



VREG

uw gids op de
energiemarkt

Marktmonitor 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Inleiding	7
1. Gezinnen	8
1.1. Steekproef	8
1.2. Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?	9
1.2.1. Energiemix	9
1.2.2. Belang energieverbruik in het gezinsbudget	11
1.2.2.1. Elektriciteit	11
1.2.2.2. Aardgas	12
1.3. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?	15
1.3.1. Elektriciteit	15
1.3.2. Aardgas	16
1.3.3. Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?	17
1.3.4. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?	20
1.3.4.1. Switchindicator	21
1.3.5. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?	23
1.3.6. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?	24
1.3.7. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen	27
1.3.7.1. Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?	28
1.4. Hoe kiezen gezinnen een contract?	30
1.4.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	30
1.4.2. Vaste of variabele prijs?	31
1.4.3. Groene of grijze stroom?	34
1.4.4. Stroom uit binnen- of buitenland?	36
1.4.5. Met of zonder additionele diensten?	37
1.5. Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?	38
1.5.1. Elektriciteitsprijs	38
1.5.2. Aardgasprijs	39
1.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen	39
1.6.1. Overzicht van de markt	40
1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	42
1.6.3. Dual fuel contract of niet?	47
1.6.4. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten	48
1.6.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders	51
1.7. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?	52

1.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur	52
1.7.2. Mate van geïnformeerd zijn	54
1.8. Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?	56
2. Bedrijven.....	58
2.1. Steekproef	58
2.2. Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik- en kosten?	59
2.2.1. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering.....	59
2.3. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?	61
2.3.1. Algemeen.....	61
2.3.2. Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?	63
2.3.2.1. Switchindicator.....	66
2.3.3. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?	67
2.3.4. Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?	67
2.3.5. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen	68
2.4. Hoe kiezen bedrijven een contract?.....	69
2.4.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	69
2.4.2. Looptijd van de contracten	71
2.4.3. Vast of variabel?	72
2.4.4. Groene of grijze stroom?.....	73
2.4.5. Stroom uit binnen- of buitenland?.....	76
2.4.6. Met of zonder additionele diensten?.....	77
2.5. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?.....	78
2.5.1. Elektriciteitsprijs.....	78
2.5.2. Aardgasprijs.....	79
2.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven	80
2.6.1. Overzicht van de markt	80
2.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	82
2.6.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten	86
2.7. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?	90
2.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur	90
2.7.2. Mate van geïnformeerd zijn	91
2.8. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?	92
3. Conclusies.....	93
4. Bijlagen	96
Gezinnen.....	98
Bedrijven	101

Lijst van tabellen

Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	8
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)	11
Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar).....	12
Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier	20
Tabel 5: Maandelijks indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijks beweging uitgedrukt in %.....	22
Tabel 6: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijks beweging uitgedrukt in %.....	23
Tabel 7: Klachtenindicator VREG T3 2017 - T2 2018.....	26
Tabel 8: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport	58
Tabel 9: Maandelijks indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijks beweging uitgedrukt in %.....	66
Tabel 10: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijks beweging uitgedrukt in %.....	66
Tabel 11: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	100

Lijst van figuren

Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen.....	7
Figuur 2: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt	10
Figuur 3: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen	11
Figuur 4: Belang van de kosten voor elektriciteit/verwarming in het gezinsbudget	12
Figuur 5: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen.....	13
Figuur 6: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen	14
Figuur 7: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)	15
Figuur 8: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2018).....	16
Figuur 9: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2018) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête.....	16
Figuur 10: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2018).....	17
Figuur 11: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2018) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête	17
Figuur 12: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen.....	18
Figuur 13: Welke prijsvergelijkingswebsites raadplegen de gezinnen?	19
Figuur 14: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie	19
Figuur 15: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?	21
Figuur 16: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers	22
Figuur 17: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers	23
Figuur 18: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit	24
Figuur 19: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier"	25
Figuur 20: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsdienst Energie.....	26
Figuur 21: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?	28
Figuur 22: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?	29
Figuur 23: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier	29
Figuur 24: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?	30
Figuur 25: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier	30
Figuur 26: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas	31
Figuur 27: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?.....	31
Figuur 28: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel	32
Figuur 29: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs.....	32
Figuur 30: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel.....	33
Figuur 31: Gezinnen met een groen contract	34
Figuur 32: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?	34

Figuur 33: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen	35
Figuur 34: Jaarlijkse prijs voor huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten	36
Figuur 35: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België	37
Figuur 36: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar	38
Figuur 37: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar	39
Figuur 38: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)	41
Figuur 39: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis)	42
Figuur 40: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik	44
Figuur 41: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik	45
Figuur 42: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik	46
Figuur 43: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik	47
Figuur 44: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen	49
Figuur 45: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen	50
Figuur 46: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik	51
Figuur 47: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin met een doorsnee verbruik dat verwarmt met aardgas	52
Figuur 48: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken	53
Figuur 49: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken	53
Figuur 50: Welke zaken vindt u dat er zeker op uw jaarlijkse afrekening voor elektriciteit en/of aardgas te zien moeten zijn, naast het bedrag dat u moet betalen of zal terugkrijgen?	54
Figuur 51: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?	55
Figuur 52: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?	56
Figuur 53: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?	56
Figuur 54: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven	60
Figuur 55: belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten	60
Figuur 56: belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten	61
Figuur 57: Elektriciteitsleverancier van de bedrijven in de steekproef	62
Figuur 58: Vergelijking tussen steekproef en werkelijke marktaandeelen leveranciers (electriciteit)	62
Figuur 59: Aardgasleverancier van de bedrijven in de steekproef	63
Figuur 60: Vergelijking tussen steekproef en werkelijke marktaandeelen leveranciers (aardgas)	63
Figuur 61: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)	64
Figuur 62: Reden waarom bedrijven nog nooit overstapten	64
Figuur 63: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?	65
Figuur 64: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen	67
Figuur 65: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier	68
Figuur 66: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?	69
Figuur 67: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben	70
Figuur 68: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen	71
Figuur 69: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)	72
Figuur 70: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen	73
Figuur 71: Kiezen bedrijven voor een groen contract?	74
Figuur 72: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?	74
Figuur 73: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?	75
Figuur 74: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen	75
Figuur 75: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?	76

Figuur 76: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?	77
Figuur 77: Interesse van bedrijven in extra diensten	78
Figuur 78: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten.....	78
Figuur 79: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar .	79
Figuur 80: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar	80
Figuur 81: 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).....	81
Figuur 82: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis)	82
Figuur 83: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh	83
Figuur 84: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh	84
Figuur 85: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh	85
Figuur 86: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh	86
Figuur 87: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen	88
Figuur 88: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen	89
Figuur 89: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?	90
Figuur 90: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?	90
Figuur 91: Wat bedrijven op hun factuur willen zien	91
Figuur 92: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?	91
Figuur 93: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt	92
Figuur 94: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt?	92
Figuur 97: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd	98
Figuur 98: Aardgasgebruikers en 'mobile only' in de steekproef	98
Figuur 99: Bezit woning en professionele status respondenten	99
Figuur 100: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen	99
Figuur 101: Opleidingsniveau gezinshoofd en "online actief"	100
Figuur 102: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven	102
Figuur 103: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's	102

Voorwoord

Elk jaar streven we ernaar om met de Marktmonitor inzicht te geven in de ervaringen en het gedrag van gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. In deze editie van 2018 kijken we opnieuw naar het gedrag en de motivaties van de elektriciteits- en aardgasklanten in Vlaanderen. In 2017 leek het erop dat het aantal klanten dat wisselde van energieleverancier het record van 2016 opnieuw zou gaan breken. Dat gebeurde (heel nipt) niet. 2017 was wel opnieuw een jaar met hoge activiteitsgraad en Vlaanderen handhaaft zich in de Europese top, na Portugal, maar voor Noorwegen, Nederland en Ierland. Voor alle duidelijkheid, het overstapcijfer is geen voldoende graadmeter om de marktwerking te beoordelen. Maar zoals we al vaak argumenteerden, zijn actieve, alerte klanten wel noodzakelijk voor een goed werkende energiemarkt. Dat maakt onze Marktmonitor significant. Als meest uitgebreide publiek beschikbare onderzoek naar het gedrag van de energieafnemers in Vlaanderen en de redenen voor dat gedrag, laat het toe om beter te begrijpen wat er achter de cijfers van de elektriciteits- en aardgasmarkt ligt.

Voor het eerst hielden we ook een enquête bij bedrijven tussen de 1 en 4 werknemers. Deze groep kwam de afgelopen jaren immers sterk in het vizier van de energieleveranciers. Het was daarom interessant om hun gedrag te bevragen en te vergelijken met dat van de bedrijven tussen 5 en 200 werknemers. We tonen de resultaten van deze bijkomende enquête voor het eerst in deze Marktmonitor. Enigszins verrassend blijken de allerkleinste bedrijven het vaakst actief op het vlak van het wisselen van energieleverancier.

Welke belangwekkende ontwikkelingen zien we in dit rapport? Een aantal trends van vorige jaren wordt dit jaar duidelijk doorgetrokken. En dat is niet altijd een goede zaak. Zo denkt 15% van de gezinnen nog altijd onterecht dat zij een verbrekingsvergoeding moet betalen bij een vroegtijdige overstap van energieleverancier. Nog eens 11% weet niet of ze een verbrekingsvergoeding moet betalen, zodat dit ene element mogelijk meer dan een kwart van de gezinnen er van weerhoudt om over te stappen naar een andere energieleverancier. Het grootste deel van de gezinnen (88%) wist nochtans hoe ze het moeten aanpakken om van energieleverancier te veranderen. Slechts 12% van de huishoudens zegt niet te weten hoe.

We zien ook duidelijke trends in de manier waarop gezinnen in Vlaanderen zich verwarmen. Aardgas blijft veruit dominant, maar pelletkachels zijn nu de 3^{de} vorm van verwarming voor gezinnen, en hebben elektriciteit ruimschoots ingehaald. De combinatie van een pelletkachel met zonnepanelen blijkt populair te zijn.

De gezinnen in Vlaanderen hebben ook dit jaar opnieuw wat meer vertrouwen in het positieve effect van de vrijgemaakte energiemarkt. Het aantal dat denkt dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen als consument een goede zaak is, bereikt weer het niveau van 2015, na de dip van 2016 toen er sterke prijsverhogingen waren en de Vlaamse energieheffing sterk steeg. Dat is hoopgevend, want de gezinnen en de bedrijven krijgen in de toekomst kansen om een actievere rol te grijpen. Zonder een positieve ingesteldheid zal dat niet lukken. Nochtans functioneert de markt goed en voelt de grote meerderheid van de klanten zich correct behandeld, getuige de hoge tevredenheidscijfers bij bedrijven en gezinnen. Bij de bedrijven is dit vertrouwen slechts licht gedaald sinds 2013 en komt dit jaar uit op 84% voor de kmo's en 82% voor de kleine bedrijven.

Bij de Vlaamse energieregulator zetten we onverminderd in op transparantie en correcte, neutrale informatie. We blijven er van overtuigd dat de transitie naar een duurzamer energiemodel opportuniteiten zal bieden voor de eindgebruikers in Vlaanderen. De komende jaren zullen belangrijke stappen gezet moeten worden om het marktmodel bij te stellen en bedrijven en gezinnen nog actiever te betrekken bij de energiemarkt. De Marktmonitor brengt in die context zowel een aantal hoopgevende, als een aantal alarmerende signalen. We zijn er trots op dit onderzoek jaar na jaar op een consistente manier uit te voeren en publiek aan te bieden.

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

Inleiding

In deze Marktmonitor van 2018 presenteren we in de eerste plaats de resultaten van onze jaarlijkse enquête bij gezinnen en bedrijven. Via de verschillende marktrapporteringen en via de V-test® kunnen we daar ook informatie rechtstreeks uit de markt naast leggen. In dit rapport koppelen we daarom waar mogelijk de resultaten van de enquêtes aan die relevante marktinformatie en aan de evolutie van prijzen en contracten in de periode tussen deze en de vorige enquête.

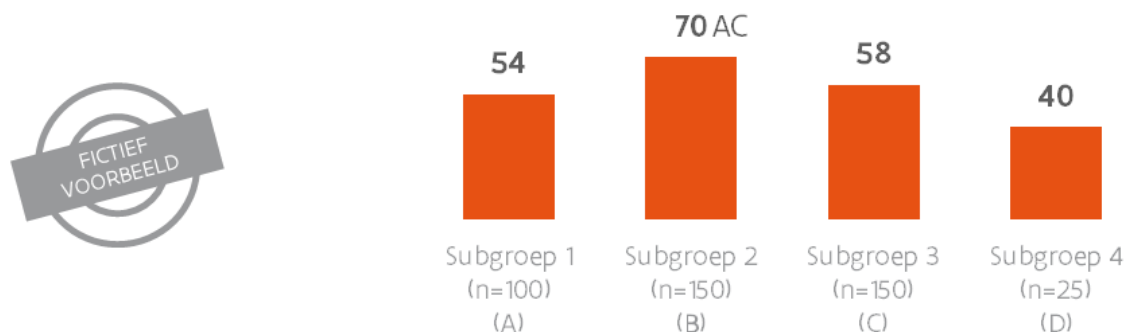
Tussen midden juni en midden juli 2018 werden 1.000 gezinnen en 1.523 bedrijven telefonisch geïnterviewd, waarvan 1.013 met 5 tot 200 werknemers en 510 met 1 tot en met 4 werknemers.

Zowel voor gezinnen als voor bedrijven begint het rapport met een korte beschrijving van de steekproef, waarna we toelichten wat het belang is van het energieverbruik voor deze bedrijven en gezinnen. Vervolgens wordt ingegaan op de keuze van een energieleverancier. Daarbij wordt gekeken hoe vaak gezinnen en bedrijven switchen, of ze tevreden zijn over hun leverancier en of ze van plan zijn in de toekomst (opnieuw) te veranderen.

Vervolgens tonen we de resultaten die de keuzes van gezinnen en bedrijven in hun contracten maken weergeven, zoals de keuze tussen een vaste en variabele prijs, een groen of een grijs contract etc. Ten slotte tonen we ook hoe betrokken gezinnen en bedrijven zijn bij de energiemarkt, onder meer door hun controle van de energiefacturen, waarna we ten slotte ook polsen naar de prijsperceptie en de perceptie over de vrijmaking van de energiemarkt. Deze resultaten worden gecontrasteerd met de cijfers over de prijzen uit de V-test.

De figuren in dit rapport bevatten regelmatig vergelijkingen met de enquêtes uit de voorbije jaren. Daarbij wordt elk jaar onderaan met een letter aangeduid, en worden significante verschillen aangeduid door die letter bij het hoogste resultaat. Hieronder een voorbeeld ter illustratie: de indicatie 'AC' bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).

Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen



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. Wanneer een bepaalde groep significant vaker een bepaald antwoord gaf, geven we die percentages ook mee. Wanneer het deel van een steekproef die een bepaalde groep aanduidt niet groot genoeg is, zijn de testen die significante verschillen onderzoeken minder betrouwbaar. 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 2018 telde Vlaanderen 3.435.056 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.784.416 huishoudelijke¹ toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.193.250 toegangspunten, waarvan 1.877.096 huishoudelijke. Onder toegangspunt verstaan we hier elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code² werd toegekend. Typisch staat een huishoudelijk toegangspunt voor één gezin.

1.1. Steekproef

De steekproef voor 2018 bestond uit een representatieve verzameling van 1.000 gezinnen. De enquête werd altijd afgenomen met het gezinslid dat zich binnen het gezin bezighoudt met de facturen voor elektriciteit en aardgas. Door middel van verschillende quota³ en een weging⁴ zorgde het enquêtebureau ervoor dat de steekproef helemaal representatief was voor de Vlaamse afnemers van elektriciteit en aardgas. Alle resultaten in het rapport zijn gebaseerd op deze gewogen steekproef.

Meer informatie over de steekproef en de demografie van de bevroegde gezinnen vindt u terug in bijlage 4 van dit rapport.

In 2017 werden de enquêtes door een ander enquêtebureau uitgevoerd. De resultaten van deze bevraging wijken op een aantal vlakken sterk af van deze van 2018. In 2017 gaven gevoelig meer respondenten aan dat ze het antwoord op een vraag niet wisten. Daarnaast lijken er ook onverklaarbare evoluties in de overige resultaten aanwezig te zijn. Omwille van deze discrepanties, kozen we er in dit rapport voor om af en toe de resultaten van 2017 volledig weg te laten, en in andere gevallen maken we abstractie van de evoluties tussen 2016 en 2017 en tussen 2017 en 2018.

Op basis van de enquête werd 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 deze groepen aan te duiden.

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

Steekproef	Aanduiding
Geslacht	
Man	-
Vrouw	-
Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten

¹ 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).

² 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.

³ Met name werden quota gehanteerd op de elektriciteitsdistributienetbeheerder van het gezin, de leeftijd van de respondent en op het aantal vaste en mobiele telefoonnummers. Minstens de helft van de geïnterviewde gezinnen moest ook aardgas afnemen.

⁴ Met name werden gewogen op de gezinssamenstelling, het eigenaarschap van de woning en de beroepsactiviteit van de respondent.

35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
Hoogst genoten opleiding van gezinshoofd	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
Beroepsactiviteit van gezinshoofd	
Zelfstandige	Met beroepsactiviteit
Bediende	
Arbeider	
Geen beroepsactiviteit	Zonder beroepsactiviteit
Netto maandinkomen van het gezin	
< €1.500 / maand	Laag inkomen
€1.500 - €3.750 / maand	Gemiddeld inkomen
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
Soort telefoonaansluiting	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
Gezinssamenstelling	
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 bevraagd over het belang van de energiekosten in hun gezinsbudget. Enkele vragen gingen ten slotte ook dieper in op de problematiek van energiearmoede.

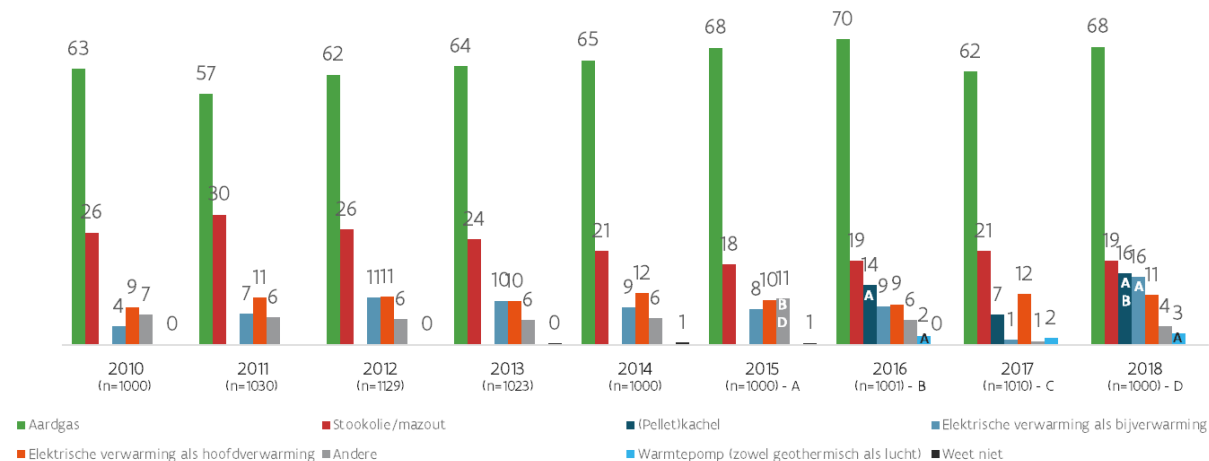
1.2.1. Energiemix

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 2 toont de resultaten voor de enquêtes van dit jaar, naast de resultaten van de vorige jaren. Ruim het grootste deel van de gezinnen (68%) heeft verwarming op aardgas. 19% van de gezinnen verwarmt op stookolie, dat daarmee de op één na belangrijkste verwarmingsbron van de gezinnen is. Opvallend is dat het aandeel van kachels en pelletkachels ondertussen oploopt tot 16%, een stuk hoger dan de 11% gezinnen die nog aangeven in de eerste plaats op elektriciteit te verwarmen. 16%

van de gezinnen geeft echter aan wel nog bij te verwarmen met elektriciteit, bijvoorbeeld door middel van kleine apparaten die in het stopcontact worden aangesloten. Warmtepompen blijven met 3% slechts een relatief klein deel van de markt bedienen. Hoewel geen grote verschuivingen zichtbaar zijn in deze enquêtes, valt toch voornamelijk op dat het aandeel gezinnen dat verwarmt door middel van een (pellet)kachel in de lift lijkt te zitten.

Figuur 2: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2018. 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 2018

Zoals altijd zien we dat omwille van historische redenen in de provincies Antwerpen, West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen vaker verwarmd wordt met aardgas (respectievelijk 74,1%, 71,8% en 71,0%) en dat in Limburg en Vlaams Brabant stookolie nog vaker voorkomt (respectievelijk 31,0% en 37,3%). Gezinnen met zonnepanelen verwarmden vaker met warmtepompen (9,1%) of met een pelletkachel (27,6%) dan andere gezinnen. Elektrische verwarming als hoofdverwarming komt vaker voor bij bewoners van appartementen (19,9%), bij gezinnen waarvan het gezinshoofd niet professioneel actief is (16,0% tegenover 9,2% bij de professioneel actieven) en bij gezinnen met een laag inkomen (22,79%*).

