of voelde zich niet voldoende geïnformeerd (14%). In tegenstelling tot de gezinnen zien we dus dat de bedrijven nog even betrokken blijven bij de energiemarkt.
- Het valt wel op dat de energieleverancier aan vertrouwen wint als informatiebron over de energiemarkt. In 2014 was dit slechts voor 21% van de bedrijven een bron, terwijl dat aandeel in 2016 toeneemt tot 38% en daarmee het belangrijkste wordt. De VREG volgt met 25% als derde,



na het internet in het algemeen. Ook het belang van consultants en studie bureaus (6%) nam opvallend toe.

- De elektriciteitskosten worden vaker door de bedrijven als (zeer) belangrijk bestempeld in hun totale bedrijfskosten dan de aardgaskosten (65% tegenover 50%).
- Bedrijven die geen erg hoog verbruik voor aardgas of elektriciteit hebben, hoeven net als gezinnen geen verbrekingsvergoeding te betalen. Toch denkt nog steeds 33% van deze bedrijven dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen. Opvallend is dat dit aandeel hoger is bij bedrijven die ooit veranderden van aardgasleverancier (48%\*).

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

*Het gedrag van gezinnen en bedrijven op de energiemarkt wordt beïnvloed door hoe (on)tevreden ze zijn over de dienstverlening van hun energieleverancier(s)en over de prijs die ze betalen.*

- Ondanks verwoede pogingen om alle afnemers te bereiken, zegt toch 30% van de gezinnen dat ze hun elektriciteitsleverancier, en in 25% van de gevallen hun aardgasleverancier, niet bewust gekozen hebben. Deze gezinnen nemen dus niet actief deel aan de geliberaliseerde energiemarkt, en plukken er dus ook niet de volle vruchten van.
- Het aantal gezinnen dat zegt ooit overstapt te zijn van elektriciteits- (59%) of aardgasleverancier (55%) neemt in 2016 niet merkkelijk toe. Toch stellen we in onze markt cijfers vast dat het aantal switches dit jaar nieuwe recordhoogtes bereikt. De enquête lijkt erop te wijzen dat vooral de al actieve consumenten blijven switchen, en dat dus gemiddeld al vaker hebben gedaan.
- Meer gezinnen zijn dit jaar wel van plan in het komende jaar (waarschijnlijk) van leverancier te veranderen (37%). Opnieuw hebben de gezinnen die ooit al overstapten voor elektriciteit (48%) of voor aardgas (53%) vaker de intentie om dat in de toekomst opnieuw te doen.
- Ondanks de andere vraagstelling, blijven we vaststellen dat de tevredenheid over de elektriciteits- en aardgasleverancier erg hoog is. 92% van de gezinnen is het eens met de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier".
- In de Servicecheck zagen we echter wel een toename in het aantal tweedelijnsklachten tegen energieleveranciers. Recente evoluties in de energiemarkt, zoals bijvoorbeeld de verhoging van de btw op elektriciteit, de aanrekening door sommige leveranciers van de volledige vaste vergoeding i.p.v. pro rata en de verhoogde bijdrage energiefonds zouden hierin een rol kunnen spelen.
- In tegenstelling tot bij de gezinnen, neemt bij de bedrijven het aantal bedrijven dat ooit veranderde van leverancier wel opvallend toe, van 63% naar 71% voor elektriciteit en van 60% naar 67% voor aardgas. Ook het gemiddeld aantal keer dat een bedrijf is overstapt neemt verder toe. Dit ligt in lijn met de zeer hoge switchcijfers die wij observeren in de markt.
- De voornaamste reden waarom bedrijven niet overstappen is omdat ze het gevoel hebben goed te zitten bij hun huidige leverancier (81%). Die reden is meer dan dubbel zo belangrijk dan alle andere redenen.
- Meer dan de helft (55%) van de bedrijven is dan ook van plan bij het aflopen van hun huidig contract het contract te verlengen. Slechts 20% zal waarschijnlijk of zeker overstappen. Bedrijven die niet (helemaal) tevreden zijn over hun leverancier, gaven vaker aan waarschijnlijk of zeker te willen veranderen (96%\*). Ook bedrijven die al overstapten van elektriciteitsleverancier (70%) willen vaker opnieuw overstappen.

