



**Vlaanderen**  
is energie

# Marktmonitor 2017

**VREG**

uw gids op de  
energiemarkt

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

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	5
Inleiding .....	6
1. Gezinnen .....	7
1.1. Steekproef .....	7
1.2. Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten? .....	10
1.2.1. Energiemix .....	10
1.2.2. Energieverbruik .....	12
1.2.2.1. Elektriciteit .....	12
1.2.2.2. Aardgas .....	13
1.2.3. Energiekosten .....	13
1.2.3.1. Elektriciteit .....	13
1.2.3.2. Aardgas .....	15
1.2.4. Belang energiekosten en energiearmoede .....	16
1.3. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier? .....	18
1.3.1. Elektriciteit .....	19
1.3.2. Aardgas .....	20
1.3.3. Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe? .....	22
1.3.4. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier? .....	23
1.3.4.1. Switchindicator VREG .....	24
1.3.5. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier? .....	27
1.3.6. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier? .....	28
1.3.7. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen .....	31
1.3.7.1. Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen? .....	33
1.4. Hoe kiezen gezinnen een contract? .....	35
1.4.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas? .....	35
1.4.2. Vaste of variabele prijs? .....	36
1.4.3. Groene of grijze stroom? .....	40
1.4.4. Stroom uit binnen- of buitenland? .....	43
1.4.5. Met of zonder additionele diensten? .....	44
1.5. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen? .....	45
1.5.1. Elektriciteitsprijs .....	45
1.5.2. Aardgasprijs .....	47
1.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen .....	49
1.6.1. Overzicht van de markt .....	49
1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	51

1.6.3. Dual fuel contract of niet?.....	55
1.6.4. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	55
1.6.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders.....	59
1.7. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?.....	61
1.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur .....	61
1.7.2. Mate van geïnformeerd zijn .....	63
1.8. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?.....	66
2. Bedrijven.....	67
2.1. Hoe vaak veranderen bedrijven van leverancier?.....	67
2.1.1. Switchindicator VREG .....	67
2.2. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven .....	68
2.2.1. Overzicht van de markt .....	68
2.2.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs .....	71
2.2.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten .....	75
3. Analyse energiecontracten met variabele energieprijzen .....	79
3.1. Besluit.....	83
4. Conclusies.....	85
5. Bijlagen .....	90

## 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 .....	13
Tabel 4: Maandelijks voorschot in verschillende inkomenscategorieën .....	15
Tabel 5: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier .....	24
Tabel 6: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %.....	25
Tabel 7: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %.....	26
Tabel 8: Klachtenindicator VREG T3 2016 - T2 2017.....	31
Tabel 9: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %.....	67
Tabel 10: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %.....	68

## Lijst van figuren

Figuur 1: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd .....	8
Figuur 2: Hoogste diploma en professionele status van de gezinshoofden van de gezinnen in de steekproef ..	8
Figuur 3: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen .....	9
Figuur 4: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt .....	11
Figuur 5: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen .....	12
Figuur 6: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit betalen .....	14
Figuur 7: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit en aardgas samen betalen .	14
Figuur 8: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor aardgas betalen.....	16

Figuur 9: Belang van de energiekosten in het gezinsbudget .....	17
Figuur 10: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas).....	18
Figuur 11: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2017).....	19
Figuur 12: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2017) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête .....	20
Figuur 13: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2017) .....	21
Figuur 14: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2017) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête .....	21
Figuur 15: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen .....	22
Figuur 16: Aantal gezinnen dat minstens één keer veranderde van elektriciteitsleverancier en hoe vaak dat gemiddeld was .....	23
Figuur 17: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers.....	25
Figuur 18: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers.....	26
Figuur 19: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit .....	27
Figuur 20: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier" .....	28
Figuur 21: Mening over de tevredenheid over bepaalde aspecten van de elektriciteitsleverancier bij gezinnen .....	29
Figuur 22: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsdienst Energie .....	30
Figuur 23: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2016-2017).....	32
Figuur 24: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract? .....	33
Figuur 25: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag? .....	34
Figuur 26: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier .....	34
Figuur 27: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag? .....	35
Figuur 28: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier .....	35
Figuur 29: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit als aardgas te kiezen .....	36
Figuur 30: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs? .....	37
Figuur 31: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel .....	37
Figuur 32: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs.....	38
Figuur 33: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel .....	39
Figuur 34: Redenen voor een keuze voor een aardgascontract met een vaste of variabele prijs .....	39
Figuur 35: Gezinnen met een groen contract.....	40
Figuur 36: Vertrouwen van gezinnen met een groen contract dat de groene stroom ook echt groen is .....	41
Figuur 37: Prijsverschil tussen huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten.....	42
Figuur 38: Redenen waarom gezinnen zonder groen contract ook in de toekomst geen groen contract willen .....	42
Figuur 39: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België .....	44
Figuur 40: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar .....	46
Figuur 41: Verwachte evolutie van de elektriciteitsprijs bij gezinnen .....	47
Figuur 42: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar .....	48
Figuur 43: Verwachte evolutie van de aardgasprijs bij gezinnen .....	48
Figuur 44: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis) .....	50
Figuur 45: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis) .....	50
Figuur 46: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik.....	52
Figuur 47: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik .....	53
Figuur 48: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik.....	54
Figuur 49: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik .....	55
Figuur 50: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2017 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen .....	57

<b>Figuur 51: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2017 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen .....</b>	<b>58</b>
<b>Figuur 52: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik .....</b>	<b>59</b>
<b>Figuur 53: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin met een doorsnee verbruik dat verwarmt met aardgas .....</b>	<b>60</b>
<b>Figuur 54: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken .....</b>	<b>61</b>
<b>Figuur 55: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken ...</b>	<b>62</b>
<b>Figuur 56: Redenen waarom gezinnen de eindafrekening niet duidelijk vonden .....</b>	<b>63</b>
<b>Figuur 57: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? .....</b>	<b>64</b>
<b>Figuur 58: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt? .....</b>	<b>65</b>
<b>Figuur 59: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is? .....</b>	<b>66</b>
<b>Figuur 60: 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).....</b>	<b>69</b>
<b>Figuur 61: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis) .....</b>	<b>70</b>
<b>Figuur 62: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh .....</b>	<b>73</b>
<b>Figuur 63: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh.....</b>	<b>73</b>
<b>Figuur 64: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh.....</b>	<b>74</b>
<b>Figuur 65: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh.....</b>	<b>75</b>
<b>Figuur 66: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen .....</b>	<b>77</b>
<b>Figuur 67: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen .....</b>	<b>78</b>
<b>Figuur 68: Verdeling Prijsevolutie indexatieparameters elektriciteit in de periode april 2015-april 2017 (€/MWh) .....</b>	<b>81</b>
<b>Figuur 69: Verdeling Prijsevolutie indexatieparameters aardgas in de periode april 2015-april 2017 (€/MWh) .....</b>	<b>82</b>

## Voorwoord

Vorig jaar voorspelden we in de Marktmonitor dat 2016 alle records zou breken wat betreft het veranderen van energieleverancier door gezinnen en kleine bedrijven. Het feit dat de Marktmonitor het meest uitgebreide publiek beschikbare onderzoek naar het gedrag van de energieafnemers in Vlaanderen en de redenen voor dat gedrag is, laat toe om beter te begrijpen wat er achter de ontwikkelingen van de elektriciteits- en aardgasmarkt ligt. We zijn er trots op dit onderzoek jaar na jaar op een consistente manier uit te voeren. Helaas moeten we die consistentie dit jaar even opgeven. De steekproef van 1.000 bedrijven die in 2017 werd bevestigd, voldeed volgens ons niet aan de nodige kwaliteitsnormen. De resultaten van deze enquête worden dan ook uitzonderlijk niet getoond in deze Marktmonitor.

Vorig jaar noemden we het beeld dat de Marktmonitor 2016 schetste “vrij positief”. Een belangrijke factor die daarin meespeelde waren de duidelijke signalen over de hoge concurrentiegraad op de markt. Gezonde concurrentie werpt immers vruchten af voor de afnemers, drukt de prijs en stimuleert goede dienstverlening en innovatie.

Wat zien we in dit rapport als belangwekkende ontwikkelingen bij de gezinnen? De trends van vorig jaar worden dit jaar duidelijk doorgetrokken, zelfs al kondigt 2017 zich niet als een nieuw recordjaar aan. Ook de eerder verontrustende elementen vinden we ook dit jaar terug. Zo is het aantal gezinnen dat – onterecht – denkt een verbrekingsvergoeding te moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van hun energiecontract, nog altijd te hoog. Wie daarbij bedenkt dat nog een grotere groep niet wist of ze een verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen, kan dit meer dan een kwart van de gezinnen er mogelijk van weerhouden om over te stappen naar een andere energieleverancier.

Tot enig optimisme stemt de vaststelling dat de gezinnen in Vlaanderen opnieuw wat meer vertrouwen lijken te hebben in het positieve effect van de vrijgemaakte energiemarkt. Dat is een noodzakelijke voorwaarde om actief en alert te willen zijn. Een erg hoog aandeel van de gezinnen kon geen inschatting geven over het feit of de energiemarkt voor hen voordelen biedt. In vergelijking met de vorige jaren valt vooral dit hoge aandeel op. Als we die antwoorden buiten beschouwing laten lijkt het alleszins dat, na een terugval in 2016 ten gevolge van de prijsverhogingen van vooral elektriciteit, het vertrouwen weer licht herstelt. Op zich functioneert de markt goed en voelt de grote meerderheid van de klanten – getuige de hoge tevredenheidscijfers – zich correct behandeld.

Als Vlaamse energieregulator zetten we onverminderd in op transparantie, innovatie, kostenefficiëntie, betrouwbaarheid en correcte, neutrale informatie. We blijven er van overtuigd dat de transitie naar een duurzamer energiemodel opportuniteiten zal bieden voor de afnemers in Vlaanderen. De komende jaren zullen belangrijke stappen gezet worden om het marktmodel bij te stellen en bedrijven en gezinnen nog actiever te betrekken bij de energiemarkt.

Thierry Van Craenenbroeck  
Waarnemend algemeen directeur

## 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. Dit jaar leverden de enquêtes voor bedrijven niet de vereiste kwaliteit van resultaten op. We nemen ze daarom niet op in dit rapport. De Marktmonitor focust dit jaar dus noodgedwongen op de gezinnen.

We verzamelen via de verschillende marktrapporteringen en via de V-test<sup>®</sup> ook relevante informatie over de marktevoluties gedurende dezelfde periode waarop de enquêtes betrekking hebben. In dit rapport koppelen we daarom waar mogelijk de resultaten van de enquêtes aan relevante marktinformatie en aan de evolutie van prijzen en contracten in de periode tussen deze en de vorige enquête.

Tussen midden juni en midden juli 2017 werden 1.010 gezinnen telefonisch geïnterviewd.

Na een korte inleiding over de samenstelling van de steekproef lichten we toe hoe de gezinnen hun eigen energieverbruik en de bijhorende kosten aanvoelen. Dan komen hun gedragingen met betrekking tot leveranciers- en contractkeuze aan bod. Vervolgens bespreken we hoe de gezinnen 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 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. Daarvoor werd onderzocht of er significante verschillen zijn tussen de antwoorden op een bepaalde vraag van twee groepen, bijvoorbeeld mannen en vrouwen. Er werd afzonderlijk getest of mannen en vrouwen significant verschillend antwoorden op de vraag én of ze één bepaald antwoord significant vaker gaven dan de andere groep. Enkel de significante verschillen die aan beide criteria voldoen, worden in het rapport weergegeven, met aanduiding van het bijpassende antwoordpercentage. Wanneer het aantal respondenten dat een bepaald antwoord geeft onder 5 valt, verliest één van de statistische testen een stuk van zijn betrouwbaarheid. Om aan te duiden dat deze significante verschillen dus met iets minder zekerheid vastgesteld kunnen worden, vullen we het percentage aan met het symbool \*.

## 1. Gezinnen

Op 1 juli 2017 telde Vlaanderen 3.401.293 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.763.020 huishoudelijke<sup>1</sup> toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.150.681 toegangspunten, waarvan 1.841.438 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 2017 werden 1.010 gezinnen geïnterviewd. Het ging telkens om de persoon die zich binnen het gezin bezighoudt met de energiefacturen. De steekproef was representatief verdeeld over de verschillende elektriciteitsdistributienetgebieden en bevatte ook een groot aantal respondenten die enkel bereikbaar zijn via een mobiel nummer. Achteraf werd de steekproef herwogen op het vlak van leeftijd en woonsituatie, namelijk of de respondenten huurder of eigenaar waren van hun woning. Zo kregen we een representatieve steekproef van de personen die in Vlaanderen instaan voor de energiecontracten. Wanneer hierna sprake is van “de steekproef” of bij het voorstellen van resultaten, bedoelen en tonen we altijd de gewogen steekproef.

Door enkele verschillen in de aanpak ten opzichte van vorig jaar is het onmogelijk werkelijk trends te ontwaren. Hoewel vorig jaar ook een representatief staal van gezinnen in Vlaanderen werd bevroegd, moeten we de vergelijking toch met de nodige omzichtigheid maken.

De geïnterviewde gezinnen waren representatief verdeeld over de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Op die manier waren de gezinnen verdeeld over de 5 Vlaamse provincies zoals weergegeven in Figuur 1.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52,8 jaar en de verdeling van de steekproef vindt u in het rechterluik van Figuur 1.

We moeten hierbij opmerken dat zeer jonge mensen en zeer oude mensen minder dikwijls zelf instaan voor de energiecontracten in hun gezin. Zij zijn dus mogelijk ietwat oververtegenwoordigd in deze steekproef, gezien de bevolkingsgegevens waarop deze verdeling gebaseerd is ook mensen bevat die niet instaan voor de energiecontracten in hun gezin.

Toch zijn de bevolkingsgegevens van 1 januari 2017 de beste gegevens waarover we beschikken.

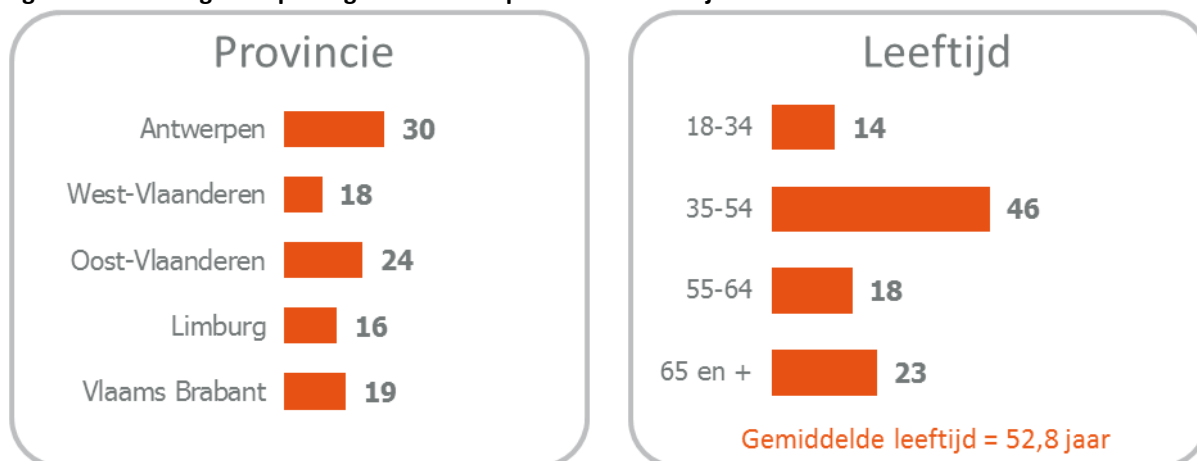
Door de brede categorieën verwachten we bovendien dat een deel van het effect geremedieerd is.

Het aantal vrouwen is met 57% iets groter in de steekproef dan het aandeel mannen.

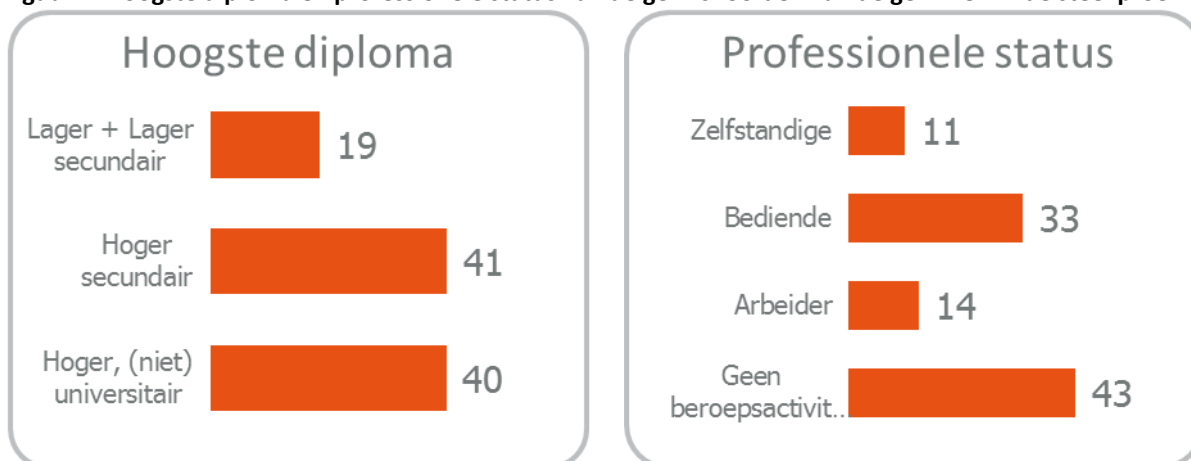
<sup>1</sup> Sinds 1 januari 2009 wordt een huishoudelijke afnemer gedefinieerd als elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1000 volt of minder die elektriciteit afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van de personen die samen met hem in de woning 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.



**Figuur 1: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd**

79% van de geïnterviewde personen was ook het gezinshoofd, namelijk diegene met het hoogste inkomen in het gezin. Het is enigszins te verwachten dat het ook het gezinshoofd is dat instaat voor de keuze voor de energieleverancier en het opvolgen van de facturen. Verder werd ook gevraagd naar de opleiding en de professionele status van het gezinshoofd. Figuur 2 toont dat de gezinshoofden van de bevraagde gezinnen in 19% van de gevallen hun secundair onderwijs niet afmaakten. 40% genoot een hogere opleiding. 43% van de gezinshoofden van de bevraagde huishoudens had geen beroepsactiviteit. Dit gaat zowel om werklozen als om studenten en gepensioneerden. Uit Eurostat-gegevens<sup>3</sup> blijkt dat in 2016 33,5% van de bevolking in Vlaanderen tussen 15 en 64 jaar geen beroepsactiviteit had. Gezien onze steekproef ook 28% respondenten boven 65 jaar bevat, valt te verwachten dat dit aantal hoger oploopt. Anderzijds begint onze steekproef pas aan 18 jaar. 33% van de gezinshoofden was bediende, tegenover 11% zelfstandigen en 14% arbeiders.

**Figuur 2: Hoogste diploma en professionele status van de gezinshoofden van de gezinnen in de steekproef**

Het gemiddelde bevraagde gezin bestond uit 2,3 personen. 32% van de respondenten woonde helemaal alleen. Van de gezinnen met meer dan één persoon, had 72% geen kinderen jonger dan 14 jaar. 28% van de respondenten woonde samen met minstens één kind jonger dan 14 jaar. Gezien het erg grote aandeel huiseigenaars in de steekproef, werd deze ook herwogen naar 74% eigenaars en 26% huurders. Het soort woning waarin zij woonden wordt weergegeven in het eerste luik van Figuur 3. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de respondenten woont in een alleenstaande woning (37%). 9% van de bevraagde huishoudens gaf aan in een sociale woning te wonen. 1% van de

<sup>3</sup> <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/bevolking-op-arbeidsleeftijd-15-64-jaar-naar-socio-economische-positie>

gezinnen gaf hier nog een andere mogelijkheid aan, zoals een seniorenwoning en een tweewoonst. 8,8% van de gezinnen woonde in een sociale woning.

Aan het einde van het interview werd ook gevraagd naar het netto maandinkomen van het gezin. Elk jaar stellen we vast dat een grote groep (36% in 2017) dit ofwel niet weet, of niet wil delen met de enquêteur. De maandinkomens zijn verdeeld zoals weergegeven in luik 2 van Figuur 3.

**Figuur 3: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen**



We gaan in de steekproef ook op zoek naar respondenten die meer online actief zijn. We vragen namelijk “Heeft u in het afgelopen jaar het internet geraadpleegd, om prijzen van producten en diensten te vergelijken of beoordelingen te bekijken?”. Precies 50% van de steekproef antwoordde hier positief op en raadpleegde het afgelopen jaar minstens één keer het internet voor een aankoop.

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 wil zetten. Levering door de netbeheerder 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 enquête werd zoals hierboven getoond bepaalde demografische informatie 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.

**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

## 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. Daarvoor bevroegen we de gezinnen eerst over de energiebronnen die zij thuis gebruiken. Vervolgens werden ze bevroegd over hun energieverbruik en het belang van de energiekosten die daarmee gepaard gaan. Enkele vragen gingen ten slotte ook dieper in op de problematiek van energiearmoede.

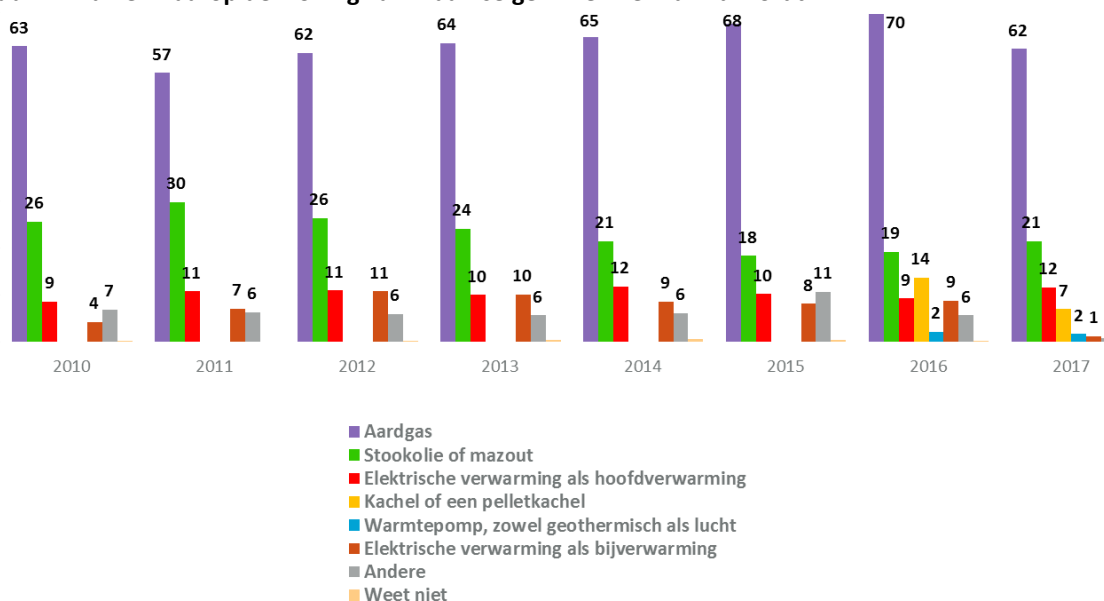
### 1.2.1. Energiemix

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. Uiteraard is het mogelijk dat een gezin de woning met meerdere technologieën verwarmt.

Figuur 4 toont de resultaten voor de enquêtes van dit jaar, naast de resultaten van de vorige jaren. Ruim het grootste deel van de gezinnen (62%) heeft verwarming op aardgas. 21% van de gezinnen verwarmt op stookolie en 12% heeft elektrische hoofdverwarming. 7% heeft een kachel of pelletkachel als hoofd- of bijverwarming. De resultaten liggen grosso modo in het verlengde van de vorige jaren. Toch valt op dat bijvoorbeeld het aantal gezinnen met verwarming op aardgas lager is

dan vorig jaar, ten voordele van bijvoorbeeld elektrische verwarming. Gezien de steekproef deze keer licht anders werd samengesteld, is het moeilijk daaruit conclusies te trekken.

**Figuur 4: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2017. In 2016 werden de opties "warmtepomp, zowel geothermisch als lucht" en "(pellet)kachel" toegevoegd. In 2017 werd de verwoording veranderd naar "Kachel of een pelletkachel"

Bron: enquête VREG 2017

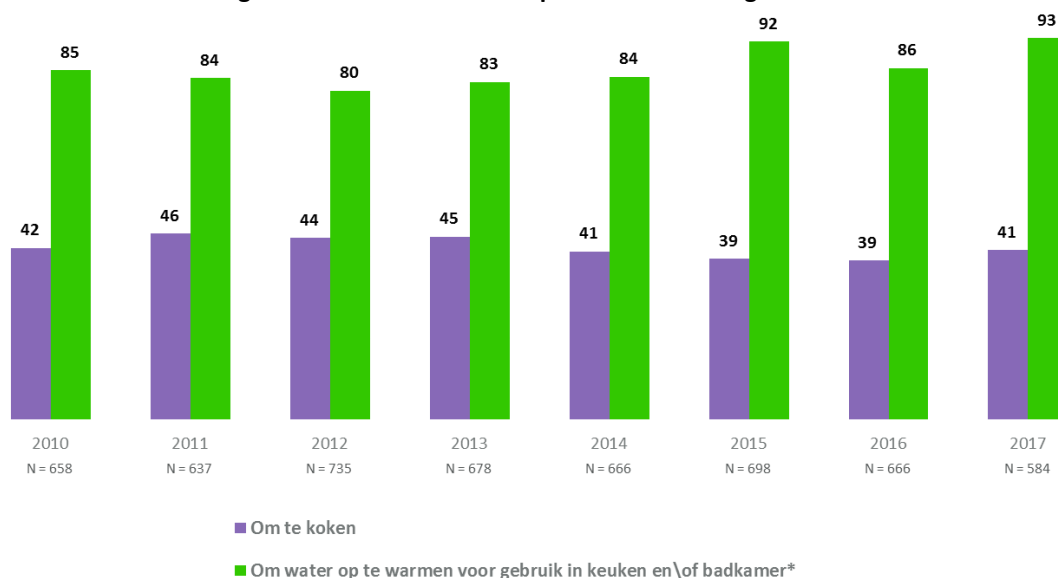
Omwille van historische redenen is het aantal mensen dat verwarmt met aardgas hoger in Antwerpen (67,5%). In Limburg is het aantal respondenten dat als voornaamste verwarmingsbron stookolie/mazout aangaf dan weer hoger dan in de rest van het land (17,4%). Ook gezinnen die eigenaar zijn van de woning waarin ze wonen verwarmden vaker op stookolie (24,6%). Zij gaven ook vaker een (pellet)kachel als verwarming aan (8,2%).

Gezinnen die zonnepanelen hebben om elektriciteit te produceren, zullen doorgaans minder elektriciteit afnemen van het net. Het is daarom nuttig ook die informatie over de steekproef te verzamelen. 15% van de bevroegde gezinnen had zonnepanelen. Ter vergelijking: 8,6% van de Vlaamse gezinnen heeft ook werkelijk zonnepanelen<sup>4</sup>.

Respondenten tussen 35 en 54 jaar oud (20,7%) en respondenten tussen 55 en 64 jaar oud (19,9%) hadden vaker zonnepanelen dan de andere respondenten. Hetzelfde geldt voor gezinnen die eigenaar zijn van hun huis (20,8%) en gezinnen met een groen contract (24,2%). Gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit had (90,7%) en aardgasgebruikers (87,1%) hadden vaker geen zonnepanelen.

Gezinnen gebruiken soms ook aardgas om water op te warmen voor gebruik in keuken en/of badkamer, of om mee te koken. Figuur 5 toont hoe de gezinnen in deze steekproef daarvan gebruik maken naast de resultaten van de vorige jaren. De resultaten van dit jaar, 41% van de gezinnen die aardgas gebruiken om te koken en 93% van de gezinnen die aardgas gebruiken om water op te warmen in keuken en/of badkamer, liggen in lijn met die van de vorige jaren (al zijn deze niet geheel vergelijkbaar).

<sup>4</sup> Dit cijfer is indicatief.

**Figuur 5: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen**

Base: Aardgasgebruikers in steekproef gezinnen 2010-2017, vanaf 2016 werd definitie aardgasgebruiker wel verstrengd.

\* Deze antwoordmogelijkheid werd in 2016 en 2017 licht aangepast voor de duidelijkheid. In 2017 "Gebruikt u aardgas voor een boiler of geiser om water op te warmen in de keuken en/of de badkamer".

Bron: enquête VREG 2017

## 1.2.2. Energieverbruik

We vroegen in het verleden telkens aan alle respondenten hoeveel elektriciteit en aardgas zij verbruikten. De voornaamste conclusie was telkens dat een groot aantal Vlaamse gezinnen niet weet hoeveel zij precies op een jaar verbruiken. Er is wel een grotere groep die weet hoeveel zij maandelijks als voorschot betaalt, als indicatie van hun verbruik. In dit deel tonen we daarom enkel de werkelijke gegevens.

### 1.2.2.1. Elektriciteit

Op basis van onze cijfers blijkt dat alle gezinnen in Vlaanderen (distributienet) in 2016 in totaal ruim 9,6 miljoen MWh elektriciteit afnamen. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 3.505 kWh<sup>5</sup>. Tabel 2 toont de verdeling van het verbruik over het distributienet over de verschillende verbruiksklassen.

**Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik**

Type-categorie	Verbruiksprofiel	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik	Veronderstelde groep voor vergelijking
Da	afname enkelvoudige meter < 900 kWh/jaar	8,13%	< 900 kWh
Db	afname enkelvoudige meter >= 900 kWh/jaar en < 2350 kWh/jaar	16,63%	900 - 2.350 kWh
Dc (*)	afname tweevoudige meter < 5500 kWh/jaar totaal	41,49%	2.350-5.500 kWh
Dc1	afname enkelvoudige meter >= 2350 kWh/jaar	18,69%	
Dd	afname tweevoudige meter >= 5500 kWh/jaar totaal	8,70%	5.500 - 13.750 kWh
De	afname tweevoudige meter + exclusief nacht	4,56%	> 13.750 kWh
De1	afname enkelvoudige meter + exclusief nacht	1,81%	

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

<sup>5</sup> Dit is dus bijna identiek aan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

### 1.2.2.2. Aardgas

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2016 in totaal meer dan 26,4 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddeld verbruik van 14.871 kWh. In Tabel 3 wordt het verbruik op het distributienet in Vlaanderen door middel van allocatiegegevens verdeeld over de verschillende verbruiksklassen.

**Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers**

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	< 3.489	Koken en warm water	8,27%
D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	40,80%
D3	13.956 – 29.075		42,79%
D3b	≥ 29.075		8,14%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

### 1.2.3. Energiekosten

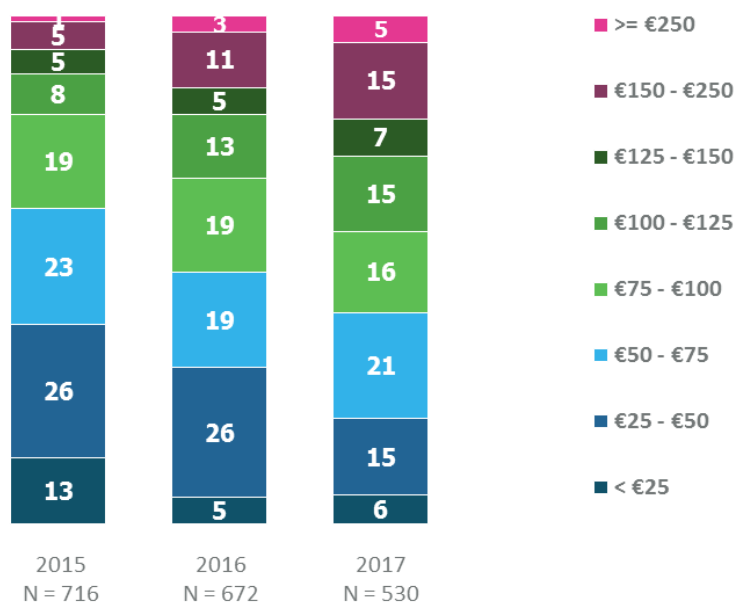
Uit de vorige enquête bleek dat gezinnen vaker een schatting kunnen maken van hun maandelijkse energiekosten dan van hun verbruik. Daarom werd dit jaar wel opnieuw gepeild naar het maandelijks voorschot dat de gezinnen betalen op hun energiefactuur. Dit laat toe een beter beeld te vormen van de uitgaven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

#### 1.2.3.1. Elektriciteit

In tegenstelling tot vorig jaar boden de enquêteurs dit jaar de mogelijkheid om een gezamenlijke maandelijkse kost voor elektriciteit en aardgas door te geven. Maar liefst 26% van de respondenten wist inderdaad enkel hoeveel de totale maandelijkse factuur bedroeg. De in Figuur 6 weergegeven verdeling is dus niet helemaal vergelijkbaar met die van vorig jaar. In ieder geval is er, naast de eerder genoemde 26% respondenten die enkel de gezamenlijke maandelijkse kosten kennen, ook nog eens 21% die het antwoord op deze vraag geheel schuldig moet blijven. Vorig jaar bedroeg dit percentage nog 33%, waarin waarschijnlijk dan voor een stuk die gezinnen vervat zaten die enkel de som van beide bedragen kende.

Van de respondenten die wel een antwoord gaven, heeft 21% een maandelijks voorschot lager dan 50 euro. Nog eens 36,88% heeft een maandelijks voorschot lager dan 100 euro. 5% van de respondenten heeft een hoog voorschot van 250 euro per maand.