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. 16% van de bevroegde gezinnen had zonnepanelen. Dat aandeel blijft gestaag stijgen sinds 2013 (toen 10%). Ter vergelijking: 9,14% van de Vlaamse gezinnen heeft ook werkelijk zonnepanelen⁵.

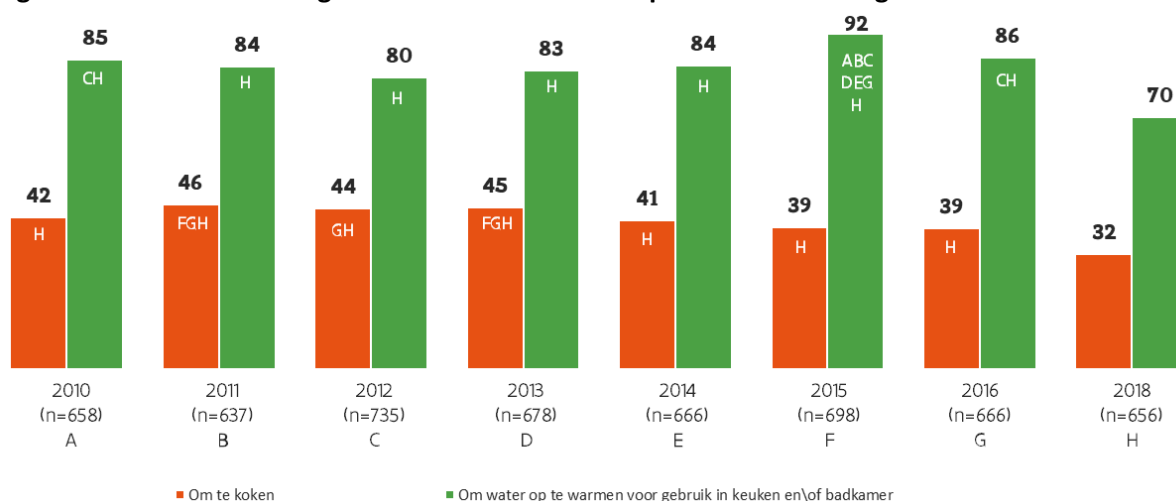
Zonnepanelen lijken bij bepaalde groepen veel minder doorgang te vinden als bij andere. Jongere respondenten (95,5%), 65-plussers (92,2%), gezinnen waarvan het gezinshoofd laaggeschoold is (91,9%) of geen professionele activiteit heeft (90,6%) gaven vaker dan gemiddeld aan niet over zonnepanelen te beschikken.

Gezien een deel van de studie specifiek peilt naar ervaringen met aardgas, neemt het onderzoek ook andere mogelijke toepassingen van deze brandstof onder de loep. Gezinnen gebruiken namelijk soms ook aardgas om water op te warmen voor gebruik in keukens en/of badkamers, of om mee te koken. Figuur 3 toont of de gezinnen die aardgas in één of andere vorm gebruiken dat doen voor die toepassingen. Vooral het gebruik van aardgas in de keukens/badkamers (70%) lijkt sterker dan verwacht af te nemen. Het is niet duidelijk welke verklaring hiervoor zou kunnen bestaan. Het wordt

⁵ Dit cijfer is indicatief.

interessant in de enquête van volgend jaar bevestiging te zoeken voor deze opmerkelijke vaststelling. Ook het aandeel gezinnen dat aardgas gebruikt om te koken daalt al sinds 2013.

Figuur 3: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen



Base: Aardgasgebruikers in steekproef gezinnen 2010-2018, vanaf 2016 werd definitie aardgasgebruiker wel verstrengd.

* Deze antwoordmogelijkheid werd in 2016 licht aangepast voor de duidelijkheid.

Bron: enquête VREG 2018

1.2.2. Belang energieverbruik in het gezinsbudget

In het verleden werden de gezinnen ook altijd bevroegd over hun verbruik van elektriciteit en aardgas en de kosten die zij daarvoor maken. De resultaten wezen er echter telkens opnieuw op dat gezinnen niet goed op de hoogte zijn van hun voorschotbedragen en al zeker niet van hun jaarlijks verbruik. Hieronder beschrijven we daarom eerst de door de distributienetbeheerders bekende gemiddelde gegevens over het verbruik van gezinnen. Daarna bespreken we hoe belangrijk de gezinnen de aan elektriciteit en aardgas gerelateerde kosten inschatten in hun totale gezinsuitgaven.

1.2.2.1. Elektriciteit

Op basis van onze cijfers blijkt dat alle gezinnen in Vlaanderen (distributienet) in 2017 in totaal ruim 9,2 miljoen MWh elektriciteit afnamen. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 3.305 kWh⁶. Tabel 2 toont de verdeling van de afname op het distributienet over de verschillende verbruiksklassen.

Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)

Type-categorie	Verbruiksprofiel	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik
Da	afname enkelvoudige meter < 900 kWh/jaar	8,38%
Db	afname enkelvoudige meter >= 900 kWh/jaar en < 2350 kWh/jaar	16,99%
Dc (*)	afname tweevoudige meter < 5500 kWh/jaar totaal	42,36%
Dc1	afname enkelvoudige meter >= 2350 kWh/jaar	18,02%
Dd	afname tweevoudige meter >= 5500 kWh/jaar totaal	8,10%
De	afname tweevoudige meter + exclusief nacht	4,40%
De1	afname enkelvoudige meter + exclusief nacht	1,76%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

⁶ 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 2017 in totaal 25,8 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 13.851 kWh. In Tabel 3 wordt de afname op het distributienet in Vlaanderen door middel van allocatiegegevens verdeeld over de verschillende verbruiksklassen.

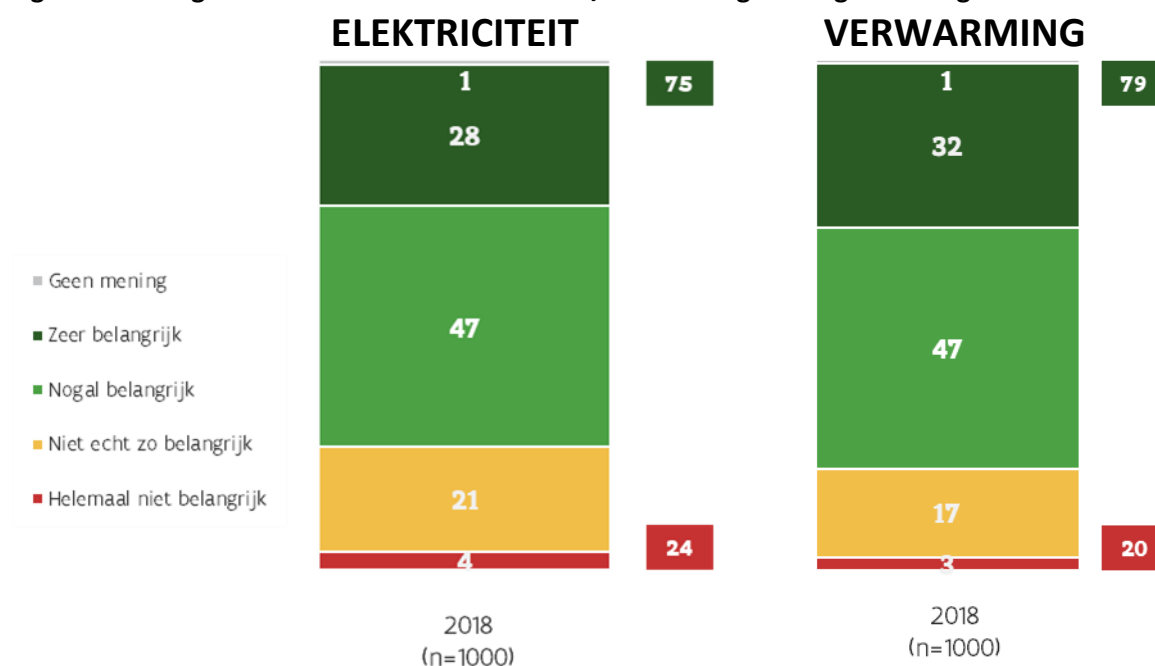
Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar)

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Segmentatie huishoudelijk aardgasverbruik
D1	< 3.489	Koken en warm water	8,39%
D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	44,15%
D3	13.956 – 29.075		40,42%
D3b	≥ 29.075		6,94%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

In Figuur 4 wordt getoond hoe belangrijk gezinnen hun uitgaven voor elektriciteit of voor hun verwarming noemen. Voor elektriciteit noemt 75% van de gezinnen deze kosten nogal of zeer belangrijk in hun gezinsbudget, tegenover slechts 24% die ze niet echt zo of helemaal niet belangrijk vinden. De kosten voor verwarming lijken nog een belangrijker deel van de gezinsuitgaven uit te maken. 79% van de gezinnen vond deze uitgaven minstens nogal belangrijk in het gezinsbudget, waarvan 32% ze zelfs zeer belangrijk vonden.

Figuur 4: Belang van de kosten voor elektriciteit/verwarming in het gezinsbudget

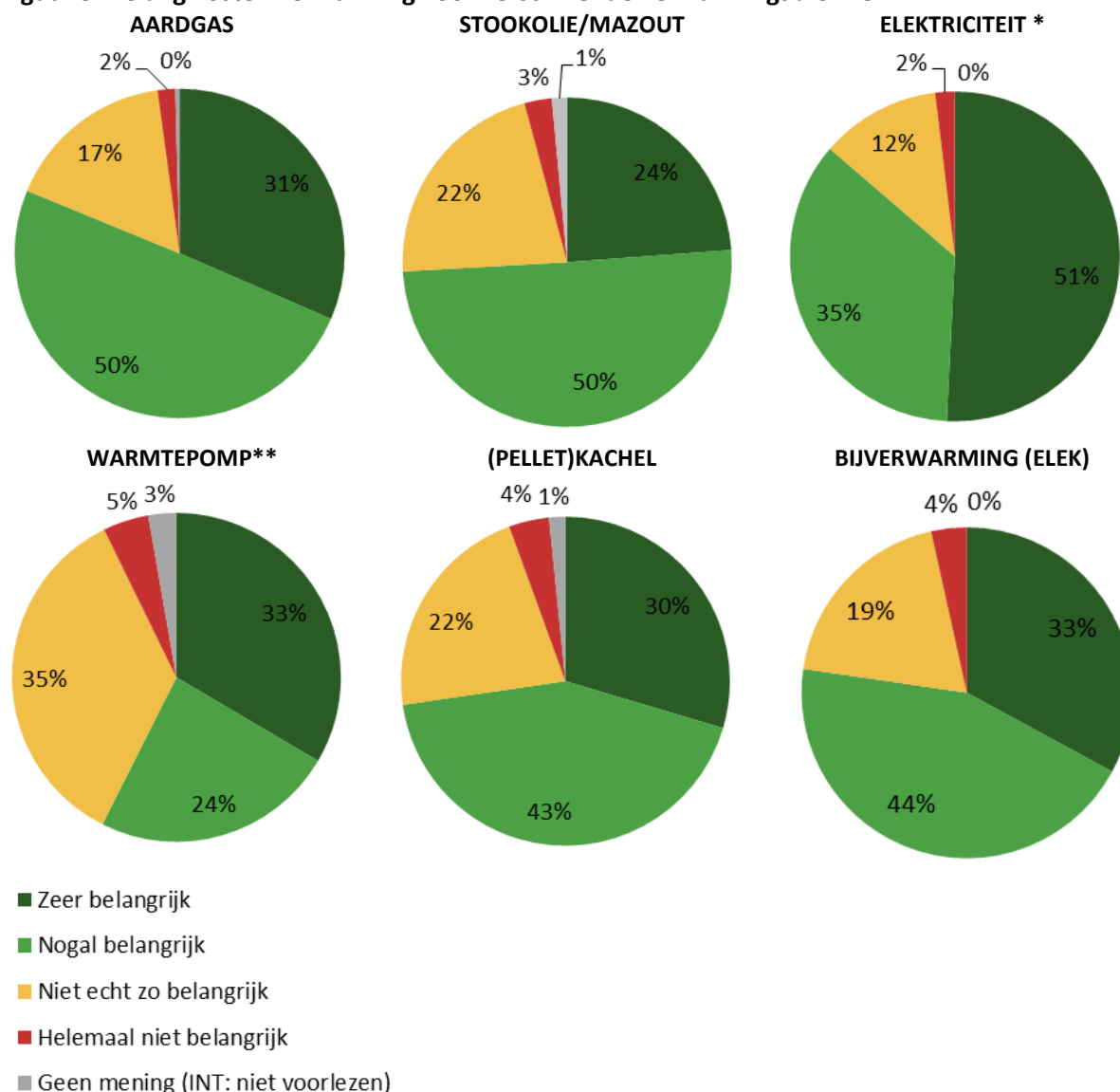


Base: Totale steekproef gezinnen
Bron: enquête VREG 2018

Voor deze laatste vraag kunnen we ook per gebruikte verwarmingsbron bekijken of de gezinnen een verschillend antwoord gaven. Figuur 5 toont een overzicht van de antwoorden op de vraag over het belang van de verwarmingskosten per verwarmingsbron. Het is belangrijk op te merken dat de steekproef per verwarmingsbron redelijk klein was, in het bijzonder voor elektriciteit als

hoofdverwarming en warmtepompen. Daarom waren er relatief weinig significante verschillen tussen de groepen op te merken. Het lijkt er echter op dat vooral de gezinnen met verwarming op elektriciteit (51%) vinden dat ze een zeer belangrijk deel van hun gezinsinkomen aan verwarming spenderen. Gezinnen die verwarmen op stookolie (24%), via een warmtepomp (40%) of met een (pellet)kachel (26%) lijken vaker aan te geven dat deze kosten niet echt of helemaal niet wegen.

Figuur 5: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen



Base: Totale steekproef gezinnen excl. Weet niet
 Bron: enquête VREG 2018

Gezinnen die een groot deel van hun inkomen moeten besteden aan verwarming of elektriciteit kunnen vervolgens problemen ondervinden om de facturen te betalen. In het verleden vroegen we altijd of gezinnen al ooit zo'n problemen hadden ervaren. Sinds vorig jaar herformuleerden we de vraag door alleen naar het laatste jaar te peilen. Het is immers mogelijk dat een respondent hier ooit mee geconfronteerd werd, maar dat dit niet meer relevant is voor zijn huidige gezinssituatie.

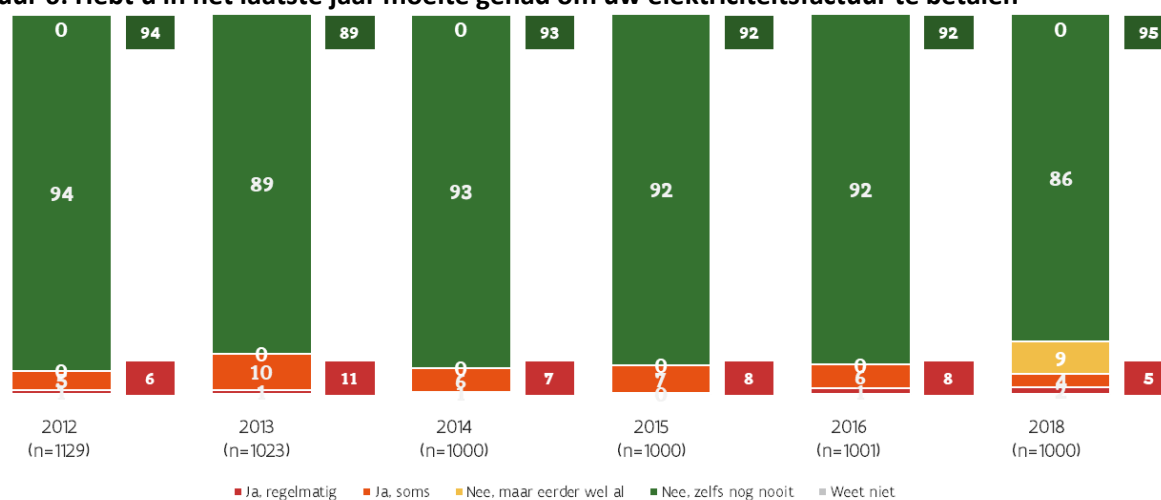
Figuur 6 toont dat slechts een beperkt deel van de gezinnen (5%) in het afgelopen jaar moeite had met het betalen van de elektriciteitsfactuur. 9% van de gezinnen gaf aan niet het afgelopen jaar, maar daarvoor problemen te hebben ervaren. Uit het sociaal rapport van de VREG blijkt dat een kleine 10% van de gezinnen in 2017 minstens één ingebrekestelling kreeg. Die ingebrekestelling kon

voor elektriciteit of voor aardgas zijn, en kon bovendien ook wijzen op een vergetelheid eerder dan betalingsproblemen.

Uit deze enquêtes blijkt dus dat ongeveer de helft daarvan werkelijk op betalingsmoeilijkheden stootte. Dit cijfer zou echter ook een onderschatting kunnen zijn, gezien respondenten aan de telefoon mogelijk schroom ervaren om over betalingsproblemen te spreken of omdat de steekproef enkel Nederlandstalige respondenten bevat, waar bij anderstaligen mogelijk een hoger percentage met betalingsmoeilijkheden kampt.

Huurders lijken in het bijzonder kwetsbaar. 4,8% van de gezinnen die hun woning huren geeft aan regelmatig moeilijkheden te hebben met het betalen van de elektriciteitsfacturen. Laaggeschoolede respondenten (7,2%) en gezinnen met een laag inkomen (8,6%*) hadden vaker betalingsmoeilijkheden.

Figuur 6: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen



Base: Totale steekproef gezinnen

Bron: enquête VREG 2018

Gezinnen kunnen ook hun verbruik onder een menswaardige grens doen zakken, of door slechte huisvesting problemen hebben om hun woning te verwarmen zonder betalingsproblemen voor de energiefacturen. Dit is een aparte dimensie van energiearmoede, die in het Sociaal Rapport niet kan onderzocht worden. 9% van de gezinnen in Vlaanderen bleek in het afgelopen jaar ook problemen te hebben gehad om de woning te verwarmen. We vroegen hier specifiek om tijdelijke technische problemen, zoals een defect van een ketel, buiten beschouwing te laten. Op basis van deze informatie lijkt het dus dat ongeveer 1 op 10 van de gezinnen structureel op onvoldoende verwarming kan rekenen in zijn woning.

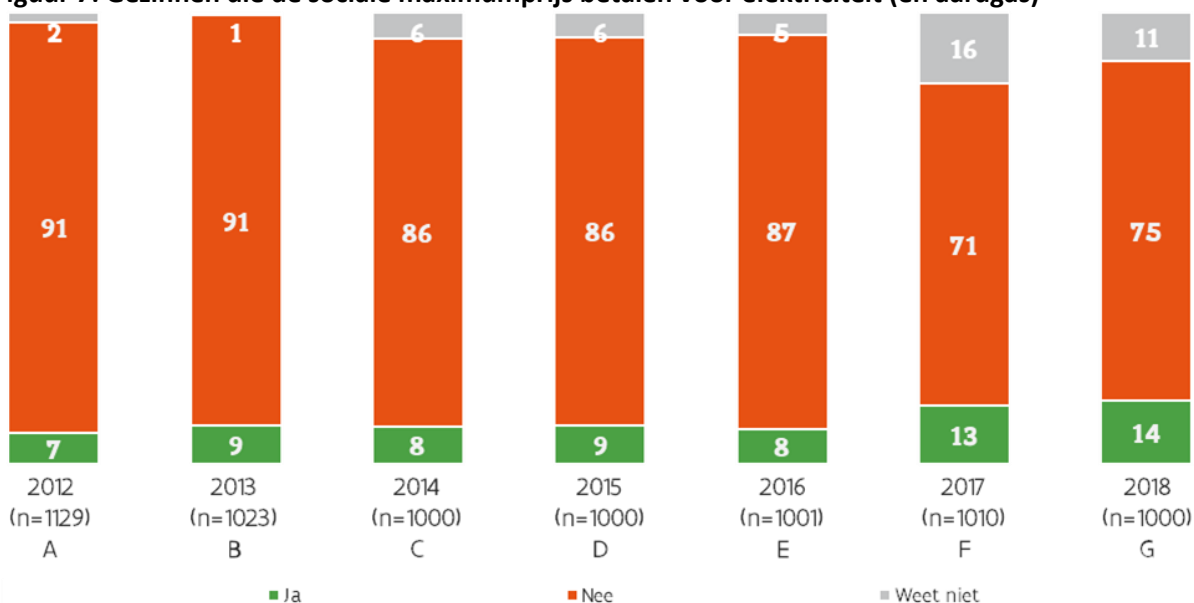
Opnieuw stellen we vast dat huurders vaker kwetsbaar zijn. 17,9% van hen had het laatste jaar moeite gehad om de woning te verwarmen. Bij jongere respondenten (19,7%) loopt dit aandeel bijna op tot het dubbele van de totale populatie.

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, vragen we sinds 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 in de feiten niet binnen de categorieën vielen.