- Ook bij de bedrijven was de algemene tevredenheid over de elektriciteitsleverancier (87%) en over de aardgasleverancier (86%) hoog. Bedrijven die geen bewuste keuze maakten voor hun huidige elektriciteitsleverancier, waren minder vaak (79%) tevreden.
- Bedrijven die niet erg tevreden waren over hun elektriciteitsprijs, hadden vaker nog nooit een nieuwe leverancier gekozen (48%). Dat is logisch, gezien ze als passieve consument minder de voordelen van de concurrentie ervaren.

### Hoe beoordelen de klanten de energiemarkt?

- Het optimisme over de vrijmaking nam aanzienlijk af. 30% van de gezinnen denkt in 2016 niet (meer) dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is, tegenover 60% die dat wel denkt (68% in 2015). Gezinnen met zonnepanelen (41%) vinden opvallend vaker dat de vrijmaking voor hen nadelig is.
- In tegenstelling tot de gezinnen, blijven de bedrijven wel in dezelfde mate overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 83% van de bedrijven denkt dat de vrijmaking voor hen een goede zaak was.

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

*Via concurrentie heeft de liberalisering van de energiemarkt onder andere tot doel om de klanten een betere dienstverlening te bieden aan scherpere prijzen. We bekijken hier dus enerzijds hoe de prijzen evolueren en anderzijds hoe de afnemers hun prijsevolutie inschatten.*

- De energieprijzen voor de *gezinnen* evolueerden tussen juli 2015 en juli 2016 uiteenlopend: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten voor elektriciteit steeg met 40,73% (zonder de btw verlaging van 21% naar 6% op 1 september 2016 zou de toename 25,30% geweest zijn), terwijl de prijzen van de aardgascontracten gemiddeld met 11,74% daalden.
- 52% van de gezinnen voelde deze stijging van de elektriciteitsprijs, veel meer dan de 28% die vorig jaar dacht dat de prijs gestegen was. 69% denkt bovendien dat de prijs ook volgend jaar zal stijgen. Toch denkt nog 22% dat de prijs gelijk bleef en 18% zelfs dat de prijs gedaald was. Mogelijk volgen zij energiezaken niet nauwgezet op en zullen ze pas bij hun eindafrekening opmerken dat ze meer hebben betaald.
- De negatieve ervaringen van elektriciteit sloegen over naar de perceptie van de aardgasprijs. 40% dacht dat de prijs gestegen was, fors meer dan de 23% van vorig jaar. Meer dan de helft (56%) denkt bovendien dat de prijs ook verder zal stijgen.
- Voor elektriciteit zegt 9% resoluut nooit te willen overstappen, 8% bij elke besparing over te stappen en 18% weet het (nog) niet. De overige 65% noemt gemiddeld 161 euro als besparing die hen zou aanzetten om over te stappen. Op 1 juli 2016 konden gezinnen met een gemiddeld verbruik ongeveer 92 euro/jaar besparen door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier met het goedkoopste contract. Dat is minder dan het gemiddelde, maar zou toch ongeveer de helft van deze respondenten overtuigen. Vorig jaar was de besparing 73 euro.
- Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkaardig, met 9% die zeggen nooit over te willen stappen, 8% die elke besparing genoeg vindt en 16% die het (nog) niet weet. Het gemiddeld genoemde bedrag is 141 euro. Volgens de V-test® zou een gezin met gemiddeld verbruik ongeveer 154 euro kunnen besparen door over te stappen naar de aardgasleverancier met het goedkoopste contract. Ruim meer dan de helft van de respondenten valt daarmee te overtuigen. Vorig jaar was de besparing 150 euro.