**Figuur 6: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit betalen**



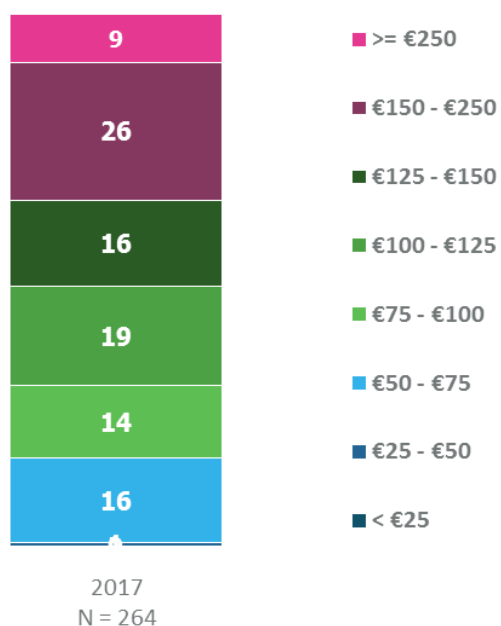
Base: Steekproef gezinnen 2015-2016 excl. weet niet, steekproef gezinnen 2017 excl. weet niet en excl. weet enkel antwoord op combinatie elektriciteit en aardgas

Bron: enquête VREG 2017

Gezinnen die een groen contract voor elektriciteit hebben (5,5%) hadden significant vaker een heel laag voorschot van minder dan 25 euro. Respondenten die eigenaar zijn van het huis waarin ze wonen, hadden dan weer vaker een zeer hoog maandelijks voorschot van meer dan 250 euro.

Figuur 7 toont de resultaten van de respondenten die enkel maar een antwoord konden geven over het gecombineerde voorschot van elektriciteit en aardgas. Daarin valt op dat de resultaten niet zo sterk afwijken van de resultaten van respondenten die enkel een elektriciteitsvoorschot opgaven. 30% van deze respondenten heeft een voorschot onder 100 euro. Slechts 25% heeft een voorschot hoger dan 150 euro.

**Figuur 7: Hoogte van het maandelijks voorschot dat gezinnen voor elektriciteit en aardgas samen betalen**



Base: Steekproef gezinnen 2017 excl. weet niet die enkel konden antwoorden voor elektriciteit en aardgas samen

Bron: enquête VREG 2017

Tabel 4 toont de verdeling van het maandelijks voorschotbedrag voor elektriciteit over de verschillende inkomenscategorieën. Door de beperkte steekproefgroottes per categorie zijn de verschillen tussen deze categorieën niet significant verschillend. Toch kunnen we hieruit afleiden dat het inkomen en de voorschotbedragen niet volledig samenhangen. Zo is het aantal gezinnen met een zeer laag voorschot onder 25 euro in de categorie met de laagste inkomens zeer laag. Een mogelijke verklaring is dat zij minder vaak grote investeringen kunnen doen in elektriciteitsbesparende maatregelen en bijvoorbeeld zonnepanelen. Gezinnen met zonnepanelen zitten volgens de enquête vaker in de hoogste inkomenscategorieën. Zij duiden significant vaker de laagste categorie aan voor hun voorschot van elektriciteit (13%).

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

		Netto maandinkomen			
		< €1.500*	€1.500 - €2.499	€2.500 - €3.749	> €3.750
Maandelijks voorschot elektriciteit	< €25	0%	9%	5%	9%
	€25 - €50	24%	21%	12%	9%
	€50 - €75	27%	20%	15%	14%
	€75 - €100	15%	14%	22%	15%
	€100 - €125	17%	12%	21%	14%
	€125 - €150	7%	6%	7%	9%
	€150 - €250	10%	14%	14%	19%
	> €250	0%	4%	4%	11%

Base: Steekproef gezinnen 2017 excl. weet niet en excl. gezinnen die enkel combinatie voorschot elektriciteit-aardgas kennen

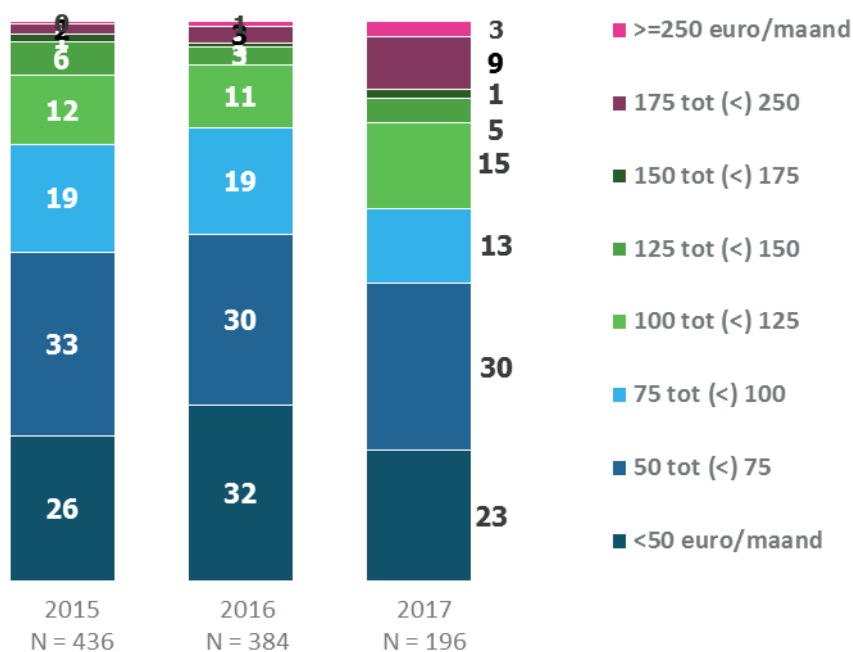
Bron: enquête VREG 2017

### 1.2.3.2. Aardgas

Een groot deel van de gezinnen kon niet inschatten hoe hoog hun voorschot voor elektriciteit apart was, maar wel de combinatie van de twee geven. Hetzelfde geldt voor aardgas, waar 45,2% van de respondenten enkel een combinatie aangaven. Het is logisch dat dit aantal hier hoger is, gezien het uiteraard enkel aardgasgebruikers zijn die een gecombineerde factuur kunnen krijgen. Nog eens 21% wist helemaal niet hoe hoog het voorschot voor aardgas was. Zo antwoordden slechts 33,6% van de gezinnen uiteindelijk hoeveel zij dachten dat hun maandelijks voorschotfactuur voor aardgas bedroeg. Hun antwoorden worden weergegeven in Figuur 8, naast de resultaten van vorig jaar. Gezien het aantal respondenten voor deze vraag nu zeer laag is, wordt het moeilijk hieruit conclusies te trekken.



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



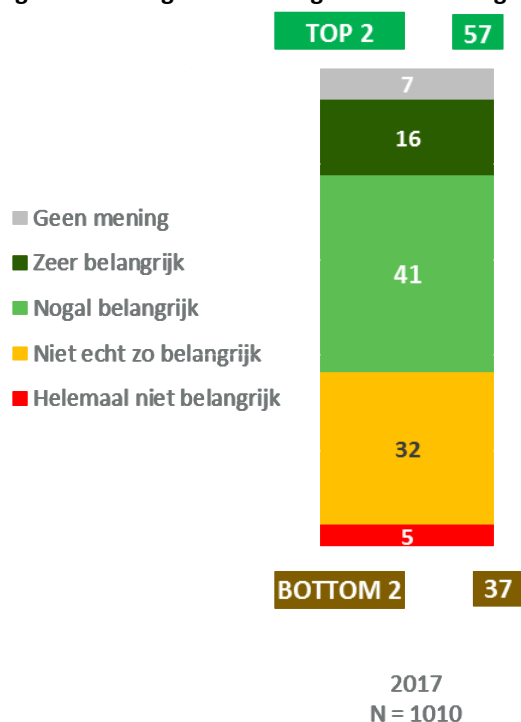
Base: Aardgasgebruikers excl. weet niet en voor 2017 bovendien excl. gezinnen die enkel combinatie aardgas en elektriciteit kennen- Steekproef gezinnen 2015-2017

Bron: enquête VREG 2017

#### 1.2.4. Belang energiekosten en energiearmoede

Al sinds 2010 vragen we de gezinnen in de enquêtes hoe belangrijk zij de kosten voor elektriciteit en aardgas aanvoelen in hun totale gezinskosten. In 2017 werd deze vraag anders geformuleerd. Waar voorheen gevraagd werd hoe belangrijk de kost voor energie in de totale gezinskosten was, werd nu gevraagd of dit een aanzienlijk deel vormt binnen de gezinskosten. De resultaten van deze andere verwoording zijn opmerkelijk, en worden ter vergelijking ook naast de resultaten van de vorige jaren getoond in Figuur 9. Allereerst valt op dat een ongebruikelijk hoog aantal respondenten niet kon antwoorden op deze vraag (7%). Verder vindt 36% de kosten voor elektriciteit en aardgas niet echt zo of helemaal niet belangrijk. 56% antwoordde nogal of zeer belangrijk, en vindt dus dat de kosten een aanzienlijk deel van hun factuur uitmaken. Dat is opvallend veel minder dan de 73% respondenten die vorig jaar de energiekosten nogal of zeer belangrijk noemden in hun gezinskosten.

**Figuur 9: Belang van de energiekosten in het gezinsbudget**



Base: Totale steekproef gezinnen in 2017, oorspronkelijke vraag: "vormen de kosten voor elektriciteit en/of aardgas een aanzienlijk deel van de totale gezinskosten? Is dit..."

Bron: enquête VREG 2017

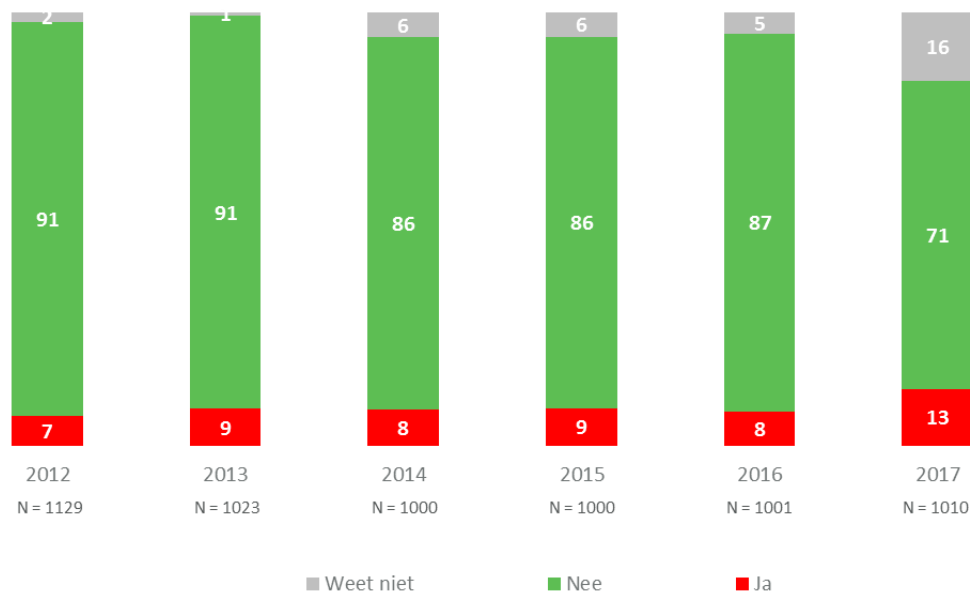
In deze enquête vroegen we voor het eerst ook of mensen het laatste jaar een probleem hadden om hun energiefactuur te betalen. In het verleden vroegen we of de gezinnen ooit problemen hadden gehad om hun energiefactuur te betalen. 1% van de respondenten antwoordde dit niet te weten. Van de overige gezinnen gaf 4% aan soms (3%) of zelfs regelmatig (1%) betalingsproblemen te hebben. 96% gaf aan in het laatste jaar geen betalingsproblemen te kennen. 7,4% van de gezinnen had in het laatste jaar problemen om zijn woning te verwarmen. De belangrijkste redenen daarvoor waren echter een niet energiezuinige woning (33,4%) en een technische reden (41,8%). 16% van de gezinnen gaf aan dat financiële problemen aan de oorsprong lagen.

Mannelijke respondenten (96,9%) en aardgasgebruikers (96,1%) gaven veel vaker aan nog nooit betalingsproblemen te hebben ervaren. Huiseigenaars hadden dan weer vaker in het laatste jaar geen problemen gehad om hun woning te verwarmen. Slechts 5,9% had om één van bovenstaande redenen een probleem gehad in het afgelopen jaar.

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. Waar we vorig jaar vroegen of de gezinnen recht hadden op de sociale maximumprijs, vroegen we in 2017 of de prijs die ze betalen de sociale maximumprijs is. De respondenten konden immers in het verleden de vraag interpreteren in die zin dat zij vonden dat ze er recht op hadden, maar niet binnen de categorieën vielen. Een opmerkelijk resultaat is dat nu 16% van de gezinnen het antwoord schuldig moet blijven. 13% geeft aan inderdaad de sociale maximumprijs te betalen, tegenover 71% die zeggen niet de sociale maximumprijs te betalen. In Figuur 10 geven we deze resultaten weer, met ter vergelijking die van de vorige jaren ernaast.

We volgen het aantal klanten dat de sociale maximumprijs geniet ook op in het Sociaal Rapport<sup>6</sup>. Daarin zien we dat in de commerciële markt 7,88% van de toegangspunten voor elektriciteit en 7,50% voor de toegangspunten voor aardgas de sociale maximumprijs krijgen. In deze steekproef zitten dus ofwel toevallig een groter aantal klanten die de sociale maximumprijs betalen, ofwel een groep gezinnen die onterecht denkt dat ze de sociale maximumprijs krijgen aangerekend.

**Figuur 10: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)**



Base: Totale steekproef gezinnen 2012-2017 – Vraagstelling aangepast in 2017 naar “Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit (en aardgas) de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?”

Bron: enquête VREG 2017

Huurders (18,6%) hadden vaker dan huiseigenaars (11,1%) recht op de sociale maximumprijs.

In het Sociaal Rapport onderzoeken we aan de hand van verschillende statistieken ook betalingsproblemen van huishoudelijke afnemers in Vlaanderen. Waar in deze enquête slechts 3 à 4% aangeeft het laatste jaar problemen te hebben gehad om zijn facturen te betalen, zien we in de statistieken dat 9,5% van de huishoudelijke aansluitingen minstens één ingebrekestelling kreeg in 2016. Deze gezinnen konden dus hun factuur niet binnen de betalingstermijn betalen, en bovendien werd na een herinneringsbrief nog geen oplossing gevonden. Het lijkt er daarom op dat het cijfer in de enquêtes een onderschatting is van de werkelijke problematiek.

Enkele mogelijke oorzaken zijn dat de gezinnen hier een meer sociaal wenselijk antwoord geven, of dat gezinnen met moeilijkheden om hun factuur te betalen minder bereid gevonden werden om deel te nemen aan een telefonische enquête. De telefonische enquêtes worden omwille van praktische redenen ook enkel afgenomen bij Nederlandstalige respondenten. Het is mogelijk dat anderstalige huishoudens een belangrijke groep uitmaken van de huishoudens met betalingsproblemen.

### 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).

<sup>6</sup> U vindt het rapport over de sociale statistieken terug via [www.vreg.be/nl/sociale-openbaredienstverplichtingen](http://www.vreg.be/nl/sociale-openbaredienstverplichtingen).

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

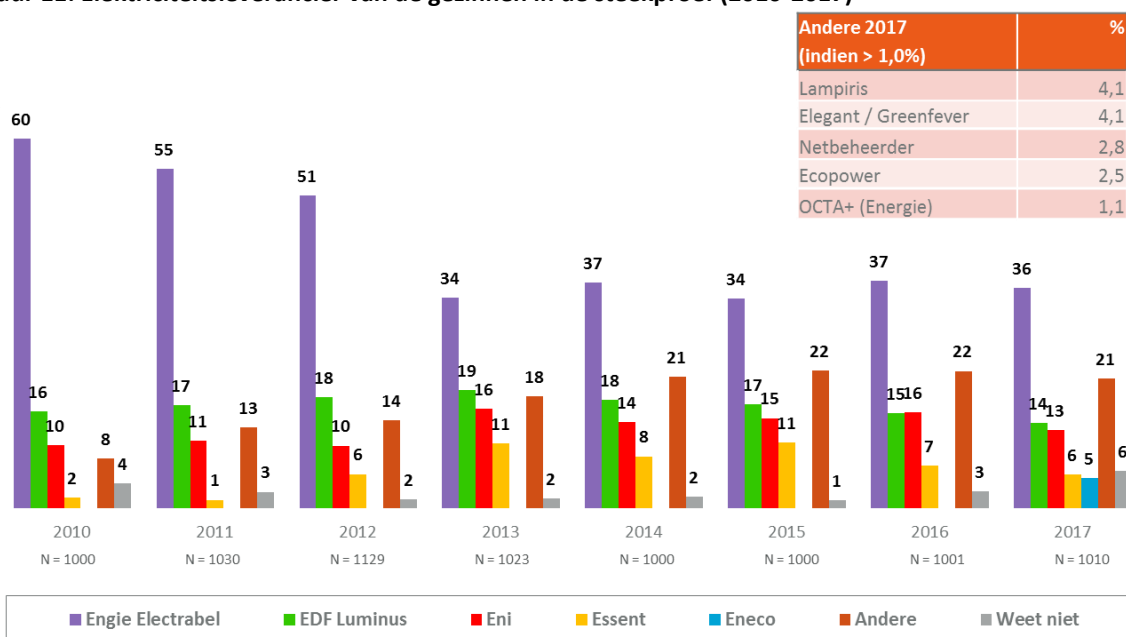
### 1.3.1. Elektriciteit

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

Het percentage respondenten dat dit niet weet, neemt toe tot 6% in 2017. Voor het overige zijn de aandelen in de steekproef ongeveer hetzelfde als de voorbije jaren, zoals te zien in Figuur 11. Engie Electrabel belevt 36% van de gezinnen in de steekproef, gevolgd door EDF Luminus met 14%, eni gas & power met 13%, Essent met 6% en Eneco met 5%. Ongeveer 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.

Op onze website<sup>7</sup> publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandelen van de energieleveranciers. Figuur 12 vergelijkt de werkelijke marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers op 1 juli 2017 met de aandelen van de elektriciteitsleveranciers bij de gezinnen in de enquête<sup>8</sup>. Hieruit blijkt dat de antwoorden van de gezinnen in de enquête sterk aansluiten bij de marktaandelen. Engie Electrabel en vooral EDF Luminus, de leveranciers met het grootste marktaandeel, zijn in de enquête ietwat ondervertegenwoordigd.

**Figuur 11: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2017)**

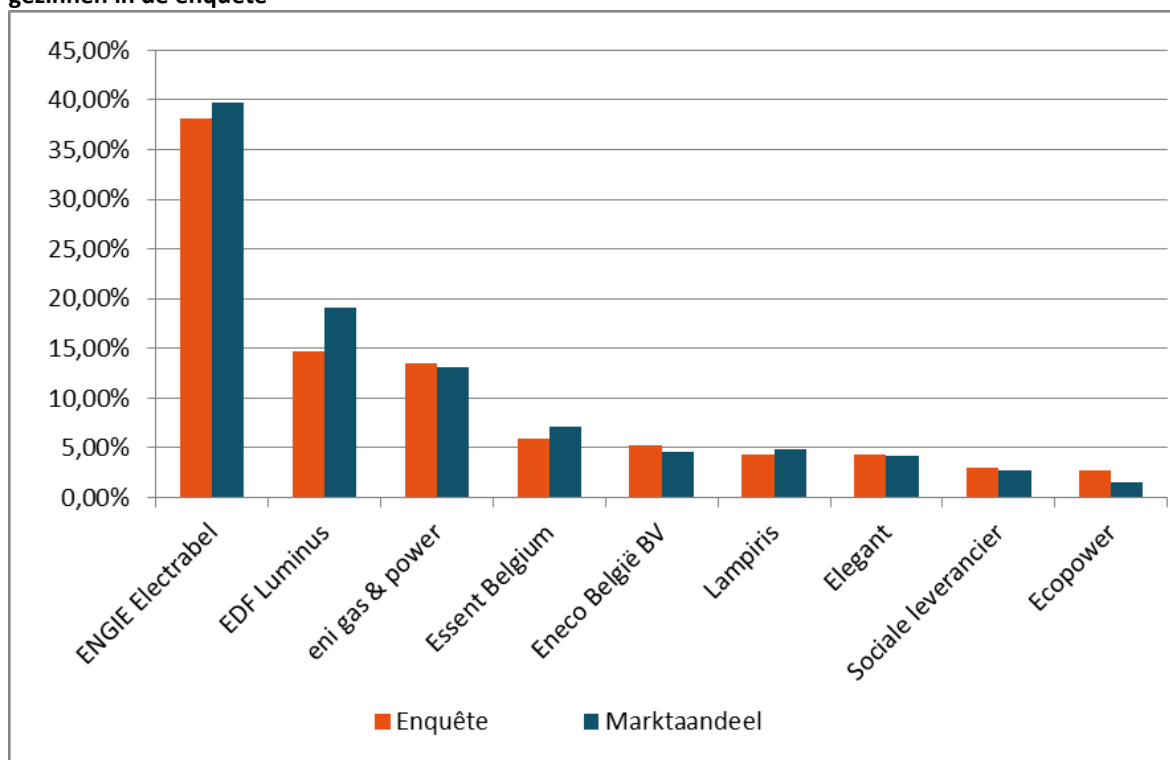


Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2017 Bron: enquête VREG 2017

<sup>7</sup> U vindt deze cijfers terug via [www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers](http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers).

<sup>8</sup> Omwille van de leesbaarheid werden enkel leveranciers weerhouden met een aandeel van meer dan 2%, in werkelijkheid óf in de enquête.

**Figuur 12: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2017) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête**



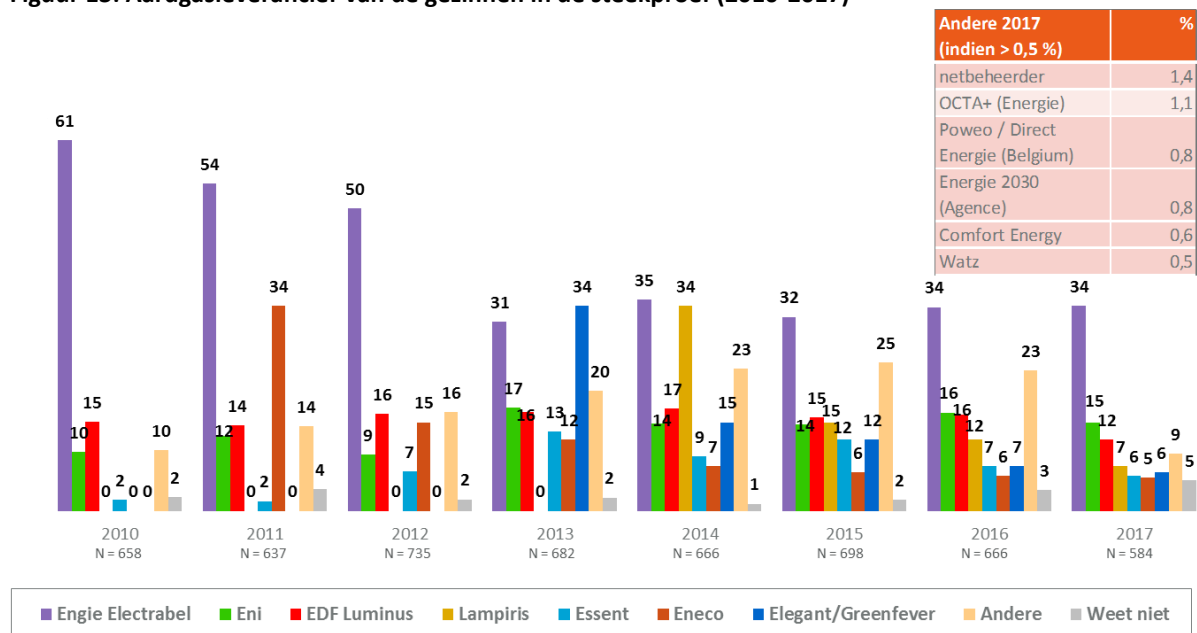
Bron: enquête VREG 2017 (excl. weet niet) en marktstatistieken VREG

### 1.3.2. Aardgas

Net als de vorige jaren hebben de meeste aardgasgebruikers (92%) dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. Slechts 8% van de gezinnen die zowel elektriciteit als aardgas verbruiken heeft dus verschillende energieleveranciers voor de twee.

De resultaten voor de vraag wie de huidige aardgasleverancier is, is erg gelijkaardig, ook aan de resultaten van vorig jaar. Figuur 13 toont dat 5% niet weet wie zijn aardgasleverancier is. Engie Electrabel belevert 33% van de gezinnen in de steekproef van aardgas, gevolgd door eni gas & power (15%) en EDF Luminus (12%). Het valt op dat het aantal leveranciers met een relatief hoog aandeel (boven 5%) jaar op jaar toeneemt in de steekproef.

**Figuur 13: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2017)**

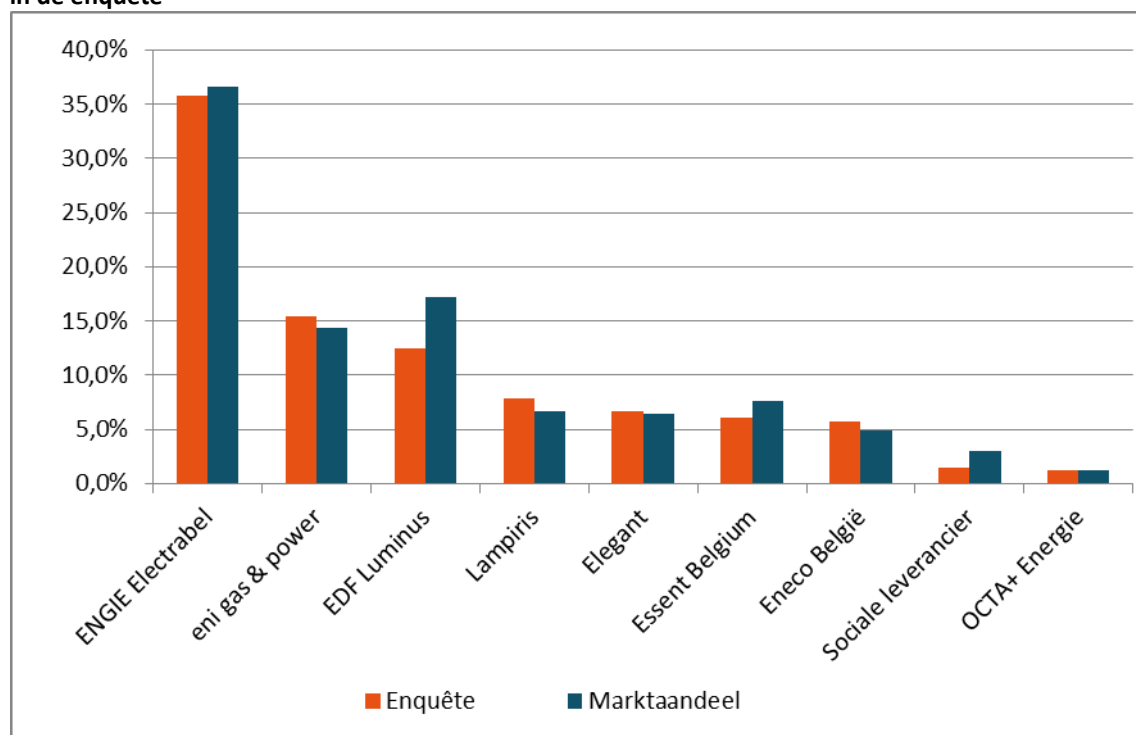


Base: Aardgasgebruikers - steekproef gezinnen 2010-2017

Bron: enquête VREG 2017

De aandelen in de steekproef sluiten vrij goed aan bij de werkelijke marktaandelen op 1 juli 2017, zoals weergegeven in Figuur 14. Niet verrassend is ook hier EDF Luminus sterk ondervertegenwoordigd. In de steekproef komen zij zelfs pas op de derde plaats, waar ze in de marktaandelen boven eni gas & power uitkomen.

**Figuur 14: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2017) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête**



Bron: enquête VREG 2017 (excl. weet niet) en marktstatistieken VREG

### 1.3.3. Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe<sup>9</sup>?

Gezinnen kunnen op verschillende manieren hun keuze maken voor hun leverancier. Aan alle gezinnen werd gevraagd hoe ze hun elektriciteitsleverancier hadden gekozen. Bij deze enquête werd daar verduidelijkend “de laatste keer” aan toegevoegd, gezien verschillende gezinnen mogelijk al meermaals van leverancier wisselden. De resultaten worden in Figuur 15 getoond naast die van vorig jaar. Door de licht andere formulering zijn ze mogelijk niet meer 100% vergelijkbaar.

Het valt in ieder geval op dat nog altijd 28% van de respondenten niet het gevoel heeft een bewuste keuze te hebben gemaakt. Deze gezinnen, die nooit zijn afgeweken van de standaardleverancier of zomaar een contract overnamen van ouders of een vorige bewoner, nemen dan ook niet actief deel aan de energiemarkt. Daarnaast gaf nog eens 12% aan het niet (meer) te weten.

De gezinnen die wel een bewuste keuze maakten, doen dat in het grootste deel van de gevallen via een groepsaankoop (15%). Vooral ten opzichte van de andere mogelijkheden valt op dat het belang van de groepsaankopen lijkt toe te nemen doorheen de tijd. Prijsvergelijkingswebsites, zoals de V-test<sup>®</sup> (8%), test-aankoop (5%) of een andere, zoals aanbieders.be (5%), zijn samen de tweede manier waarop een bewuste keuze gemaakt wordt. Verder gingen mensen vooral in op een voorstel van de leverancier (14%) of gingen ze voort op ervaringen van anderen (7%).

Het aantal gezinnen dat deelneemt aan een groepsaankoop neemt inderdaad toe. Verschillende platformen in de markt noteren recordcijfers wat betreft de deelname.

**Figuur 15: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen**



Base: Totale steekproef gezinnen 2016-2017

Bron: enquête VREG 2017

\* In 2017 werd 'overgenomen van vorige bewoner' toegevoegd aan deze antwoordmogelijkheid

\*\* In 2017 werd 'telefonisch' toegevoegd

Gezinnen die enkel een mobiel nummer hebben (22,3%) en gezinnen die online actief waren (19,1%\*) gaven opvallend minder vaak aan dat ze geen bewuste keuze gemaakt hadden. Hetzelfde

<sup>9</sup> Voor 2016 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.

geldt voor respondenten met een groen contract (17%) en respondenten die de VREG kennen (24,5%).

Gezinnen met recht op de sociale maximumprijs (14,7%) baseerden hun keuze vaker op ervaringen van anderen. Dat is logisch, gezien zij overal dezelfde prijs betalen en dus voornamelijk geïnteresseerd zijn in bijvoorbeeld een goede dienstverlening. Ervaringen van anderen kunnen deze gezinnen dan blijkbaar relatief goed overtuigen. Gezinnen die enkel een mobiel nummer hebben (8,7%) kozen ook vaker op basis van ervaringen van anderen. Gezinnen met een groen contract (28,2%) hadden vaker de overstap gemaakt via een groepsaankoop.

Er werd in de enquête ook apart gepeild naar de populariteit van groepsaankopen. 21% van de gezinnen in Vlaanderen nam ooit deel aan een groepsaankoop voor energie. Dat kan zowel voor aardgas als elektriciteit geweest zijn. 78% heeft nog nooit deelgenomen aan een groepsaankoop. 1% gaf aan het antwoord op deze vraag niet te kennen.

Van degenen die deelnamen, koos 89% achteraf voor het aanbod van de energieleverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam. 74% van de gezinnen die ooit deelnam, is zelfs van plan om jaarlijks deel te nemen aan een groepsaankoop en switchen dus erg snel. Deze groep vormt ongeveer 16% van de gezinnen in Vlaanderen, en vertegenwoordigt zo een steeds belangrijker marktsegment.

Aardgasgebruikers hadden vaker al deelgenomen aan een groepsaankoop (26,8%). Zij konden uiteraard zowel voor elektriciteit als voor aardgas al deelgenomen hebben.

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

59% van de gezinnen gaf in 2017 aan dat ze sinds de vrijmaking van de energiemarkt van elektriciteitsleverancier waren veranderd, precies evenveel als in 2016. Deze gezinnen stapten gemiddeld al 2,2 keer over naar een andere leverancier. Dit bevestigt het resultaat van vorig jaar: de groep die van leverancier verandert blijft ongeveer stabiel, maar deze groep blijft wel overstappen.

**Figuur 16: Aantal gezinnen dat minstens één keer veranderde van elektriciteitsleverancier en hoe vaak dat gemiddeld was**



Base: Totale steekproef gezinnen 2014-2017  
Bron: enquête VREG 2017



Het aantal keer dat de gezinnen die al ooit veranderden van elektriciteitsleverancier dat deed, wordt weergegeven in Tabel 5. 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 meer dan eens deden.

**Tabel 5: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier**

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

Enkele groepen hadden vaker minstens één switch gemaakt voor elektriciteit, namelijk gezinnen met enkel een mobiel nummer (68%), aardgasgebruikers (66,6%), gezinnen met een groen contract (75,4% en gezinnen die de VREG (van naam) kennen (65,8%). Gezinnen die recht hebben op de sociale maximumprijs hadden vaker nog geen switch gemaakt (47,8%\*). Zij krijgen bij elke leverancier dezelfde prijs, en hebben dus geen financiële drijfveer om een overstap te maken.

Net als bij elektriciteit, is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit veranderd van aardgasleverancier. 58% 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 ook gelijkaardig aan het resultaat voor 2016.