In Figuur 7 geven we deze resultaten weer, met ter vergelijking die van de vorige jaren ernaast. Maar liefst 14% van de gezinnen geeft aan de sociale maximumprijs te genieten en dus een beschermde afnemer te zijn, naast nog eens 11% die het antwoord op de vraag niet wist. Dat lijkt niet overeen te komen met de informatie uit het Sociaal Rapport⁷. Daarin zien we dat in de commerciële markt 7,90% van de toegangspunten voor elektriciteit en 7,55% 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 7: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)



Base: Totale steekproef gezinnen 2012-2018 – 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 2018

1.3. Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

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

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

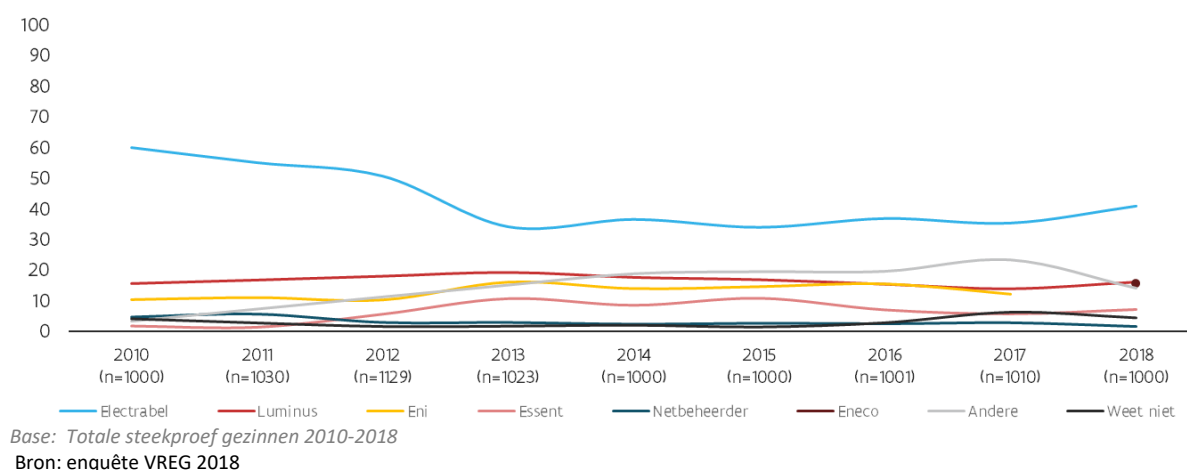
1.3.1. Elektriciteit

Figuur 8 geeft een overzicht van de leveranciers die het grootste deel van de gezinnen uit de enquête van elektriciteit voorzien doorheen de tijd. Een eerste belangrijke vaststelling uit de enquête is dat 4,44% van de Vlaamse gezinnen zelfs niet weet wie hun energieleverancier is. Dat is opmerkelijk, gezien zij toch regelmatig facturen van deze leverancier betalen.

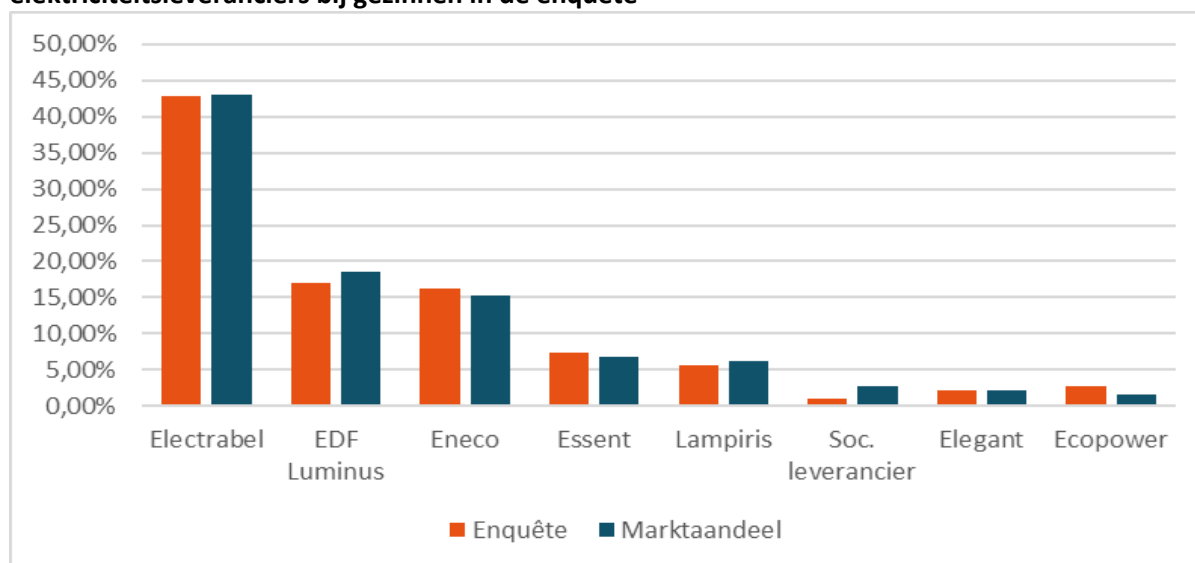
⁷ U vindt het rapport over de sociale statistieken terug via www.vreg.be/nl/sociale-openbaredienstverplichtingen.

Op onze website⁸ publiceren we maandelijks de werkelijke marktaandelen van de energieleveranciers. Figuur 9 vergelijkt de werkelijke marktaandelen van de elektriciteitsleveranciers op 1 juli 2017 met de aandelen van de elektriciteitsleveranciers bij de gezinnen in de enquête⁹. Hieruit blijkt dat de antwoorden van de gezinnen in de enquête sterk aansluiten bij de marktaandelen. EDF Luminus en de distributienetbeheerder als sociale leverancier zijn licht ondervertegenwoordigd in de steekproef.

Figuur 8: Elektriciteitsleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2018)



Figuur 9: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2018) met aandeel elektriciteitsleveranciers bij gezinnen in de enquête



1.3.2. Aardgas

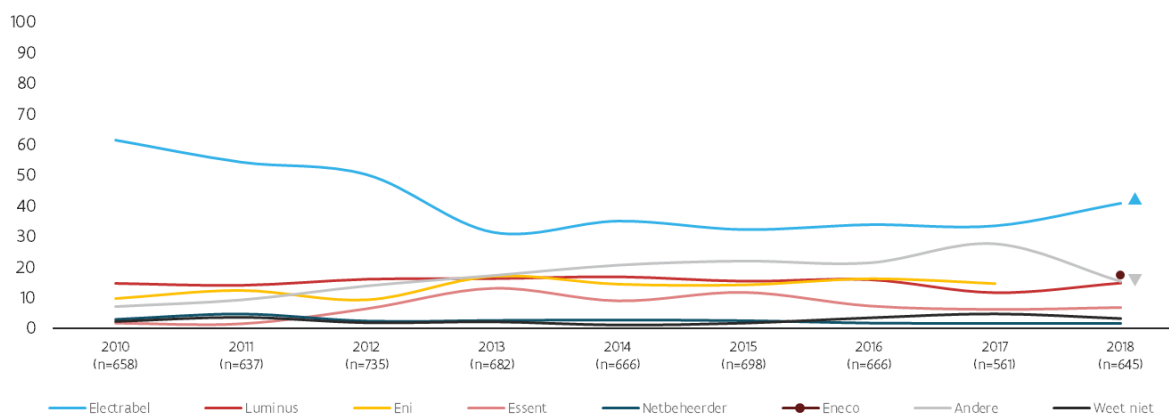
Telkens stellen we vast dat er slechts weinig gezinnen een verschillende leverancier voor elektriciteit als voor aardgas kiezen. Ook in deze enquête reeks koos slechts 8% van de Vlaamse huishoudens een andere leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. De resultaten qua verdeling over de leveranciers liggen dan ook dicht bij deze voor elektriciteit.

⁸ U vindt deze cijfers terug via www.vreg.be/nl/marktaandelen-van-de-leveranciers.

⁹ Omwille van de leesbaarheid werden enkel leveranciers weerhouden met een aandeel van meer dan 2%, in werkelijkheid óf in de enquête.

Ook voor de aardgasleverancier tonen we de evolutie van de percentages in de steekproef (Figuur 10) en een vergelijking met de werkelijke marktaandelen (Figuur 11). De aandelen in de steekproef sluiten ook voor aardgas vrij goed aan bij de werkelijke marktaandelen op 1 juli 2018.

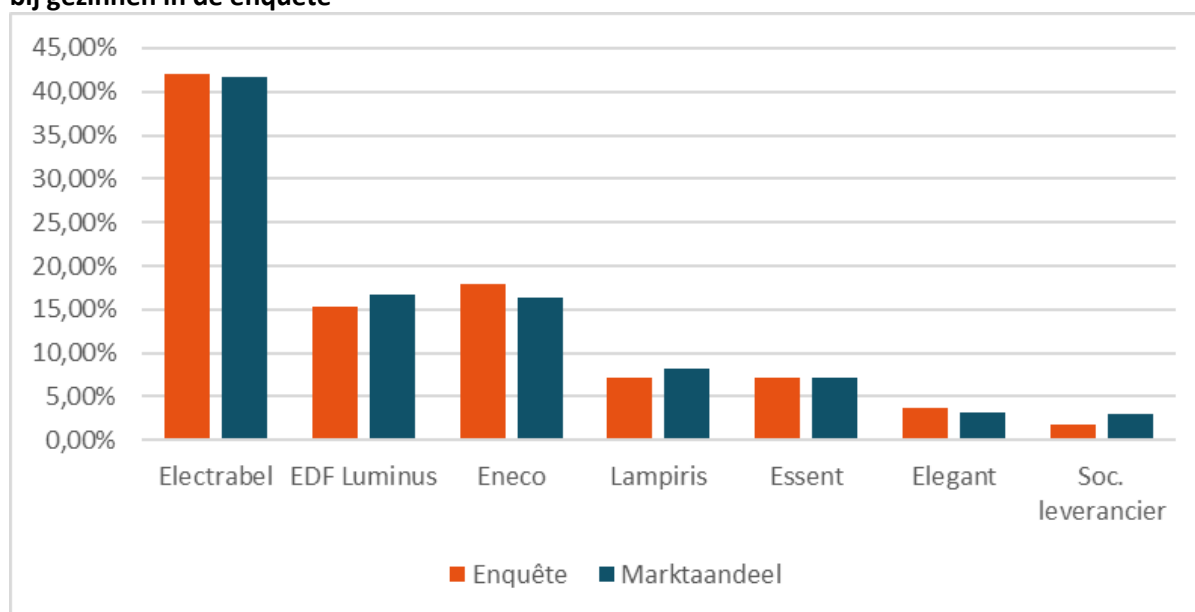
Figuur 10: Aardgasleverancier van de gezinnen in de steekproef (2010-2018)



Base: Aardgasgebruikers - steekproef gezinnen 2010-2018

Bron: enquête VREG 2018

Figuur 11: Vergelijking werkelijke marktaandelen (01/07/2018) met aandeel aardgasleveranciers bij gezinnen in de enquête



Bron: enquête VREG 2018 (excl. weet niet) en marktstatistieken VREG

1.3.3. Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe¹⁰?

Gezinnen hebben verschillende mogelijkheden om op zoek te gaan naar het aanbod voor elektriciteit dat voor hen het beste is. In deze sectie vragen we hoe gezinnen bij hun laatste wissel of keuze tot die keuze zijn gekomen. In Figuur 12 worden de antwoorden op deze vraag getoond. Daarin moeten we ten eerste vaststellen dat er nog altijd een grote groep is (18%) voor wie de keuze niet bewust was. Mogelijk genieten zij niet het voor hen meest gunstige aanbod in de markt. 65-plussers hadden

¹⁰ 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 2017 de keuze gemaakt de vraag aan iedereen te stellen, met die mogelijkheid dat ze zelf aangaven dat ze nooit een bewuste keuze gemaakt hebben.

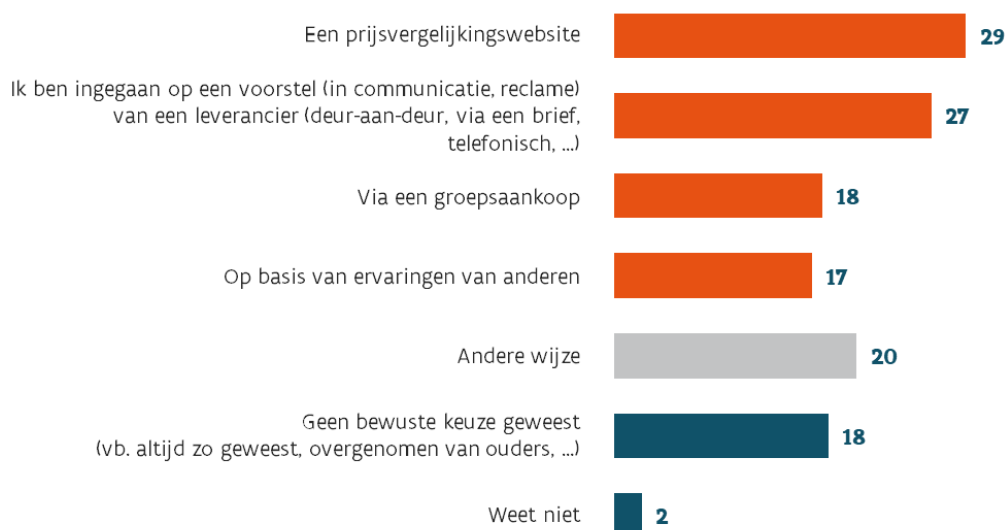
nog vaker dan gemiddeld geen bewuste keuze gemaakt (28,2%) en lijken dus moeilijker aan te sporen tot actief gedrag op de markt. Daarnaast wist nog eens 2% van de gezinnen niet hoe hun laatste keuze van een elektriciteitsleverancier tot stand was gekomen.

De andere gezinnen maakten wel een bewuste keuze voor een bepaalde leverancier. Onder hen waren vooral prijsvergelijkingswebsites (29%) een belangrijk instrument, naast rechtstreekse voorstellen van leveranciers (27%). Bijna 1 op 5 gezinnen in Vlaanderen (18%) maakte zijn laatste keuze via een groepsaankoop, wat daarmee een belangrijk fenomeen op de elektriciteitsmarkt blijft.

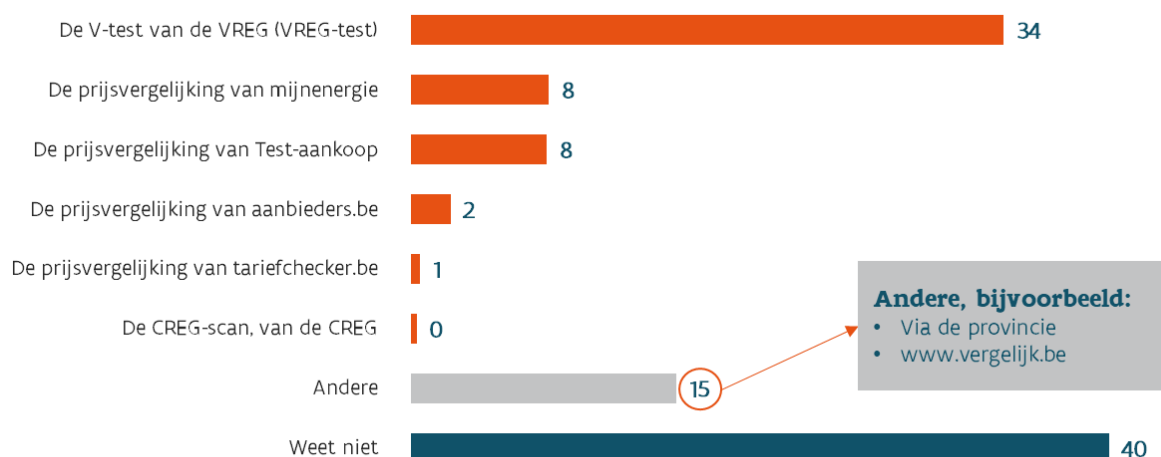
Bij de gezinnen die een keuze maakten via een prijsvergelijkingswebsite, peilden we ook naar welke prijsvergelijkingswebsite dat was. De resultaten worden weergegeven in Figuur 13. Daaruit blijkt vooreerst dat 40% van de gezinnen die overstapten van elektriciteitsleverancier via een prijsvergelijkingswebsite, niet meer konden zeggen via welke dat was. Een mogelijke verklaring is dat het aanbod van prijsvergelijkingswebsites zeer groot is. Anderzijds stelt de VREG ook vast dat de naam van de V-test® en de VREG online onterecht wordt gekoppeld aan andere vergelijkingstools. Dit kan de verwarring bij de gezinnen die gebruik maken van deze tools doen toenemen.

De vaakst geraadpleegde prijsvergelijkingswebsite is de V-test® van de VREG (34%), op ruime afstand gevolgd door mijnenergie.be en Test-aankoop (beiden 8%). Verschillende aanbieders van prijsvergelijkingswebsites voeren een advertentiecampaignede via zoekmachines zoals Google met trefwoorden als “vreg-test” of “v-test”. Gezinnen die een zoekopdracht naar de V-test® uitvoeren, komen zo waarschijnlijk vaak onbedoeld en onbewust bij deze andere prijsvergelijkingswebsites terecht. Dit zorgt er mogelijk voor dat gezinnen die denken de V-test® te hebben gebruikt, in werkelijkheid een andere prijsvergelijkingswebsite raadpleegden.

Figuur 12: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen



Base: Totale steekproef gezinnen 2018
Bron: enquête VREG 2018

Figuur 13: Welke prijsvergelijkingswebsites raadplegen de gezinnen?

Base: Gezinnen die hun laatste keuze voor de elektriciteitsleverancier maakten via een prijsvergelijkingswebsite - 2018
Bron: enquête VREG 2018

Een steeds groter deel van de gezinnen heeft ook al ooit deelgenomen aan een groepsaankoop, zoals getoond in Figuur 14. Gezinnen die deelnemen aan een groepsaankoop, tekenen daarom nog geen contract met de winnende leverancier. Waar in de vorige vraag 18% van de gezinnen aangaf zijn laatste keuze gemaakt te hebben via een groepsaankoop, had 24% ooit deelgenomen aan een groepsaankoop. Het aantal gezinnen dat zo nog afhaakt lijkt dus eerder klein. Dat wordt bevestigd in de enquête, waarin maar liefst 92% van de gezinnen die ooit deelnamen aan een groepsaankoop ook een contract ondertekenden met de winnende leverancier. Dit resultaat ligt daarmee gevoelig hoger dan in 2015 en 2016 (toen 81% en 84%).

Figuur 14: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie

Base: Totale steekproef gezinnen – 2018 * In 2017 was er een kleine tekstuele aanpassing van de vraag
Bron: enquête VREG 2018

Van de gezinnen die ooit deelnamen aan een groepsaankoop, is er bovendien een belangrijk deel (70%) van plan jaarlijks opnieuw deel te nemen aan een groepsaankoop. Dit zijn klanten die mogelijk zeer moeilijk te behouden zijn voor de leveranciers bij wie zij tekenen.

1.3.4. Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?

62% van de huishoudens in Vlaanderen is al ooit van elektriciteitsleverancier veranderd. Dit resultaat ligt in lijn met de vorige jaren en lijkt slechts traag toe te nemen. Hoewel de vrijmaking dus door de meerderheid van de Vlaamse gezinnen wel wordt aangegrepen om naar het beste voorstel op zoek te gaan, blijft een groep van 38% achter die zich afzijdig houdt. Die groep is opvallend groter bij 65-plussers (46,6%), gezinnen waarvan het gezinshoofd laaggeschoold is (47,4%) en bij gezinnen waarvan het gezinshoofd niet (meer) professioneel actief is (46,8%). Het is belangrijk dat deze huishoudens niet achterblijven en dus worden overtuigd om minstens bewust hun keuze te maken.

De groep van gezinnen die al ooit een overstap van elektriciteitsleverancier maakte, had gemiddeld al 2,5 keer een overstap gemaakt. Dat aantal stijgt gestaag doorheen de jaren sinds 2014 (toen 1,5). Het lijkt er dus op dat de groep die al actief is geweest, dat ook blijft.

Het aantal keer dat de gezinnen die al ooit veranderden van elektriciteitsleverancier dat deed, wordt weergegeven in Tabel 4. 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 altijd vaker meer dan eens deden.

Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit waren veranderd van elektriciteitsleverancier

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

Base: Gezinnen die ooit veranderde van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2018

Bron: enquête VREG 2018

Net als bij elektriciteit, is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit veranderd van aardgasleverancier. 56% 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 2,7 net als bij elektriciteit wel sterk toegenomen.

Het grootste deel van de gezinnen (88%) wist in ieder geval hoe ze het veranderen van energieleverancier moeten aanpakken. Slechts 12% van de huishoudens zegt niet te weten hoe ze te werk moet gaan. Gezinnen die nog nooit van leverancier veranderden, maar wel wisten hoe ze een overstap moesten aanpakken, werden gevraagd waarom ze dan nog nooit waren overgestapt. Figuur 15 toont de antwoorden van deze gezinnen. Daaruit blijkt dat het grootste deel (82%) gewoon tevreden was over zijn huidige leverancier. Zij hadden er dus geen boodschap aan om een andere leverancier aan te spreken. Verder was 47% gewoon niet geïnteresseerd om te veranderen. 43% had nog geen betere offerte of een gunstiger prijsvoorstel ontvangen. Deze groep lijkt dus vooral passief op voorstellen van leveranciers te wachten.

Positief is alleszins dat de groep die denkt dat overstappen te veel rompslomp met zich meebrengt (36%), dat er nog teveel misloopt bij een overstap (21%) of die het te moeilijk vinden om de aanbiedingen te vergelijken (26%) relatief klein is. Dit zijn immers gezinnen die mogelijk wel op een beter aanbod willen ingaan, maar het uit terughoudendheid over het proces vooralsnog niet doen.

Figuur 15: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?