- De elektriciteitsprijs voor bedrijven is in juli 2016 13,20% hoger dan een jaar voordien. Voor aardgas is er een daling, met 11,16%.
- 43% van de bedrijven dacht dan ook dat in het afgelopen jaar hun totale elektriciteitsprijs was toegenomen (tegenover bijvoorbeeld 31% vorig jaar). Toch dachten net als bij de gezinnen nog een heel aantal van de bedrijven (28%) dat hun prijs voor elektriciteit gedaald was.
- De perceptie over de evolutie van de aardgasprijs bleef echter dezelfde als vorig jaar, met 31% die dacht dat de prijs gedaald was en 25% die dacht dat hij gestegen was. Opvallend was dat binnen de groep die een prijsstijging percipieerde, er gemiddeld ook een sterkere stijging werd aanvoeld.
- De verwachtingen voor de bedrijven voor de toekomstige prijzen blijft ongeveer hetzelfde als vorig jaar. Bij aardgas (46%) denkt een kleiner aandeel dat de prijs nog verder zal stijgen dan bij elektriciteit (57%).
- Het prijsvoordeel dat kleine bedrijven kunnen doen door over te stappen naar de laagste prijs is gestegen voor elektriciteit, van 710 euro in juli 2015 naar 725 euro in juli 2016 en afgenomen voor aardgas van 630 euro vorig jaar naar ongeveer 590 euro in juli 2016
- Zowel voor de gezinnen als voor de kleine professionele afnemers hebben we opnieuw alle in juli 2016 aangeboden contracten gerangschikt op basis van de prijs. Opvallend is nog steeds dat verschillende 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?**

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

- Ongeveer evenveel gezinnen als vorig jaar (37%) geeft aan een contract voor groene stroom te hebben. Bij de andere gezinnen stijgt de bereidheid om dat in de toekomst wel te doen van 35% naar 69%. Toch blijven 38% van de gezinnen die geen groen contract overwegen en 22% van de gezinnen met een groen contract sceptisch over het controlemechanisme dat garandeert dat de stroom groen is, mogelijk omdat ze zich niet bewust zijn van deze controle.
- Gezinnen die een groen contract hebben kozen slechts in 75% van de gevallen (mede) op basis van dit aspect voor hun leverancier.
- Het aantal groene contracten blijft bij bedrijven met 29% ook ongeveer gelijk. Net als bij de gezinnen stellen we vast dat bij de bedrijven wel de bereidheid groeit om dat in de toekomst te overwegen, van 33% en 36% in de vorige twee jaren naar 46% in 2016. 16% van de bedrijven met een groen contract en 36% van de bedrijven die geen groen contract overwegen, hebben ook nog geen vertrouwen in het controlesysteem.

## 4. Bijlagen

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

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

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

### 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 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 lager doen uitvallen.

#### *Gewogen gemiddelde prijzen*

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, passen we wegingen 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 wegingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionele afnemers in Vlaanderen betalen. Bij de berekeningen wordt alle relevante informatie verwerkt, in tegenstelling tot bij 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

Gemiddelde van leverancier 1 en 2, gewogen ten aanzien van hun respectievelijk marktaandeel en ten aanzien van de grootte van de distributienetgebieden:  $(145 * 0,25 + 168 * 0,75) / (0,25 + 0,75) = 162,25$

### Gratis elektriciteit verrekend

Voor de berekening van de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijzen van de verschillende leveranciers voor huishoudelijke afnemers houden we tot eind 2015 rekening met de gratis hoeveelheid elektriciteit waarop elk gezin in Vlaanderen recht had. Op 1 januari 2016 werd de toekenning van de gratis elektriciteit afgeschaft.

Deze hoeveelheid wordt verrekend als een vermindering op de berekende prijzen. De in mindering te brengen bedrag werd berekend door het aantal gratis kWh te vermenigvuldigen met de eenheidsprijs. Voor 2015 bedroeg 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<sup>®</sup>) 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.

Typecategorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
Da	600	0	0
Db	1.200	0	0
Dc (*)	1.600	1.900	0
Dc1	3.500	0	0
Dd	3.600	3.900	0
De	3.600	3.900	12.500
De1	7.500	0	12.500

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

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën 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)
la	17.500	12.500	0
lb	29.000	21.000	0

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
l1	116.280

VREG

Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 Brussel

**vreg.be**

Gratis telefoon 1700 (elke werkdag van 9-19u)

Facebook: VREG

Twitter: @vreg\_be