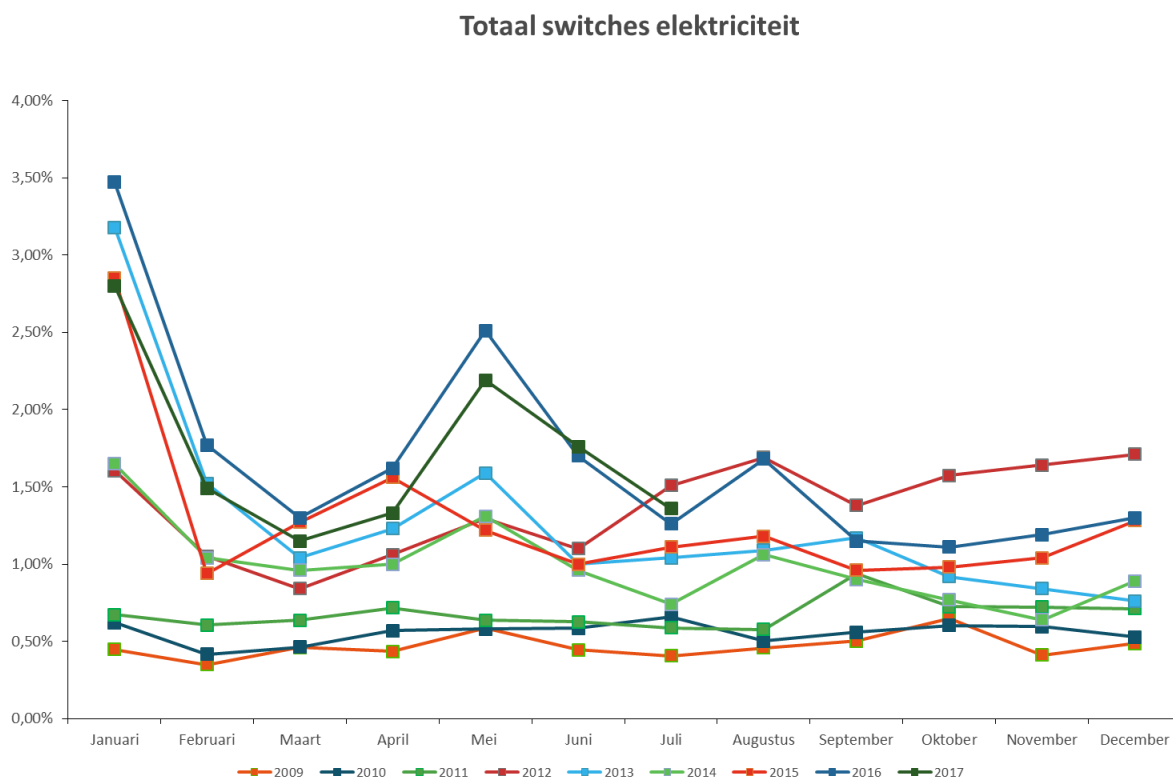
#### 1.3.4.1. Switchindicator VREG

Op onze website publiceren we maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>10</sup>. Om zeker te zijn dat enkel die leverancierswissels in rekening genomen worden die het gevolg zijn van een bewuste keuze van de afnemer worden volgende bewegingen niet meegeteld:

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

<sup>10</sup> Zie [www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt](http://www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt)

**Figuur 17: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers**



Bron: VREG

Figuur 17 geeft een overzicht van het aantal bewegingen per maand op de elektriciteitsmarkt en vergelijkt dit met de voorbije jaren.

Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers wordt de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier weergegeven in Tabel 6.

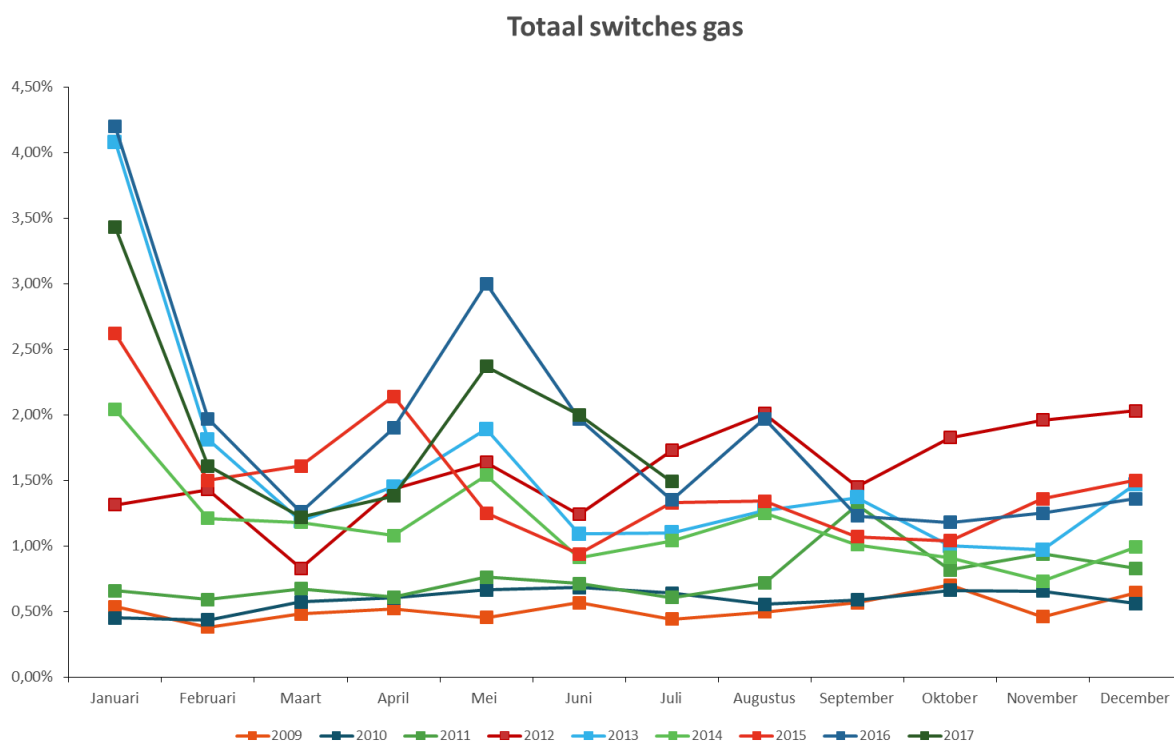
**Tabel 6: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %**

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%	1,68%	1,03%	0,96%	1,07%	1,16%	19,06%
2017	2,72%	1,43%	1,04%	1,16%	2,13%	1,72%	1,26%						11,46%

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

Figuur 18 geeft de maandelijkse marktdynamiek voor aardgas weer en vergelijkt met de voorbije jaren.

**Figuur 18: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers**



Bron: VREG

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot de cijfers in Tabel 7.

**Tabel 7: 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%	1,97%	1,09%	1,03%	1,11%	1,22%	21,72%
2017	3,46%	1,54%	1,11%	1,19%	2,24%	1,92%	1,34%						12,80%

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

Uit deze cijfers blijkt dat 2016 een recordjaar was op het vlak van wisselen van leverancier bij de gezinnen. In de eerste helft van 2017 blijft het aantal switches zeer hoog in vergelijking met de vorige jaren. De zeer hoge percentages van 2016 worden echter niet gehaald.

Deze resultaten moeten opnieuw 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 dat er een sterke toename te zien is in het aantal gezinnen dat actief is op de markt.

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

Eerder beschreven we hoe de gezinnen een keuze voor een bepaalde leverancier maakten. Als dit een bewuste keuze was, werd hen ook gevraagd waarom ze een specifieke leverancier kozen.

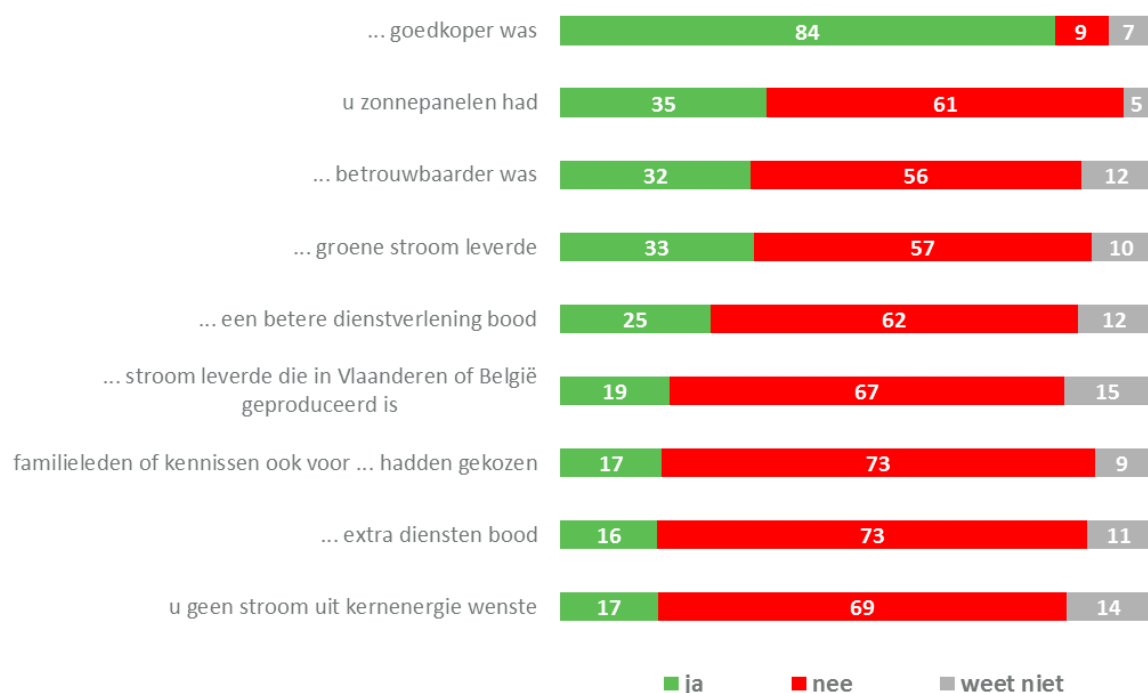
Figuur 19 toont de redenen die de gezinnen aanhalen om te kiezen voor een bepaalde leverancier. Veruit de belangrijkste reden is zoals altijd de prijs, met 84% van de gezinnen die hun leverancier kozen omdat hij goedkoper was dan de concurrentie. Het leveren van groene stroom (33%) en betrouwbaarheid (32%) waren van secundair belang, net als een betere dienstverlening (25%). In 2017 vroegen we voor het eerst ook of het leveren van lokale stroom, uit Vlaanderen of België, belangrijk was om klanten te overhalen. Een niet te verwaarlozen aandeel van 19% van de gezinnen gaf aan dat deze mogelijkheid meegespeeld had in hun keuze. Eigenaars van zonnepanelen kozen hun leverancier in 35% van de gevallen in functie van hun specifieke profiel.

Niet verwonderlijk gaven gezinnen die de sociale maximumprijs betalen vaker andere redenen aan dan de prijs, zoals de dienstverlening (44,9%), de betrouwbaarheid (51%), het feit dat de leverancier geen kernenergie levert (26,2%) en ervaringen van familieleden of kennissen (26,9%). Hetzelfde geldt voor gezinnen die in een sociale woning wonen. Er is uiteraard overlap tussen deze twee groepen.

Huiseigenaars gaven opvallend vaker aan dat de prijs het doorslaggevende element was (87,2%).

Gezinnen met een groen contract hadden significant vaker gekozen voor een leverancier net omdat deze groene stroom levert (47,7%). Het is toch opmerkelijk dat dit minder dan de helft is. Dat wil zeggen dat de meerderheid van de klanten met een contract voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen om andere redenen hun leverancier kozen.

**Figuur 19: 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=666) – Optie zonnepanelen enkel voor subgroep zonnepaneeleigenaars (n=107) - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

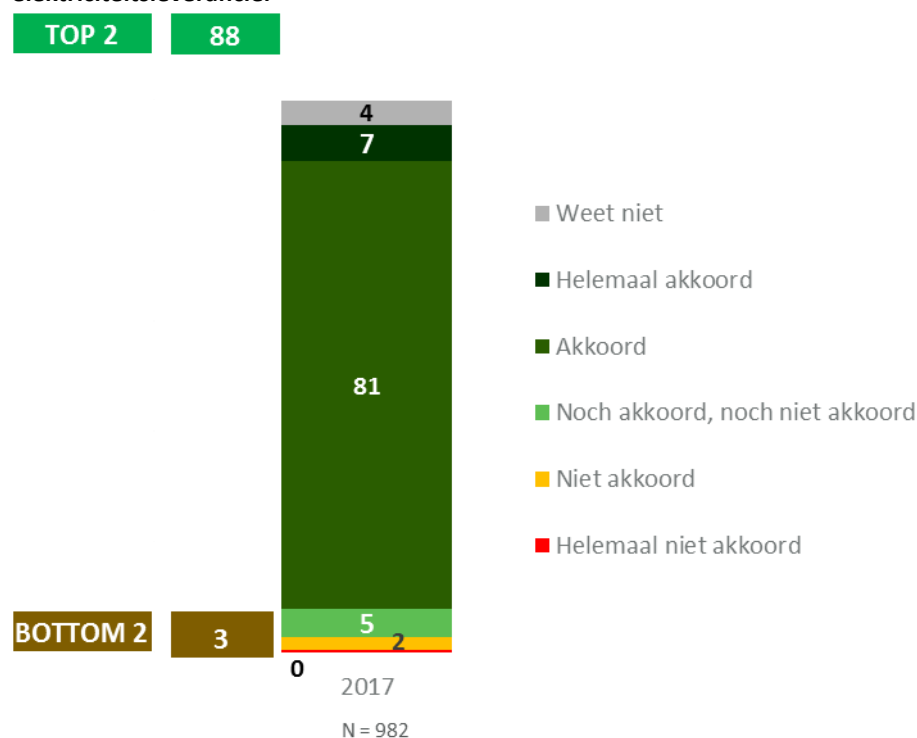
Aan aardgasgebruikers met dezelfde leverancier voor aardgas en voor elektriciteit werd vervolgens gevraagd of ze dezelfde of een verschillende reden hadden om te kiezen voor hun aardgasleverancier. Net als vorig jaar koos de overgrote meerderheid (95%) zijn energieleverancier omwille van dezelfde redenen voor beide energievormen. 2% van de respondenten wist niet of ze verschillende of dezelfde redenen hadden. Zo blijft er 2% van de respondenten over die een andere reden konden aangeven voor hun keuze voor een leverancier. De redenen die aardgasgebruikers aanhalen om een bepaalde aardgasleverancier te kiezen komen daarom bijna volledig overeen met de hierboven weergegeven resultaten.

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

Er werd de gezinnen ook een aantal stellingen voorgelegd over de tevredenheid over hun leverancier. In de eerste plaats vroegen we of de gezinnen over het algemeen tevreden waren met hun huidige elektriciteitsleverancier. De antwoorden zijn weergegeven in Figuur 20.

Het grootste deel van de gezinnen in Vlaanderen is tevreden over de elektriciteitsleverancier die ze kozen. Figuur 20 toont hun reactie op de stelling "Ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier". Maar liefst 88% gaat akkoord (81%) of helemaal akkoord (7%) met deze stelling. Slechts 3% gaat niet (2%) of helemaal niet (<1%) akkoord.

**Figuur 20: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier"**



Base: Respondenten die een commerciële leverancier hebben (n=982) - steekproef gezinnen 2017

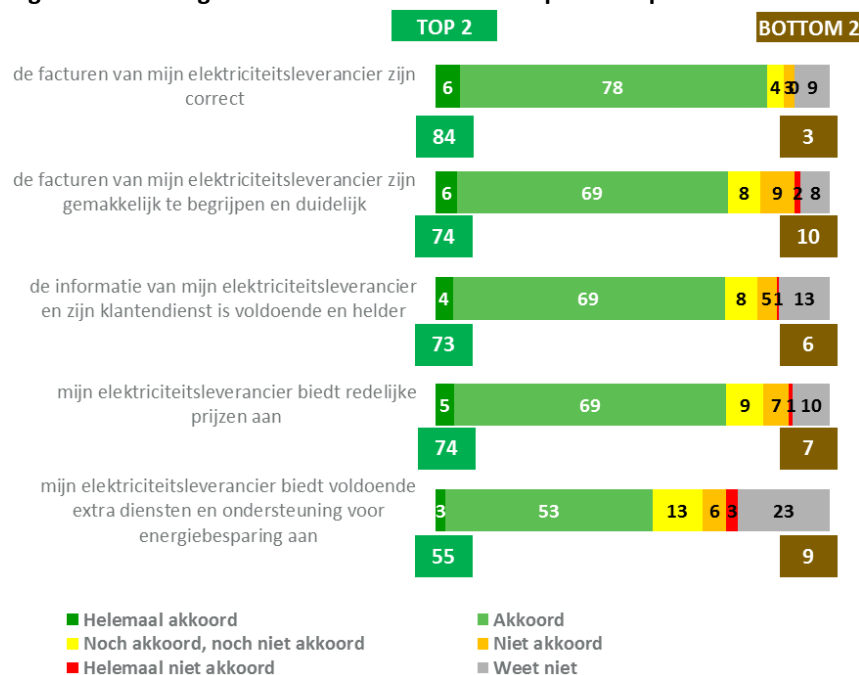
Bron: enquête VREG 2017

De gezinnen werden ook stellingen voorgelegd met betrekking tot enkele specifieke elementen in de dienstverlening van hun leverancier. Met name werd gepeild naar de tevredenheid over de correctheid van de facturen, of deze facturen gemakkelijk te begrijpen en duidelijk zijn, of de informatie van de leverancier en zijn klantendienst voldoende helder is, of de leverancier redelijke prijzen aanbiedt en of hij voldoende ondersteuning voor extra diensten en energiebesparing aanbiedt. De resultaten worden weergegeven in Figuur 21. Ook over deze verschillende deelaspecten zijn de gezinnen best tevreden.

Slechts 3% van de gezinnen is het niet of helemaal niet eens met de stelling dat de facturen van de leverancier correct zijn, en 7% vindt de prijzen niet redelijk. Zeker gezien de prijsevolutie in 2016 is dit resultaat zeker niet erg negatief. Het deelaspect van de diensten van de leverancier waarover het grootste aantal gezinnen ontevreden zijn, is de duidelijkheid van de factuur. 10% gaat niet akkoord of helemaal niet akkoord met de stelling dat de facturen van zijn elektriciteitsleverancier gemakkelijk te begrijpen en duidelijk zijn. Dit kan natuurlijk het gevolg zijn van verschillende zaken, die mogelijk ook buiten de controle liggen van de leverancier, zoals de verschillende componenten waaruit de factuur is opgebouwd en de verschillende verplichte vermeldingen. In deel 1.7.1 wordt dieper ingegaan op de ervaringen van gezinnen met facturen.

Het aanbod van de leveranciers qua extra diensten en ondersteuning voor energiebesparing maakt dan weer slechts 55% (zeer) tevreden. De andere respondenten zijn niet zozeer ontevreden, maar weten niet of ze tevreden of ontevreden zijn (23%). Het is best mogelijk dat deze klanten niet op zoek zijn naar extra diensten of ondersteuning bij energiebesparing bij hun leverancier. Anderzijds zou het ook kunnen dat het aanbod van hun leverancier rond die kwesties hen te weinig bekend is.

**Figuur 21: Mening over de tevredenheid over bepaalde aspecten van de elektriciteitsleverancier bij gezinnen**



Base: Respondenten bij een commerciële leverancier elektriciteit afnemen (n=982) - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

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 de gezinnen algemeen tevreden zijn. De begrijpbaarheid van de facturen en de ondersteuning qua extra diensten en voor energiebesparende maatregelen zijn ook hier de punten waarop de meeste verbetering mogelijk is, met dezelfde bedingen als voorheen.

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 vergelijkingsmodule voor de dienstverlening van de energieleveranciers. De klachtenindicator in de

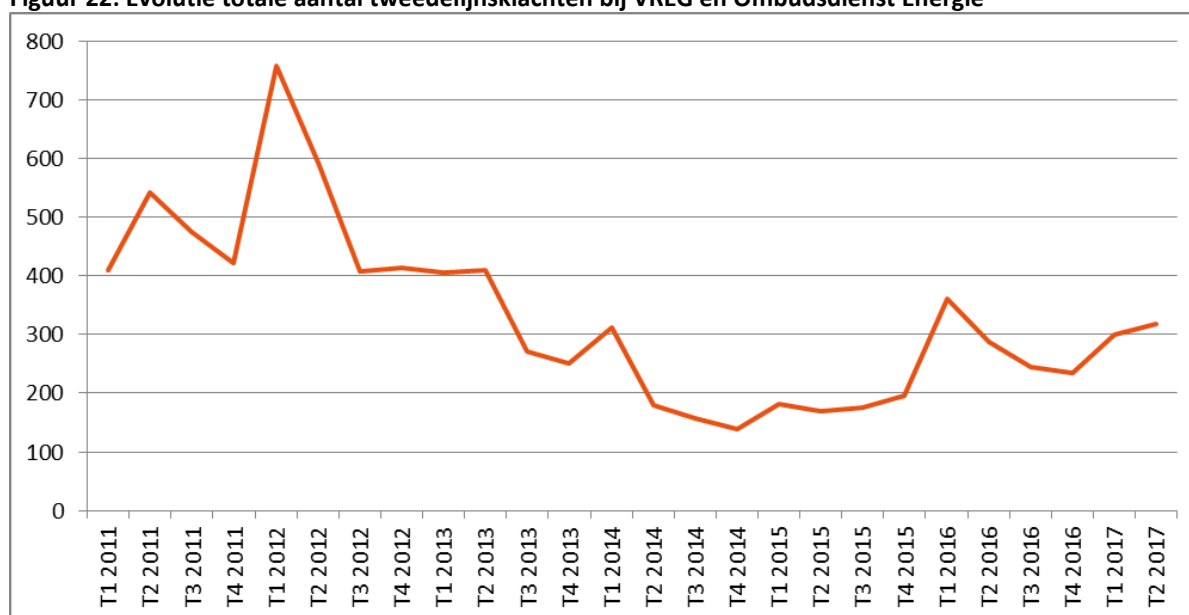
Servicecheck verzamelt alle ontvankelijke<sup>11</sup> tweedelijnsklachten<sup>12</sup> van huishoudelijke afnemers, ongeacht of deze terecht of onterecht waren en weegt deze af tegenover het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier.

Figuur 22 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. Ook in de eerste twee kwartalen van 2017 lijkt het aantal klachten globaal weer te stijgen.

De enquête bevestigt immers ook dit jaar dat slechts een kleine minderheid algemeen ontevreden is over zijn leverancier.

**Figuur 22: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsdienst Energie**








Bron: klachtgegevens VREG en Ombudsdienst Energie

Om de tweedelijnsklachten vergelijkbaar te maken tussen leveranciers onderling, wordt de klachtenindicator berekend. Die toont hoeveel van deze tweedelijnsklachten de leveranciers over een periode van 1 jaar ontvingen per 5.000 unieke huishoudelijke klanten. Vervolgens worden de leveranciers volgens hun klachtenindicator ingedeeld in categorieën. Leveranciers met 5 VREG-logo's kregen relatief weinig tweedelijnsklachten, leveranciers met 1 VREG-logo kregen er relatief veel. Tabel 8 toont de stand van zaken wanneer de enquêtes werden afgenomen.

<sup>11</sup> Ontvankelijke betekent hier enkel dat het gaat om een correct ingediende klacht.

<sup>12</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.

Tabel 8: Klachtenindicator VREG T3 2016 - T2 2017

Aantal logo's	Leveranciers en Kl
	Ecopower (0,13) Elegant (0,70) Engie Electrabel (0,80) EBEM (0,95) Belpower International ( 1,64) Eneco België (1,70) Comfort Energy (1,85) EDF Luminus (1,88) Watz (1,97) Eni gas & power (2,16) OCTA+ Energie (2,48)
	Lampiris (3,30) Essent Belgium (5,52)
	/
	/
	Poweo (16,04)

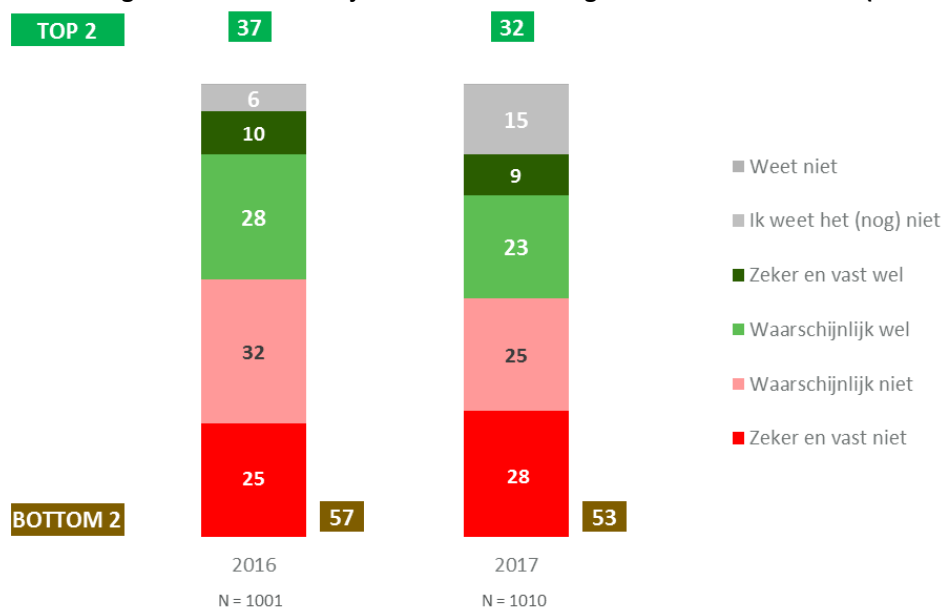
### 1.3.7. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Meer dan de helft van de Vlaamse gezinnen (53%) is zeker en vast niet (28%) of waarschijnlijk niet (25%) van plan om van energieleverancier te veranderen in het komende jaar. 32% weet nu al waarschijnlijk wel (23%) of zeker (9%) te zullen veranderen. Verder geeft 15% aan het antwoord (nog) niet te weten. De resultaten worden weergegeven naast die van 2016 in onderstaande figuur.

Een vergelijking maken is gezien de andere steekproefstructuur moeilijk. Toch lijkt het alsof de verhoudingen tussen gezinnen die (eerder) van plan zijn niet over te stappen en zij die (eerder) wel willen overstappen ongeveer hetzelfde blijven, op de respondenten die het (nog) niet wisten na. De gezinnen die *zeker en vast* niet op zoek gaan naar een nieuwe energieleverancier neemt wel merkbaar toe, ten koste van deze die *waarschijnlijk* niet willen overstappen.



**Figuur 23: Overweegt u in het komende jaar een nieuwe energieleverancier te kiezen? (2016-2017)**



Base: Totale steekproef gezinnen 2016-20177

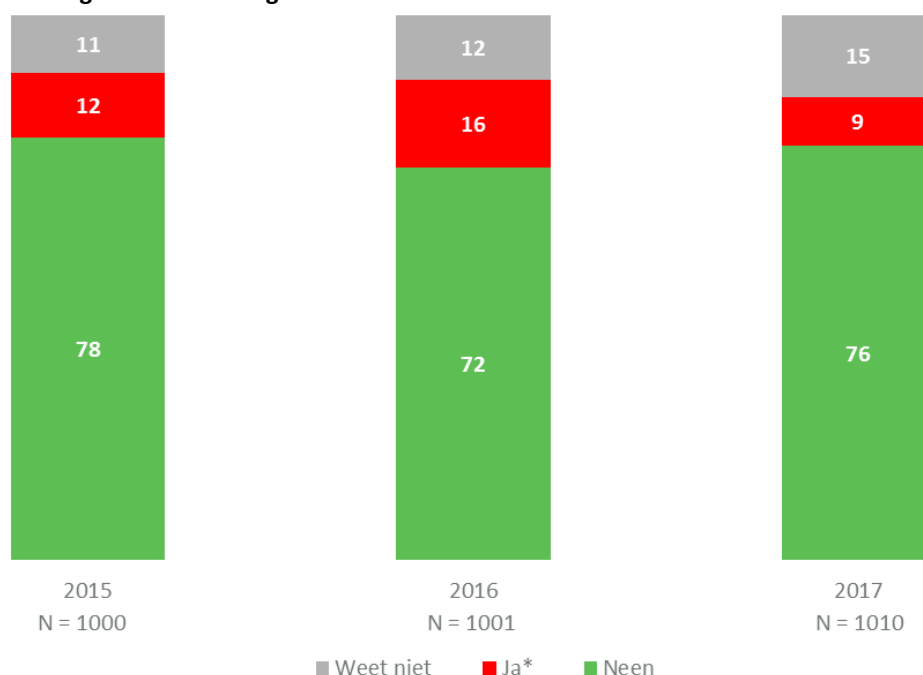
Bron: enquête VREG 2017

Oudere respondenten gaven vaker aan zeker en vast niet te zullen overstappen (42,1%). Hetzelfde geldt voor gezinnen met recht op de sociale maximumprijs (41,9%). Zij hebben immers financieel niets te winnen bij een overstap.

Aardgasgebruikers gaven vaker aan zeker en vast wel (11%) of waarschijnlijk wel (25,8%) te zullen overstappen. Ook gezinnen die voorheen al ooit overgestapt zijn naar een andere elektriciteitsleverancier (30,6%), gaven vaker aan waarschijnlijk opnieuw te zullen overstappen (30,6%\*).

Het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen aan huishoudelijke klanten en kleinere bedrijven is al sinds september 2012 verboden bij een overstap, zelfs voor het einde van het contract. Toch blijkt nog altijd dat een groep gezinnen hier niet van op de hoogte was. Ook in de enquête van 2017 dacht 9% van de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding zou moeten betalen bij een overstap voor het einde van het energiecontract. Nog eens 15% moest het antwoord op deze vraag helemaal schuldig blijven. Zo blijft 76% van de respondenten over, die weet dat ze geen verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen. In Figuur 24 worden de resultaten van dit jaar naast die van de vorige enquêtes getoond. Hoewel niet helemaal vergelijkbaar, zien we toch dat de resultaten in lijn liggen met de vorige jaren.

**Figuur 24: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?**



Base: Totale steekproef gezinnen 2017 – In 2017 werd expliciet de interview-instructie meegegeven dat respondenten die “soms” of “in sommige gevallen” aangaven, onder “ja” ingedeeld moesten worden.

Bron: enquête VREG 2017

Opvallend in deze enquêteresultaten is dat jongere respondenten vaker aangaven dat ze dachten een verbrekingsvergoeding te moeten betalen (16,7%). Gezinnen met een groen contract (82,6%) en gezinnen die de VREG kennen (80%), wisten vaker dat ze geen verbrekingsvergoeding verschuldigd zijn bij een overstap voor het einde van het contract. Ook gezinnen die eerder een overstap maakten naar een andere elektriciteitsleverancier wisten vaak uit ervaring dat ze geen verbrekingsvergoeding moeten betalen (81%\*). In het “Clean Energy for all Europeans” pakket van de Europese Commissie wordt bovendien ook op Europees niveau voorgesteld om slechts in zeer specifieke situaties (contracten met vaste energieprijzen en vaste looptijd) verbrekingsvergoedingen toe te staan<sup>13</sup>.

We waarschuwen op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) wel voor een aantal energieleveranciers die de jaarlijkse vergoeding, of het abonnementsgeld, voor een heel jaar aanrekenen, zelfs als een consument geen heel jaar klant is. Dit kan voor de consument neerkomen op een verbrekingsvergoeding, gezien hij geld verliest door over te stappen. Op die manier kan deze praktijk ook de weerstand tegen overstappen op de markt voeden.

### 1.3.7.1. 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.

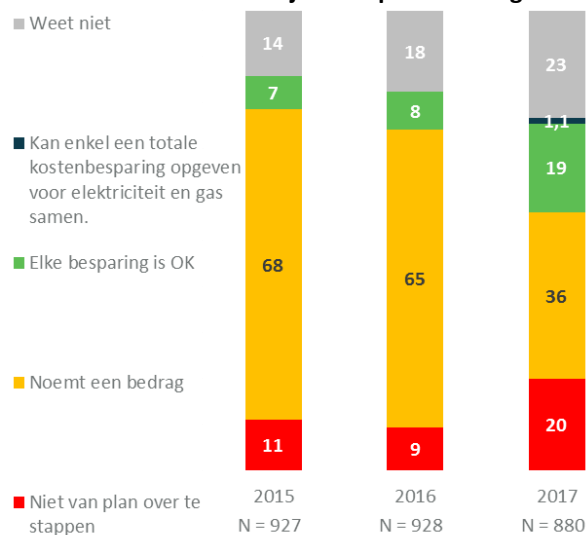
Figuur 25 toont de antwoorden voor deze vraag naast die van 2015 en 2016. 20% van de respondenten zegt niet over te zullen stappen, ongeacht het voordeel. Dat lijkt erg veel, zeker in vergelijking met de vorige jaren. Nog eens 23% weet niet welk bedrag hen zou overhalen om een

<sup>13</sup> Er wordt wel voorzien in een uitzondering voor termijncontracten voor één jaar, op voorwaarde dat er een duidelijk voordeel aan verbonden is voor de klant.

overstap te maken. 19% van de respondenten zou bij eender welke besparing overstappen, en zijn dus in principe erg gemotiveerd om over te stappen bij een beter voorstel. In totaal noemt 37,4% van de respondenten werkelijk een bedrag, waarvan 1,1% dit enkel kon voor de combinatie aardgas en elektriciteit. Mobile only respondenten gaven met 24,2% vaker aan dat ze voor elke besparing zouden overstappen.

De resultaten van de respondenten die enkel voor elektriciteit antwoordden, worden weergegeven in Figuur 26. Het gemiddeld genoemde bedrag is 128 euro op jaarbasis. Uit hoofdstuk 1.6 blijkt dat gezinnen in juli 2017 gemiddeld € 92,71 konden besparen op jaarbasis door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Dat lijkt dus gemiddeld te laag om deze groep tot overstappen aan te zetten. De prijsanalyse maakt echter enkel een vergelijking tussen op dit moment aangeboden contracten. Het is ook mogelijk dat een gezin dat al enige tijd niet meer overgestapt is op een ander contract of naar een andere leverancier, op dit moment nog een minder goede prijs heeft en dus ook een nog grotere besparing kan maken.