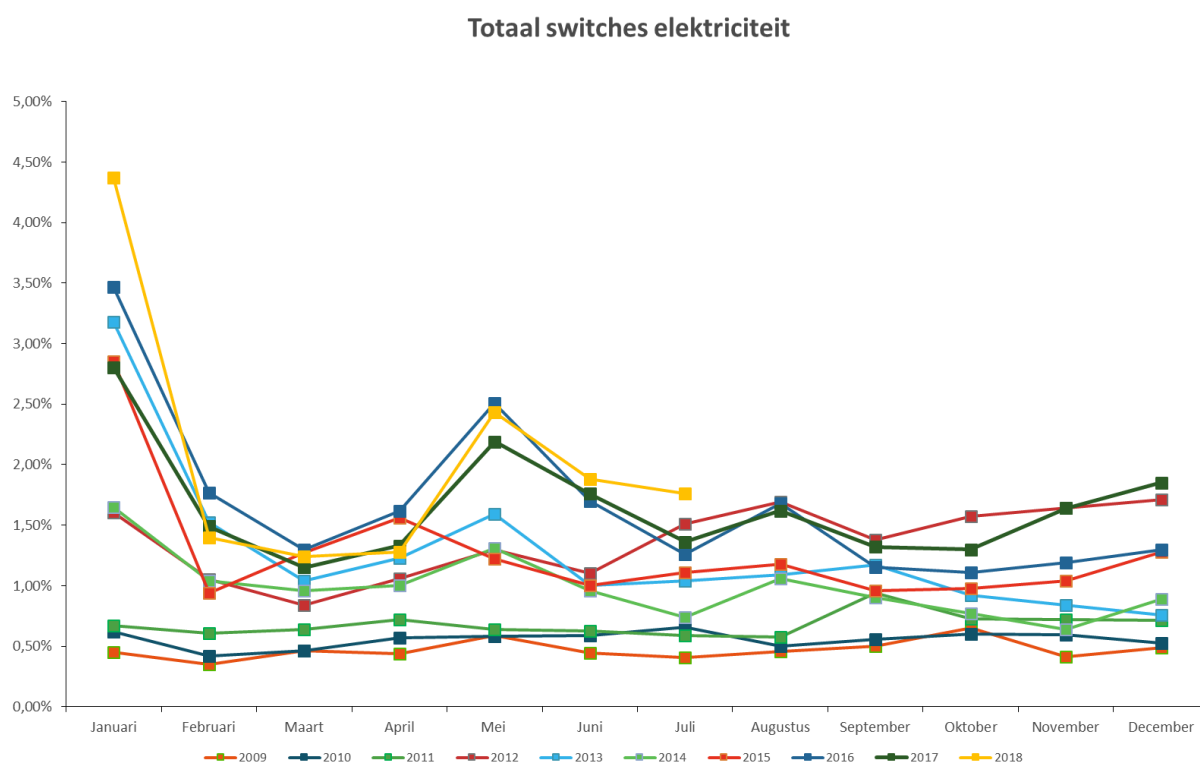
1.3.4.1. Switchindicator

Op onze website publiceren we maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt¹¹. 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 distributienetbeheerder (in de rol van leverancier in het kader van sociale openbardienstverplichtingen) 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.

¹¹ Zie www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt

Figuur 16: 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.

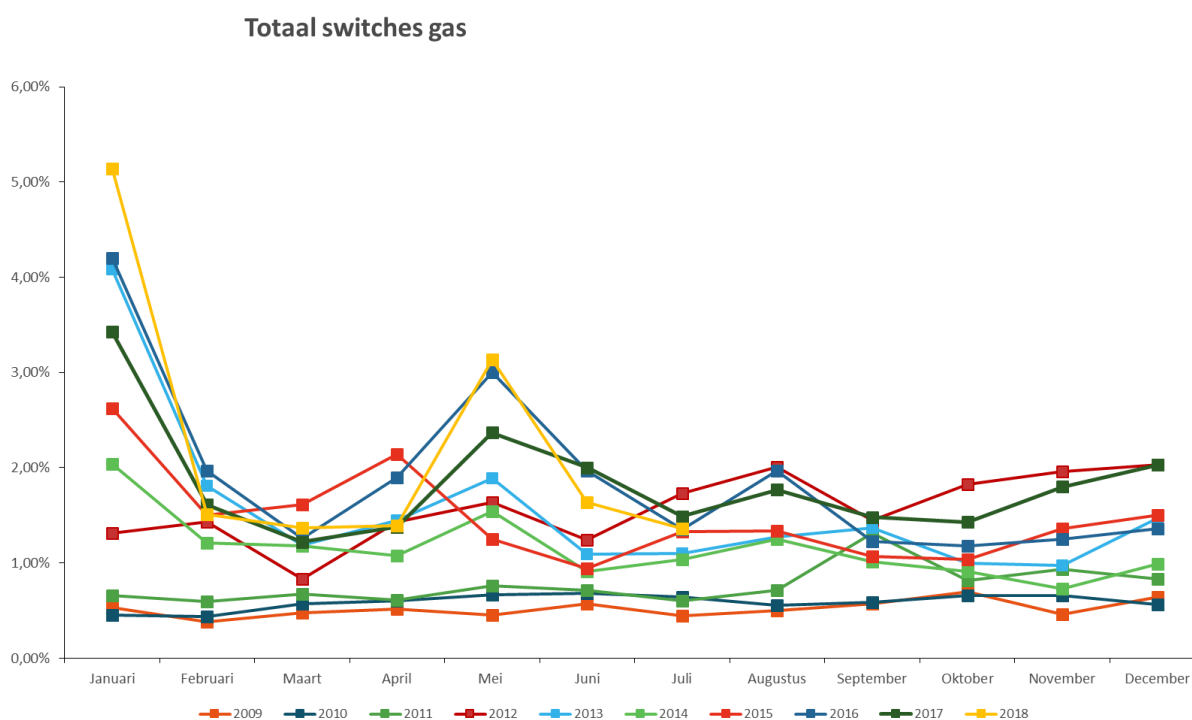
Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers wordt de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier weergegeven in Tabel 5.

Tabel 5: 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%	1,63%	1,19%	1,20%	1,41%	1,78%	18,67%
2018	4,09%	1,33%	1,16%	1,22%	2,66%	1,76%	1,58%						13,80%

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

Figuur 17 geeft de maandelijkse marktdynamiek voor aardgas weer en vergelijkt met de voorbije jaren.

Figuur 17: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers

Bron: VREG

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot de cijfers in Tabel 6.

Tabel 6: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijks beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	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%	1,77%	1,29%	1,32%	1,72%	1,95%	20,85%
2018	4,96%	1,42%	1,26%	1,30%	3,35%	1,62%	1,27%						15,18%

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

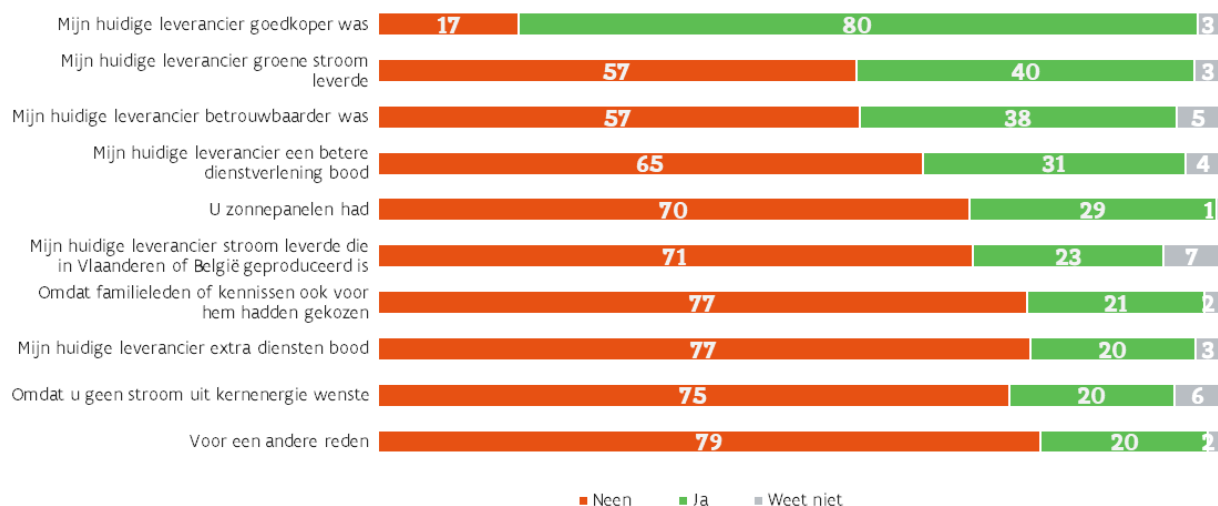
Uit deze cijfers blijkt dat 2018 op weg is om een vergelijkbaar hoog aantal switches te halen als in de recordjaren 2016 en 2017. Het lijkt er dus op dat de marktdynamiek in de huishoudelijke markt heel hoog blijft. Deze resultaten moeten echter opnieuw genuanceerd worden door de resultaten van de enquête. Het lijkt er immers op dat het eerder de actieve groep is die altijd blijft overstappen, eerder dan dat dit een indicatie is van een toename in het aantal gezinnen dat actief is op de markt.

1.3.5. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

Gezinnen laten nog altijd voornamelijk hun keuze voor een bepaalde elektriciteitsleverancier afhangen van de prijs die die leverancier aanbiedt. In Figuur 18 worden alle redenen getoond die de gezinnen die actief een keuze maakten voor hun huidige leverancier opgaven om de keuze voor hun huidige leverancier te motiveren. Maar liefst 80% van de gezinnen duidde daarbij de prijs aan, meer dan het dubbele van eender welke andere reden.

Het leveren van groene stroom en de betrouwbaarheid van de leverancier zijn daarna de meest voorkomende antwoorden, met 40% en 38%. Een betere dienstverlening komt nog daarna met 31%. Verschillende leveranciers trachten met hun dienstverlening een verschil te maken met concurrenten, maar op basis van deze antwoorden lijkt slechts een deel van de respondenten daar gevoelig voor te zijn. Het aantal gezinnen dat koos voor een leverancier omdat ze zelf zonnepanelen hebben, stijgt merkbaar van 20% in 2016 naar 29% in 2018.

Figuur 18: 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. / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n= 147) – Steekproef gezinnen 2018

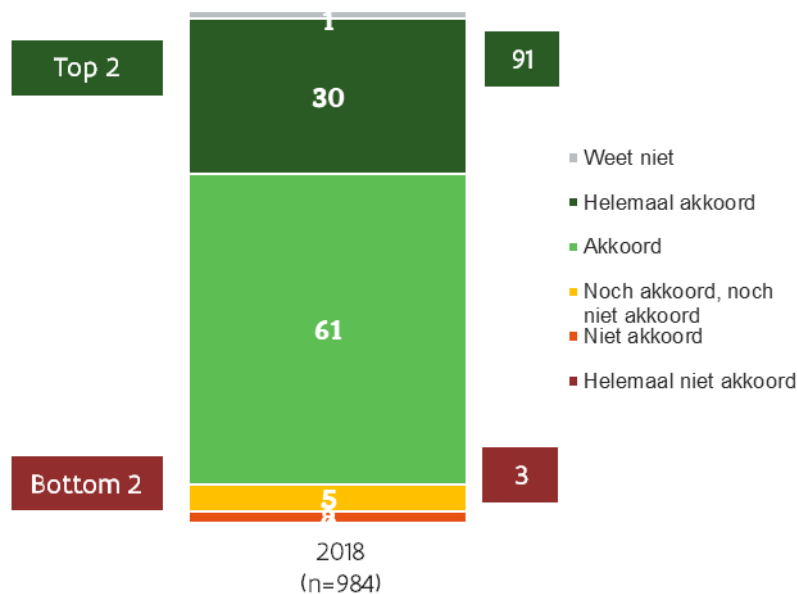
Bron: enquête VREG 2018

Ook voor de keuze van een aardgasleverancier is de prijs ruim het belangrijkste criterium (86%). Betrouwbaarheid (32%), dienstverlening (28%) of andere redenen zijn duidelijk helemaal ondergeschikt. Extra diensten (20%) lijken wel in belang te winnen (voorheen 13 à 15%).

1.3.6. Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?

Net als in de voorbije edities van de marktmonitor blijven we vaststellen dat de Vlaamse gezinnen gemiddeld erg tevreden zijn over hun energieleverancier. 91 % is akkoord (61%) of zelfs helemaal akkoord (30%) met de stelling "Ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier". Slechts 8% twijfelt (5%) of is niet of helemaal niet akkoord (3%). Gezinnen die zich goed geïnformeerd voelen over de energiemarkt, verklaarden zich significant vaker helemaal akkoord met deze stelling (36,6%). Een geïnformeerde keuze lijkt zo te leiden tot een grotere tevredenheid.

Figuur 19: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier"



Base: Respondenten die een commerciële leverancier hebben (n=984) - steekproef gezinnen 2018
Bron: enquête VREG 2018

In het verleden gingen we ook na in welke mate deze tevredenheidscijfers ook golden voor specifieke elementen van de dienstverlening, zoals facturatie, klantendienst en prijs. We stelden echter telkens vast dat bijna voor al deze elementen de tevredenheid quasi even hoog was. Enkel met betrekking tot diensten ter ondersteuning van energiebesparing waren de tevredenheidscijfers lager. In de enquêtes van 2018 werd dit niet meer apart bevestigd.

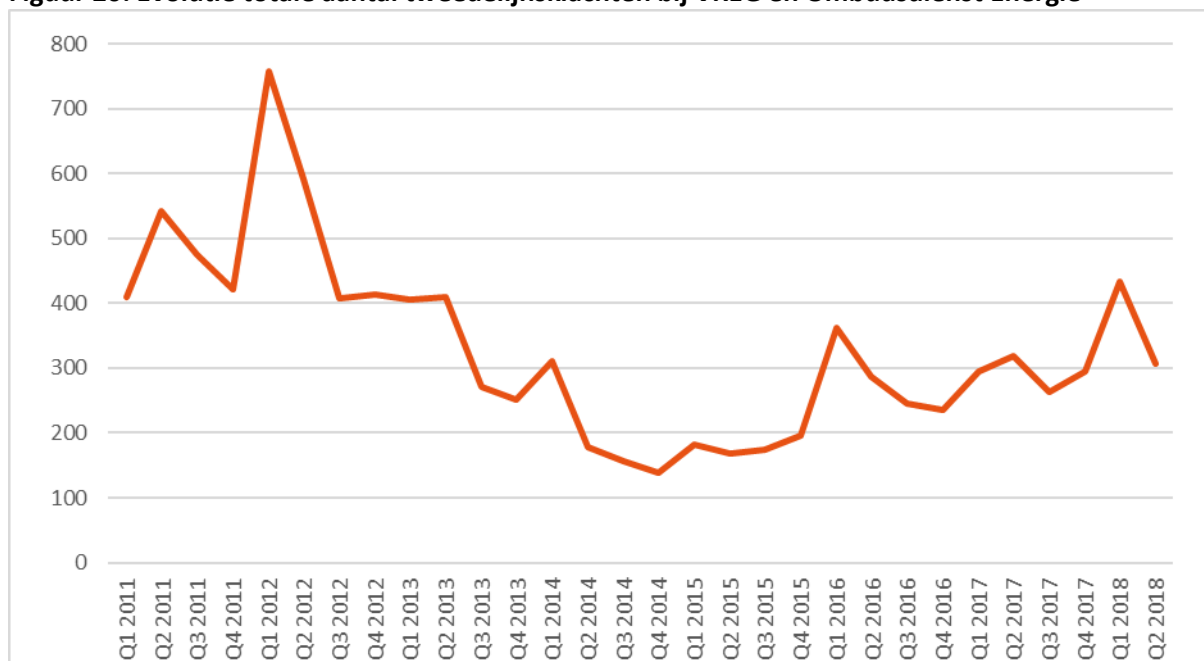
Ook voor aardgas was de tevredenheid zeer hoog. 91% van de gezinnen ging hier akkoord of helemaal akkoord met dezelfde stelling. Uiteraard is in veel gevallen de aardgasleverancier dezelfde als de elektriciteitsleverancier, en is het dus logisch dat deze resultaten dicht bij elkaar liggen.

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 ontvankelijke¹² tweedelijnsklachten¹³ van huishoudelijke afnemers, ongeacht of deze terecht of onterecht waren en weegt deze af tegenover het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier.

Figuur 20 toont de evolutie van het totale aantal tweedelijnsklachten doorheen de tijd. In 2017 en vooral begin 2018 valt op dat er opnieuw een scherpe stijging van het aantal tweedelijnsklachten aan het adres van de leveranciers opdook. Vooral de piek in het eerste kwartaal van 2018 valt bijna helemaal te verklaren door de problemen bij elektriciteitsleverancier Belpower, die door facturatieproblemen een stortvloed aan klachten kreeg en uiteindelijk door financiële problemen ook een einde moest maken aan zijn activiteiten. Anderzijds lijkt het toch ook algemeen zo dat na een zeer rustige periode in 2015 het aantal klachten opnieuw licht is gestegen. De grote tevredenheid die blijkt uit de enquête ondersteunt dat deze tweedelijnsklachten relatief zelden voorkomen.

¹² Ontvankelijke betekent hier enkel dat het gaat om een correct ingediende klacht.






¹³ Met tweedelijnsklachten bedoelen we klachten die eerst bij de leverancier werden ingediend, maar waar het antwoord van de leverancier voor de klant niet volstond. De klant diende daarop ook een klacht in bij de ombudsdienst Energie of de VREG.

Figuur 20: 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 7 toont de stand van zaken wanneer de enquêtes werden afgenomen.

Tabel 7: Klachtenindicator VREG T3 2017 - T2 2018

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

1.3.7. Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Ondanks de hoge tevredenheid over de huidige energieleverancier, overweegt toch 34% van de gezinnen volgend jaar waarschijnlijk (27%) of zeker (7%) een nieuwe leverancier te kiezen. 35% van de gezinnen zal waarschijnlijk geen nieuwe leverancier kiezen, en 26% is dat zeker niet van plan. Die 26% is een stuk lager dan de 38% gezinnen dat aangaf nog nooit te zijn veranderd van leverancier. Het lijkt dus zeker in theorie mogelijk om een grotere groep te bewegen tot een switch.

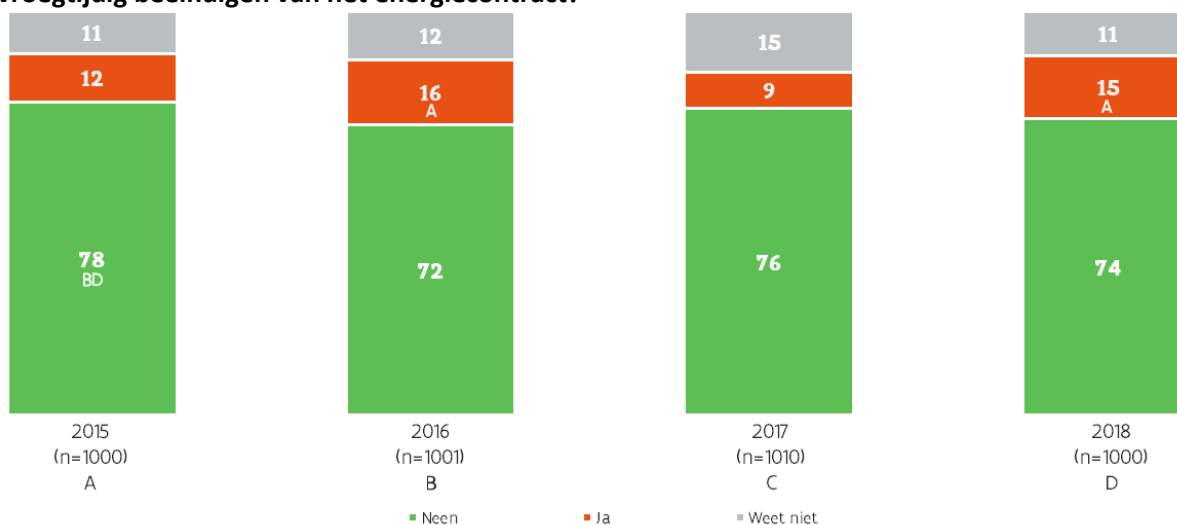
Gezinnen met zonnepanelen gaven met 12,2% vaker aan zeker en vast een nieuwe leverancier te zullen kiezen. Dat is opvallend, gezien zij door het systeem van de terugdraaiende teller enerzijds slechts in een beperkte periode kunnen wisselen zonder productieoverschot te verliezen, en anderzijds door hun lage netto-afname relatief weinig kunnen besparen door een elektriciteitsleverancier te kiezen die een lagere prijs aanbiedt.

65-plussers (33%) en gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit heeft (43,3%) of laaggeschoold is (38,8%) antwoordden vaker dat ze zeker niet gingen veranderen. Merk op dat dit ook de groep is die eerder aangaf ook nog nooit te zijn veranderd. Er is duidelijk een verband tussen gezinnen die eerder nooit wisselden van elektriciteitsleverancier en diegenen die dat nu zeker ook niet van plan zijn (38,5%). Ook gezinnen met een laag inkomen (44%*) zullen vaker zeker niet veranderen van leverancier. Dit zou te wijten kunnen zijn aan gezinnen met recht op de sociale maximumprijs, die geen financieel voordeel kunnen doen met een overstap. Voor de andere gezinnen in deze groep kan het echter uitermate belangrijk zijn om een goede keuze te maken en dus te kunnen besparen op hun energiefactuur.

Het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen aan huishoudelijke klanten en kleinere bedrijven is al sinds september 2012 verboden bij een overstap, zelfs als die plaatsvindt voor het einde van het contract. Toch blijkt nog altijd dat een groep gezinnen hier niet van op de hoogte is. Figuur 21 toont de antwoorden op de vraag of een verbrekingsvergoeding moet betaald worden bij het vervroegd beëindigen van een energiecontract. Het aantal gezinnen dat denkt wel te zullen moeten betalen ligt op 15% verrassend hoog, terwijl nog eens 11% niet weet wat het juiste antwoord is. Opvallend: hoger opgeleide respondenten gaven vaker aan te denken dat zij een verbrekingsvergoeding zouden moeten betalen bij een vroegtijdige overstap. Het zou kunnen dat zij in de war zijn door de media aandacht voor de aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding door bepaalde energieleveranciers.