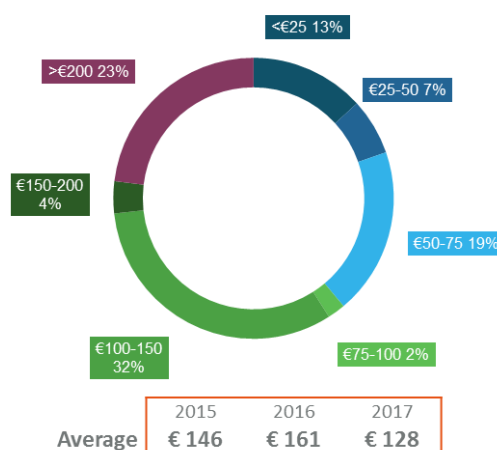
**Figuur 25: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?**



Base: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=878) - steekproef gezinnen 2015-2017

Bron: enquête VREG 2017

**Figuur 26: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier**

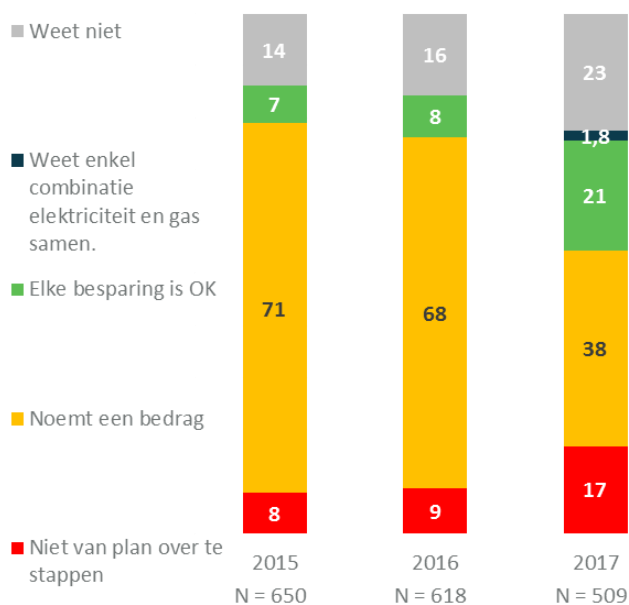


Base: Alle respondenten die een bedrag noemen (n=318) - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

Net dezelfde vraag werd gesteld voor aardgas. Gezien het grote aantal dual fuel gebruikers zijn de resultaten voorspelbaar gelijkaardig. Figuur 27 en Figuur 28 tonen hoeveel Vlaamse gezinnen voor een bepaald bedrag willen overstappen, en welk bedrag dat dan is. Ook hier blijkt dat het merendeel van de gezinnen in principe te overhalen is om over te stappen, met 38% dat een bedrag noemt en zelfs 21% die voor elke besparing zou overstappen. Het aantal respondenten dat helemaal niet wil overstappen, is met 17% iets lager dan bij elektriciteit. Het gemiddelde bedrag dat de gezinnen die een bedrag noemen motiveert om over te stappen is 104,57 euro. Dit is een stuk minder dan de bedragen die in de vorige jaren genoemd werden.

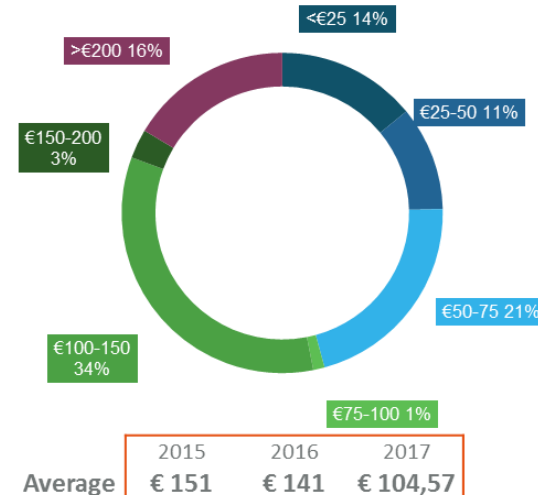
**Figuur 27: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?**



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=509) - steekproef gezinnen 2015-2017

Bron: enquête VREG 2017

**Figuur 28: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier**



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs (191) - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

## 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 leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Gezinnen kunnen hun elektriciteit en aardgas bij verschillende leveranciers kopen. In onze enquête zien we telkens dat een erg groot deel van de respondenten er echter voor kiest om toch dezelfde leverancier voor beide te nemen. Ook in 2017 gaf 92% van de respondenten aan dat ze dezelfde leverancier hadden voor elektriciteit als voor aardgas. Van deze groep wist 80% wel dat ze de keuze hadden om voor elektriciteit en aardgas een verschillende leverancier te kiezen.

Gezinnen met zonnepanelen hadden significant vaker dan de anderen een verschillende leverancier voor aardgas als voor elektriciteit (17,9%).

Aan de respondenten die beide energievormen bij dezelfde leverancier aankochten, werd vervolgens gevraagd waarom ze die keuze hadden gemaakt. Figuur 29 toont welke redenen zij daarvoor gaven. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat het op deze manier gemakkelijker is (50%). Nog een belangrijk deel zegt ook op deze manier voordeliger af te zijn (37%). Dat de respondenten automatisch waren toegewezen aan hun leverancier en/of dat het altijd zo was speelt ook nog altijd een belangrijke rol. Zelfs 15 jaar na de vrijmaking van de energiemarkt is er zo nog een heel deel "passieve" klanten, die nooit actief deelnamen aan de energiemarkt. 11% van de respondenten gaf ten slotte nog aan dat ze liefst één factuur krijgen, waarop zowel gas als elektriciteit samen wordt afgerekend.

**Figuur 29: Redenen om dezelfde leverancier voor elektriciteit als aardgas te kiezen**

Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn, met dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas (n=425) - steekproef gezinnen 2017

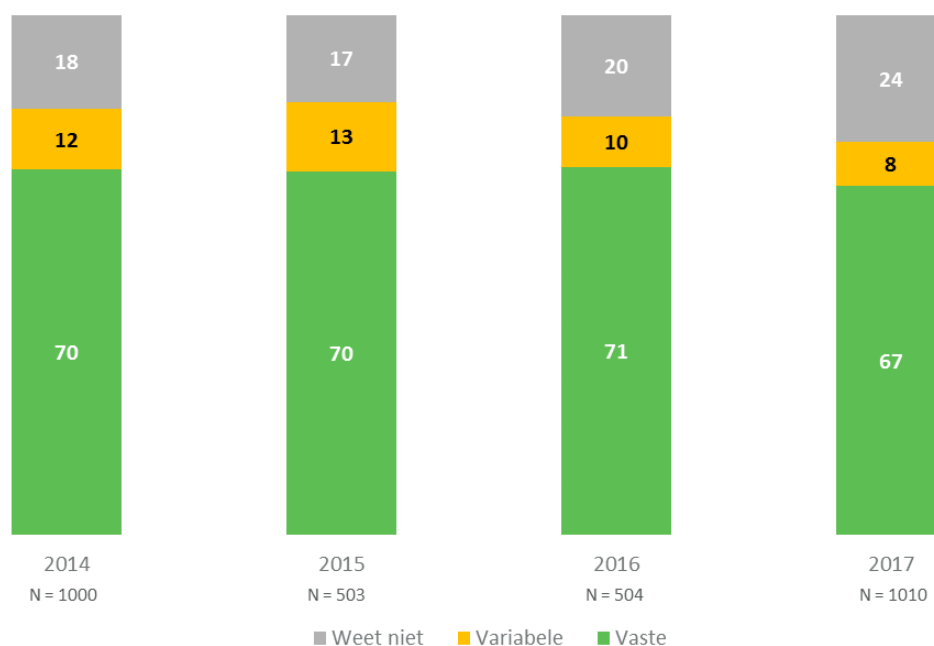
Bron: enquête VREG 2017

#### 1.4.2. Vaste of variabele prijs?

Een volgende keuze die de huishoudens kunnen maken is of ze een contract kiezen met een vaste of variabele prijs voor de energiecomponent. In tegenstelling tot de vorige jaren werd deze vraag nu aan de volledige steekproef gesteld. In sommige gevallen weten de respondenten niet wat de interviewer precies bedoelt met een vaste of variabele elektriciteitsprijs. In dat geval kregen zij volgende toelichting: *“Bij een vaste energieprijs verandert de prijs niet tijdens de duur van het contract, bij een variabele energieprijs kan de prijs tijdens de duur van het contract schommelen.”*

De resultaten worden getoond in Figuur 30. 67% van de gezinnen had een contract met een vaste prijs, tegenover slechts 8% met een variabele prijs. Ongeveer 1 op 4 gezinnen (24%) weet niet welk contract zij hebben.

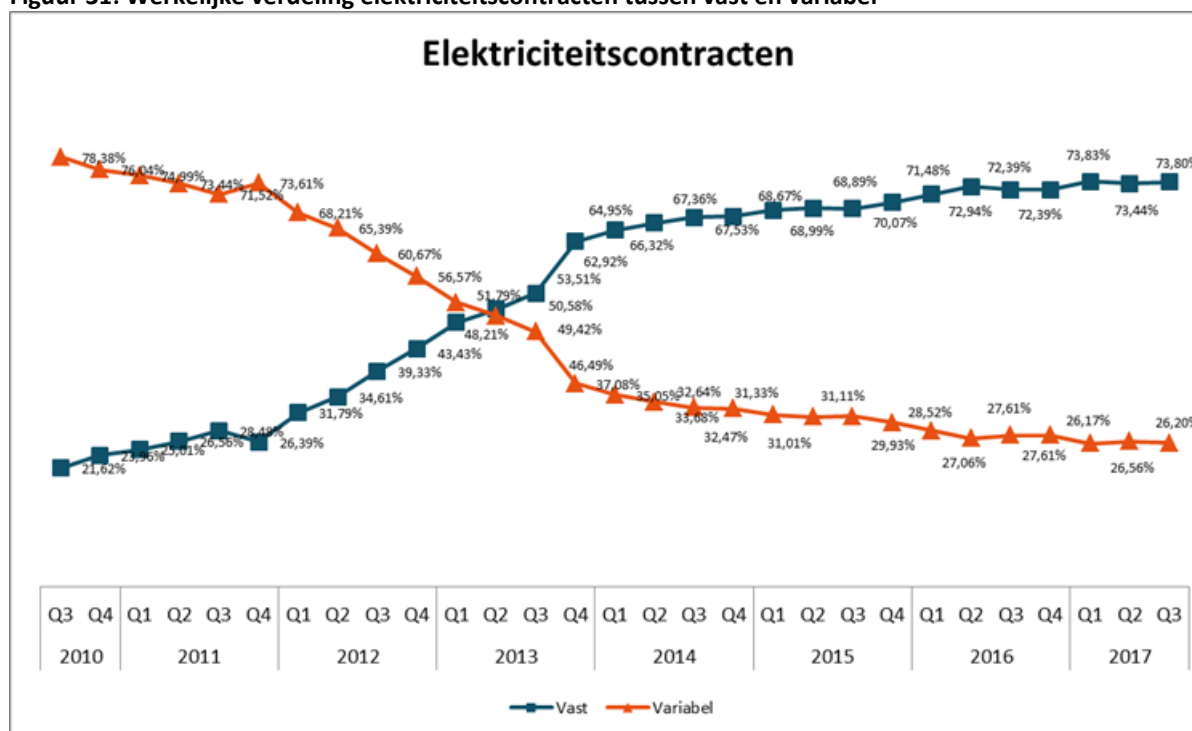
**Figuur 30: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?**



Base: Alle respondenten – Steekproef gezinnen 2017 – voorheen willekeurig 50%  
Bron: enquête VREG 2017

Op 1 juli 2016 had volgens onze eigen marktstatistieken ongeveer 74% van de contracten een vaste prijs en 26% een variabel contract. Dat is dus gevoelig meer dan in de enquête. Dit wijst erop dat zeer veel gezinnen een variabel contract hebben, zonder zich daarvan bewust te zijn. In Figuur 31 wordt de verdeling van vaste en variabele huishoudelijke contracten weergegeven van 2010 tot nu. Daarin merken we een duidelijke verschuiving van overwegend variabele contracten in 2010 naar steeds meer vaste contacten nu.

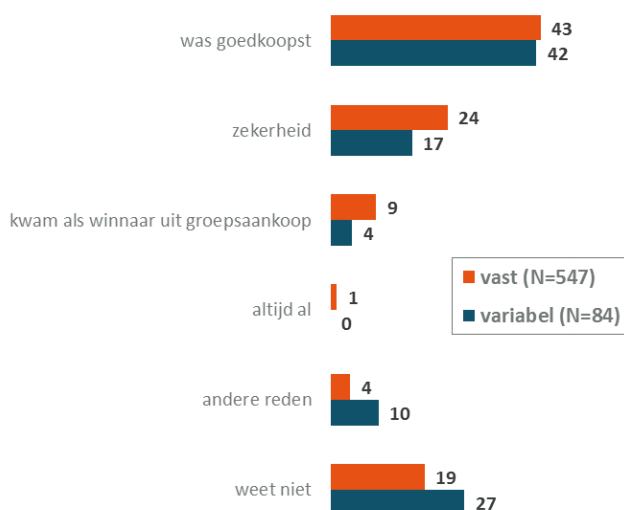
**Figuur 31: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel**



Bron: Marktreportering leveranciers 2010-2017

Aan de gezinnen die kozen voor een vaste of een variabele prijs, werd vervolgens gevraagd waarom zij die keuze maakten. De resultaten worden weergegeven in Figuur 32. Daaruit blijkt dat de prijs de belangrijkste drijfveer was, zowel voor een keuze voor een vaste als voor een variabele prijs. Zekerheid komt op de tweede plaats, met 25% voor een vaste prijs en toch nog 16% voor een variabele prijs. Dat is opvallend, gezien een vaste prijs in principe meer zekerheid biedt dan een variabele prijs. Opvallend is ook het aantal respondenten dat niet weet waarom voor een vaste (19%) of een variabele (27%) prijs werd gekozen.

**Figuur 32: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs**



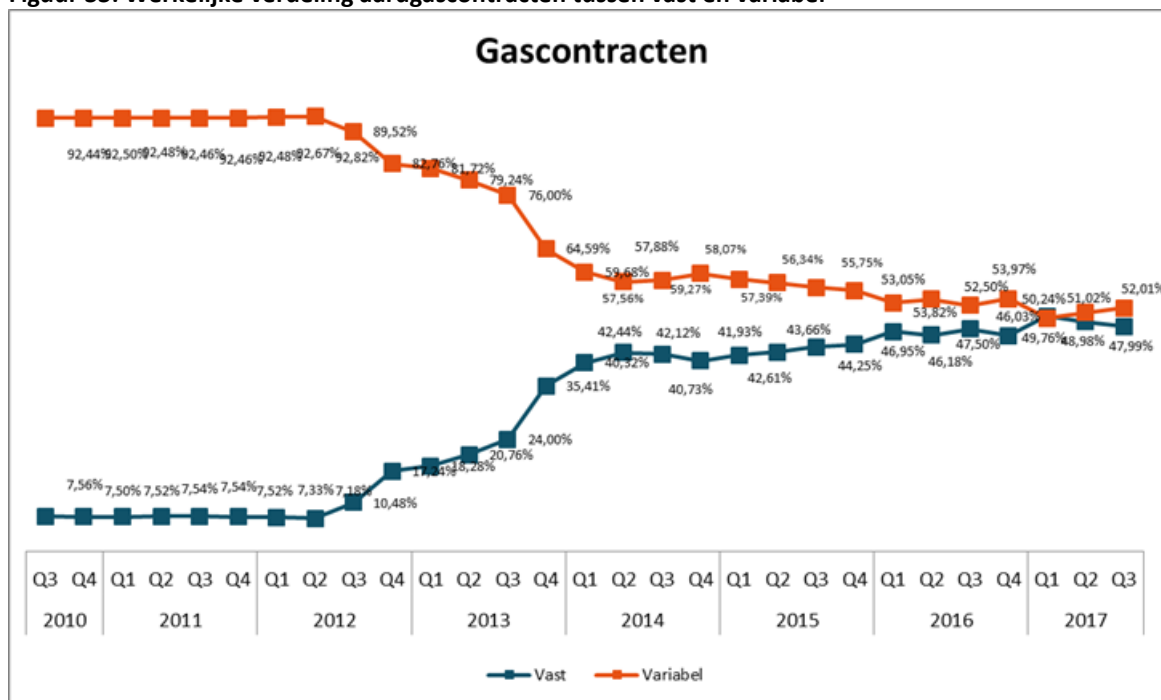
Base: volledige steekproef, excl. respondenten die niet weten of ze een vaste of variabele prijs hebben - steekproef gezinnen 2017  
Bron: enquête VREG 2017

Ook voor hun aardgascontract kiezen de Vlaamse huishoudens voornamelijk voor een vaste prijs. 65% van de gezinnen had een vaste prijs, tegenover 9% een variabele prijs. Opnieuw ongeveer een vierde van de respondenten (26%) kon geen antwoord geven op de vraag.

In de marktstatistieken zien we dat op 1 juli 2017 een meerderheid van 52% een variabel contract had voor aardgas. Hier schatten, nog meer dan bij elektriciteit, de gezinnen schijnbaar slecht in welk soort contract zij hebben. Het lijkt erop dat de keuze voor variabele contracten absoluut niet bewust wordt gemaakt.

Figuur 33 toont dat ook hier doorheen de tijd een duidelijke verschuiving is naar vaste contracten. In het eerste kwartaal van 2017 lag het aantal vaste contracten uitzonderlijk zelfs hoger dan het aantal variabele contracten.

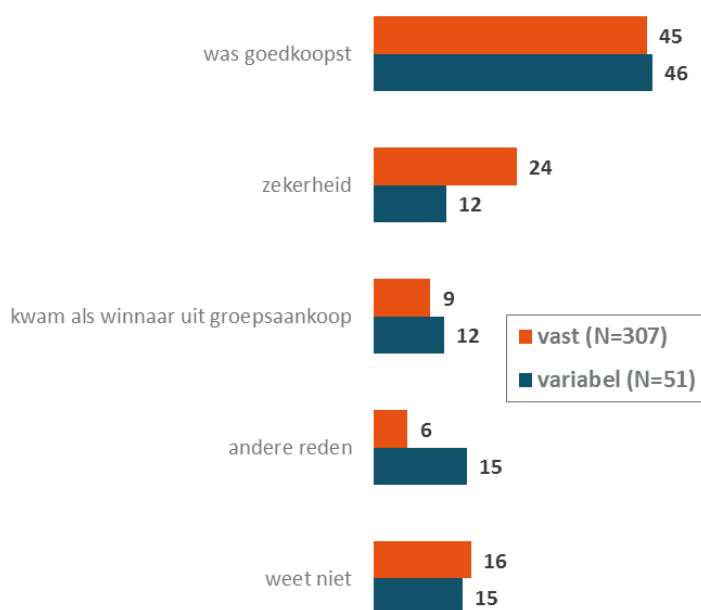
**Figuur 33: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel**



Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2017

Ook voor aardgas was de voornaamste drijfveer om een vaste of variabele prijs te kiezen financieel, met 45% (vaste prijs) en 46% (variabele prijs) die kozen omdat het zo goedkoper was. De overige resultaten worden getoond in Figuur 34. Bij aardgas valt op dat zekerheid voor de gezinnen met een variabel contract slechts in een minderheid van de gevallen (12%) meespeelde in hun keuze. Dit houdt meer steek dan het resultaat voor elektriciteit. Het aantal gezinnen dat niet weet waarom ze de ene of andere keuze maakte, is bij aardgas ook iets lager. Er moet wel op gewezen worden dat het aantal respondenten voor beide vragen relatief laag is en dus mogelijk niet representatief voor alle gezinnen in Vlaanderen.

**Figuur 34: Redenen voor een keuze voor een aardgascontract met een vaste of variabele prijs**





Base: Totale steekproef, excl. respondenten die niet weten of ze een vaste of variabele prijs hebben (n = 307 en 51) - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

### 1.4.3. Groene of grijze stroom?

Een volgende keuze die de huishoudens kunnen maken, is of ze een contract voor groene stroom (elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen) willen nemen.

Figuur 35 toont de resultaten voor 2017 naast die van de voorbije jaren. Daarin valt vooreerst het grote aantal respondenten op dat het antwoord niet weet (19%). 37% zegt wel hernieuwbare elektriciteit te kopen, tegenover 44% die zegt dat niet te doen.

**Figuur 35: Gezinnen met een groen contract**



Base: Steekproef 2017 – 50% van de steekproef gezinnen 2010-2016

Bron: enquête VREG 2017

Aardgasgebruikers hadden opvallend vaker een groen elektriciteitscontract (44,1%), net als gezinnen met zonnepanelen (56,5%), gezinnen die ooit van leverancier veranderden voor elektriciteit (47,7%) en gezinnen die eigenaar zijn van de woning waarin ze wonen (39,6%).

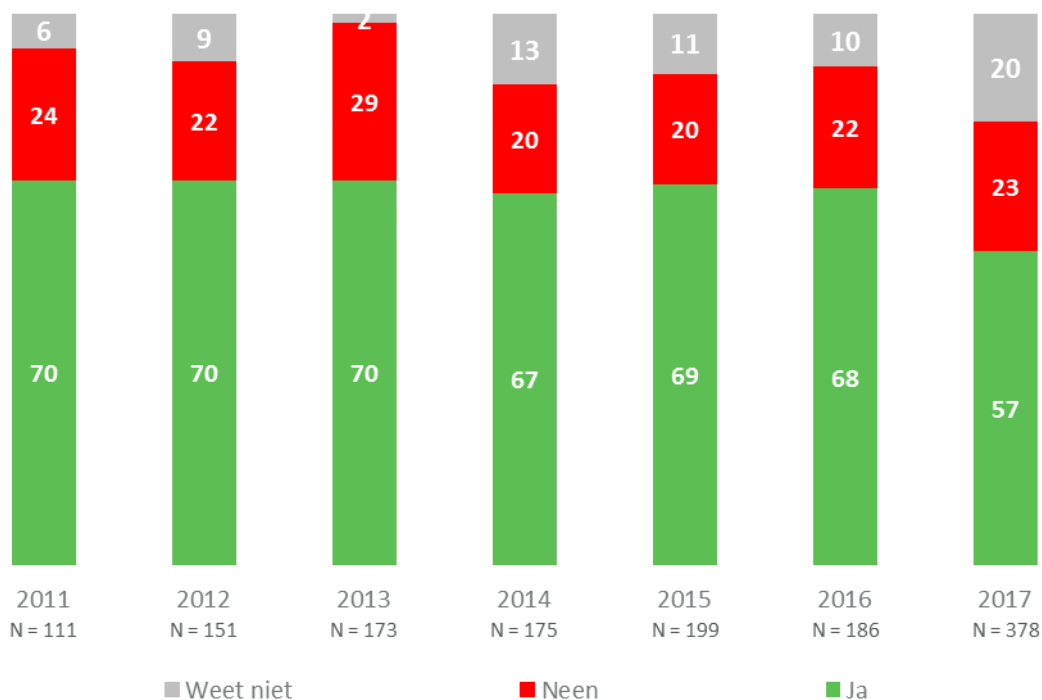
Aan de gezinnen die aangaven dat ze een contract voor groene stroom hadden werd vervolgens gevraagd of zij er vertrouwen in hebben dat de stroom die hen geleverd wordt ook daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen. Ook hier nam het aantal 'weet niet' antwoorden dit jaar sterk toe, zoals weergegeven in Figuur 36. 57% had wel vertrouwen, tegenover een verrassend hoog percentage 23% die dat vertrouwen niet heeft.

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>14</sup> op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) controleren

<sup>14</sup> Raadpleegbaar op [www.vreg.be/nl/groencheck-0](http://www.vreg.be/nl/groencheck-0)

hoeveel % groene stroom effectief werd geleverd op zijn/haar adres. Op basis van alle voorgelegde bewijsstukken stellen wij jaarlijks een brandstofmixrapport<sup>15</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>16</sup> op [www.vreg.be](http://www.vreg.be). Via deze module kunnen gezinnen en bedrijven alle elektriciteitscontracten en -leveranciers vergelijken op basis van de oorsprong van hun stroom.

**Figuur 36: Vertrouwen van gezinnen met een groen contract dat de groene stroom ook echt groen is**



Base: Respondenten die een groen contract hebben (2017), getrokken uit 50% van de respondenten (2016 en voorheen) - steekproef gezinnen 2011-2016

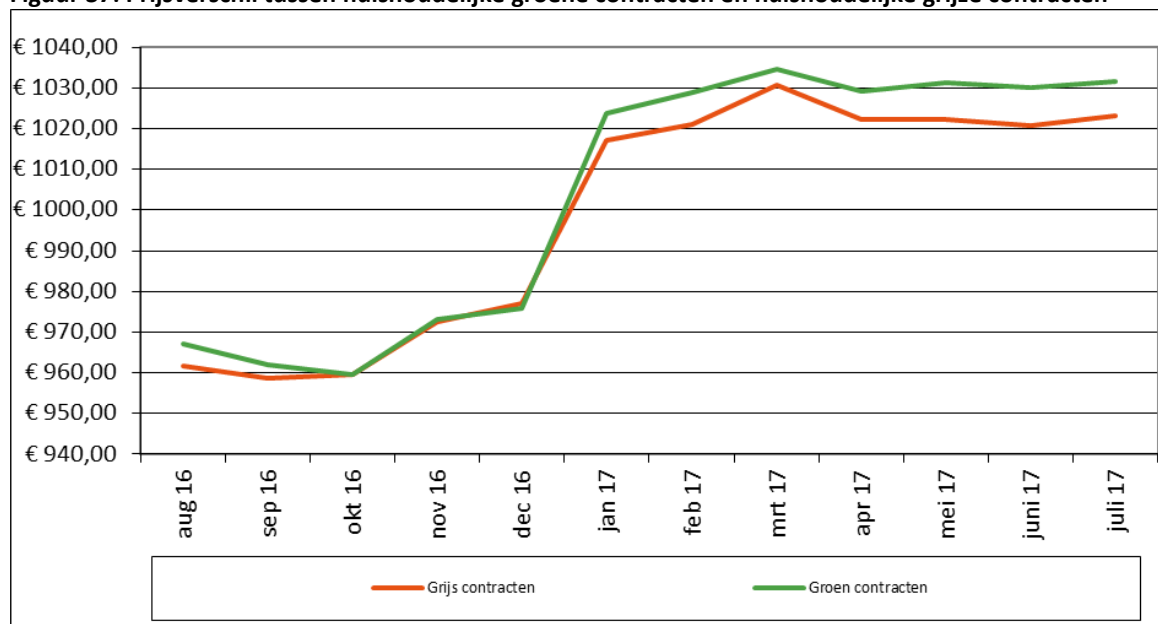
Bron: enquête VREG 2017

Aan de gezinnen die geen contract voor groene stroom hadden, werd dan weer gevraagd of ze dat in de toekomst wel zouden overwegen. 30% van de respondenten wist dit (nog) niet. 40% overweegt dit wel, en 30% niet. Aan deze laatste groep werd ten slotte gevraagd waarom zij dit niet overwegen.

De resultaten worden weergegeven in Figuur 38. 35% weet niet waarom ze geen groen contract overwegen, en kunnen dus mogelijk toch nog overtuigd worden. De belangrijkste reden die de overige respondenten aanhalen, is dat ze denken dat groene stroom duurder is (16%). De prijsgegevens uit de V-test®, zoals weergegeven in Figuur 37 voor de periode augustus 2016 tot juli 2017, tonen dat elektriciteit uit hernieuwbare energie niet duurder hoeft te zijn dan gewone, grijze elektriciteit. Het prijsverschil blijft in ieder geval altijd relatief klein, wat erop lijkt te wijzen dat andere factoren een belangrijkere rol spelen in de totaalprijs voor elektriciteit.

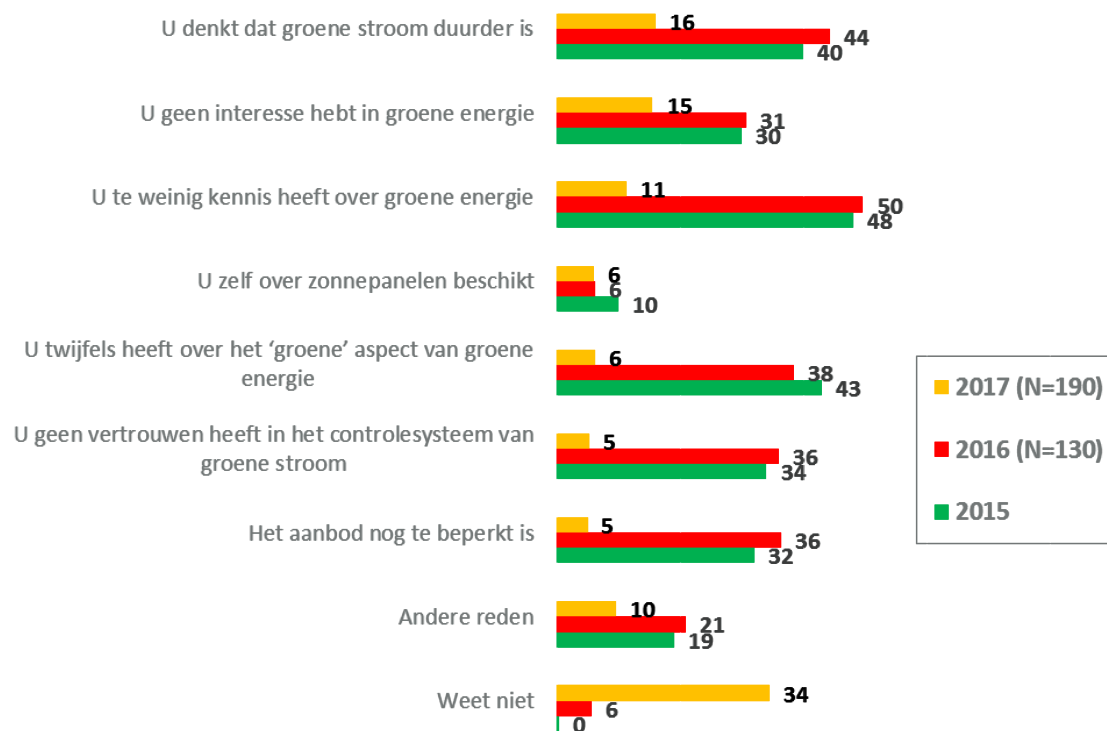
<sup>15</sup> Het laatste brandstofmixrapport (2016) is raadpleegbaar op [www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2017-07.pdf](http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2017-07.pdf)

<sup>16</sup> Raadpleegbaar op [www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker](http://www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker)

**Figuur 37: Prijsverschil tussen huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten**

Bron: V-test®

Andere aangehaalde redenen zijn geen interesse in groene energie (15,5%) en te weinig kennis over groene energie (11,32%). Ook hier liggen mogelijkheden voor leveranciers om hun klanten te overtuigen. Slechts 6,18% van de respondenten geeft aan dat ze twijfelen over het 'groene' aspect van groene energie, terwijl nog eens 5,21% geen vertrouwen heeft in het controlesysteem voor groene stroom.

**Figuur 38: Redenen waarom gezinnen zonder groen contract ook in de toekomst geen groen contract willen**

Base: Respondenten die geen groen contract overwegen (2017) - steekproef gezinnen 2017 (n=190)

Bron: enquête VREG 2017

#### 1.4.4. Stroom uit binnen- of buitenland?

De garanties van oorsprong, waarmee de leveranciers staven dat de stroom die zij leveren weldegelijk geproduceerd is met energie uit hernieuwbare energiebronnen, bevatten nog meer informatie. Zo wordt ook weergegeven in welk land de stroom geproduceerd is. Dat is voorlopig enkel nog maar te controleren voor elektriciteit geproduceerd uit hernieuwbare energiebronnen of kwalitatieve warmte-krachtkoppeling. In de toekomst zou dit ook beschikbaar kunnen worden voor klassieke, grijze stroom. Met die toekomstige ontwikkelingen in het achterhoofd werden de gezinnen in de enquête ook bevraagd over hun voorkeuren met betrekking tot de regio waar hun stroom vandaan kwam. Figuur 39 toont de antwoorden op deze nieuwe vragen.

Ten eerste werd gevraagd of de gezinnen interesse zouden hebben om stroom te kopen die in België is geproduceerd. Een meerderheid van 58% van de Vlaamse gezinnen zou inderdaad geïnteresseerd zijn om elektriciteit uit België te kopen. Slechts 23% weet bij voorbaat al dat ze niet geïnteresseerd zouden zijn. 19% wist het (nog) niet.

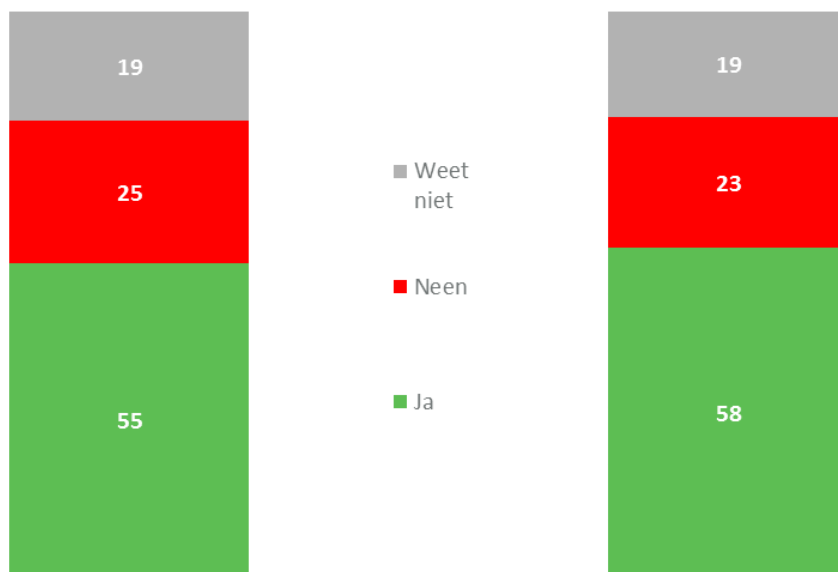
Aardgasgebruikers (62,4%) en gezinnen met een groen contract (65,2%) toonden vaker interesse voor stroom opgewekt in België. Dat was ook het geval voor gezinnen met enkel een mobiel nummer (68,3%). Dat is opvallend omdat eerder bleek dat deze groep op dit moment minder vaak een groen contract heeft. Huiseigenaars waren significant minder vaak geïnteresseerd (56,1%).

Daarna werd dezelfde vraag nog eens gesteld, maar in plaats van stroom geproduceerd in België werd nu gepolst naar de interesse in stroom geproduceerd in Vlaanderen. De resultaten komen grofweg overeen, maar het lijkt alsof er toch meer gezinnen geïnteresseerd zouden zijn in stroom geproduceerd in België. Gezien het uiteraard gaat om een steekproef, valt niet uit te sluiten dat de verschillen hier niet significant zijn.

In ieder geval blijkt wel uit deze resultaten dat Vlaamse gezinnen niet onverschillig zijn ten aanzien van waar hun stroom geproduceerd wordt. Vlaamse elektriciteitsleveranciers zouden zich dus kunnen onderscheiden door aantoonbaar stroom te leveren die uit België of Vlaanderen komt. Op dit moment kunnen de leveranciers dit enkel doen voor gezinnen die groene stroom kopen. Uit deze enquête zou die groep slechts beperkt zijn tot 37% van de gezinnen. De overige gezinnen zou deze informatie enkel kunnen krijgen als er een volgende stap wordt gezet met betrekking tot full disclosure, dus het gebruik van garanties van oorsprong voor alle bronnen waarmee elektriciteit opgewekt wordt: nucleair, aardgas, steenkool,... Op die manier zou de informatie voor de klanten over de oorsprong van hun stroom veel duidelijker en betrouwbaarder worden.

De meeste groepen die eerder vaker aangaven interesse te tonen in stroom uit België, toonden ook meer interesse voor stroom opgewekt in Vlaanderen. Respondenten jonger dan 35 jaar hadden echter enkel significant vaker geantwoord interesse te hebben in stroom uit Vlaanderen (66,9%).

**Figuur 39: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België**



**In Vlaanderen**

**In België**

Base: Volledige steekproef - steekproef gezinnen 2017

Bron: enquête VREG 2017

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

Leveranciers van elektriciteit en aardgas bieden in veel gevallen een reeks diensten aan naast elektriciteit en aardgas. Deze extra diensten kunnen de vorm aannemen van hulpmiddelen zoals slimme thermostaten of diensten zoals het onderhoud van de aardgasketel, eerste hulp bij noodschade enz. In de enquête vragen we dan ook of de gezinnen geïnteresseerd zijn in dit soort diensten, en er dus zouden voor willen betalen.

Slechts 21% van de gezinnen gaf in 2017 aan dat ze bereid zouden zijn om te betalen voor dergelijke diensten. Nog eens 9% kon (nog) geen antwoord geven op deze vraag. Een grote meerderheid van 70% van de klanten blijkt echter in geen geval bereid om voor extra diensten bij te betalen. Dit resultaat ligt in lijn met de resultaten van de voorbije jaren, toen we ook al moesten vaststellen dat de betalingsbereidheid van de gezinnen voor extra diensten relatief beperkt was.

Van de gezinnen die wel interesse tonen in extra diensten, gaf 23% aan dat ze ooit al eens betaald hadden voor een extra dienst. Ongeveer 16% van de gezinnen toont dus interesse voor één of meerdere extra diensten, maar werd nog niet aangesproken met een interessant genoeg voorstel.

Jonge respondenten (33,8%) en respondenten met enkel een mobiel telefoonnummer (26,3%) hadden vaker interesse in extra diensten.

## 1.5. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?

Al sinds 2010 worden de gezinnen in de enquête bevraagd over hun perceptie van de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen. De vragen zijn zowel gericht op de evolutie van de facturen in het afgelopen jaar, als op de verwachtingen van de gezinnen voor de toekomst.

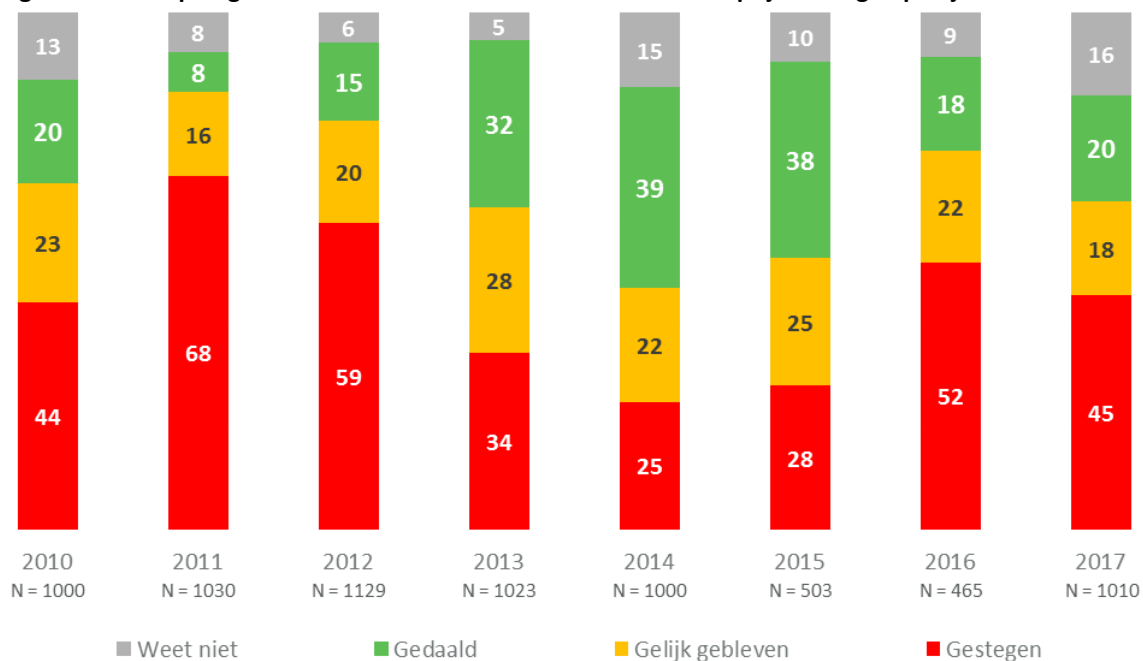
### 1.5.1. Elektriciteitsprijs

Figuur 40 toont de antwoorden van de gezinnen op volgende vraag: “In de veronderstelling dat uw verbruik gelijk is gebleven, als u de elektriciteitsfactuur die u nu betaalt, vergelijkt met die van 1 jaar geleden, is die dan volgens u ...?”, met als antwoordmogelijkheden “... gestegen”, “... gedaald” of “... gelijk gebleven”. De bedoeling is hier te peilen naar de totaalprijs per kWh die de gezinnen aangerekend krijgen, en dus meer dan enkel de evolutie van de prijzen voor elektriciteit en aardgas op de markt. De resultaten worden getoond naast die van de voorbije jaren.

In de periode van midden 2016 tot midden 2017 hadden de meeste gezinnen nog altijd het gevoel dat hun factuur steeg. 45% van de respondenten gaf namelijk aan dat ze het gevoel hadden dat de prijs die zij betaalden gestegen was in het voorbije jaar. Slechts 18% dacht dat hun eindprijs gelijk was gebleven, en 20% dacht dat de factuur gedaald was. Met 16% was het aantal gezinnen dat het antwoord schuldig moest blijven opvallend hoger dan de voorbije jaren.

De prijsperceptie van de gezinnen toetsen we aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test® (zie 1.6.1). Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2017 gemiddeld 6,87% hoger lag dan een jaar voordien. Ongeveer de helft van de respondenten had het dus bij het rechte eind.

Toch blijft er een aanzienlijk deel van de respondenten over die waarschijnlijk ten onrechte denken dat de prijs gedaald (20%) of gelijk gebleven (18%) is. Een mogelijke verklaring is dat deze gezinnen door een slimme overstap de prijs die zij zelf betalen wel hebben kunnen laten dalen. Anderzijds bestaat er, zoals uitgelegd in 1.7, een grote groep gezinnen die hun energiezaken allesbehalve grondig opvolgen. Zij kunnen ook weldegelijk een verkeerde inschatting van de evolutie hebben gemaakt.

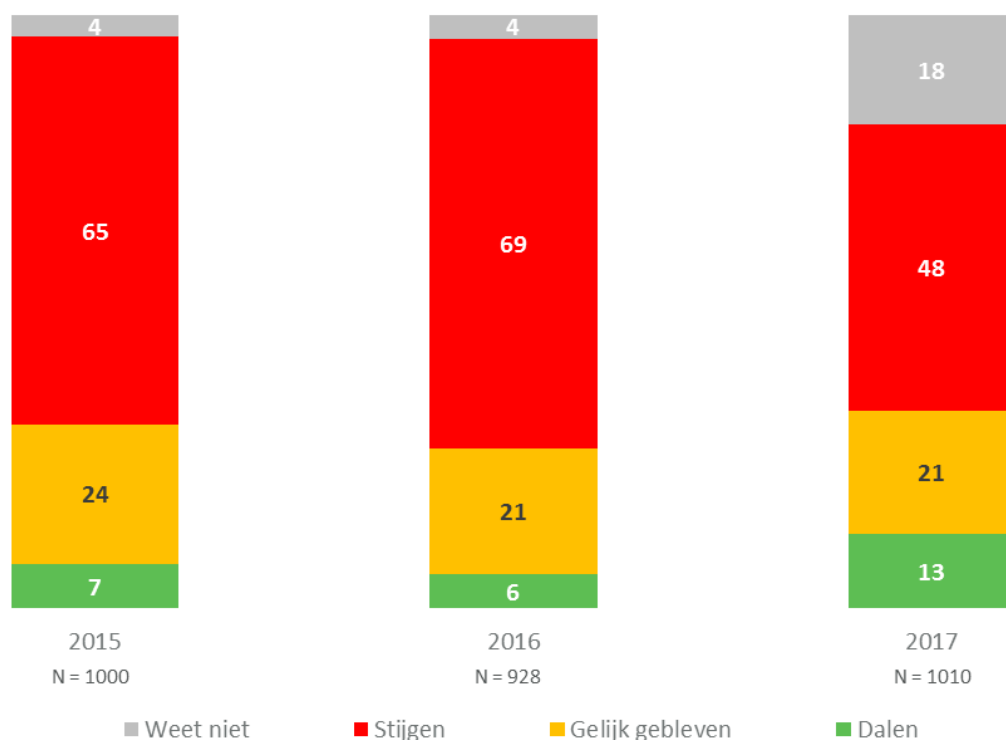
**Figuur 40: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar**

Base: 50% van de steekproef (in 2015-2016) - steekproef gezinnen 2010-2017

Bron: enquête VREG 2017

Vervolgens werd gevraagd hoe de gezinnen verwachtten dat de prijs op hun factuur zou evolueren in het komende jaar. De resultaten voor deze vraag worden weergegeven in Figuur 41, naast de resultaten van de vorige jaren. 18% van de respondenten durfde hier geen antwoord te geven. Van de andere respondenten gaf 13% aan te denken dat de prijs zal dalen, 21% dat de prijs gelijk zal blijven en 48% dat de prijs zal stijgen.

Op 22 juni 2017, en dus op het moment dat de enquête werd afgenomen, werd de verhoogde bijdrage energiefonds door het Grondwettelijk Hof vernietigt. Voor een gezin met een gemiddeld elektriciteitsverbruik betekent dit dat een heffing van ongeveer 100 euro vanaf 2018 van de factuur verdwijnt. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat deze aankondiging de gezinnen zeker niet volledig optimistisch stemt. Hoewel de resultaten niet helemaal te vergelijken zijn, zou het toch kunnen dat deze aankondiging een deel van het verschil met de vorige jaren verklaart.

**Figuur 41: 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 2017

Gezinnen die de sociale maximumprijs betaalden, werden vorig jaar niet bevroegd voor dit onderdeel. In 2017 antwoordden de respondenten die eerder aangaven dat ze de sociale maximumprijs betalen, telkens “weet niet” op deze vraag. De resultaten verschillen echter wel degelijk als enkel de respondenten meegenomen worden die dachten recht te hebben op de sociale maximumprijs. Er is dit jaar namelijk een aanzienlijke groep die niet wist of zij al dan niet de sociale maximumprijs betaalden voor hun elektriciteit of aardgas.

Gezinnen met een groen contract hadden vaker het gevoel dat de prijs zou dalen (38,6%).

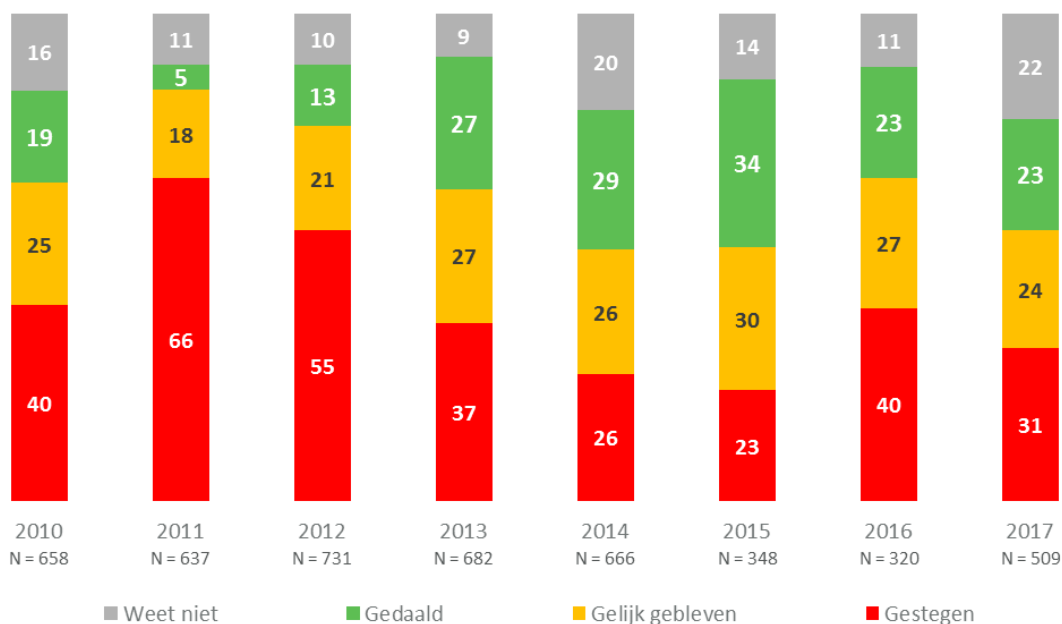
### 1.5.2. Aardgasprijs

Voor aardgas stelden de interviewers dezelfde vragen opnieuw, te beginnen met de vraag naar de gepercipieerde evolutie in het afgelopen jaar. De resultaten worden weergegeven in Figuur 42, naast de resultaten van de voorbije jaren. De voorbije jaren werd de steekproef voor deze vraag telkens wel op een andere manier samengesteld. De resultaten zijn dus niet volledig vergelijkbaar.

Tegenover de resultaten van elektriciteit valt meteen op dat de gezinnen over het algemeen de evolutie voor aardgas iets minder negatief aanvoelden. Nog altijd denkt 31% dat de prijs gestegen was, tegenover 24% die dacht dat de prijs gelijk was gebleven en 23% die dacht dat de prijs was gedaald. Met 22% was er opnieuw een groot aandeel respondenten die geen antwoord kon geven.

Op basis van de prijsgegevens in de V-test<sup>®</sup> berekenen we dat de gemiddelde prijs tussen juli 2016 en juli 2017 met 2,09% steeg. Die stijging is dus veel minder afgetekend dan bij elektriciteit. Dit verklaart mogelijk deels waarom ook de perceptie over de evolutie van de aardgasprijs iets minder negatief is dan die over de elektriciteitsprijs.

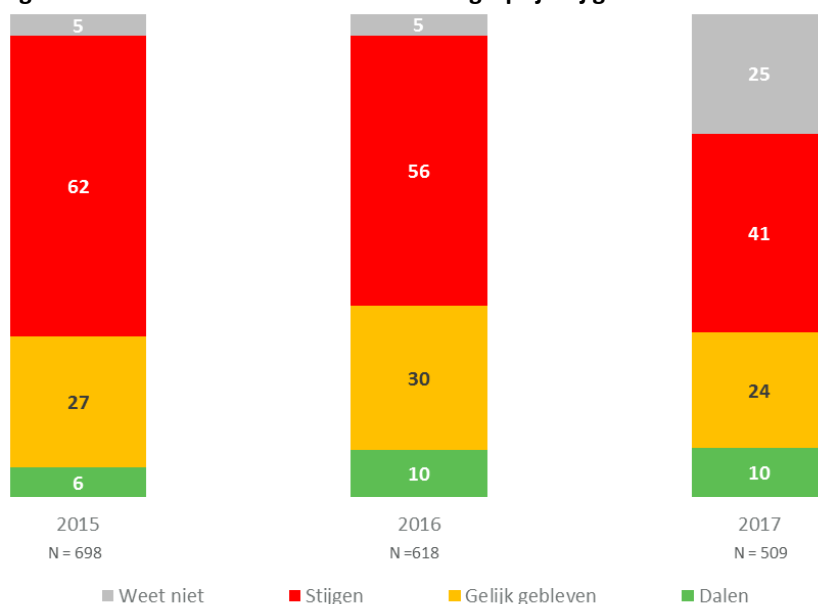


**Figuur 42: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar**

Base: 50% van de aardgasgebruikers excl. respondenten met recht op sociale maximumprijs (2015-2016), aardgasgebruikers (2017) – steekproef gezinnen 2010-2017

Bron: enquête VREG 2017

Ook voor de inschatting van de toekomstige evolutie van de aardgasprijs valt vooral het aantal respondenten op dat geen antwoord kon te geven (25%). Voor het overige lijken ook de aardgasgebruikers relatief pessimistisch tegen de prijsevolutie aan te kijken, met 41% van de respondenten die een stijging verwachten en 24% die verwachten dat de prijs gelijk zal blijven. Slechts 10% van de gezinnen die aardgas gebruiken, denken dat hun factuur bij een gelijk verbruik volgend jaar lager zal zijn.

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

Base: Respondenten die aardgas gebruiken en geen recht hebben op sociale maximumprijs (2015-2016), aardgasgebruikers (2017) – steekproef gezinnen 2015-2017

Bron: enquête VREG 2017

## 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. De hier gebruikte prijsgegevens<sup>17</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test<sup>®18</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 45) voor een gezin met een doorsnee verbruik<sup>19</sup> dat verwarmt met aardgas (electriciteitsverbruik op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh). Het betreft typeprofielen. In realiteit kan het elektriciteits- en aardgasverbruik van een gezin hier sterk van afwijken.

In de prijsanalyses maken we een onderscheid tussen de prijs die een gezin in Vlaanderen gemiddeld betaalt, dit is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten<sup>20</sup>, en de prijs die de meest prijsbewuste gezinnen betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs<sup>21</sup>. Omdat de enquêtes afgenomen worden rond 1 juli, ook de datum waarop de markt volledig openging in 2003, bekijken we hier de prijsevolutie tussen 1 juli 2016 en 1 juli 2017.

De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs stegen in juli 2017 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 6,87% en 7,59%.

De gezinnen konden in juli 2017 gemiddeld € 92,71 besparen op jaarbasis door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Een overstap is voor de meeste gezinnen dus nog altijd zinvol.

<sup>17</sup> De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

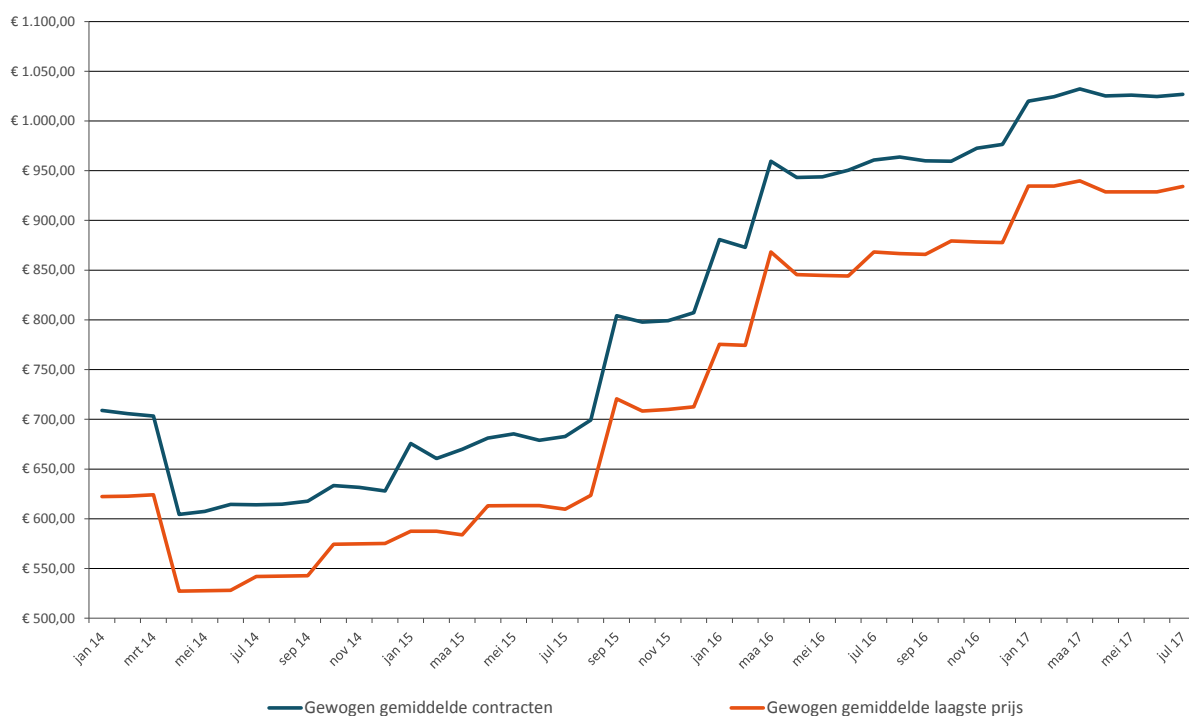
<sup>18</sup> [www.vtest.be](http://www.vtest.be)

<sup>19</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>20</sup> De sociale maximumprijzen en de tarieven die de distributienetbeheerders (DNB's) aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen nemen we niet op voor de berekening van deze prijs.

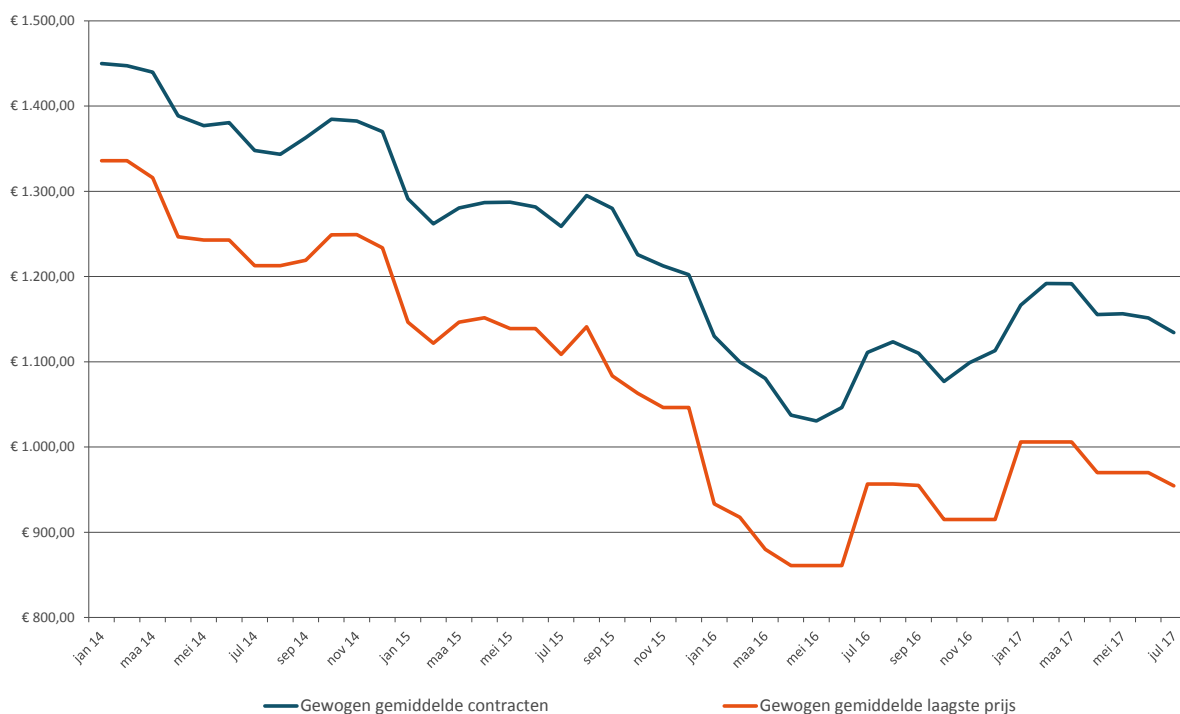
<sup>21</sup> Voor de bepaling van deze prijs laten we een aantal contracten buiten beeld, nl. de contracten waarvoor een aandeel moet gekocht worden en de elektriciteitscontracten waarop enkel de gezinnen met zonnepanelen kunnen intekenen. Ook de sociale maximumprijzen en de tarieven die de DNB's aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

**Figuur 44: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis<sup>22</sup>)**



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

**Figuur 45: 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 aardgasleveranciers

<sup>22</sup> Tot eind 2015 werd er voor 3 gezinsleden en dus 400 kWh gratis elektriciteit in mindering gebracht. Sinds 1 januari 2016 is de toekenning van de gratis elektriciteit afgeschaft en is het aantal gezinsleden niet meer relevant.

Figuur 45 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten tussen juli 2016 en juli 2017 steeg met 2,09%. De gewogen gemiddelde laagste prijs bleef over dezelfde periode min of meer ongewijzigd (-0,24%).

De meest prijsbewuste gezinnen realiseerden in juli 2017 een besparing van € 179,83 op hun factuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

### 1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs<sup>23</sup>

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

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent<sup>24</sup> en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom, de kosten voor WKK);
- 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>25</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>26</sup>) is sinds 1 april 2014 de btw afgeschaft. Hoewel deze prijscomponent voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in Figuur 46 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

Sinds juli 2015 betalen de elektriciteitsafnemers met zonnepanelen met een terugdraaiende teller<sup>27</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 ze het prosumentarief ook effectief betalen, ofwel hebben ze geen decentrale productie-installatie en moeten ze dit tarief dan ook niet betalen. Het is dan ook niet zinvol om met het prosumentarief rekening te houden in de berekening van de gemiddelde prijs voor een gezin in Vlaanderen. 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<sup>28</sup> werd het prijsonderdeel Transport in de onderstaande figuur en tekst als een

<sup>23</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>24</sup> D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

<sup>25</sup> De woonplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (elektriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

<sup>26</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>27</sup> Of een andere decentrale productie-installatie met een terugdraaiende teller

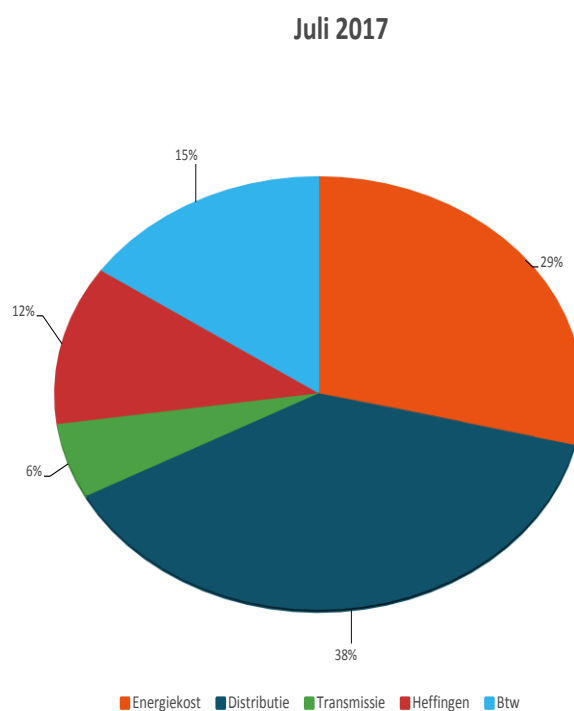
<sup>28</sup> Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas

afzonderlijk prijsonderdeel weergegeven. Sinds november 2015 moeten de leveranciers het transporttarief als een aparte component<sup>29</sup> rapporteren. De meeste partijen rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze oefening.

In juli 2017 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie, Heffingen en Btw respectievelijk 28,85%, 38,28%, 5,58%, 11,89% en 15,41% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie Figuur 46).

Als het prosumentarief, dat een impact heeft op het prijsonderdeel Distributie, over alle afnemers heen<sup>30</sup> in rekening genomen wordt bij de prijsberekening, dan zijn de prijsonderdelen uitgedrukt in procenten respectievelijk 28,11%, 39,40%, 5,44%, 11,58% en 15,46%.

**Figuur 46: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**

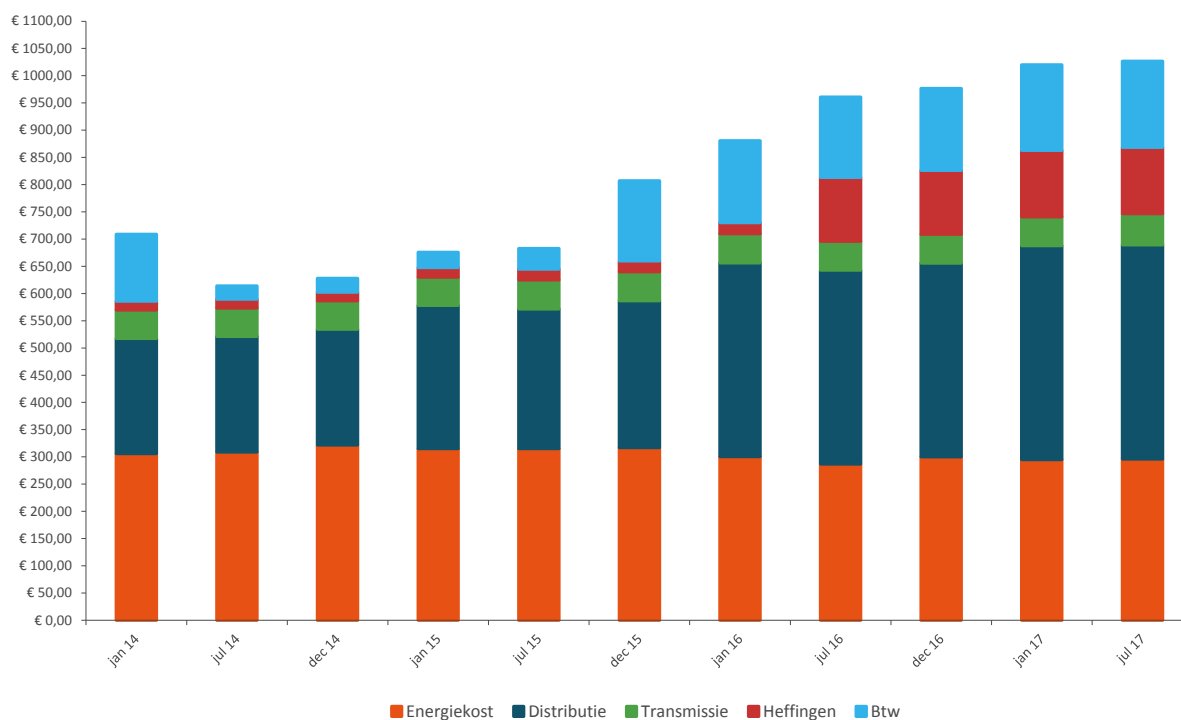


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

<sup>29</sup> De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

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

**Figuur 47: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik<sup>31</sup>**



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 47 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.

In juli 2017 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 1.026,75. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 296,20, Distributie € 392,99, Transmissie € 57,33, Heffingen € 122,05 en Btw € 158,18.

De procentuele wijzigingen in juli 2017 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk 3,19%, 10,45%, 8,21%, 3,98% en 7,21%. De stijging van Distributie is toe te schrijven aan de verhoging van het gewogen gemiddeld distributienettarief in januari 2017. De voornaamste factoren die de evolutie verklaren zijn de tariefmethodologie voor de periode 2017-2020 waarin specifiek verdeelsleutels voor de exogene kosten worden voorgeschreven enerzijds en de gedeeltelijke afbouw van de regulatoire saldi voor het jaar 2015 anderzijds. Het gewogen gemiddelde transmissienettarief nam toe in maart 2017. De stijging van Heffingen die zich in januari 2017 situeerde, is grotendeels te verklaren door de toename van de heffing Bijdrage Energiefonds en in mindere mate door de verhoging van de federale bijdrage.

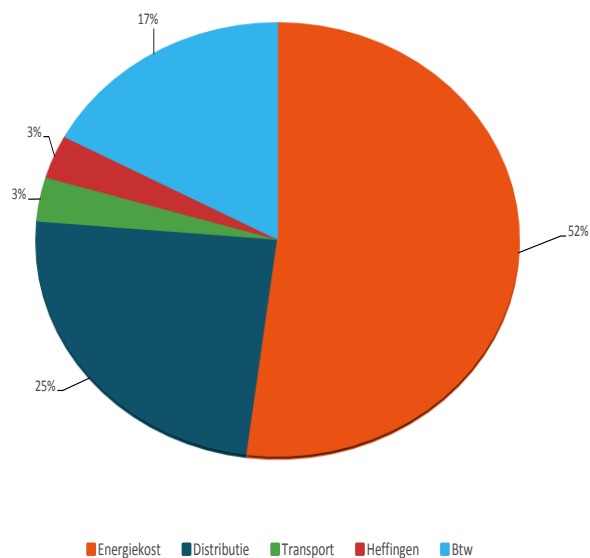
Als bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs over alle afnemers heen<sup>32</sup> rekening gehouden wordt met het prosumentarief, dan bedraagt het prijsonderdeel Distributie € 415,14.

<sup>31</sup> De gratis elektriciteit, waarvan zoals hierboven al aangehaald de toekenning werd afgeschaft sinds januari 2016, wordt t.e.m. december 2015 in mindering gebracht van het prijsonderdeel Distributie omdat de kosten van deze maatregel, die gedragen werden door de laagspanningsklanten, ook vervat zaten in de distributienettarieven.

<sup>32</sup> Dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die dat wel moeten betalen.