Een aantal leveranciers rekent immers de volledige vaste vergoeding voor een heel jaar (het abonnementsgeld) aan, zelfs wanneer een klant in het midden van het jaar al vertrekt. Er is discussie over of dit in de juridische zin als een verbrekingsvergoeding kan gezien worden. De Ombudsman Energie spande een rechtszaak aan tegen die leveranciers omwille van deze praktijk. In ieder geval is het resultaat voor een eindafnemer die het contract eerder beëindigd mogelijk gelijkaardig, gezien hij een vaste kost moet betalen als hij vroegtijdig vertrekt. Deze praktijk zou op die manier gezinnen op het foute been kunnen zetten met betrekking tot deze vraag over verbrekingsvergoedingen. In de V-test® geven we daarom aan bij welke contracten de vaste vergoeding niet pro rata wordt aangerekend.

Figuur 21: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?



Base: Totale steekproef gezinnen 2018 – Sinds 2017 werd expliciet de interview-instructie meegegeven dat respondenten die “soms” of “in sommige gevallen” aangaven, onder “ja” ingedeeld moesten worden.

Bron: enquête VREG 2018

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 staan¹⁴.

1.3.7.1. Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

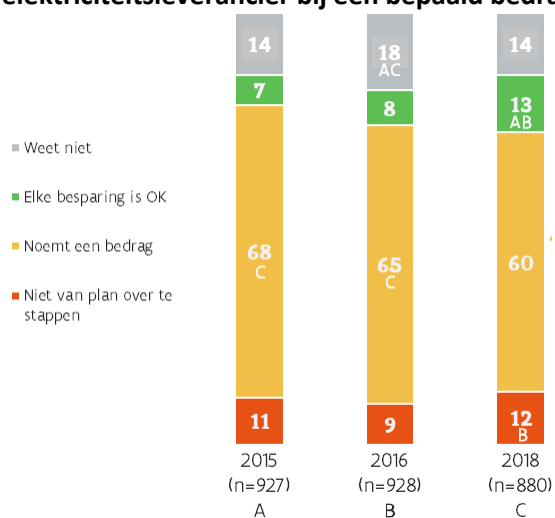
Beschermde huishoudelijke klanten, die recht hebben op de sociale maximumprijs, betalen bij elke energieleverancier dezelfde prijs en kunnen geen financieel voordeel doen bij een overstap. Aan de andere gezinnen werd gevraagd hoeveel jaarlijkse kostenbesparing hen over de streep zou kunnen trekken om van elektriciteitsleverancier te veranderen.

Figuur 22 toont de antwoorden voor deze vraag naast die van 2015 en 2016. 12% van de respondenten zegt niet over te zullen stappen, ongeacht het voordeel. Dit kan zowel wijzen op een erg hoge tevredenheid, als op een groep die nauwelijks aan te sporen is tot een leverancierswissel. Nog eens 14% weet niet welk bedrag hen zou overhalen om een overstap te maken. 13% 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 60% van de respondenten werkelijk een bedrag.

De resultaten van de respondenten die enkel voor elektriciteit antwoordden, worden weergegeven in Figuur 23. Het gemiddeld genoemde bedrag is € 160 op jaarbasis. De mediaan van alle genoemde bedragen was € 100. Uit hoofdstuk 1.6 blijkt dat gezinnen in juli 2018 gemiddeld € 77,87 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. Minder dan 1/3e van de groep die een bedrag noemt zou op deze manier te overtuigen zijn. De prijsanalyse maakt echter enkel een vergelijking tussen op dit moment aangeboden contracten. Gezinnen die eerder een contract aangingen kunnen uiteraard zeer verschillende prijzen hebben. Die kunnen hoger of lager zijn dan de gewogen gemiddelde prijs in de markt op dit moment, en kunnen zo een verschillend besparingspotentieel opleveren.

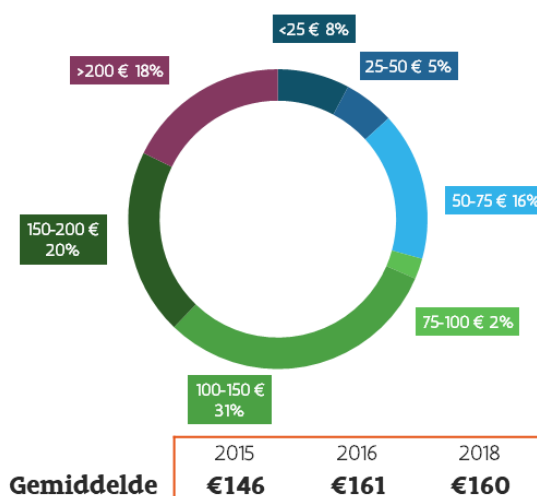
¹⁴ Er wordt wel voorzien in een uitzondering voor termijncontracten voor één jaar, op voorwaarde dat er een duidelijk voordeel aan verbonden is voor de klant.

Figuur 22: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=880) - steekproef gezinnen 2015-2018
Bron: enquête VREG 2018

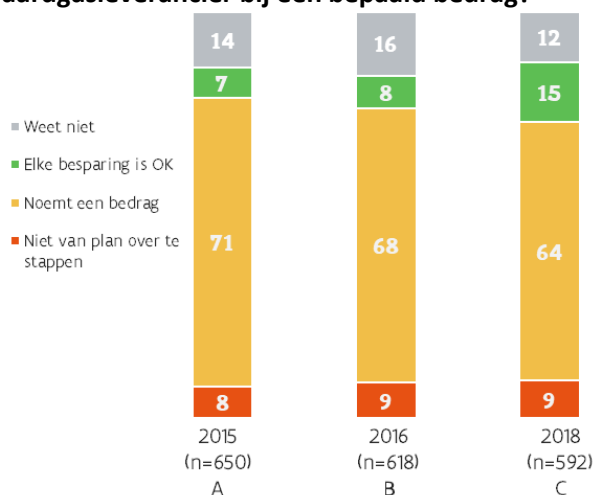
Figuur 23: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier



Base: Alle respondenten die een bedrag noemen (n=554) - steekproef gezinnen 2018
Bron: enquête VREG 2018

Net dezelfde vraag werd gesteld voor aardgas. Gezien het grote aantal aardgasgebruikers die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben, zijn de resultaten voorspelbaar gelijkaardig. Figuur 24 en Figuur 25 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 64% dat een bedrag noemt en zelfs 15% die voor elke besparing zou overstappen. Het aantal respondenten dat helemaal niet wil overstappen, is met 9% iets lager dan bij elektriciteit. Het gemiddelde bedrag dat de gezinnen die een bedrag noemen motiveert om over te stappen is € 134,57, terwijl de mediaan ook voor aardgas € 100 was. Dit is een stuk minder dan de bedragen die in de vorige jaren genoemd werden. Een prijsbewust gezin kon in juli 2018 een besparing van € 167,63 realiseren t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. Meer dan 6 op 10 van de gezinnen die een bedrag noemen, zou naar eigen zeggen voor dat bedrag dus effectief overstappen.

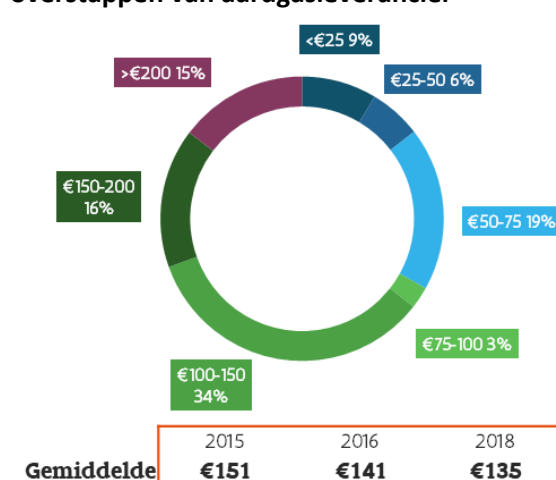
Figuur 24: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs (n=592) - steekproef gezinnen 2015-2018

Bron: enquête VREG 2018

Figuur 25: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier



Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs en die een bedrag noemen (394) - steekproef gezinnen 2018

Bron: enquête VREG 2018

1.4. Hoe kiezen gezinnen een contract?

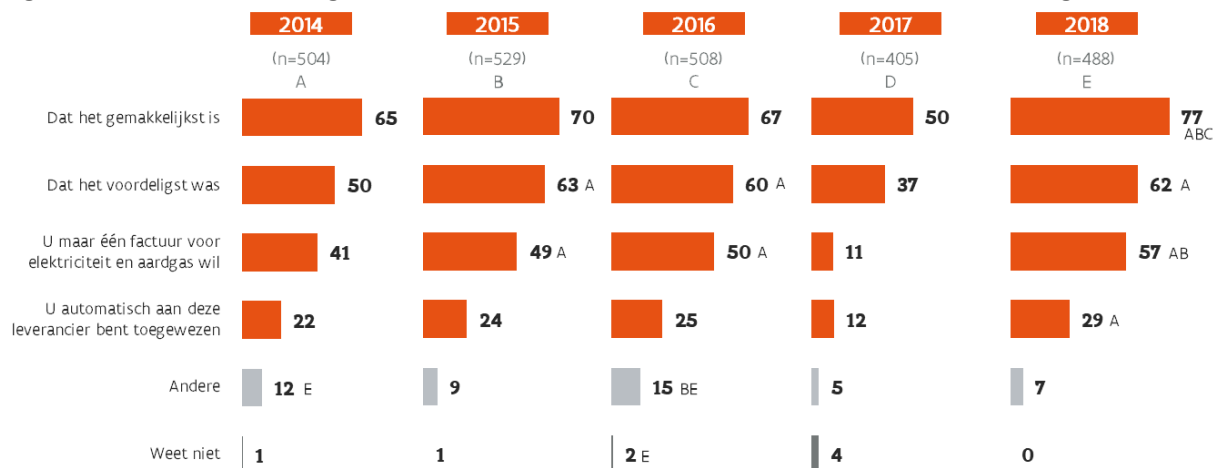
In dit deel van het rapport bekijken we enkele belangrijke contractmodaliteiten en hoe de gezinnen in Vlaanderen de keuze binnen die modaliteiten maken. De impact van die keuzes wordt verder besproken in paragraaf 1.6.

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 2018 gaf 90% van de respondenten aan dat ze dezelfde leverancier hadden voor elektriciteit als voor aardgas. Van deze groep wist 80% toch dat ze de keuze hadden om voor elektriciteit en aardgas een verschillende leverancier te kiezen. Zij kozen dus bewust voor één enkele leverancier.

Aan de respondenten die beide energievormen bij dezelfde leverancier aankochten, werd vervolgens gevraagd waarom ze die keuze hadden gemaakt. Figuur 26 toont welke redenen zij daarvoor gaven. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat het op deze manier gemakkelijker is (77%). Deze reden lijkt zelfs belangrijker dan ooit. Het feit dat gezinnen slechts één factuur willen ontvangen voor elektriciteit en aardgas (57%) sluit daarbij aan. Ook het prijsaspect speelt voor een bepaalde groep (62%) weer mee.

Een opvallende vaststelling is dat nog altijd 29% zichzelf als automatisch toegewezen beschouwt, en dus niet denkt bewust te hebben gekozen voor dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. 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. Meer nog: deze groep lijkt zelfs toe te nemen (22% in 2014).

Figuur 26: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas

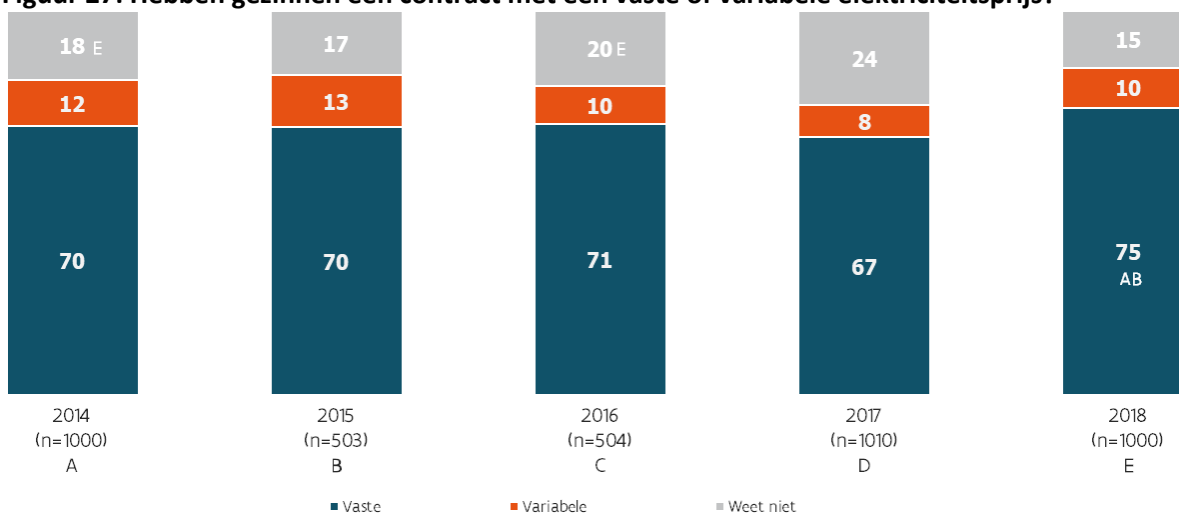
Base: Alle aardgasgebruikers die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas als voor elektriciteit (488) – steekproef gezinnen 2018.

Bron: enquête VREG 2018

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 energiegcomponent. De enquête probeert ook deze keuze in kaart te brengen. De antwoorden van de huishoudens worden getoond in Figuur 27. 75% van de gezinnen dacht een contract met een vaste prijs te hebben, tegenover slechts 10% een variabele prijs. Het aantal gezinnen met een vaste prijs lijkt in ieder geval verder toegenomen. 15% van de gezinnen weet niet of ze een contract met een vaste dan wel een variabele prijs hebben.

Gezinnen die via een prijsvergelijkingswebsite hun leverancier kozen, hadden vaker een contract met een vaste prijs (69%), terwijl gezinnen die via een groepsaankoop gekozen hadden (18,8%) of die ingegaan waren op een voorstel van de leverancier (18,6%) dachten vaker dat hun prijs variabel is. Zeker voor de gezinnen die kozen via een groepsaankoop lijkt dat onwaarschijnlijk, gezien in groepsaankopen enkel contracten met een vaste elektriciteitsprijs mogen meedingen.

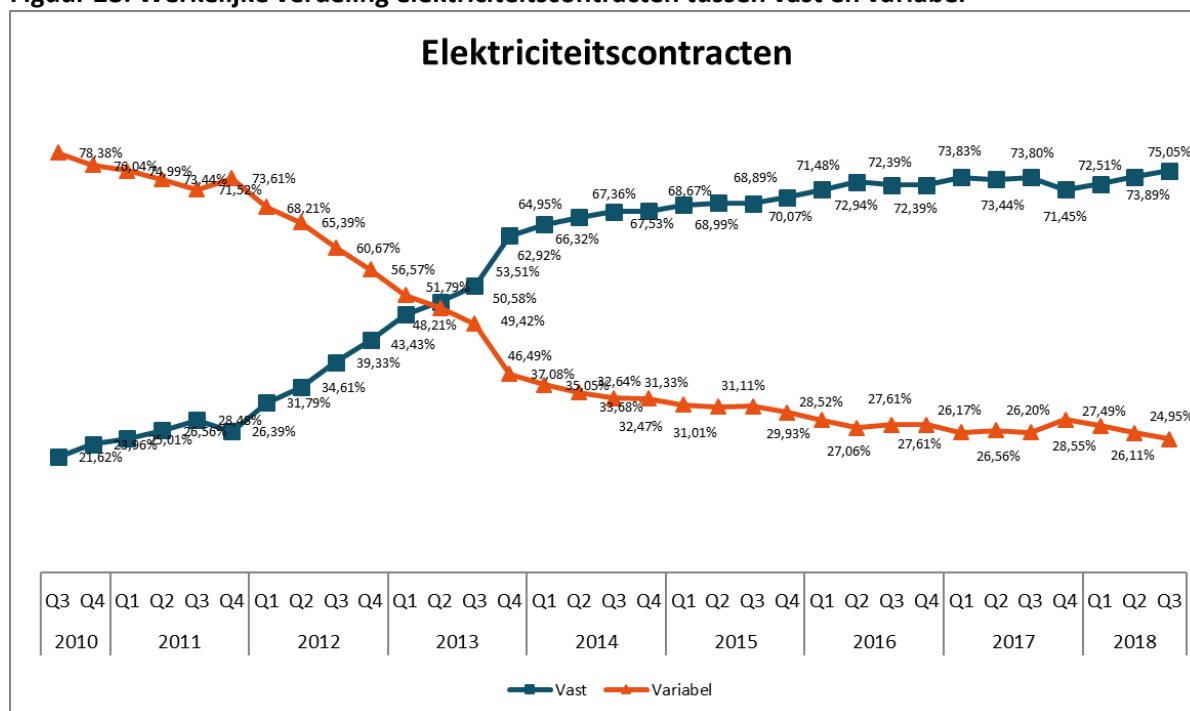
Figuur 27: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?

Base: Alle respondenten – Steekproef gezinnen 2018 – voor 2017 willekeurig 50%

Bron: enquête VREG 2018

Op 1 juli 2018 had volgens onze eigen marktstatistieken ongeveer 75% van de contracten een vaste prijs en 25% een variabel contract. Het aantal variabele contracten lijkt dus veel groter in de markt dan in de enquête. Dit lijkt erop te wijzen dat zeer veel gezinnen een variabel contract hebben, zonder zich daarvan bewust te zijn. In Figuur 28 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 altijd meer vaste contracten nu.

Figuur 28: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel

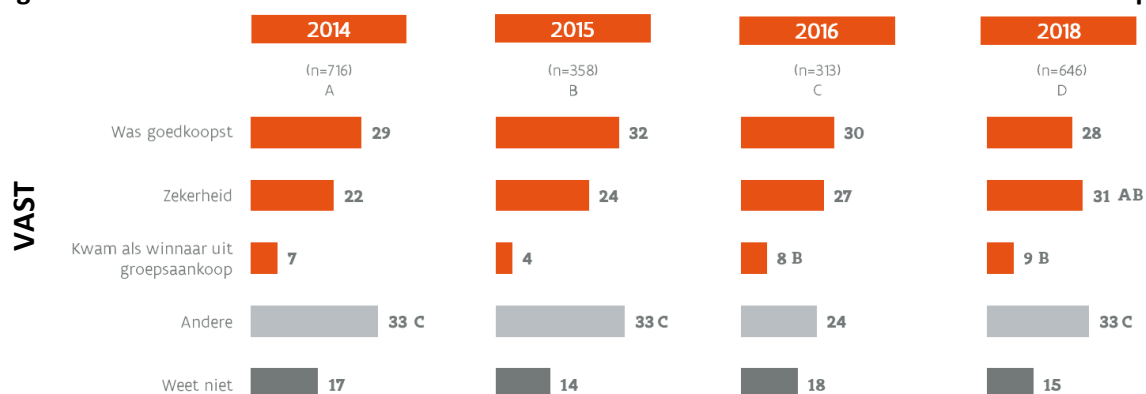


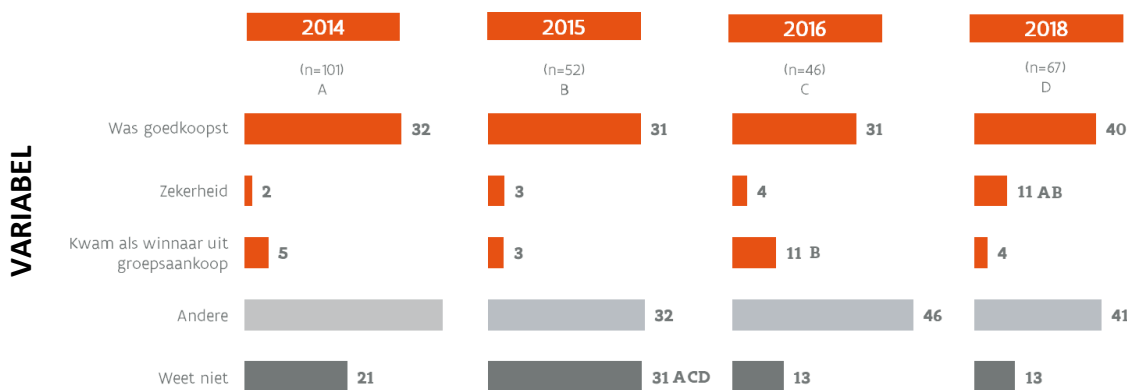
Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2018

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 29, opgesplitst voor respondenten die opgaven een vast en een variabel contract te hebben.

De keuze voor een variabele prijs wordt duidelijker vaker ingegeven door financiële redenen (40% t.o.v. 28%), terwijl zekerheid vanzelfsprekend meer woog bij huishoudens met een vaste prijs (31% t.o.v. 11%).