**Figuur 48: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**

Juli 2017

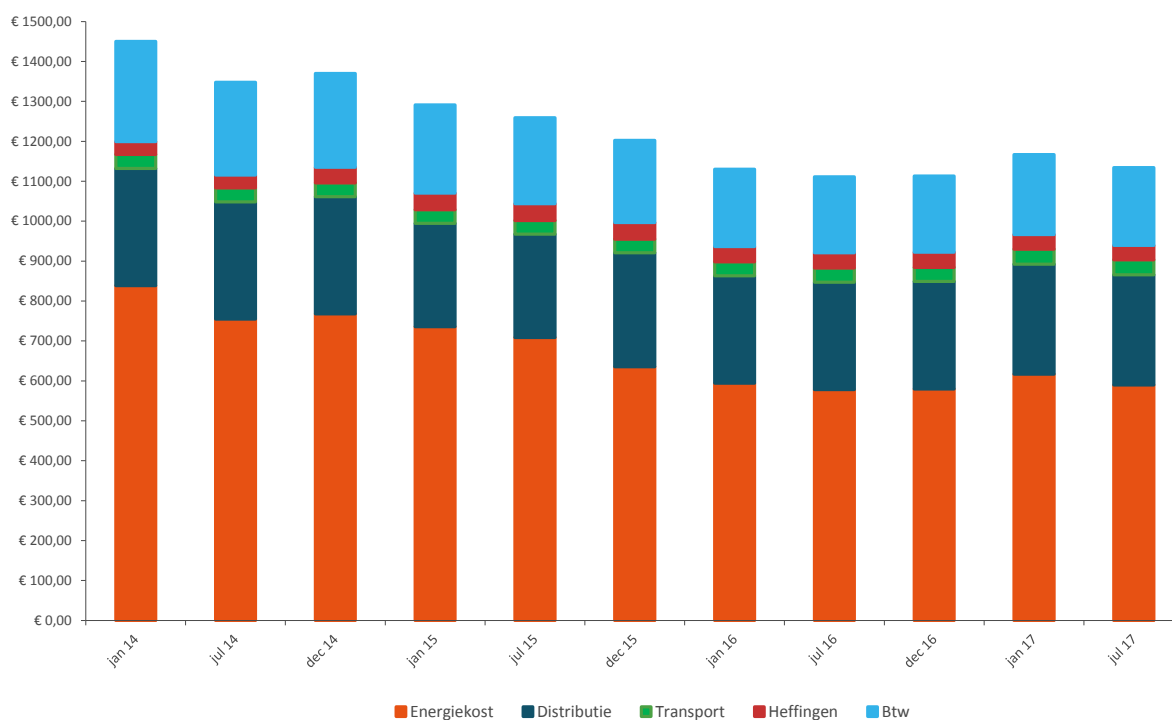


Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

In juli 2017 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport, Heffingen en Btw respectievelijk 52,02%, 24,32%, 3,28%, 3,22% en 17,15% 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 49: 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 aardgasleveranciers

In juli 2017 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 1.134,19. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 590,05; Distributie € 275,82; Transport € 37,22; Heffingen € 36,58 en Btw € 194,52.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2016 bedragen respectievelijk 2,02%, 2,55%, 5,26%, -3,93% en 2,25%. De evolutie van het onderdeel Distributie is te verklaren door de toename van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2017. Op hetzelfde moment steeg het transporttarief en daalde het prijsonderdeel Heffingen door de verlaging van de federale bijdrage.

### 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 vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquêteresultaten, waaruit blijkt dat 92% van de gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen (zie 1.3.6). Als een afnemer beide energietypes van dezelfde energieleverancier afneemt, spreken we van een dual fuel contract. We willen de afnemers blijven aansporen om voor beide energietypes het voor hen meest interessante contract te zoeken om zo geen eventuele besparingsmogelijkheden te laten liggen.

### 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>33</sup>. De meeste afnemers weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar weten vaak niet welk(e) contract(en) ze hebben.

<sup>33</sup> Dit is ook op de markt voor kleinere professionele klanten het geval.



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>34</sup> maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijs i.p.v. groen, variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent,...

Onderstaande figuren<sup>35</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 verticale as niet bij € 0 beginnen. 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 enerzijds de 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 die in de V-test<sup>®</sup> getoond worden voor het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven<sup>36</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> te doen telkens uw contract verlengd gaat worden en minstens te overwegen om daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

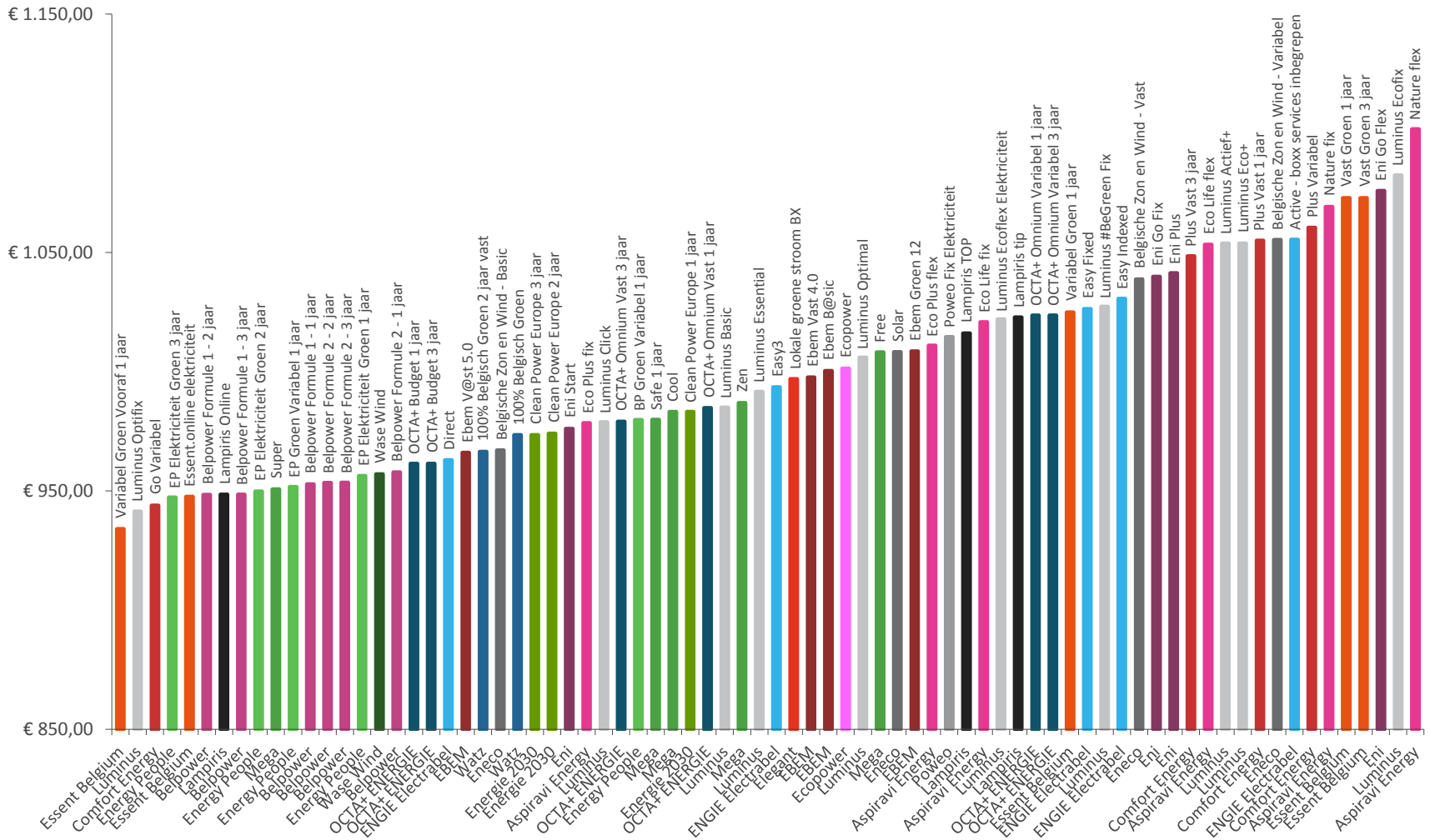
---

<sup>34</sup> Voor elektriciteit en/of aardgas.

<sup>35</sup> Op basis van de V-test<sup>®</sup> van juli 2017.

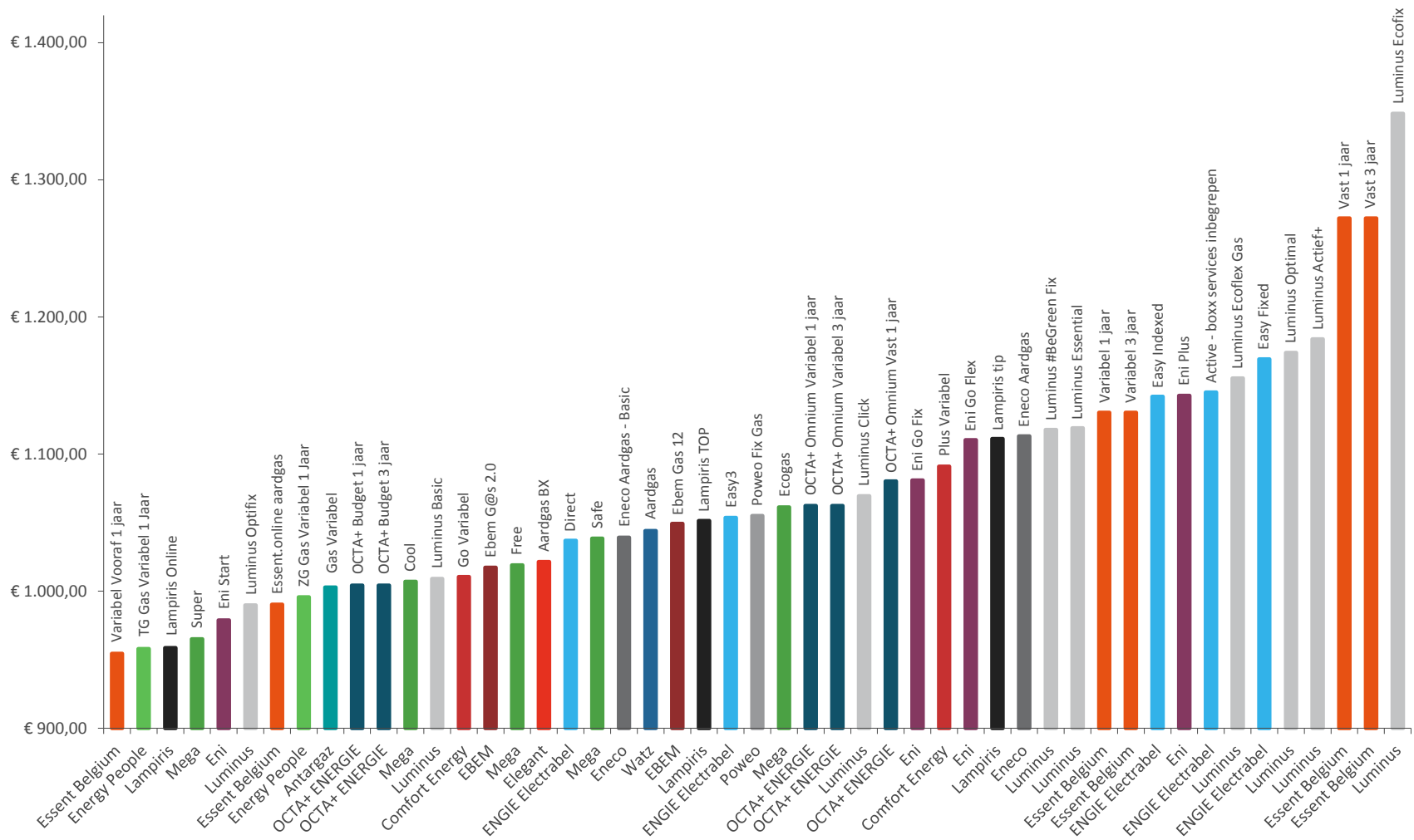
<sup>36</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

Figuur 50: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2017 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 51: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2017 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen

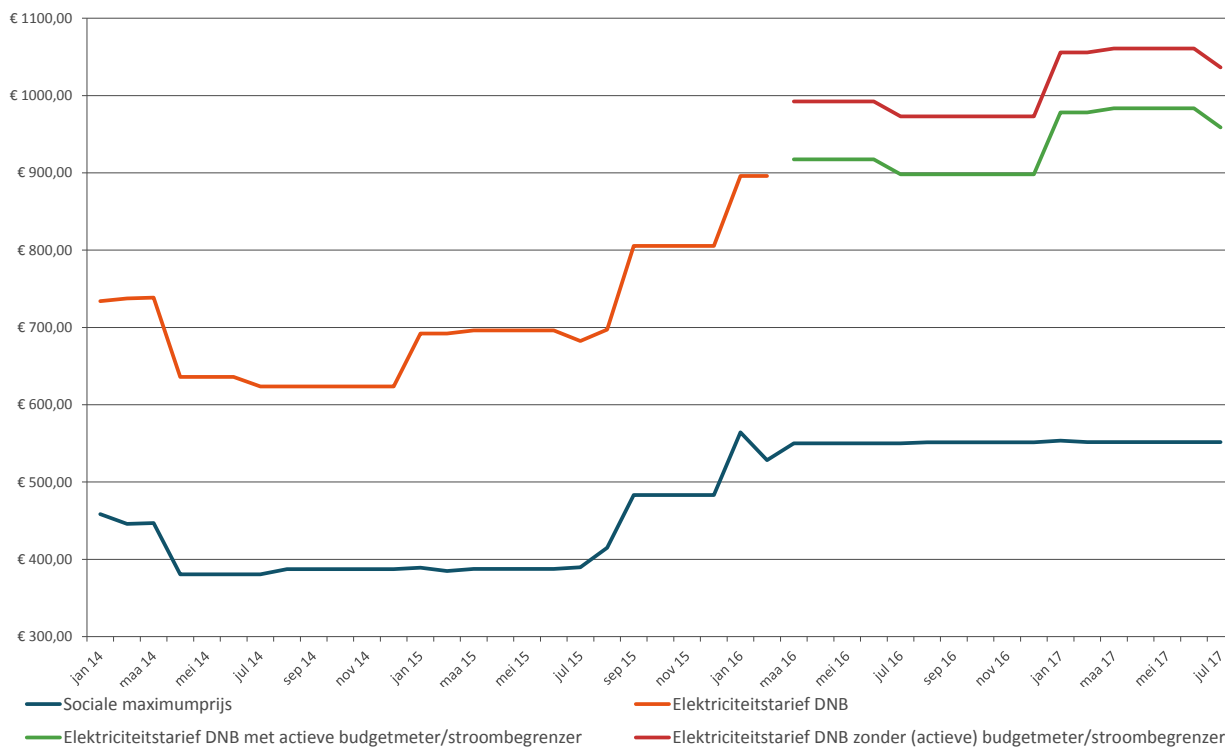


Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

## 1.6.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders

De federale regulator CREG berekent en publiceert de Belgische sociale maximumprijzen<sup>37</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 52: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik**



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

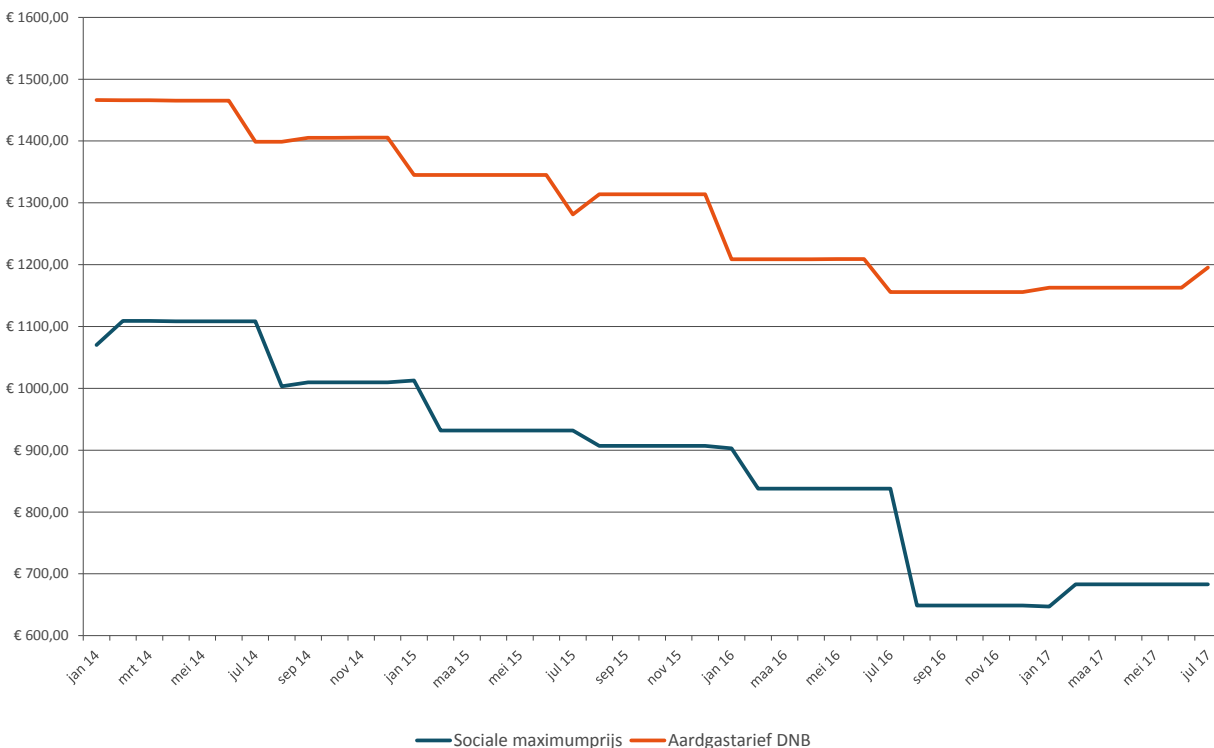
Figuur 52 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2017 tegenover juli 2016 bijna ongewijzigd (+0,28%) is gebleven.

De gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten (€ 934,05) is in juli 2017 69,31% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 551,69). Enkel beschermde klanten hebben recht op de sociale maximumprijs en dit recht wordt hen automatisch toegekend.

Het DNB-tarief wordt aangerekend aan de niet-beschermde klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen. In juli 2017 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn distributienetbeheerder zonder (actieve) budgetmeter of zonder (actieve) stroombegrenzer € 1.036,40. Als hij een actieve budgetmeter of een actieve stroombegrenzer had, betaalde hij € 958,88.

<sup>37</sup> Zie [www.creg.be/nl/soctar.html](http://www.creg.be/nl/soctar.html) voor meer informatie.

**Figuur 53: 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 aardgasleveranciers

Op basis van bovenstaande figuur wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in juli 2017 met 18,47% gedaald was tegenover juli 2016 (€ 683,02 tegenover € 837,80 in juli 2016).

In juli 2017 was de gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten 39,73% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas. Enkel beschermde klanten hebben recht op de sociale maximumprijs en dit recht wordt hen automatisch toegekend.

In juli 2016 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn distributienetbeheerder € 1.195,52. Dit is € 61,33 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten.

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

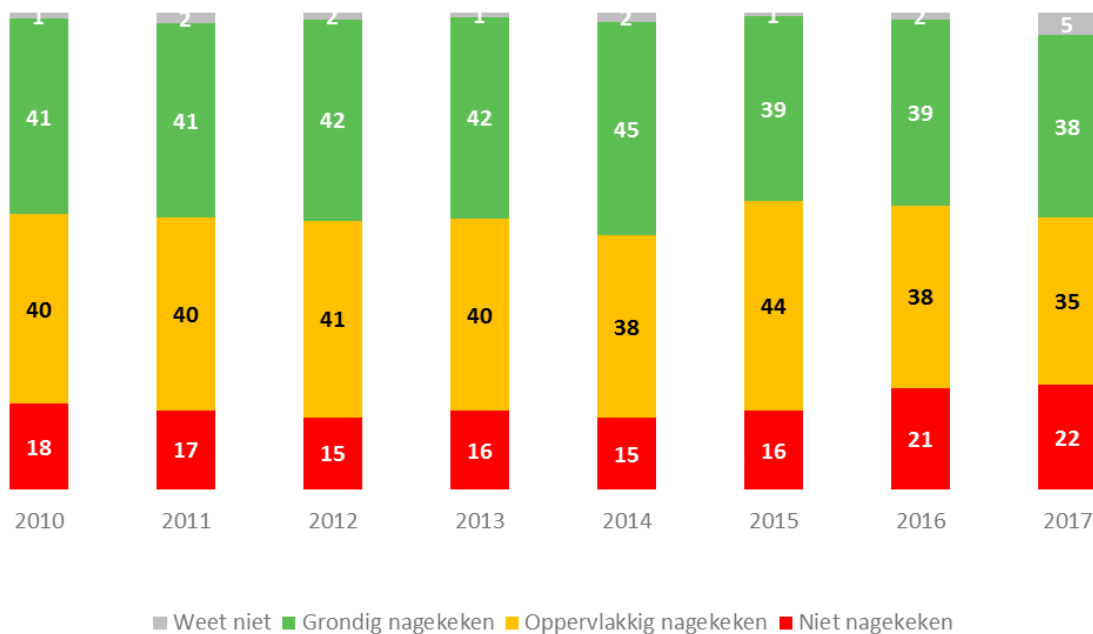
In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate gezinnen actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

### 1.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Gezinnen die zich betrokken voelen bij hun energiegebruik en hun kosten goed willen opvolgen, zullen de eindafrekening die zij krijgen toch minstens nakijken zou je verwachten. In de enquête vragen we dan ook hoeveel gezinnen de laatste eindafrekening die zij kregen (grondig) nakeken. 38% van de respondenten gaf aan de factuur grondig te hebben nagekeken, en nog eens 35% had minstens oppervlakkig naar de factuur gekeken. Slechts 22% van de gezinnen had niet de moeite genomen om zijn factuur te bekijken. De resultaten worden weergegeven in Figuur 54.

Eerder in de enquête gaven 57% van de respondenten aan dat ze vonden dat de kosten van elektriciteit en/of aardgas een aanzienlijk deel van de totale gezinskosten uitmaakten, tegenover slechts 37% die dat niet of helemaal niet vonden. Het lijkt dus alsof de impact op het gezinsbudget de gezinnen niet aanzet om hun energiekosten grondig op te volgen.

**Figuur 54: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken**

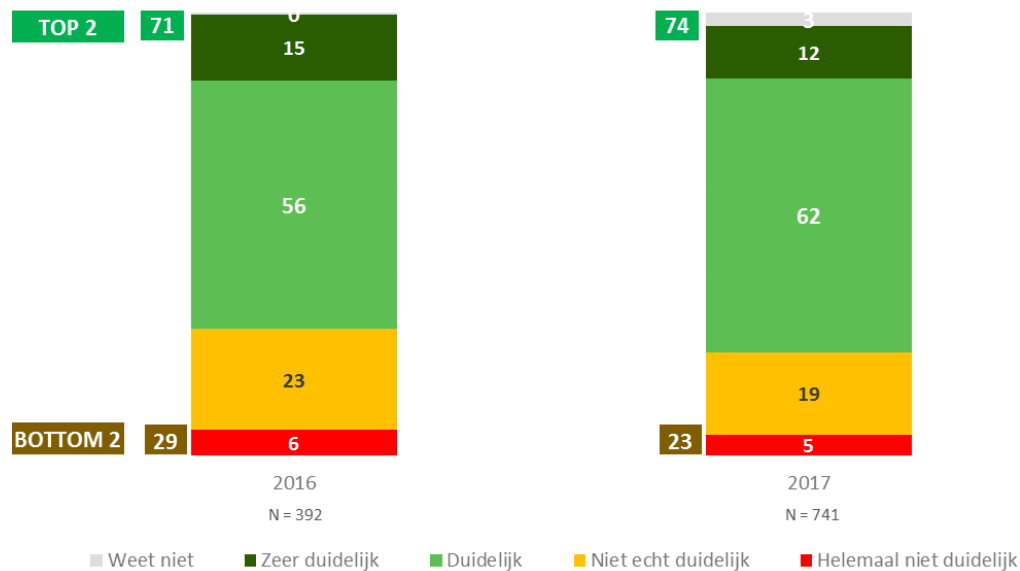


Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016 / volledige steekproef 2017

Bron: enquête VREG 2017

Aan de gezinnen die hun laatste afrekening grondig of oppervlakkig hadden nagekeken, werd vervolgens gevraagd of ze die afrekening duidelijk vonden. Uit de resultaten in Figuur 54 blijkt opnieuw dat een groot deel van de gezinnen die hun factuur bekeken, die ook duidelijk vonden. 74% van de respondenten vond de laatste eindafrekening namelijk zeer duidelijk (12%) of duidelijk (62%). Slechts 23% vond de eindafrekening niet echt (19%) of zelfs helemaal niet (5%) duidelijk. We zouden hieruit kunnen afleiden dat als de andere gezinnen ook de moeite zouden nemen hun factuur (grondig) te bekijken, ze waarschijnlijk ook beter geïnformeerd zouden zijn. Het is echter niet zeker dat de groep die hun factuur niet bekeken, die factuur even duidelijk zou vinden als de andere groep.

**Figuur 55: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken**

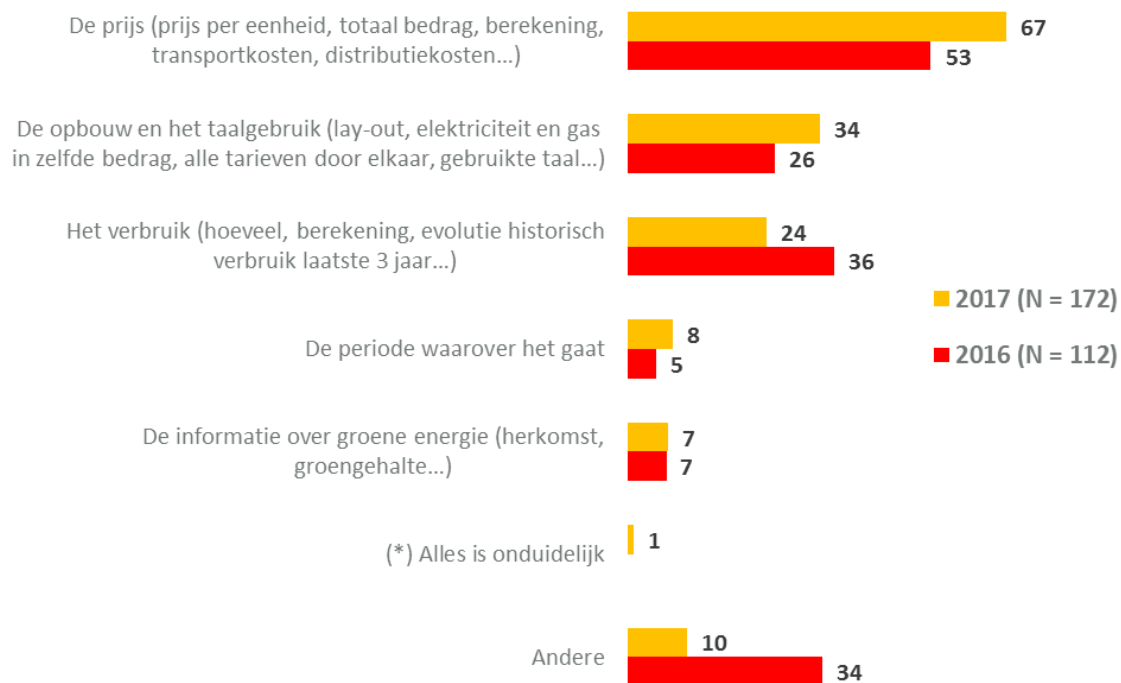


Base: Gezinnen die de factuur (grondig) hadden nagekeken – steekproef gezinnen 2016-2017

Bron: enquête VREG 2017

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 56.

Daaruit blijkt dat vooral de prijs die hen aangerekend wordt voor onduidelijkheid zorgt. 67% van de gezinnen vermeldde in hun antwoord bepaalde prijscomponenten, de berekening van de prijs, het totale bedrag of een prijs per eenheid. 34% vond de opbouw en het taalgebruik niet duidelijk, en hadden het in hun antwoord dus over de lay-out, de gebruikte taal en de combinatie elektriciteit en aardgas of de ordening van verschillende factuurcomponenten. Het verbruik, historisch of huidig, was nog voor 24% van de respondenten onduidelijk. De periode (8%) en de informatie over groene energie (7%) zorgen voor veel minder onduidelijkheden.

**Figuur 56: Redenen waarom gezinnen de eindafrekening niet duidelijk vonden**

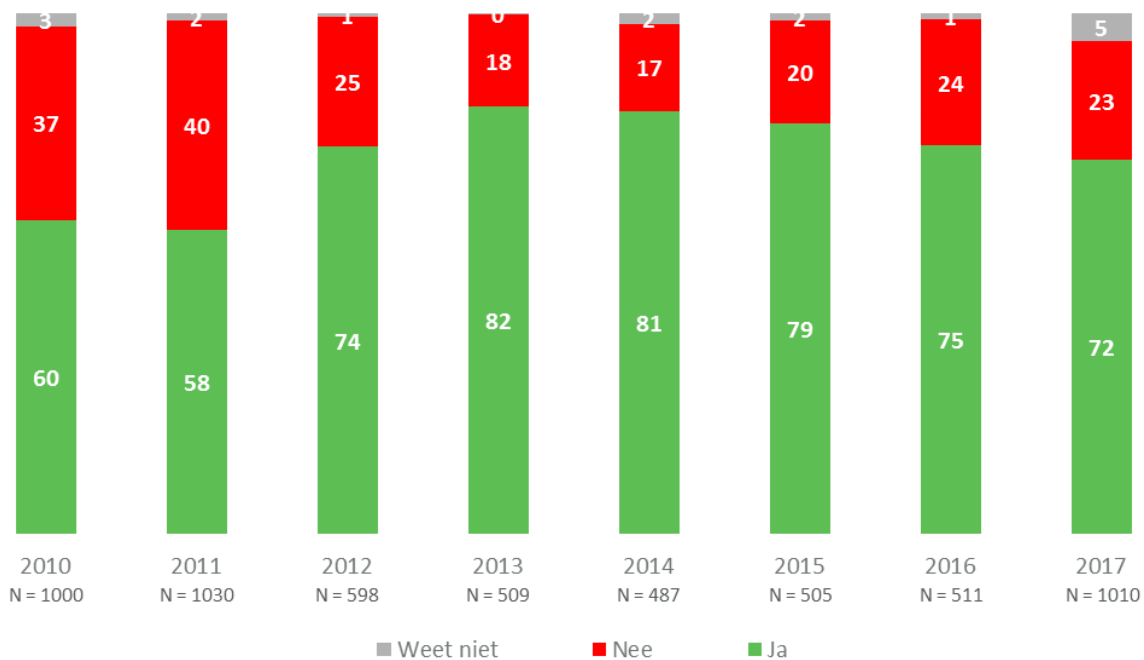
Base: Respondenten die laatste eindafrekening niet echt of helemaal niet duidelijk vonden - steekproef gezinnen 2016-2017  
 (\*) nieuwe antwoordcategorie achteraf toegevoegd, omdat een grote groep andere antwoorden duidelijk onder deze noemer vielen  
 Bron: enquête VREG 2017

Er is duidelijk een bepaalde groep die zijn factuur niet nakijkt, mogelijk vanwege de hoge complexiteit. Bovendien is er ook binnen de groep van gezinnen die hun facturen wel nakijken, toch nog een heel aandeel dat de factuur onduidelijk vindt. Tegen die achtergrond heeft het Platform tegen Energiearmoede in de schoot van de Koning Boudewijnstichting een project opgezet om de energiefacturen te vereenvoudigen. In samenwerking met leveranciers, netbeheerders, regulatoren en verenigingen die kwetsbare gezinnen ondersteunen wordt gezocht naar aanbevelingen voor beleidsmakers.

### 1.7.2. Mate van geïnformeerd zijn

Vervolgens werd ook aan de gezinnen gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. 72% van de gezinnen voelt zich nog altijd voldoende geïnformeerd, tegenover 23% die vindt dat ze niet voldoende geïnformeerd zijn. Figuur 57 toont de resultaten naast deze van de voorbije jaren. Hoewel de steekproef licht anders is samengesteld, valt toch op dat de resultaten niet sterk afwijken van de voorbije jaren. Voornamelijk het aantal “weet niet” antwoorden nam dit jaar toe.



**Figuur 57: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?**

Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016; volledige steekproef in 2017

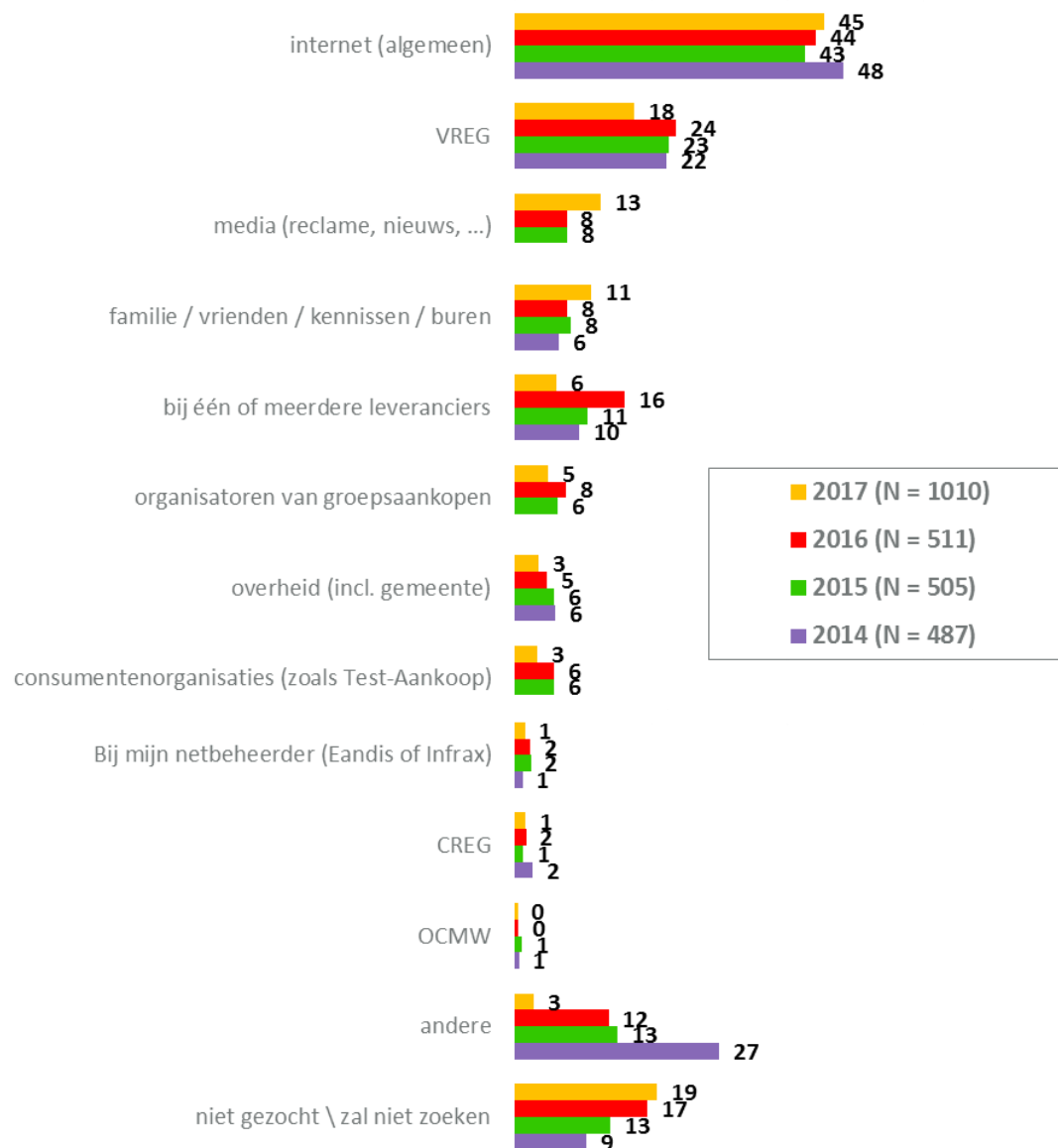
Bron: enquête VREG 2017

Gezinnen die hun laatste factuur niet hadden nagekeken, gaven significant vaker aan niet voldoende geïnformeerd te zijn (33,8%). Het is uit deze gegevens niet duidelijk of zij hun factuur niet nakeken, omdat ze er te weinig voorkennis over hadden, of dat ze te weinig van de energiemarkt afwisten omdat ze zich niet actief met hun energiezaken bezig houden. Ook gezinnen met enkel een mobiel nummer voelden zich significant vaker niet volledig op de hoogte (29,5%). Gezinnen met zonnepanelen voelden zich wel vaker goed geïnformeerd (83,1%).