Figuur 29: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs





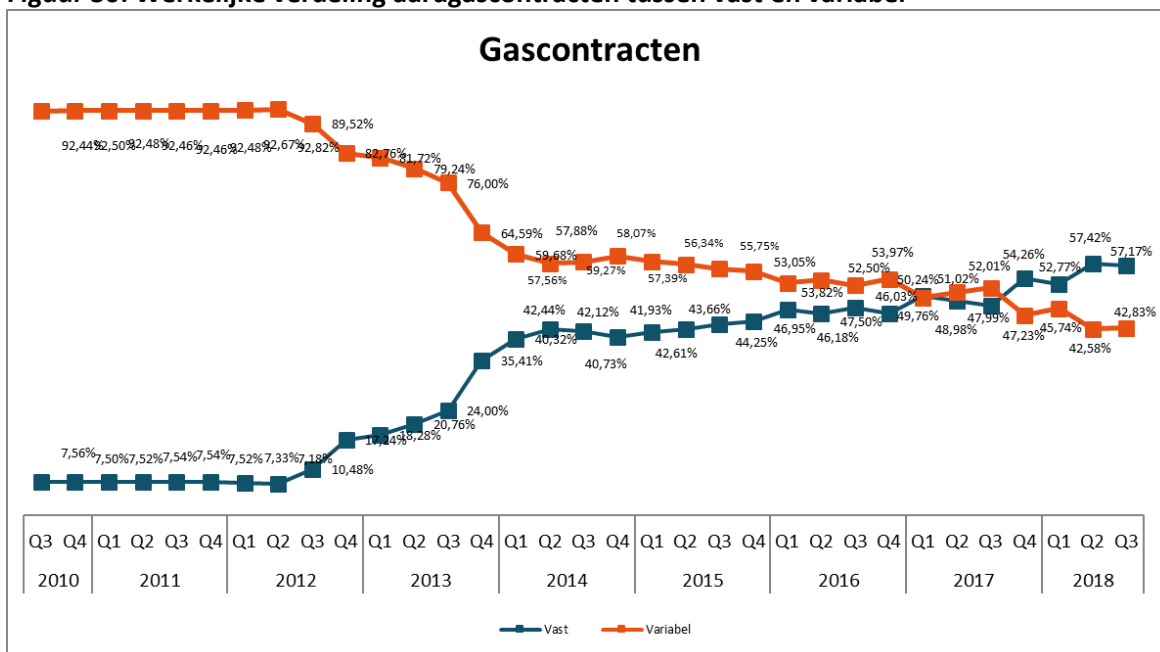
Base: volledige steekproef, excl. respondenten die niet weten of ze een vaste of variabele prijs hebben - steekproef gezinnen 2017
 Bron: enquête VREG 2017

Ook voor hun aardgascontract kiezen de Vlaamse huishoudens voornamelijk voor een vaste prijs. 74% van de gezinnen had een vaste prijs, tegenover 10% een variabele prijs. De overige respondenten konden geen antwoord geven op deze vraag.

In de marktstatistieken zien we dat op 1 juli 2017 een meerderheid van 57% een vast 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 30 toont dat ook hier doorheen de tijd een duidelijke verschuiving is naar vaste contracten. Sinds het eerste kwartaal van 2017 ligt het aantal vaste contracten zelfs hoger dan het aantal variabele contracten.

Figuur 30: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel



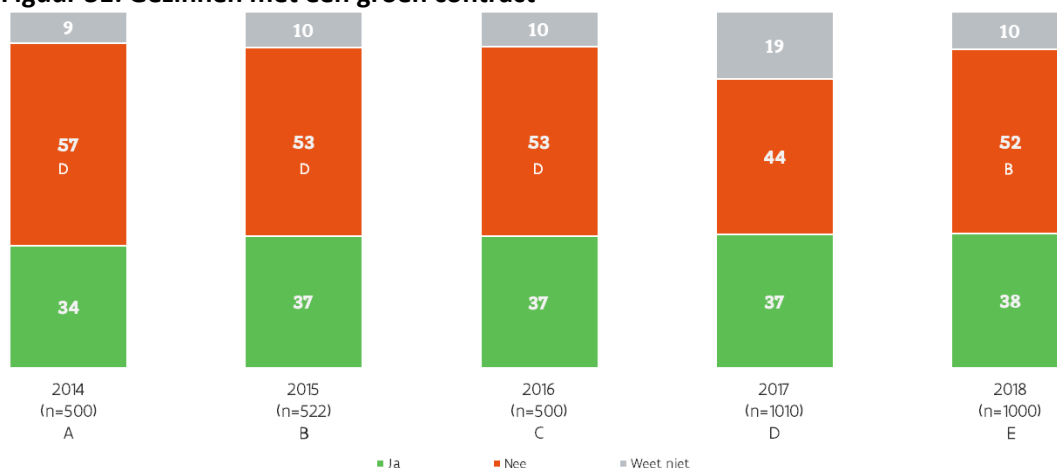
Bron: Marktreportering leveranciers 2010-2018

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 31 toont de resultaten voor 2018 naast die van de voorbije jaren. 38% van de huishoudens heeft een groen contract. Dat aandeel is al verschillende jaren stabiel. 10% van de gezinnen weet niet of ze een groen of een “grijs” contract hebben.

Figuur 31: Gezinnen met een groen contract



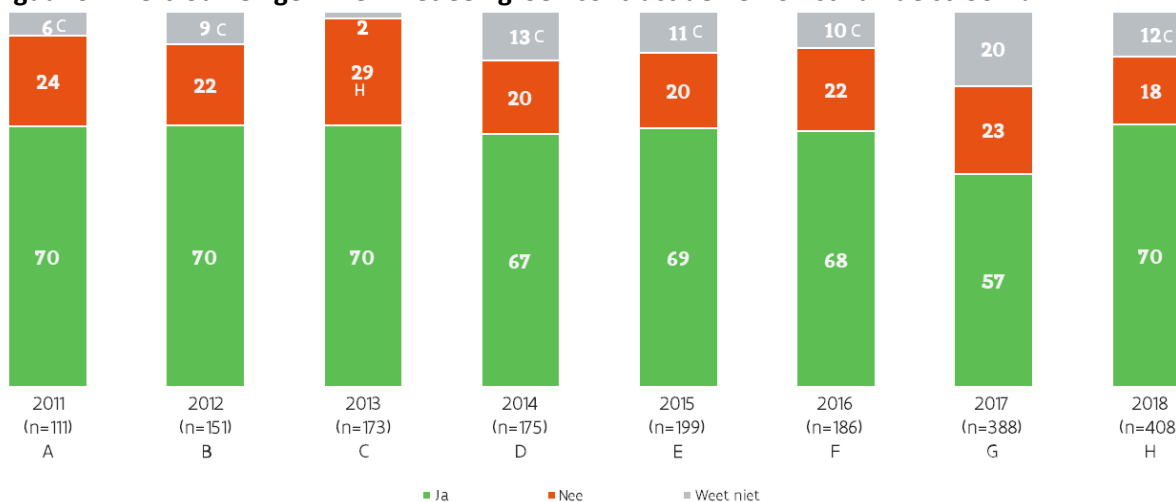
Base: Steekproef 2017-2018 – 50% van de steekproef gezinnen 2014-2016

Bron: enquête VREG 2018

Gezinnen die hun elektriciteitsleverancier via een groepsaankoop hadden gekozen, gaven vaker aan een groen contract te hebben (65,6%). Op die manier overtuigen groepsaankopen mogelijk toch een bepaalde groep om die keuze te maken.

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. Dat vertrouwen blijft relatief hoog, met zoals in Figuur 32 getoond 70% van de gezinnen met een groen contract die hier positief op antwoord. 18% van de gezinnen met een groen contract gelooft echter niet dat hun stroom ook effectief groen is.

Figuur 32: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?



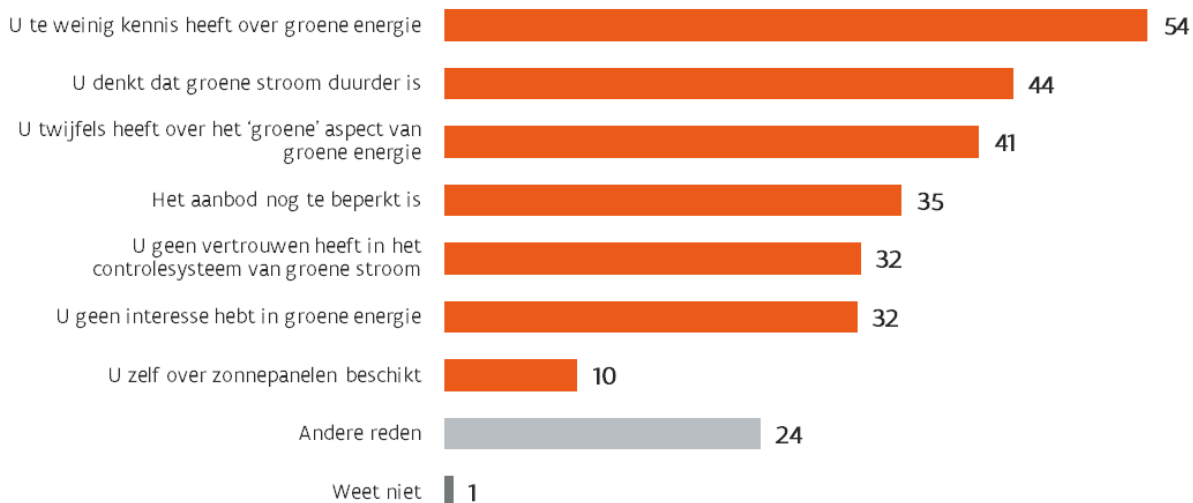
Base: Gezinnen die een groen contract hadden - Steekproef 2011-2018

Bron: enquête VREG 2018

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 Groencheck¹⁵ op www.vreg.be controleren of er effectief groene stroom werd geleverd op zijn/haar adres. In de loop van 2018 werd in de Groencheck veel meer gedetailleerde informatie toegevoegd over de oorsprong van de geleverde elektriciteit, zowel wat betreft de geografische oorsprong als qua hernieuwbare energiebron (wind, water, biomassa, zon, geothermie,...). We spelen hiermee in op de wens van altijd meer klanten om dieper inzicht te krijgen in de oorsprong van de geleverde stroom. Op basis van alle voorgelegde bewijsstukken stellen wij verder jaarlijks een brandstofmixrapport¹⁶ 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 Herkomstvergelijker¹⁷ op www.vreg.be. Via deze module kunnen gezinnen en bedrijven alle elektriciteitscontracten en -leveranciers vergelijken op basis van de oorsprong van hun stroom.

Aan de gezinnen die geen contract voor groene stroom hadden, werd dan weer gevraagd of ze dat in de toekomst wel zouden overwegen. 50% zegt dit te overwegen, terwijl 12% het (nog) niet weet. 38% van de respondenten overweegt resoluut geen groen contract te nemen. Aan hen werd vervolgens gevraagd waarom dat zo is. De antwoorden op die vraag worden weergegeven in Figuur 33. Daaruit blijkt dat te weinig kennis over groene energie (54%) en twijfels over het "groene" aspect van groene energie (41%) een belangrijke rol spelen. Acties die deze keuze transparanter maken, kunnen dus in ieder geval nog een effect hebben voor deze groep. 44% van deze gezinnen denkt echter ook dat groene contracten duurder zijn.

Figuur 33: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen



Base: Gezinnen die geen groen contract overwegen (n=230) - Steekproef 2018
Bron: enquête VREG 2018

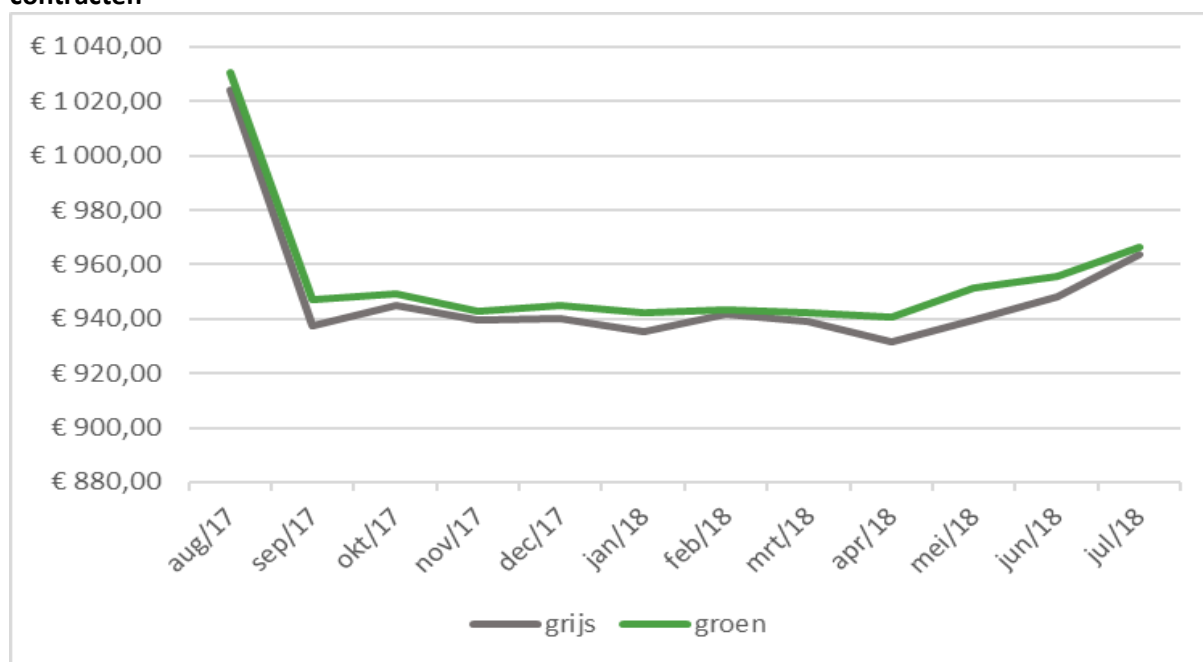
De prijsgegevens uit de V-test®, zoals weergegeven in Figuur 34 voor de periode augustus 2017 tot juli 2018, tonen echter dat elektriciteit uit hernieuwbare energie niet veel duurder hoeft te zijn dan gewone, grijze elektriciteit. Het prijsverschil blijft in de beschouwde periode altijd relatief klein, wat erop lijkt te wijzen dat andere factoren een belangrijkere rol spelen in de totaalprijs voor elektriciteit.

¹⁵ Raadpleegbaar op www.vreg.be/nl/groencheck-0

¹⁶ Het laatste brandstofmixrapport (2017) is raadpleegbaar op <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2018-05>

¹⁷ Raadpleegbaar op www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker

Figuur 34: Jaarlijkse prijs voor huishoudelijke groene contracten en huishoudelijke grijze contracten



Bron: V-test®

Andere aangehaalde redenen zijn geen interesse in groene energie (32%), geen vertrouwen in het controlesysteem van groene stroom (32%) en een te beperkt aanbod (35%). 10% van de gezinnen verwijst expliciet naar hun eigen zonnepanelen als een reden om geen groene stroom aan te kopen.

1.4.4. Stroom uit binnen- of buitenland?

De garanties van oorsprong, waarmee de leveranciers staven dat de stroom die zij leveren wel degelijk geproduceerd is met energie uit hernieuwbare energiebronnen, bevatten nog veel meer informatie. Zo wordt ook weergegeven vanuit welk land de garantie van oorsprong afkomstig is. In de Groencheck wordt sinds dit jaar veel meer gedetailleerde informatie toegevoegd over de oorsprong van de geleverde elektriciteit, zowel wat betreft de geografische oorsprong als qua hernieuwbare energiebron (wind, water, biomassa, zon, geothermie,...) op basis van de informatie aanwezig op de GO. 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 35 toont de antwoorden op deze vragen, met daarnaast ook de antwoorden van vorig jaar.

In de eerste plaats valt op dat een grote groep huishoudens niet onverschillig is ten aanzien van de geografische oorsprong van hun stroom. 73% van de gezinnen zou geïnteresseerd zijn in stroom specifiek geproduceerd in België. Dat is meer dan de som van het aantal gezinnen met een groen contract en zij die zouden overwegen om een groen contract te nemen (64%). Dit zou enerzijds op kunnen wijzen dat gezinnen de geografische oorsprong belangrijker vinden dan de productietechnologie. Anderzijds zou het er ook op kunnen wijzen dat een bepaalde groep het hernieuwbare karakter van de stroom beter zou vertrouwen als die ook lokaal werd opgewekt.

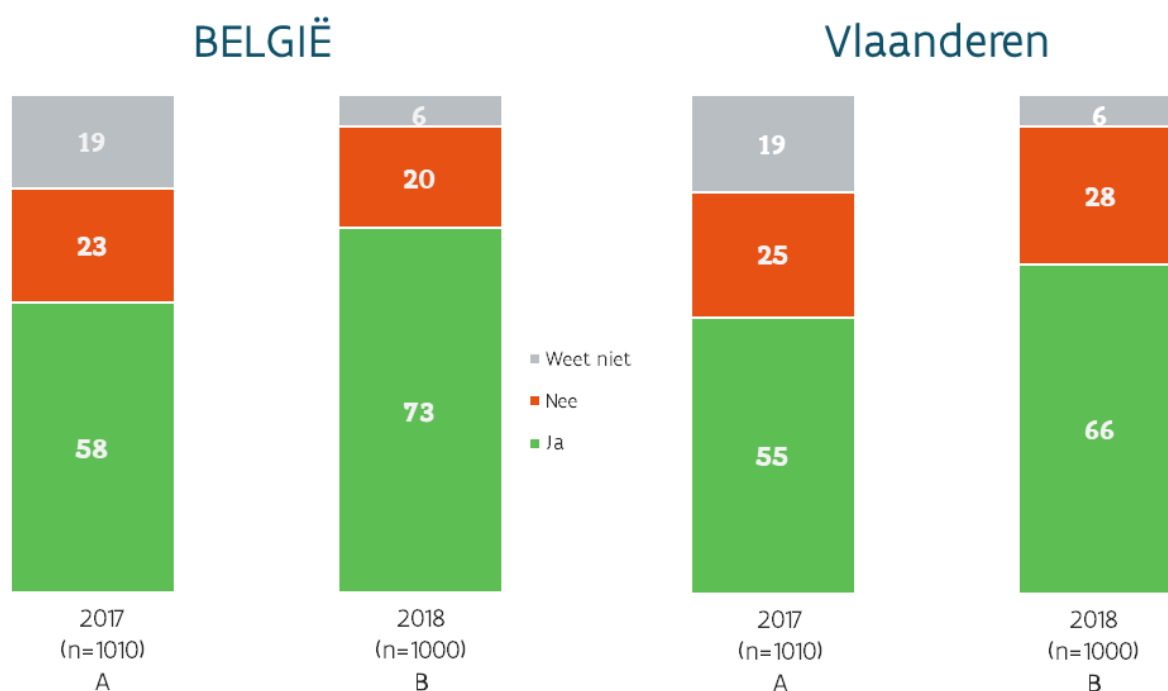
Vlaamse elektriciteitsleveranciers zouden zich in dat geval kunnen onderscheiden door aantoonbaar stroom te leveren die uit België of Vlaanderen komt. Op dit moment kunnen de leveranciers dit enkel

doen voor afnemers die groene stroom kopen. Uit deze enquête zou die groep slechts beperkt zijn tot 38% 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.

Een tweede vaststelling is dat het aantal gezinnen dat interesse heeft in stroom afkomstig uit België (73%) groter is dan de groep die interesse heeft in Vlaamse stroom (66%). Hoewel de controlesystemen in België dus per gewest worden georganiseerd, lijkt het minder belangrijk voor de Vlaamse gezinnen uit welke regio de stroom komt. In ieder geval is het ongeveer dezelfde groep die interesse toont in stroom uit Vlaanderen of België. Van de huishoudens die zegt geïnteresseerd te zijn in stroom geproduceerd in Vlaanderen, is 96,28% ook geïnteresseerd in stroom geproduceerd in België.

Gezinnen die op dit moment zeggen over een groen contract te beschikken gaven ook vaker aan interesse te hebben in stroom geproduceerd in België (79,8%). Er is dus duidelijk een belangrijke overlap in de doelgroep voor beide kenmerken. Van de gezinnen die overweegt in het komende jaar een nieuwe leverancier te kiezen, is 79,5% geïnteresseerd in stroom afkomstig uit België. Voor bijna 4/5^e van deze overtuigbare klanten zou een aanbod afgestemd op die interesse dus een belangrijke factor kunnen zijn.

Figuur 35: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België



Base: Volledige steekproef - steekproef gezinnen 2018

Bron: enquête VREG 2018

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 van diensten zoals het onderhoud van de aardgasketel, eerste hulp bij

noodschade, enz. In de enquête vragen we of de gezinnen geïnteresseerd zijn in dit soort diensten, en of ze er zouden voor willen betalen.

Slechts 19% van de gezinnen geeft aan dat ze bereid zouden zijn om te betalen voor dergelijke diensten. Dat is significant minder dan in 2015 (27%) en 2016 (26%). Bijna drie vierde van de gezinnen is absoluut niet geïnteresseerd. Slechts 7% van de huishoudens betaalde ooit al voor zo'n dienst. Het lijkt er dus op dat extra diensten nog geen heel belangrijke rol spelen in de energiemarkt. Gezinnen met een hoog inkomen hadden wel iets vaker interesse in de extra diensten (25,3%).

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.

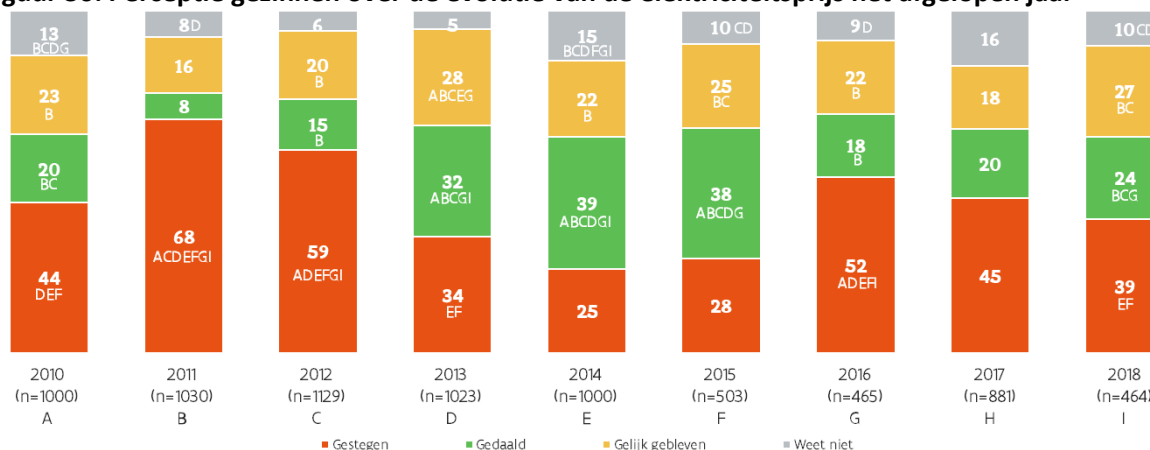
1.5.1. Elektriciteitsprijs

In de eerste plaats vragen we in de enquête hoe de gezinnen de prijs voor hun elektriciteit zagen evolueren in het afgelopen jaar. Figuur 36 toont de antwoorden op deze vraag. Na een woelige periode waarin de huishoudens duidelijk de prijs zagen stijgen, lijkt dat gevoel langzaam om te keren. Waar in 2016 nog meer dan de helft van de gezinnen dacht dat de prijs in het afgelopen jaar was gestegen, daalt dat aandeel nu tot 39%. 24% van de gezinnen denkt dat de prijs gedaald is. Dat is ruim meer dan in 2016 (18%), maar duidelijk minder dan in de periode 2013-2015.

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 2018 gemiddeld 6,01% lager lag dan een jaar voordien. Slechts 25% van de respondenten had het dus bij het rechte eind.

Bij een vergelijking met de marktprijzen moeten we altijd in gedachten houden dat niet elk gezin exact de algemene evolutie volgt in zijn individuele factuur. Gezinnen kunnen voor de energiecomponent een vast contract met een looptijd langer dan een jaar hebben, waardoor zij toch voor dat deel van hun factuur de evolutie niet volgen. Anderzijds kunnen gezinnen door een actieve, slimme keuze voor een nieuwe leverancier soms een flink stuk besparen. In dat geval daalt hun prijs, waar die van andere gezinnen mogelijk net aan het stijgen is.

Figuur 36: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar¹⁸



¹⁸ Sinds 2015 wijzigde de vraagstelling. De resultaten van 2014 en voorheen zijn dus niet volledig vergelijkbaar.

Base: 50% van de steekproef (in 2015-2016 en 2018) - steekproef gezinnen 2010-2018

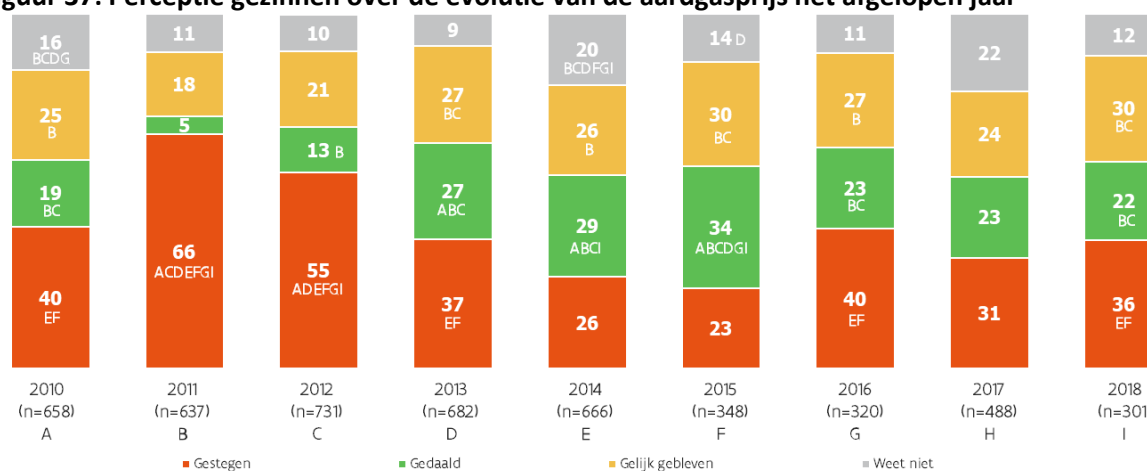
Bron: enquête VREG 2018

1.5.2. Aardgasprijs

Ook voor aardgas werden de gezinnen ondervraagd over hoe de prijs naar hun gevoel in het afgelopen jaar evolueerde. De resultaten worden getoond in Figuur 37, naast de resultaten van de voorbije jaren. Deze resultaten vertonen een gelijkaardige evolutie als deze voor elektriciteit, al lijkt er minder een ommekeer zichtbaar in de resultaten voor 2018. Slechts 22% van de huishoudens dacht dat hun aardgasprijs in zijn geheel was gedaald, tegenover 30% die dacht dat de prijs gelijk bleef en 36% die dachten dat de prijs was gestegen. Het verschil met de perceptie over de elektriciteitsprijs lijkt zo wel af te nemen.

Op basis van de prijsgegevens in de V-test[®] berekenen we dat de gewogen gemiddelde prijs tussen juli 2017 en juli 2018 met 12,94% steeg. Slechts ongeveer 1 op 3 gezinnen schatte de prijsevolutie dus correct in.

Figuur 37: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar¹⁹



Base: 50% van de aardgasgebruikers excl. respondenten met recht op sociale maximumprijs (2015-2018), aardgasgebruikers (2017) – steekproef gezinnen 2010-2018

Bron: enquête VREG 2018

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 prijsgegevens²⁰ zijn gebaseerd op de gegevens die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test^{®21}. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

¹⁹ Ook hier veranderde de vraagstelling sinds 2015, en zijn de resultaten van daarvoor niet helemaal vergelijkbaar.

²⁰ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

²¹ <https://www.vreg.be/nl/vergelijk-energieprijzen-v-test>. Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit prijzenrapport geen rekening met de ingreep rond de heffing Bijdrage Energiefonds die we in de V-test[®] doorvoerden (zie verder).

1.6.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen de evolutie van de elektriciteits- (Figuur 38) en aardgasprijzen (Figuur 39) voor een gezin met een doorsnee verbruik²² dat verwarmt met aardgas (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh). Het betreft typeprofielen die omwille van vergelijkbaarheid in de tijd en in het buitenland gebruikt worden. 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 contracten²³ en de prijs die de meest prijsbewuste gezinnen betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs²⁴. Omdat de enquêtes afgenomen worden rond 1 juli, ook de datum waarop de markt volledig openging in 2003, bekijken we hier altijd de prijsevolutie tussen 1 juli 2017 en 1 juli 2018.

Wijzigingen in de prijsonderdelen (zie verder) nettarieven, heffingen en voor elektriciteit ook kosten voor groene stroom en kosten voor WKK nemen we op in de totale kostprijzen op jaarbasis in de V-test[®] zodra hun impact duidelijk is. In de zomer van 2017 wisten we dat als de elektriciteitsheffing Bijdrage Energiefonds²⁵ in 2018 nog zou bestaan, ze aangepast zou worden. We hadden echter nog geen zicht op de mogelijke structuur en aldus evenmin op de hoogte ervan in 2018. Vanaf september 2017 verlaagden we daarom proportioneel het bedrag van die heffing waarmee gerekend werd in de totale kostprijs op jaarbasis in de V-test[®]. Voor de prijsberekening in de V-test[®] gaan we er, waar relevant, van uit dat de levering in de loop van de tweede maand volgend op de maand van contractafsluiting start. Aldus rekenden we in september met 2/12^{den}, in oktober met 1/12^{de} en in november en december met 0/12^{den} van het bedrag van die heffing in 2017.

In de analyse van de elektriciteitsprijzen hieronder zijn de gewogen gemiddelde prijzen berekend op basis van de volledige jaarbedragen in 2017 van die heffing. Dit houdt in dat we – zoals in voetnoot 21 toegelicht – voor de periode september – december 2017 werken op basis van prijsgegevens die afwijken van de gegevens zoals ze in de V-test[®] stonden.

Sinds 1 januari 2018 bepaalt het al²⁶ dan niet²⁷ gedomicilieerd zijn in de woning hoeveel het gezin betaalt voor de heffing Bijdrage Energiefonds, nl. € 5,04 per jaar of € 94,44 per jaar. Voor de beschermde afnemers, dit zijn de afnemers die recht hebben op de sociale maximumprijzen, geldt een heffing van 0 euro. In de prijsgrafieken worden de prijzen weergegeven alsof alle gezinnen gedomicilieerd zijn. Immers, een gezin is gedomicilieerd of niet.

De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalden in juli 2018 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 6,01% tot € 965 en 5,02% tot € 887,12²⁸.

²² 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.

²³ De sociale maximumprijzen en de tarieven die de distributienetbeheerders (DNB's) aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen nemen we niet op voor de berekening van deze prijs.

²⁴ Voor de bepaling van deze prijs laten we een aantal contracten buiten beeld, nl. de contracten waarvoor een aandeel moet gekocht worden, de elektriciteitscontracten waarop enkel de gezinnen met zonnepanelen en de elektriciteitsproducten waarop enkel gezinnen met een elektrisch voertuig 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 openbare dienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

²⁵ Zie <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>

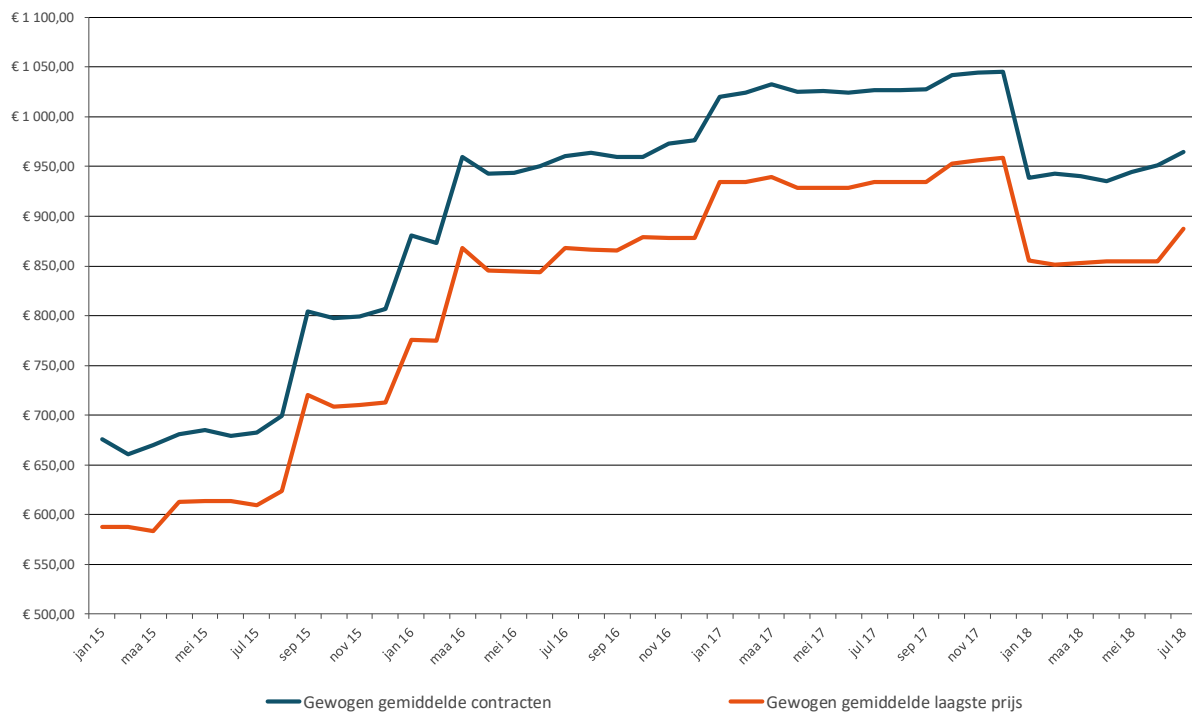
²⁶ Meer bepaald de residentiële afnemers op laagspanning.

²⁷ Meer bepaald de niet-residentiële afnemers op laagspanning.

²⁸ Als bij de berekening rekening gehouden wordt met alle afnemers (dus zowel de afnemers die € 5,04 als de afnemers die € 94,44 betalen voor de Bijdrage Energiefonds), dan bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 968,76 en de gewogen gemiddelde laagste prijs € 890,89.

De gezinnen konden in juli 2018 gemiddeld € 77,87 besparen op jaarbasis door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Een goede contractkeuze is voor de meeste gezinnen dus nog altijd zinvol.

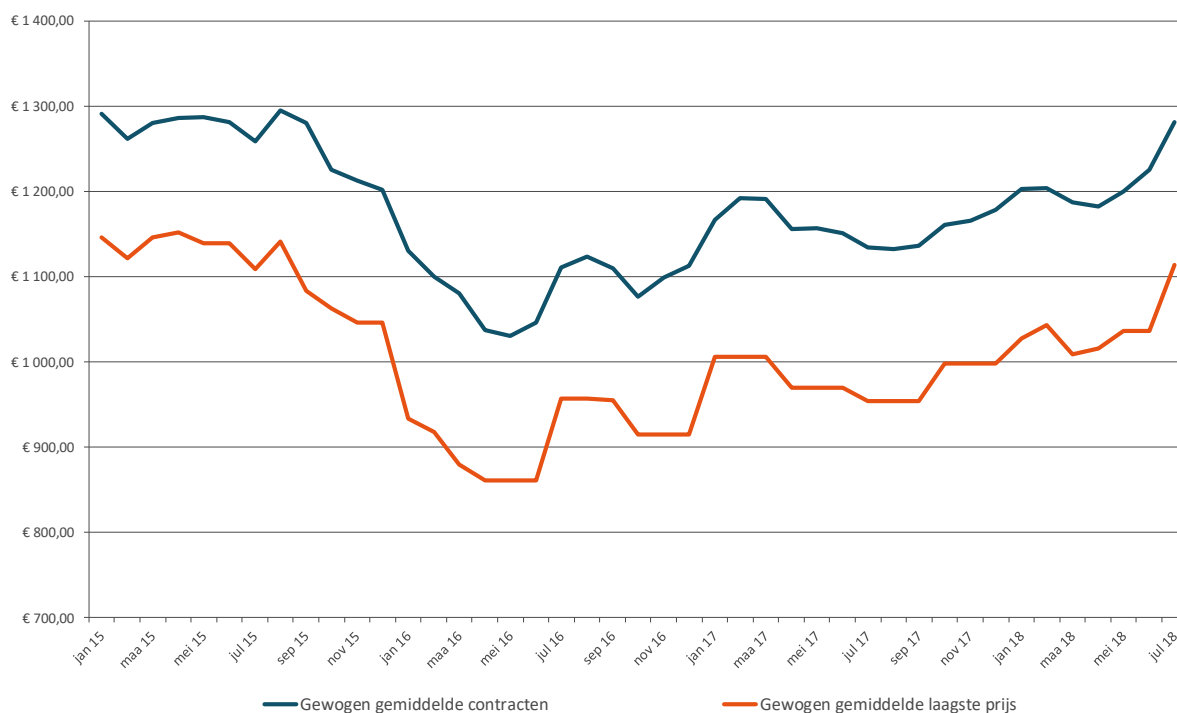
Figuur 38: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis²⁹)



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

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



Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

Figuur 39 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten tussen juli 2017 en juli 2018 steeg met 12,94%. De gewogen gemiddelde laagste prijs bleef over dezelfde periode sterker met 16,66%.

De meest prijsbewuste gezinnen realiseerden in juli 2018 een besparing van € 167,63 op hun factuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

1.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs³⁰

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

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent³¹, eventuele extra kosten en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK);
- de nettarieven (distributie en transmissie (electriciteit) / transport (aardgas));
- de heffingen;
- de btw.

De energieleveranciers hebben enkel invloed op de energiekost. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en met elkaar concurreren door deze kost te drukken.

Hoewel de federale bijdrage voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in Figuur 40 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

³⁰ Voor deze oefening baseren we ons op de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. De sociale maximumprijzen en de tarieven van de distributienetbeheerders in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen (SODV) worden buiten beschouwing gelaten.

³¹ D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

De prijs die een huishoudelijke afnemer voor elektriciteit en aardgas betaalt, hangt af van de woonplaats, omdat de hoogte van de nettarieven³² en voor elektriciteit sinds 1 juli 2018 de federale bijdrage³³ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

Sinds juli 2015 betalen de elektriciteitsafnemers met zonnepanelen met een terugdraaiende teller³⁴ het prosumentarief, zodat ze correcter bijdragen aan de financiering van het distributienet. In onderstaande figuren m.b.t. elektriciteit wordt dit tarief buiten beschouwing gelaten³⁵. 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.

Tot en met oktober 2015 omvatte de voor de V-test[®] gerapporteerde energiecomponenten voor aardgas ook het transporttarief, dat verschillend was per aardgasleverancier. Op basis van een schatting van de CREG³⁶ werd het prijsonderdeel Transport in de onderstaande figuur en tekst als een afzonderlijk prijsonderdeel weergegeven. Sinds november 2015 moeten de aardgasleveranciers het transporttarief als een aparte component³⁷ rapporteren. De meeste partijen rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze oefening.

In juli 2018 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie, Heffingen en Btw respectievelijk 35,71%, 39,31%, 5,96%, 1,87% en 17,15% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie Figuur 40)^{38, 39}.

³² De woonplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

³³ Vóór 1 maart 2015 was de federale bijdrage per DNB ook verschillend.

³⁴ Of een andere decentrale productie-installatie met een terugdraaiende teller

³⁵ De FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie neemt bij de berekening van het maandelijkse indexcijfer daarentegen het prosumentarief wel op.

³⁶ Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas

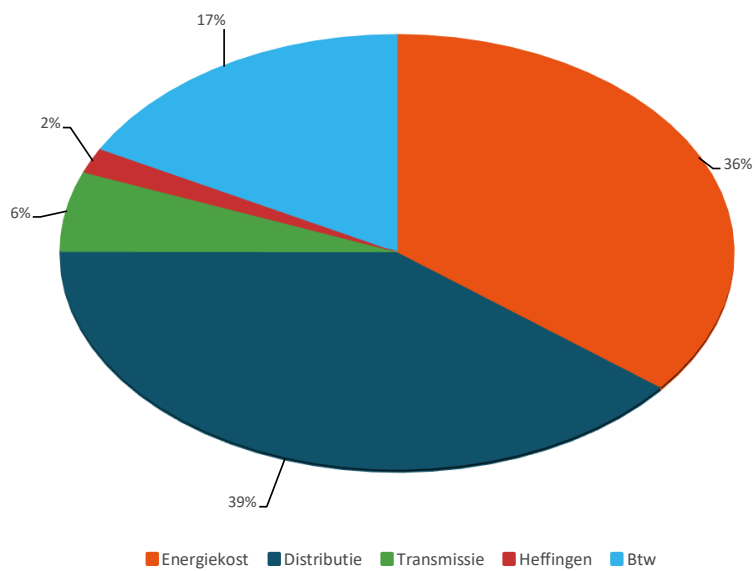
³⁷ De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

³⁸ Als het prosumentarief, dat een impact heeft op het prijsonderdeel Distributie, over alle afnemers heen (dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die wel het prosumentarief moeten betalen) in rekening genomen wordt bij de prijsberekening, dan zijn de prijsonderdelen uitgedrukt in procenten respectievelijk 34,70%, 40,54%, 5,79%, 1,82% en 17,16%.

³⁹ Als we bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs de veronderstelling dat alle gezinnen gedomicilieerd zijn loslaten, dan zijn de prijsonderdelen uitgedrukt in procenten respectievelijk 35,90%, 39,16%, 5,93%, 2,25% en 16,76%.

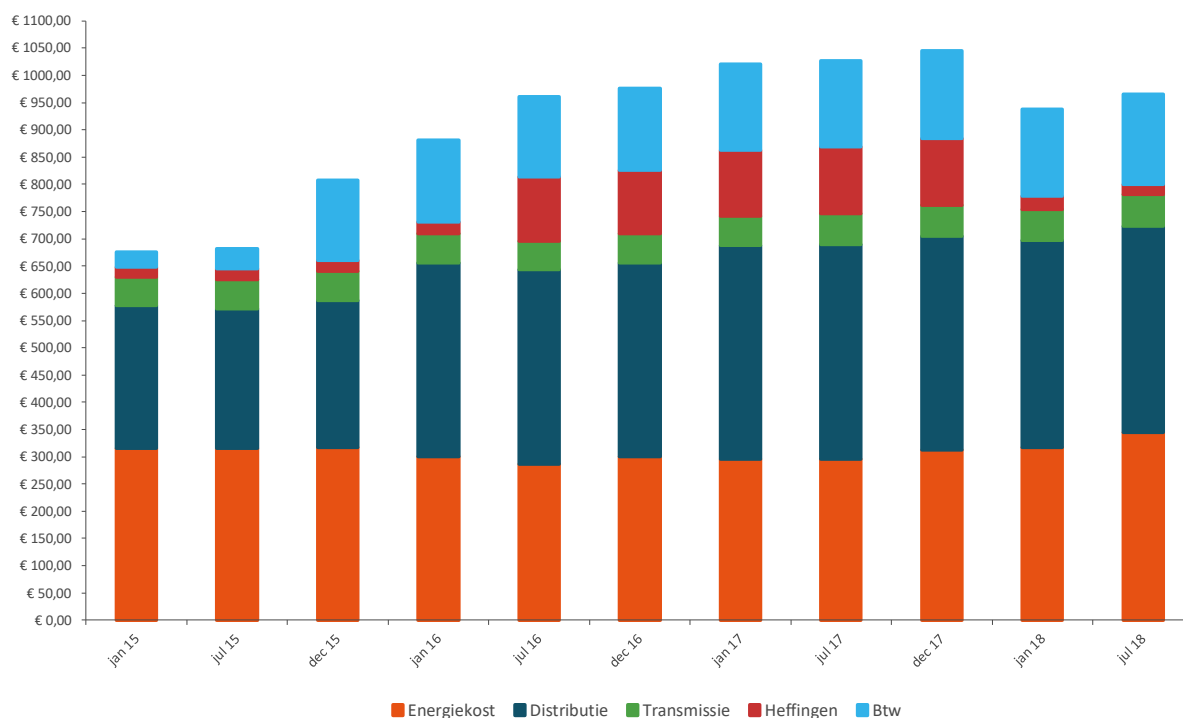
Figuur 40: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik

Juli 2018



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 41: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik⁴⁰



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 41 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.