Figuur 58 toont de antwoorden op de vraag waar gezinnen dan precies op zoek gaan naar informatie over de energiemarkt. De belangrijkste vaststelling blijkt dat 19% van de gezinnen niet gezocht heeft en geen intentie heeft om op zoek te gaan naar informatie. In 2014 gaven nog maar 9% van de gezinnen dit antwoord. Het is dus mogelijk dat een toenemend aantal gezinnen zich onverschillig ten opzichte van de energiemarkt opstelt.

Voor de andere gezinnen, is de belangrijkste bron van informatie het internet. Hieronder werden alle respondenten gevat die niet specifiek konden aanduiden waar op internet zij informatie hadden gevonden. De VREG is met 18% de tweede belangrijkste bron van informatie van de Vlaamse gezinnen. De media (13%) en familie, kennissen en vrienden (11%) spelen ook een belangrijke rol voor het krijgen van informatie.

**Figuur 58: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?**



Base: 50% van de steekproef 2014-2016; gehele steekproef 2017

Bron: enquête VREG 2017

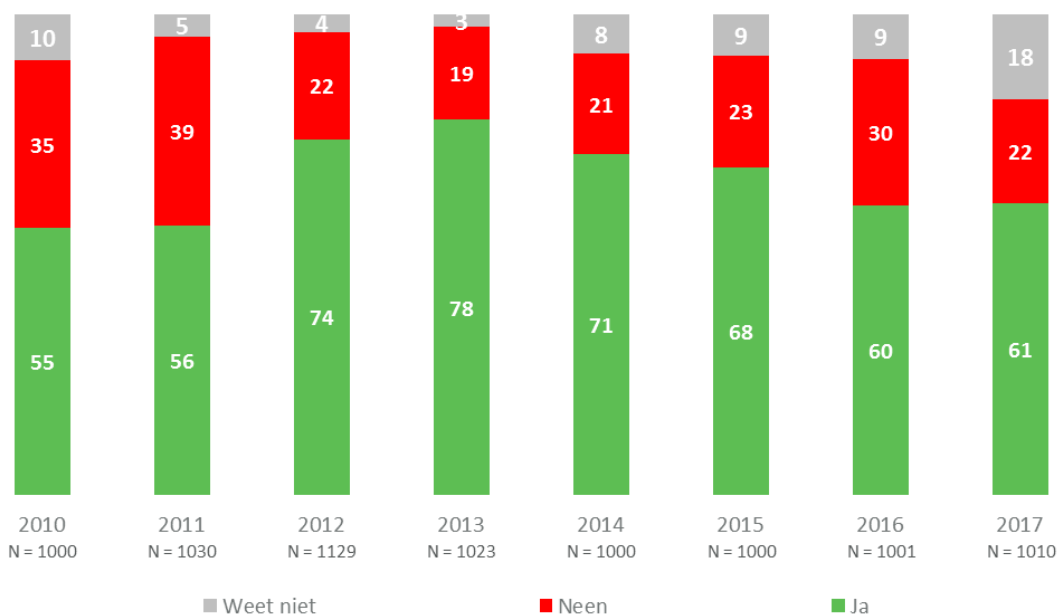
Gezinnen met zonnepanelen (30,5%) of met een groen contract (25,3%) gaven meer aan de VREG als voornaamste informatiebron te zien. Dat geldt ook voor gezinnen die al ooit van leverancier veranderd waren (23,4%) en die ooit deelnamen aan een groepsaankoop (25,9%). Ook huiseigenaars hadden vaker de VREG opgegeven in deze vraag (19,5%).

Oudere respondenten gaven het meeste (32,1%) aan niet gezocht te hebben en/of niet te zullen zoeken.

## 1.8. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?

Aan het einde van de enquête stellen we altijd de vraag of de gezinnen denken dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen als consument een goede zaak is. Figuur 59 toont de antwoorden die de gezinnen dit jaar op deze vraag gaven, naast die van de voorbije jaren. 61% van de gezinnen zegt inderdaad te denken dat de vrijmaking een positieve zaak is voor hen als consument. 22% is het daar niet mee eens. Een erg hoog aandeel (18%) van de respondenten kon hiervan geen inschatting geven. In vergelijking met de vorige jaren valt vooral dit hoge aandeel op. Als we die antwoorden buiten beschouwing laten lijkt het alleszins dat, na een terugval in 2016 ten gevolge van de prijsverhogingen, het vertrouwen weer licht herstelt.

**Figuur 59: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?**



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2017

Bron: enquête VREG 2017

Gezinnen met enkel een mobiel nummer (66,2%) en aardgasgebruikers (65,5%) antwoordden vaker positief op deze vraag. Een mogelijke verklaring is dat de prijsevolutie voor aardgas de afgelopen jaren minder negatief was dan deze voor elektriciteit. Ook gezinnen die ooit een overstap hadden gemaakt naar een nieuwe elektriciteitsleverancier dachten vaker dat de vrijmaking voor hen goed was geweest (65,7%\*). Zij hadden immers ook actief gebruik gemaakt van de mogelijkheden ervan.

Eigenaars van zonnepanelen gaven vaker aan niet te denken dat de vrijmaking voor hen positief was (31%). Hier zou een mogelijke verklaring kunnen zijn dat het prosumentarief kwaad bloed heeft gezet bij deze groep.

## 2. Bedrijven

Zoals in de inleiding aangekondigd, voldeed de steekproef van 1.000 bedrijven die in 2017 werden bevraagd volgens ons niet aan de nodige kwaliteitsnormen. De resultaten van de enquête worden dan ook uitzonderlijk niet getoond. Dit hoofdstuk omvat daarom enkel de marktgegevens die we over de bedrijven verzamelen.

Op 1 juli 2017 telde Vlaanderen 638.273 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 309.243 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet. In de marktmonitor en in de enquêtes die ermee gepaard gaan ligt onze focus steeds op bedrijven met 5 tot 200 werknemers. Ten eerste proberen hiermee aan te sluiten bij de doelgroep van KMO's<sup>38</sup> die ook de V-test® kunnen gebruiken om een leverancier te kiezen en meestal inschrijven op gestandaardiseerde elektriciteits- en aardgasproducten. Ten tweede sluiten we hiermee ook zeer kleine bedrijven uit, die zich als consument op de energiemarkt mogelijk meer gedragen zoals een gezin, en veelal een vergelijkbaar verbruik zullen hebben. Ten slotte sluiten we zo ook zeer grote bedrijven uit, die door een belangrijk verbruik waarschijnlijk meer via onderhandelingen de modaliteiten van hun energiecontract vastleggen. In de marktgegevens die we tonen van de bedrijven hieronder, zijn het dan ook deze KMO's die we opvolgen.

### 2.1. Hoe vaak veranderen bedrijven van leverancier?

#### 2.1.1. Switchindicator VREG

Wij publiceren op onze website maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt<sup>39</sup>.

Tabel 9 toont de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier voor professionele afnemers. Hieruit blijkt duidelijk dat ook de switchactiviteit bij de bedrijven erg hoog blijft. Zowel in 2015 als in 2016 wisselden in vergelijking met de voorgaande jaren een heel erg hoog percentage van de professionele klanten naar een andere leverancier voor elektriciteit. Ook in de eerste helft van 2017 zet deze trend zich duidelijk voort, waarbij in juli reeds het percentage wordt bereikt dat voor 2015 de som van het hele jaar was.

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

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	4,71%	1,28%	0,03%	0,32%	0,00%	0,19%	0,12%	0,38%	0,43%	0,65%	0,79%	0,51%	9,34%
2008	0,95%	0,60%	0,51%	0,68%	0,29%	0,38%	0,23%	0,71%	0,40%	0,71%	0,77%	0,37%	6,60%
2009	0,37%	0,19%	0,47%	0,56%	1,07%	0,27%	0,56%	0,30%	0,46%	0,50%	0,50%	0,40%	5,66%
2010	1,24%	0,42%	0,57%	0,77%	0,24%	0,65%	0,82%	0,42%	0,49%	0,90%	0,64%	0,77%	7,93%
2011	1,18%	0,67%	0,73%	0,73%	0,69%	0,77%	0,85%	0,64%	0,69%	1,40%	0,68%	0,83%	9,85%
2012	1,63%	1,30%	0,73%	0,90%	0,85%	1,37%	1,12%	0,78%	1,39%	1,62%	1,87%	1,99%	15,56%
2013	2,78%	1,84%	1,21%	1,43%	1,62%	1,26%	1,79%	1,21%	1,09%	1,25%	1,07%	1,18%	17,73%
2014	1,17%	1,13%	0,77%	1,09%	1,54%	1,43%	0,93%	1,21%	1,07%	0,95%	0,92%	1,13%	13,34%
2015	6,32%	1,49%	2,44%	1,22%	1,69%	1,48%	1,55%	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%	1,66%	1,69%	1,78%	1,71%	1,93%	24,46%
2017	3,15%	1,76%	1,64%	2,11%	2,46%	1,96%	1,81%						14,89%

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

<sup>38</sup> Het gaat om kmo's volgens de energiewetgeving, met een jaarlijks elektriciteitsgebruik onder 50 MWh en een jaarlijks aardgasgebruik onder 100 MWh.

<sup>39</sup> Zie [www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt](http://www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt)

Tabel 10 toont de cijfers voor aardgas. Ook hier stellen we dit jaar een gelijkaardige, relatief hoge wisselactiviteit ten opzichte van de vorige jaren vast. Net als bij elektriciteit zien we maandelijkse percentages die aansluiting vinden bij de actiefste voorbije jaren en die in sommige maanden zelfs de switchgraad van alle voorbije jaren overtreffen.

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

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	5,21%	1,22%	0,00%	0,11%	0,00%	0,30%	0,15%	0,39%	2,81%	1,10%	1,36%	0,74%	11,54%
2008	1,73%	0,89%	0,68%	1,02%	0,55%	0,68%	0,22%	1,06%	0,56%	1,00%	1,27%	0,22%	9,89%
2009	1,42%	0,71%	0,25%	0,80%	0,23%	0,29%	0,55%	0,35%	0,62%	0,44%	0,79%	0,39%	6,84%
2010	0,84%	0,48%	0,97%	0,74%	0,26%	0,89%	0,47%	0,46%	0,53%	1,03%	0,69%	0,94%	8,32%
2011	1,30%	0,64%	0,38%	0,93%	0,94%	0,82%	0,69%	0,85%	2,49%	1,35%	1,02%	1,60%	13,01%
2012	1,65%	1,54%	1,02%	1,63%	1,39%	1,45%	1,34%	1,53%	1,75%	2,04%	2,51%	2,25%	20,10%
2013	4,07%	2,32%	1,61%	1,91%	2,02%	1,52%	1,61%	1,55%	1,31%	1,69%	1,87%	2,00%	23,48%
2014	1,20%	1,42%	1,02%	1,07%	1,74%	1,70%	1,41%	1,60%	1,44%	1,57%	1,22%	1,54%	16,93%
2015	4,67%	2,49%	3,93%	2,25%	2,23%	1,33%	1,98%	2,53%	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%	1,95%	2,03%	2,07%	2,09%	2,21%	28,11%
2017	3,26%	2,06%	1,88%	2,51%	3,13%	2,46%	2,39%						17,69%

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

De marktdynamiek zoals hierboven berekend geeft uiteraard slechts een beperkte blik op het aantal actieve afnemers in de markt. Aan de ene kant tonen deze cijfers enkel die klanten die een overstap maken van één leverancier naar een andere, en niet deze die een beter contract vinden bij hun huidige leverancier. Anderzijds is het best mogelijk dat sommige professionele klanten ook meer dan één keer per jaar een overstap maken. Zij zorgen in deze statistieken van een overschatting van het aantal actieve klanten.

## 2.2. 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>40</sup> op te volgen en hierover te informeren. De prijsgegevens<sup>41</sup> zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test<sup>®</sup> voor kleinzakelijke afnemers<sup>42</sup>. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

### 2.2.1. 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>43</sup> voor kleine professionele afnemers (electriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh in de dag en 21.000 kWh in de nacht). Het betreft typeprofielen. In realiteit kan het elektriciteits- en aardgasverbruik van een klein bedrijf hier sterk van afwijken.

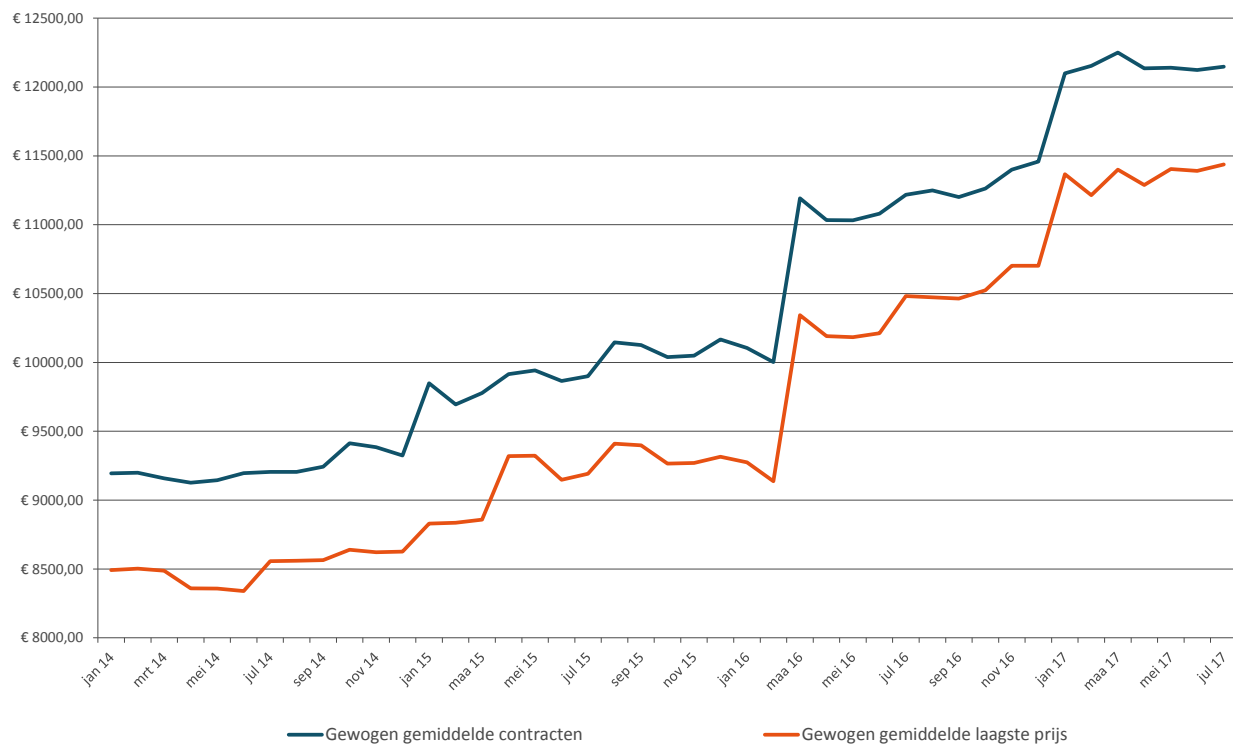
<sup>40</sup> Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

<sup>41</sup> De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

<sup>42</sup> www.vtest.be

<sup>43</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.

**Figuur 60: 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)**

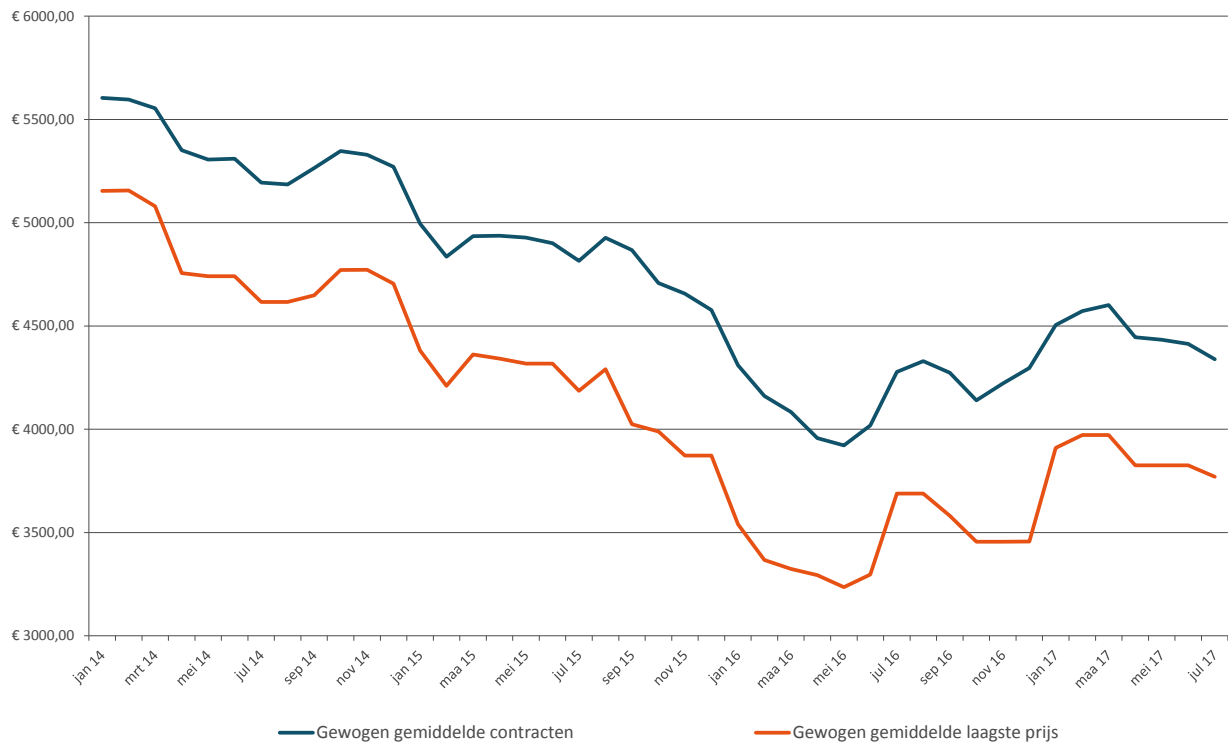


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Tussen juli 2016 en juli 2017 steeg de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 8,29% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 9,12%.

Kleine professionele elektriciteitsafnemers konden in juli 2017 € 709,76 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten door op zoek te gaan naar de laagste prijs.

**Figuur 61: 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 aardgasleveranciers

Figuur 61 toont dat de evolutie van de beide weergegeven prijscurven voor aardgas stijgend is tussen juli 2016 en juli 2017: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten nam toe met 1,41% en de gewogen gemiddelde laagste prijs steeg met 2,22%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, konden in juli 2017 € 568,45 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten.

### 2.2.2. 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>44</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.

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>45</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 (electriciteit en aardgas<sup>46</sup>) is sinds april 2014 de btw afgeschaft. Hoewel deze prijscomponent voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in

---

<sup>44</sup> D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

<sup>45</sup> De vestigingsplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

<sup>46</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.



Figuur 62 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

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>47</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.

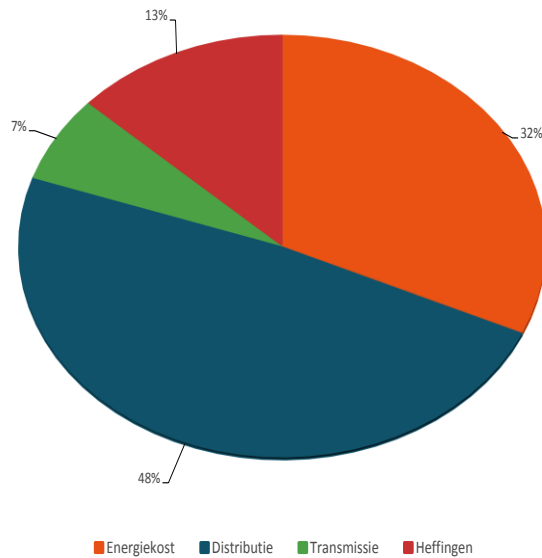
In juli 2017 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 31,77%, 48,48%, 6,61% en 13,13% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie onderstaande figuur).

---

<sup>47</sup> De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

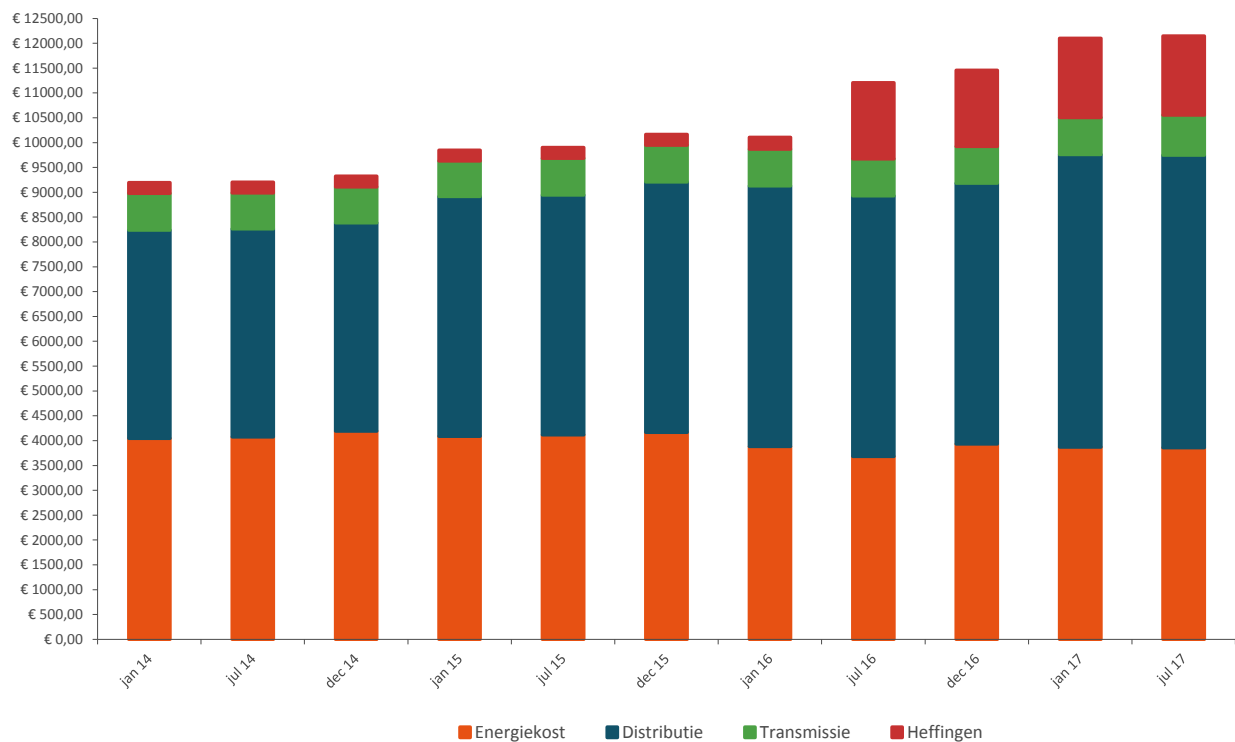
**Figuur 62: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**

Juli 2017



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

**Figuur 63: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**

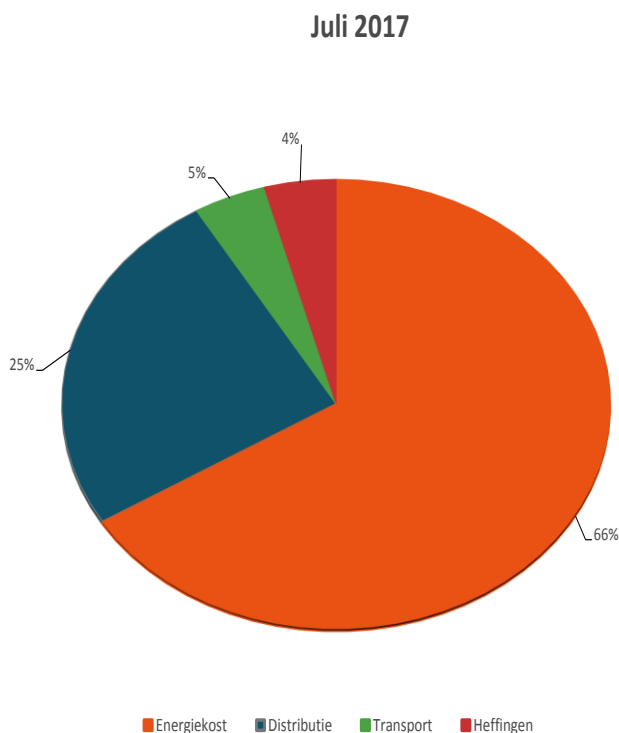


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

In juli 2017 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 12.147,63. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 3.859,46; Distributie € 5.889,54; Transmissie € 803,43 en Heffingen € 1.595,20.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2017 de component Energiekost gestegen met 4,83%. De overige prijsonderdelen, namelijk Distributie, Transmissie en Heffingen namen toe met respectievelijk 12,22%, 8,22% en 3,95%. De stijging van Distributie is toe te schrijven aan de verhoging van de gewogen gemiddeld distributienettarief in januari 2017. De voornaamste factoren die de evolutie van Distributie verklaren zijn de tariefmethodologie voor de periode 2017-2020 waarin specifiek verdeelsleutels voor de exogene kosten worden voorgeschreven enerzijds en de gedeeltelijke afbouw van de regulatorische saldi voor het jaar 2015 anderzijds. In maart 2017 steeg het gewogen gemiddelde transmissienettarief. De stijging van Heffingen die zich in januari 2017 situeerde, is grotendeels te verklaren door de toename van de heffing Bijdrage Energiefonds en in mindere mate door een verhoging van de federale bijdrage.

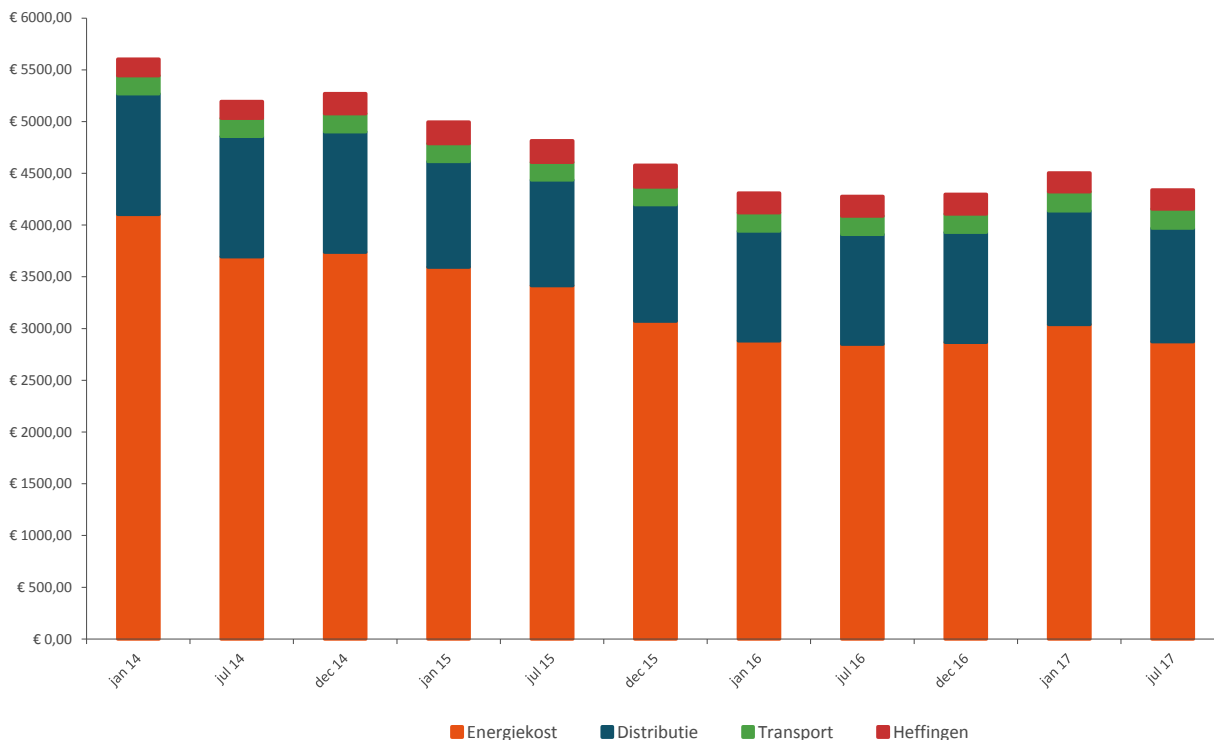
**Figuur 64: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh**



Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

In juli 2017 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport en Heffingen respectievelijk 66,21%, 25,28%, 4,29% en 4,21% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs voor professionele afnemers op jaarbasis.

**Figuur 65: 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 aardgasleveranciers

In juli 2017 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten € 4.338,72. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 2.872,79; Distributie € 1.097,03; Transport € 186,05 en Heffingen € 182,85.

Ten opzichte van een jaar eerder was in juli 2017 de Energiekost met 0,84%, Distributie met 3,26% en Transport met 5,26% gestegen. Heffingen nam over dezelfde periode af met 3,93% door een verlaging van de federale bijdrage in januari 2017. De evolutie van het onderdeel Distributie is te verklaren door de toename van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2017. Op hetzelfde moment steeg het transporttarief.

### 2.2.3. 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>48</sup> doen en op basis van de resultaten een contractkeuze<sup>48</sup> maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier

<sup>48</sup> Voor elektriciteit en/of aardgas.

afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijs i.p.v. groen, variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent,...

Onderstaande figuren<sup>49</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 verticale as niet bij € 0 beginnen. 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 de professionele afnemers sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening.

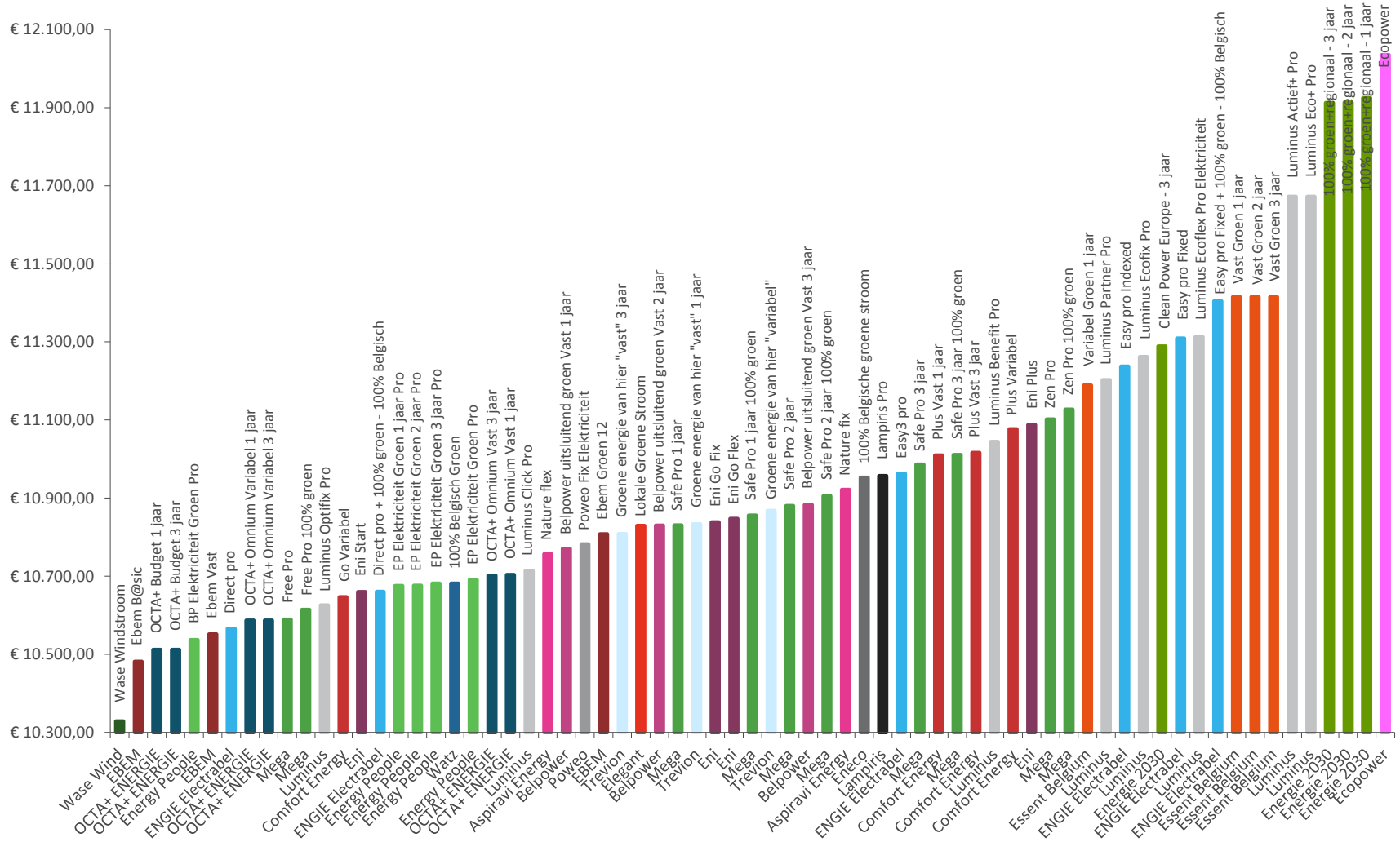
Anderzijds is het belangrijk dat de afnemers beseffen dat binnen de initiële looptijd van hun contract, de (prijs)voorwaarden in de V-test<sup>®</sup> van het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven<sup>50</sup> kunnen (sterk) 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 minstens te overwegen om daadwerkelijk over te stappen naar het voor u op dat ogenblik meest interessante contract.

---

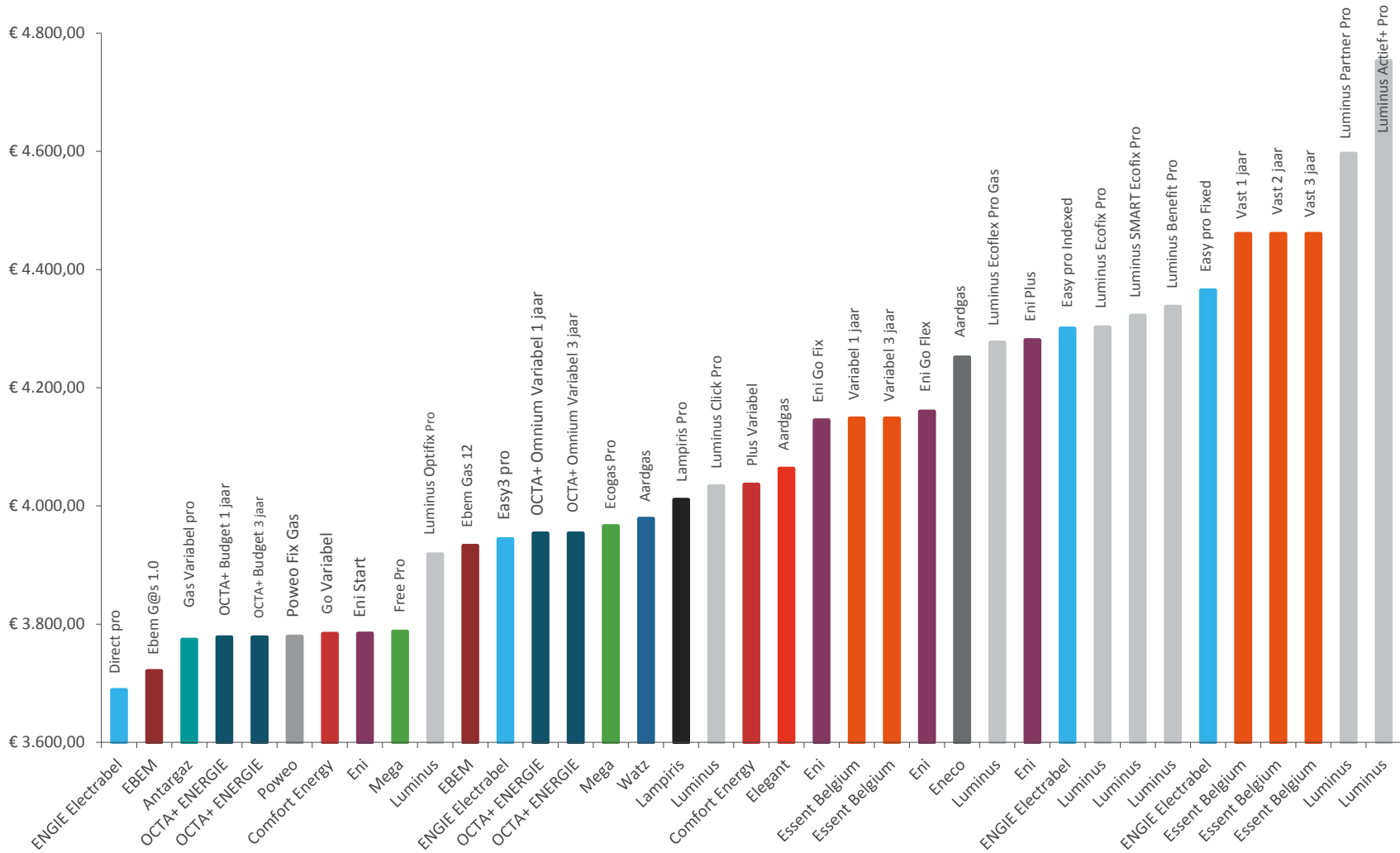
<sup>49</sup> Op basis van de V-test<sup>®</sup> van juli 2017.

<sup>50</sup> Dit zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

Figuur 66: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



Figuur 67: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2015 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



### 3. Analyse energiecontracten met variabele energieprijis

In de Marktmonitor 2016 publiceerden we de gewogen gemiddelde prijs van de contracten zoals gerapporteerd voor de V-test® van juli 2016, en dit zowel voor gezinnen als voor kleine professionele afnemers.

Hierin zitten zowel contracten met een vaste energiecomponent (de eenheidsprijs voor de energiecomponent ligt vast voor de duur van het contract) als contracten met een variabele energiecomponent (de formule waarmee de eenheidsprijs voor de energiecomponent wordt berekend ligt vast voor de duur van het contract, maar de indexatieparameter in deze formule wijzigt elke drie maanden op basis van de groothandelsprijzen in de energiemarkt). Deze parameter moet een duidelijke link hebben met gegevens of noteringen die worden gepubliceerd door energiebeurzen (het 'Vangnetmechanisme' ingevoerd via artikel 20bis, §§1 tot 5 van de federale Elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §§1 tot 5 van de federale Gaswet).

De prijzen in de V-test® gaan altijd over de energielevering in de 12 komende maanden. Voor de V-test® van juli 2016 ging het dus om de prijzen van juli 2016 t.e.m. juni 2017. Op het moment dat deze prijzen worden gerapporteerd voor opname in de V-test® zijn de waarden van de indexatieparameters voor contracten met een variabele energiecomponent echter nog niet gekend. Hier moet een onderscheid gemaakt worden tussen contracten met variabele energiecomponent op basis van een indexatieparameter uit de futures markt of op basis van een indexatieparameter uit de spot markt:

- Indexatieparameter op basis van futures prijsnoteringen: dit zijn dagelijkse prijsnoteringen voor energieleveringen in de toekomst (leveringen voor een maand, kwartaal of jaar). Voor de juli 2016 prijzen van de V-test® was de werkelijke waarde van de parameter enkel gekend voor het trimester juli 2016-september 2016. Voor de latere drie trimesters (oktober 2016-december 2016, januari 2017-maart 2017 en april 2017-juni 2017) werd er daarom gerekend met een geschatte waarde volgens een vastgelegde methodologie, beschreven in het 'Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's van de CREG<sup>51</sup>.
- Indexatieparameter op basis van spot prijsnoteringen: dit zijn dagelijkse prijsnoteringen voor energieleveringen de volgende dag. Typisch voor dit soort van indexatieparameters is dat de werkelijke waarde van de parameter geldig voor een kwartaal pas gekend is op de voorlaatste dag van het kwartaal waarin de levering plaatsvindt. Dit betekent dat de werkelijke waarde van de parameter voor geen enkel kwartaal gekend is op moment van de publicatie van de V-test. Hier wordt gerekend met geschatte waarden voor alle vier de betreffende kwartalen volgens een vastgelegde methodologie beschreven in het CREG charter<sup>50</sup>.

Gebruikte indexatieparameters in contracten opgenomen in de V-test® in 2016:

- Elektriciteit indexatieparameters op basis van futures: ICE Endex "Belgian Power Base Load Futures"
- Elektriciteit indexatieparameters op basis van spotprijzen: Belpex "Day Ahead Belpex Baseload"
- Aardgas indexatieparameters op basis van futures: ICE Endex "Dutch TTF Gas Base Load Futures"; TTF forward prijzen gepubliceerd door ICIS-Heren Energy Ltd.; HUB303 (Zeebrugge)
- Aardgas indexatieparameters op basis van spotprijzen: Zeebrugge Trading Point (ZTP) Day Ahead publicaties (verschillende energiebeurzen mogelijk (vb. ICE, PegasPowernext)); TTF

<sup>51</sup> [www.creg.info/pdf/Faq/charter\\_voor\\_goedepraktijken.pdf](http://www.creg.info/pdf/Faq/charter_voor_goedepraktijken.pdf)



DAH gepubliceerd door ICIS-Heren Energy Ltd.; Day Ahead Zeebrugge gepubliceerd door ICIS-Heren Energy Ltd. (ZIG DAQ); ICE Endex TTF DAHW

We analyseerden de werkelijke waarden van de indexatieparameters die werden gebruikt in de V-test® prijzen van juli 2016. Zo kunnen we de contractprijzen zoals gepubliceerd in de V-test® (prijzen juli 2016, dus energieleveringen juli 2016 t.e.m. juni 2017) en zoals verschenen in de Markmonitor 2016, vergelijken met de werkelijke contractprijzen voor deze leverperiode. Facturatie aan de afnemer gebeurt namelijk op basis van de werkelijke prijzen.

Indexatieparameters geven de prijzen weer op de groothandelsmarkten voor energie. Deze groothandelsprijzen worden o.a. bepaald door brandstofprijzen (vb. link met olieprijs), wisselkoersen, beschikbaarheid van productiecentrales, weersomstandigheden (o.a. seizoensinvloeden), economische factoren, ... De prijzen kennen hierdoor een zekere volatiliteit en wijzigen continu. De mate van wijziging is echter niet constant. Er zijn momenten dat de prijzen in de markt stabiel zijn dan op andere momenten. Er is geen mogelijkheid om het verloop van die volatiliteit te voorspellen voor de toekomst.

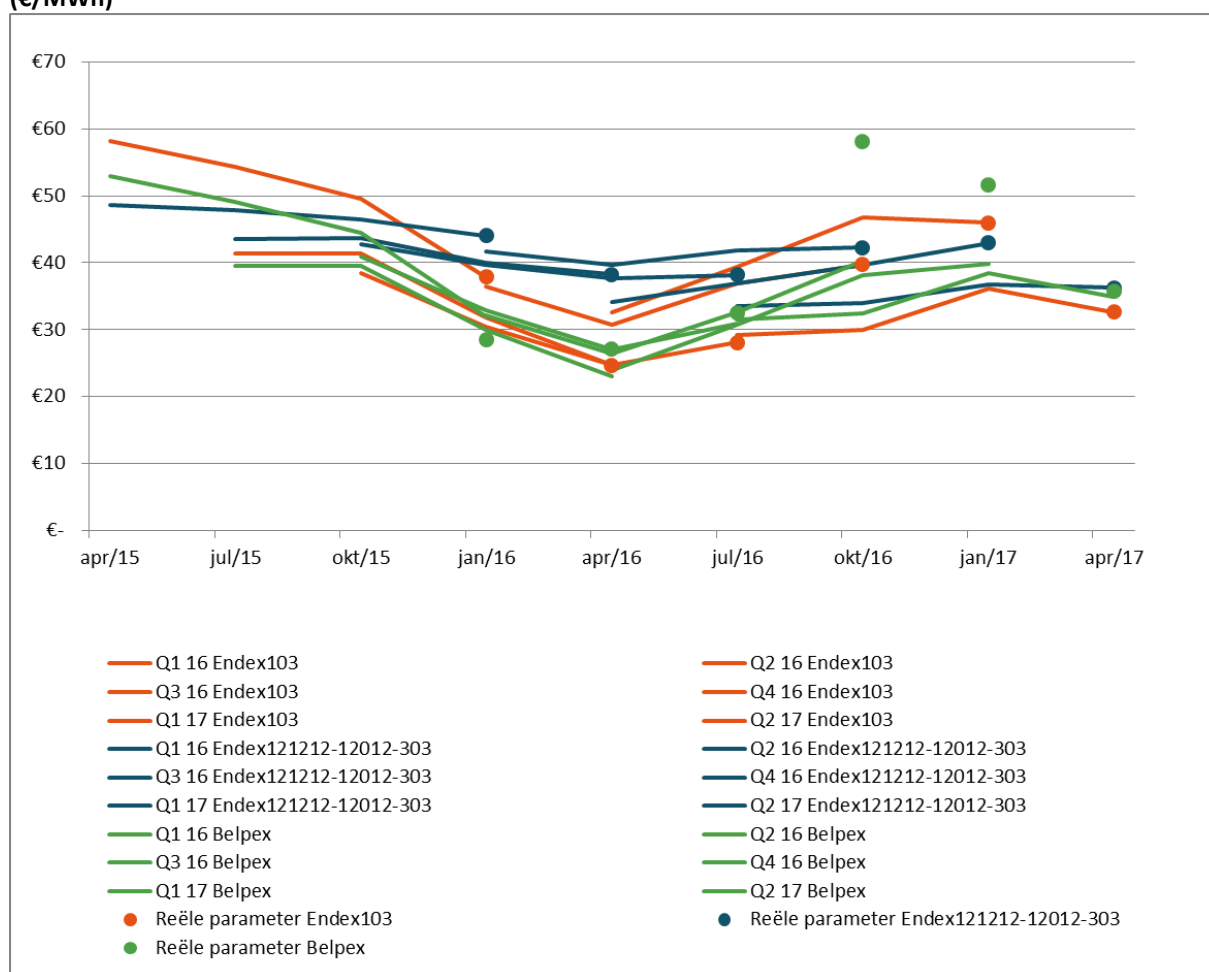
Zo volgden de indexatieparameters elektriciteit gebruikt in de V-test® een dalende lijn in de periode april 2015-april 2016, om nadien in stijgende lijn te gaan van april 2016 tot eind 2016. In het eerste kwartaal van 2017 zagen we opnieuw een lichte daling. De indexatieparameters aardgas volgden een gelijkaardige lijn, behalve in de periode juli 2016-oktober 2016 waar de prijzen licht daalden i.p.v. te stijgen.

In de volgende twee figuren brengen we de prijsevoluties van enkele representatieve indexatieparameters in beeld. Zowel voor elektriciteit als voor aardgas hebben we telkens twee indexatieparameters op basis van futures en één indexatieparameter op basis van spotprijzen opgenomen. De reden hiervoor is dat er in de geanalyseerde periode, binnen de contracten met een variabele energiecomponent, meer contracten werden aangeboden in de huishoudelijke en de kleinzakelijke markten met een variabele energiecomponent op basis van futures dan op basis van spotprijzen. Bovendien was het aandeel afnemers met een variabel contract op basis van een futures-indexatieparameter ook een stuk groter dan het aandeel o.b.v. een spot-indexatieparameter (zie verder).

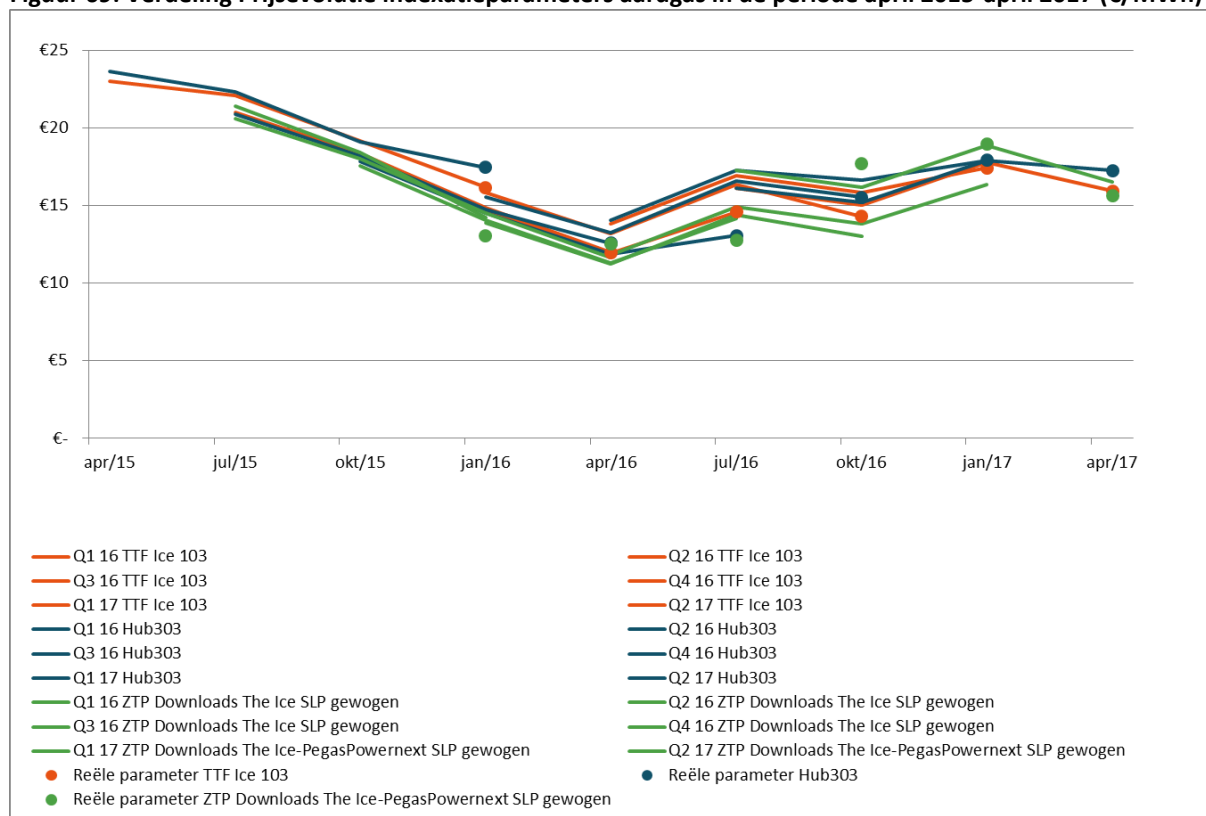
Elke indexatieparameter is telkens weergegeven in eenzelfde kleur, er is een lijn per leverkwartaal (zie kwartalen legende). De lijnen volgen de waarden zoals gerapporteerd voor de V-test® (vier per kwartaal, zie kwartalen X-as (vb. het eerste leverkwartaal van 2016 (Q1 2016) was inbegrepen in de V-test® rapporteringen van april 2015 t.e.m. januari 2016)), de bolmarkeringen geven de werkelijke waarden aan van de indexatieparameters (één per kwartaal).

Het prijsverschil tussen de lijnen of tussen de bolmarkeringen van eenzelfde indexatieparameter wordt niet alleen beïnvloed door de volatiliteit van de markt, maar ook door de seizoenen (energie is in de zomer doorgaans goedkoper dan in de winter).

**Figuur 68: Verdeling Prijsevolutie indexatieparameters elektriciteit in de periode april 2015-april 2017 (€/MWh)**



Opvallend zijn de hoge Belpex-waarden (spot-indexatieparameter) voor het vierde kwartaal van 2016 en het eerste kwartaal van 2017. We zien ook een verschil in volatiliteit tussen de verschillende indexatieparameters: de parameter waarin prijzen zitten voor leveringen over een jaar (vb. Endex 121212-12012-303) vertoont een veel vlakkere prijsevolutie dan bv. de spot-parameter (Belpex). Voor een afnemer betekent dit dat zijn energiefactuur hoger of lager zal liggen dan wat hij verwacht op basis van de V-test<sup>®</sup>. Hoe volatieler de markt en de indexatieparameter, hoe groter die afwijking zal zijn. Dit kan zowel in het voordeel zijn van de afnemer (markt met dalende prijzen, zie bv. Q1 2016) als in zijn nadeel (markt met stijgende prijzen, zie bv. Q4 2016).

**Figuur 69: Verdeling Prijevolutie indexatieparameters aardgas in de periode april 2015-april 2017 (€/MWh)**

De waarden van de aardgas indexatieparameters blijken voor de geanalyseerde periode dichter bij elkaar te liggen dan bij elektriciteit.

We berekenden de werkelijke elektriciteits- en aardgasprijzen voor de producten met variabele energiecomponent opgenomen in de V-test® voor de periode juli 2016 t.e.m. juni 2017 en vergeleken deze met de prijzen in de V-test® update van juli 2016 (zelfde leverperiode). Dit geeft volgende resultaten, telkens berekend als gewogen<sup>52</sup> gemiddelde prijswijziging over alle contracten met één van de aangeduide indexatieparameters:

- Gezinnen<sup>53</sup> – elektriciteit met indexatieparameter op basis van futures: € +19,75
- Gezinnen<sup>52</sup> – elektriciteit met indexatieparameter op basis van spotprijzen: € +70,47
- Gezinnen<sup>52</sup> – aardgas met indexatieparameter op basis van futures: € -10,42
- Gezinnen<sup>52</sup> – aardgas met indexatieparameter op basis van spotprijzen: € +75,46

Omdat er in juli 2016 meer huishoudelijke afnemers een contract hadden met een variabele prijs op basis van futures (24% voor elektriciteit en 33% voor aardgas) dan op basis van spotprijzen (6% voor elektriciteit en voor aardgas) komt dit over alle contracten met een variabele energiecomponent heen op een gewogen gemiddelde meerkost van € +29,79 voor elektriciteit en € +3,13 voor aardgas. In juli 2016 had de meerderheid van de huishoudelijke afnemers een contract met vaste prijs voor de energiecomponent. Dit betekent dat de impact van voorgaande berekeningen op de gewogen gemiddelde energieprijzen beperkt blijft.

Zoals we publiceerden in de Marktmonitor 2016 was de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijs van de contracten voor gezinnen gelijk aan € 960,76 (waarvan € 287,03 voor de energiekost). De

<sup>52</sup> Weging op basis van aantal huishoudelijke afnemers met dergelijk contract in juli 2016.

<sup>53</sup> Gezinnen met doorsnee verbruik op jaarbasis:

- Elektriciteit: 1600 kWh dagverbruik en 1900 kWh nachtverbruik;
- Aardgas: 23.260 kWh.

werkelijke gewogen gemiddelde elektriciteitsprijs steeg, op basis van bovenstaande berekeningen, met € 8,86 tot een totale prijs van € 969,62 (€ 295,89 voor de energiekost).

Voor aardgas geeft dit een prijsstijging van + €1,23 voor de gewogen gemiddelde aardgasprijs van de contracten voor gezinnen, of een wijziging van € 1.110,97 (waarvan € 578,35 voor de energiekost) naar € 1.112,20 (€ 579,58 voor de energiekost).

In de markt van kleine professionele afnemers is het aandeel van de contracten met een variabele prijscomponent wat groter dan in de markt van de gezinnen, hoewel ook hier de meerderheid van de afnemers in juli 2016 een contract had met een vaste prijs:

- Kleine professionele afnemers<sup>54</sup> – elektriciteit met indexatieparameter op basis van futures: € +269,66
- Kleine professionele afnemers<sup>53</sup> – elektriciteit met indexatieparameter op basis van spotprijzen: € +785,53
- Op basis van alle variabele contracten (aandeel contracten futures = 41%, aandeel contracten spot = 2%): € +297,24
- Kleine professionele afnemers<sup>53</sup> – aardgas met indexatieparameter op basis van futures: € -47,71
- Kleine professionele afnemers<sup>53</sup> – aardgas met indexatieparameter op basis van spotprijzen: € +287,08
- Op basis van alle variabele contracten (aandeel contracten futures = 40%, aandeel contracten spot = 2%): € -31,60

Dit betekent dat de impact van voorgaande berekeningen op de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijs van de contracten voor kleine professionele afnemers zoals we die publiceerden in de Marktmonitor 2016 gelijk is aan € +129,75. Dit brengt de gewogen gemiddelde elektriciteitsprijs van de contracten van € 11.207,01 (waarvan € 3.681,63 voor de energiekost) op € 11.336,76 (€ 3.811,38 voor de energiekost).

Voor aardgas geeft dit een prijseffect van € -13,42, of een wijziging van de gewogen gemiddelde aardgasprijs van de contracten voor kleine professionele afnemers van € 4.278,20 (waarvan € 2.848,75 voor de energiekost) naar € 4.264,78 (€ 2.835,33 voor de energiekost).

### 3.1. Besluit

Over het algemeen betaalden afnemers die kozen voor een contract met een variabele elektriciteitsprijs voor de periode juli 2016-juni 2017 in werkelijkheid meer dan wat verwacht kon worden o.b.v. de prijzen getoond in de V-test<sup>®</sup> van juli 2016. Vooral contracten met een variabele elektriciteitsprijs op basis van een spotparameter ondervonden hier een nadeel.

Voor aardgas hing de verhouding van de werkelijke prijs t.o.v. de V-test<sup>®</sup> prijs af van de indexatieparameter gebruikt in het contract: in contracten met een indexatieparameter op basis van futures viel de werkelijke prijs lager uit, maar in contracten met een indexatieparameter op basis van spotprijzen hoger.

We willen benadrukken dat de evolutie van de prijzen, zoals gezien in de geanalyseerde periode, niets zegt over de toekomstige evolutie. In een dalende markt kan het bijvoorbeeld ook zijn dat contracten op basis van een variabele prijs een stuk goedkoper zouden uitvallen dan de schatting in de V-test<sup>®</sup>. De keuze van de consument voor een contract met een vaste dan wel een variabele

<sup>54</sup> Kleine professionele afnemers met typeverbruik op jaarbasis:  
 - Elektriciteit: 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik;  
 - Aardgas: 116.280 kWh.

energiecomponent, en voor een variabele prijs op basis van een spotparameter of een parameter op basis van futures blijft een individuele keuze die de ene keer een prijsvoordeel en de andere keer een prijsnadeel kan inhouden.

## 4. 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 zowel de gezinnen als de kleine(re) bedrijven. Uitzonderlijk lag de focus dit jaar voornamelijk op de gezinnen.

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

### Zijn gezinnen 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'.*

- 72% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Dit aandeel lijkt al enkele jaren in dalende lijn, van het hoogtepunt van 82% in 2013. Bovendien zoekt ook een toenemend aandeel gezinnen (19%) geen informatie over de energiemarkt op.
- Het aantal gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt, is hoger in de groep van gezinnen die hun laatste factuur niet naketen. Het is daarom ook verontrustend dat deze enquête bevestigt dat die groep ook lijkt toe te nemen, van 15% in 2014 tot 22% in 2017.
- De huishoudens vonden in 57% van de gevallen dat de energiekosten een aanzienlijk deel van het gezinsbudget opnemen. Slechts 37% van de gezinnen vindt deze kosten niet echt zo of helemaal niet belangrijk. Het is daarom des te opmerkelijk dat zij zich steeds minder informeren.
- Het aantal gezinnen dat – onterecht – denkt een verbrekingsvergoeding te moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van hun energiecontract, ligt nog steeds op 9%. Nog eens 15% wist niet of ze een verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen. Samengeteld weet zo bijna 1 op 4 gezinnen niet dat ze gratis een overstap kunnen maken. Dat is verontrustend, omdat dit hen er mogelijk van weerhoudt om over te stappen naar een andere energieleverancier.
- 27% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiegcomponent. Toch denkt slechts 8% van de gezinnen in de enquête een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel slechts 9% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid een meerderheid van 51%.

### 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 28% 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 overgestapt te zijn van elektriciteits- (59%) of aardgasleverancier (58%) neemt in 2017 niet merkkelijk toe. Ook in de marktstatistieken zien we dat het aantal leverancierswissels hoog blijft, maar niet meer de recordaantallen van de vorige jaren bereikt.
- Een grote groep van de huishoudens (32%) is zeker en vast of waarschijnlijk van plan om volgend jaar (nog eens) over te stappen naar een andere energieleverancier.
- De gezinnen blijven duidelijk ook tevreden over hun leveranciers. Zo is 88% (helemaal) akkoord met de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier". Uit de resultaten blijkt dat vooral de ondersteuning voor extra diensten en bij energiebesparing en (in mindere mate) de duidelijkheid van de facturen voor een deel ontevreden gezinnen zorgt.

- In de Servicecheck zagen we in de periode tussen de vorige en deze enquête een toename in het aantal tweedelijnsklachten tegen energieleveranciers. Recente evoluties in de energiemarkt, zoals bijvoorbeeld het feit dat sommige energieleveranciers de volledige vaste vergoeding aanrekenen i.p.v. pro rata en de tijdelijk verhoogde bijdrage energiefonds zouden hierin een rol kunnen spelen.

### Hoe beoordelen de klanten de energiemarkt?

- Een meerderheid van de gezinnen in Vlaanderen (61%) vindt dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is. Het is echter belangrijk ook aandacht te hebben voor de 22% respondenten die hier aangaven dit niet te denken.

### 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* stegen tussen juli 2016 en juli 2017 opnieuw, zowel voor elektriciteit als voor aardgas. De gewogen gemiddelde prijs steeg met 6,87% voor elektriciteit en met 2,09% voor aardgas. Voor elektriciteit is deze stijging wel een stuk minder drastisch dan in de periode juli 2015 tot juni 2016. Gezien het einde van de verhoogde bijdrage energiefonds, aangekondigd voor 1 januari 2018, verwachten we volgend jaar een daling voor elektriciteit.
- De gezinnen hadden overwegend inderdaad het gevoel dat de prijs gestegen was in het voorbije jaar. Bij elektriciteit dacht 45% dat de prijs gestegen was, tegenover 31% bij aardgas. Er blijft dus wel een grote groep gezinnen over die dachten dat de prijs gedaald was (20% voor elektriciteit) of gelijk was gebleven (18% voor elektriciteit). Eén mogelijke verklaring is dat gezinnen gezien de geringe stijging van de prijs door een switch de door hen betaalde prijs zagen dalen. Anderzijds is het ook mogelijk dat gezinnen die hun energiezaken niet sterk opvolgen, de evolutie minder goed kunnen inschatten.
- Voor elektriciteit zegt 20% resoluut nooit te willen overstappen, 19% bij elke besparing over te stappen en 23% weet het (nog) niet. De overige 36% noemt gemiddeld 128 euro als besparing die hen zou aanzetten om over te stappen. Op 1 juli 2017 konden gezinnen met een gemiddeld verbruik ongeveer 93 euro/jaar besparen door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier met het goedkoopste contract. Dat is minder dan het gemiddelde, maar zou toch nog ongeveer de helft van deze respondenten overtuigen.
- Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkaardig, met 17% die zeggen nooit over te willen stappen, 21% die elke besparing genoeg vindt en 23% die het (nog) niet weet. Het gemiddeld genoemde bedrag is 105 euro. Volgens de V-test® zou een gezin met gemiddeld verbruik ongeveer 180 euro kunnen besparen door over te stappen naar de aardgasleverancier met het goedkoopste contract. Ruim 75% van deze respondenten valt daarmee ook nog te overtuigen.

### Analyse variabele energieprijzen

We analyseerden de werkelijke waarden van de indexatieparameters die werden gebruikt in de V-test® prijzen van juli 2016. Zo kunnen we de contractprijzen zoals gepubliceerd in de V-test® (prijzen juli 2016, dus energieleveringen juli 2016 t.e.m. juni 2017) en zoals verschenen in de Markmonitor 2016 vergelijken met de werkelijke contractprijzen voor deze leverperiode.

- Klanten die een contract met een variabele elektriciteitsprijs kozen in juli 2016, betaalden uiteindelijk meer dan zij verwacht hadden op basis van de V-test
  - € +29,79 voor gezinnen
  - € +297,24 voor kmo's

- Voor aardgas hangt de analyse af van het soort indexatieparameter waarop de variabele prijs was gebaseerd
  - Gemiddeld € +3,13 voor gezinnen
  - Gemiddeld € -31,60 voor kmo's

Deze evolutie van de prijzen, zoals gezien in de geanalyseerde periode, zegt niets over de toekomstige evolutie. In een dalende markt kan het bijvoorbeeld ook zijn dat contracten op basis van een variabele prijs een stuk goedkoper zouden uitvallen dan de schatting in de V-test®. De keuze van de consument voor een contract met een vaste dan wel een variabele energiecomponent, en voor een variabele prijs op basis van een spotparameter of een parameter op basis van futures blijft een individuele keuze die de ene keer een prijsvoordeel en de andere keer een prijsnadeel kan inhouden.

### **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 van belang bij de keuze van een elektriciteitsleverancier. Ook waar de stroom opgewekt werd, blijkt interessant voor gezinnen.*

- Ongeveer evenveel gezinnen als vorig jaar (37%) geeft aan een contract voor groene stroom te hebben. Nog eens 40% van de overige gezinnen overweegt in de toekomst wel dergelijk contract te nemen.
- Slechts 57% van de gezinnen die een groen contract heeft, heeft ook uitgesproken vertrouwen in het groene karakter van deze groene stroom, en 23% zelfs helemaal niet. Bij de gezinnen die geen groene stroom kiezen, lijkt een wantrouwen minder mee te spelen. De verwachte meerprijs is (vaak onterecht) een grotere barrière.
- Gezinnen die een groen contract hebben kozen slechts in 48% van de gevallen (mede) op basis van dit aspect voor hun leverancier. Dat is opvallend weinig, en wijst erop dat andere zaken in grotere mate doorslaggevend zijn.
- 58% van de gezinnen zou geïnteresseerd zijn om stroom te kopen uit België. 55% zegt hetzelfde voor stroom uit Vlaanderen. Het is daarmee duidelijk dat lokaal opgewekte stroom (in de toekomst) ook een belangrijke rol kan spelen bij de keuze van de gezinnen.



## 5. 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® 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:  $(145 \cdot 0,25 + 168 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 162,25$

## 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