In juli 2018 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 965,00. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen^{41, 42} is als volgt: Energiekost € 344,63, Distributie € 379,32, Transmissie € 57,49, Heffingen € 18,04 en Btw € 165,52.

De procentuele wijzigingen in juli 2018 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk 16,35%, -3,48%, 0,28%, -85,22% en 4,64%:

- De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de verlaging van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2018. Deze evolutie is voornamelijk een gevolg van zaken waarop de distributienetbeheerders (DNB's) weinig invloed hadden waarbij we vaststelden dat deze wat minder exogene kosten hadden dan verwacht, hetgeen resulteerde in tarifaire overschotten. Exogene kosten zijn kosten waarop de netbeheerder geen impact heeft en die niet beïnvloedbaar zijn door efficiëntie. Het gaat o.a. over het opkopen van steuncertificaten, het betalen van premies voor energiebesparing... Dit veroorzaakt tarifaire saldi die vervolgens via de tarieven afgebouwd worden. Onze tariefmethodologie is erop gericht om grote tariefschommelingen te vermijden.

⁴⁰ 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.

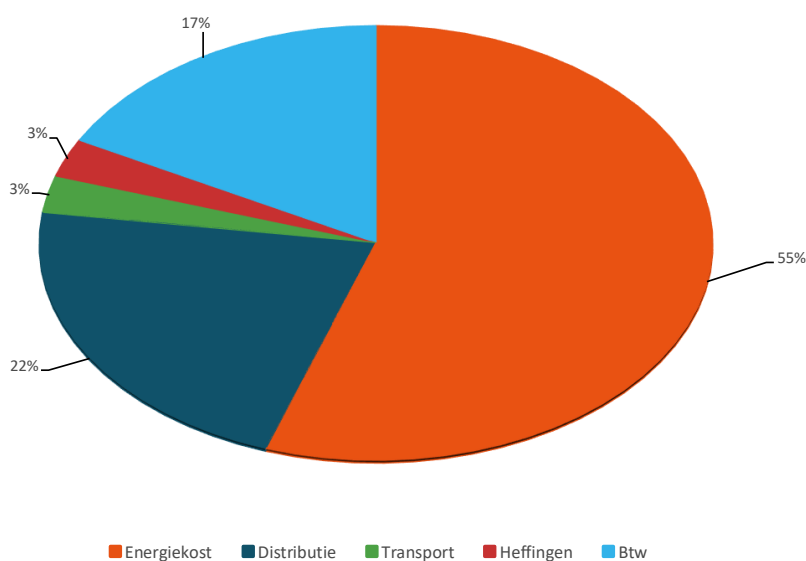
⁴¹ Als bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs over alle afnemers heen (dus zowel de afnemers die geen prosumentarief moeten betalen als de afnemers die dat wel moeten betalen) rekening gehouden wordt met het prosumentarief, dan bedraagt het prijsonderdeel Distributie € 402,62.

⁴² Als we bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs de veronderstelling dat alle gezinnen gedomicilieerd zijn, loslaten, dan bedraagt het prijsonderdeel Heffingen € 21,81 euro.

- Het onderdeel 'Transmissie' bleef in deze periode relatief stabiel. De tarieven op het transmissienet worden door de federale regulator CREG goedgekeurd. Deze kosten voor de distributienetbeheerders worden overeenkomstig de tariefmethodologie van de VREG doorgerekend aan de klanten op het distributienet.
- De prijscomponent 'Heffingen' is in juli 2018 lager dan een jaar voordien: hoewel in januari 2018 de federale bijdrage licht verhoogde, daalde op hetzelfde moment 'Heffingen', aangezien de structuur van de heffing Bijdrage Energiefonds wijzigde. Door de toename van grote decentrale productie-installaties (voornamelijk windturbines) in Vlaanderen wordt de federale bijdrage sinds een aantal jaar door de DNB's doorgerekend op grotere volumes elektriciteit dan wat effectief door hen werd afgenomen op het transmissienet. Doordat de DNB's hierdoor meer geld binnenkregen dan wat ze zelf aan Elia betaald hadden, zijn er in de loop der jaren belangrijke overschotten ontstaan. De DNB's hebben in nauw overleg met de VREG afspraken gemaakt rond de terugbetaling en vanaf 1 juli 2018 is hiermee van start gegaan. De terugbetaling loopt over een termijn van anderhalf jaar en had bijgevolg vanaf 1 juli 2018 een daling van de federale bijdrage tot gevolg.

Figuur 42: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik

Juli 2018

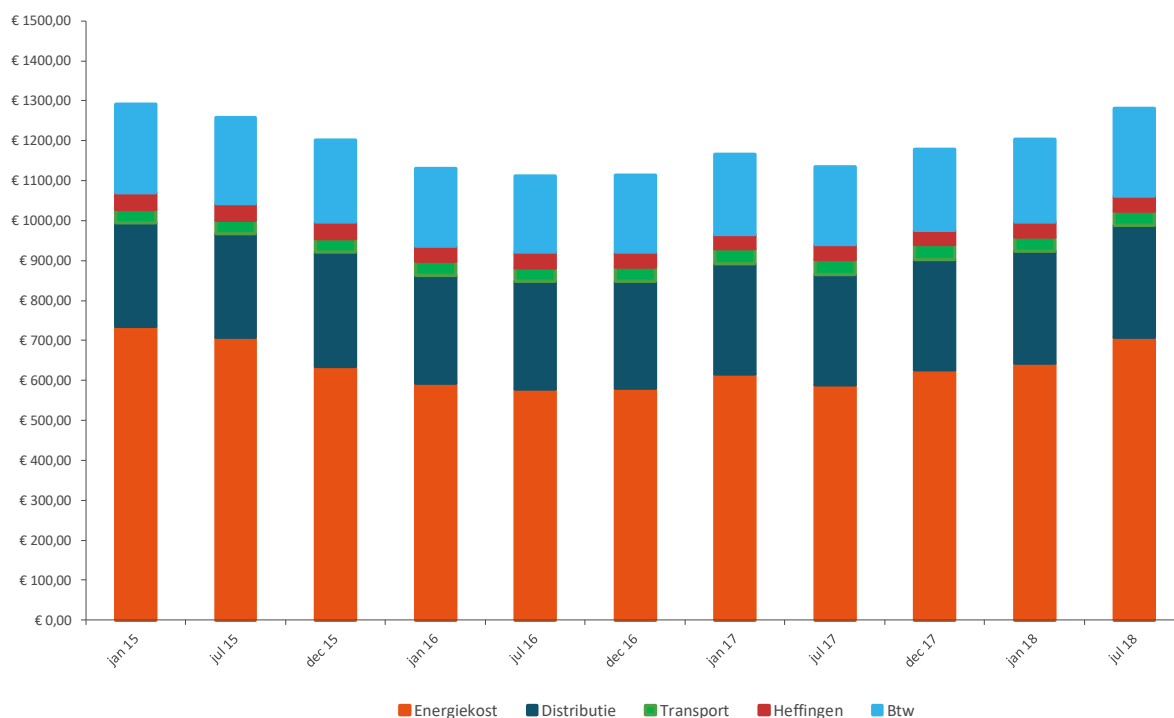


Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

In juli 2018 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport, Heffingen en Btw respectievelijk 55,29%, 21,93%, 2,74%, 2,86% en 17,17% 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 43: 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 2018 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 1.280,97. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 708,31; Distributie € 280,95; Transport € 35,12; Heffingen € 36,60 en Btw € 219,77.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2017 bedragen respectievelijk 20,04%, 1,86%, -5,63%, 0,07% en 13,09%:

- De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de toename van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2018. Deze stijging was voornamelijk een gevolg van de stijging van de inkomsten voor endogene kosten, als gevolg van de inflatie en de x-factor (evolutie van het inkomstenplafond op basis van de trend van de netkosten). Endogene kosten zijn kosten die beïnvloedbaar zijn en waarvoor de tariefmethodologie een stimulans geeft aan de netbeheerder om efficiënt te werken.
- Op hetzelfde moment daalde het transporttarief.
- Het prijs onderdeel 'Heffingen' bleef quasi ongewijzigd.

1.6.3. Dual fuel contract of niet?

Energieafnemers in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract af te sluiten met twee verschillende leveranciers. Toch stellen we vast dat gezinnen voor beide energietypes vaak voor één en dezelfde energieleverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquêteresultaten, waaruit blijkt dat 90% van de gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen (zie 1.3.2). 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 markt⁴³. De meeste afnemers weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar weten vaak niet welk(e) contract(en) ze hebben.

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige afnemers die de V-test[®] doen en op basis van de resultaten een contractkeuze⁴⁴ 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 figuren⁴⁵ 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 aangegeven, biedt niet elke leverancier meer dan één contract aan. We hebben echter voor de volledigheid alle leveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

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

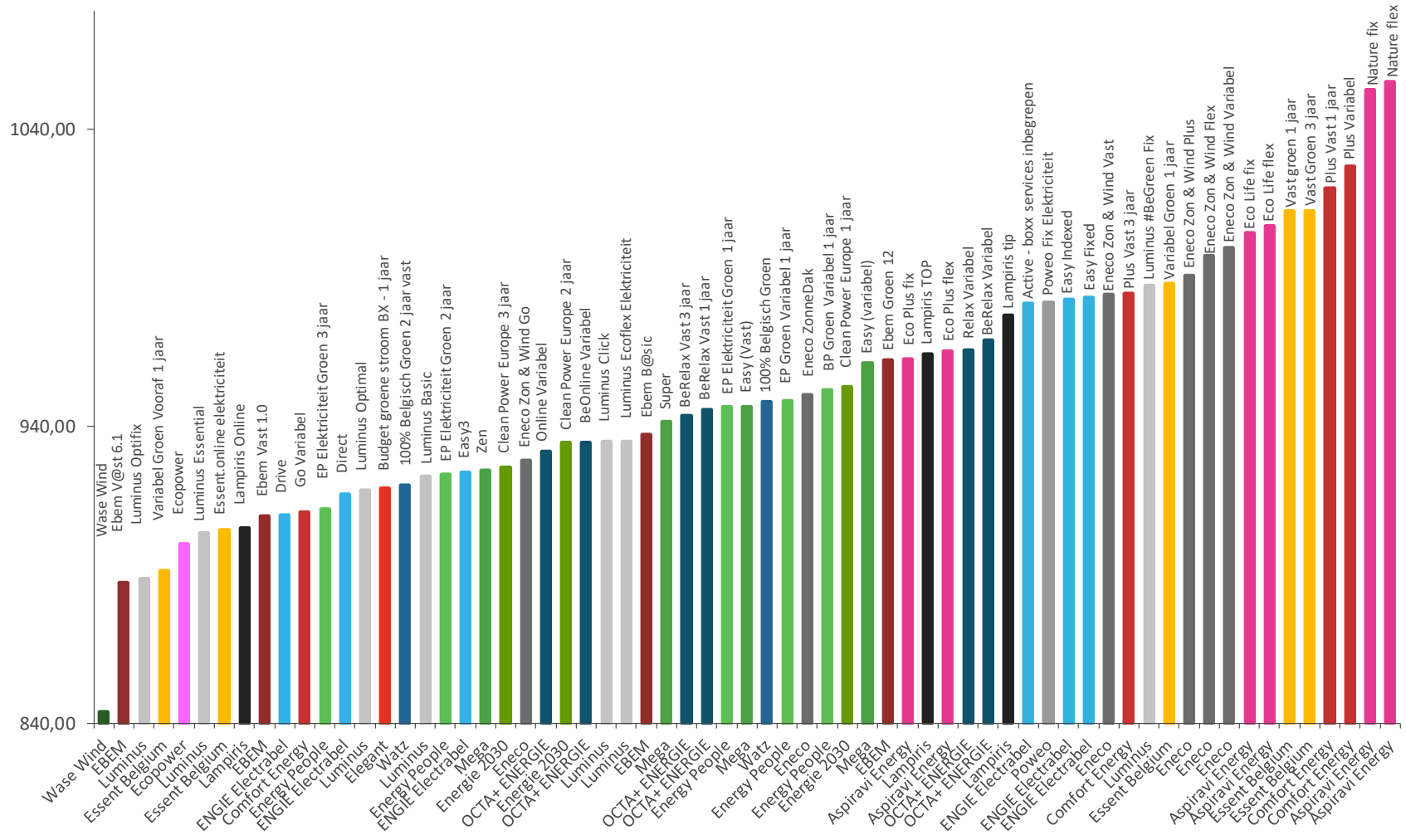
Het is daarnaast belangrijk dat de afnemers beseffen dat binnen de initiële looptijd van hun contract, de (prijs)voorwaarden die in de V-test[®] getoond worden voor het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test[®]. Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging. We roepen de afnemers nog altijd op om de V-test[®] te doen telkens hun contract verlengd gaat worden en minstens te overwegen om daadwerkelijk over te stappen naar het voor hen op dat ogenblik meest interessante contract.

⁴³ Dit is ook op de markt voor kleine(re) professionele klanten het geval.

⁴⁴ Voor elektriciteit en/of aardgas.

⁴⁵ Op basis van de V-test[®] van juli 2018.

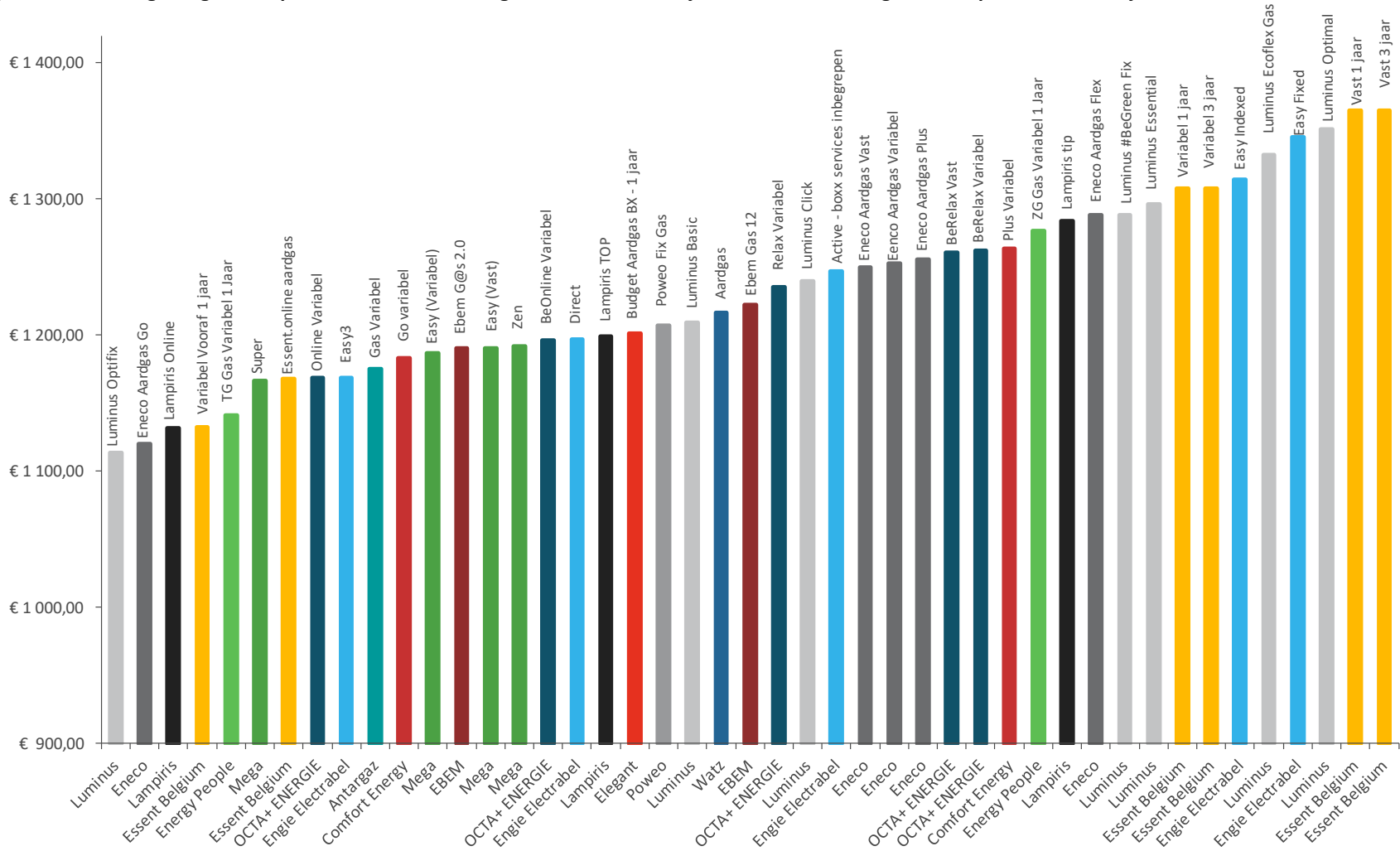
Figuur 44: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen⁴⁶



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

⁴⁶ Het contract van leverancier Wase Wind wordt, i.t.t. de overige contracten, niet in alle distributienetgebieden aangeboden. Het gewogen gemiddelde nettatarief van de drie betrokken DNB's is lager dan het gewogen gemiddelde nettatarief van alle DNB's.

Figuur 45: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de huishoudelijke markt in Vlaanderen

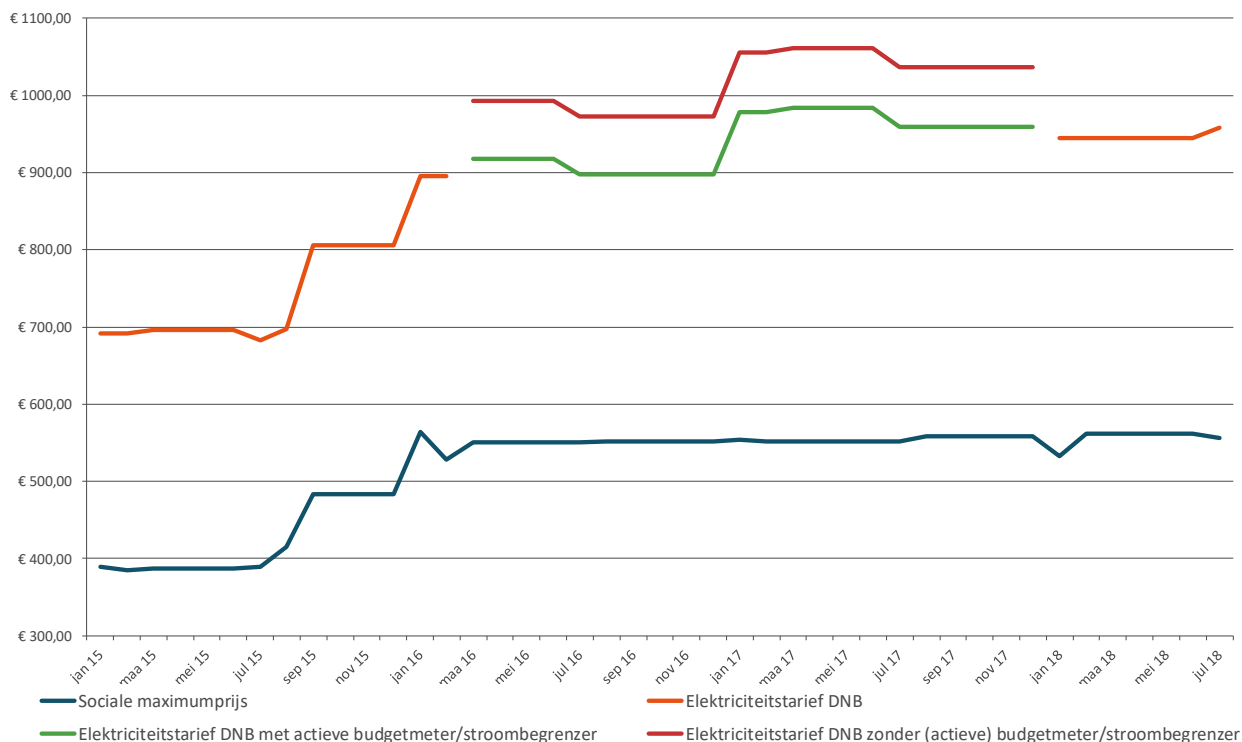


Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

1.6.5. Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders

De federale regulator CREG berekent en publiceert de Belgische sociale maximumprijzen⁴⁷ 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 46: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

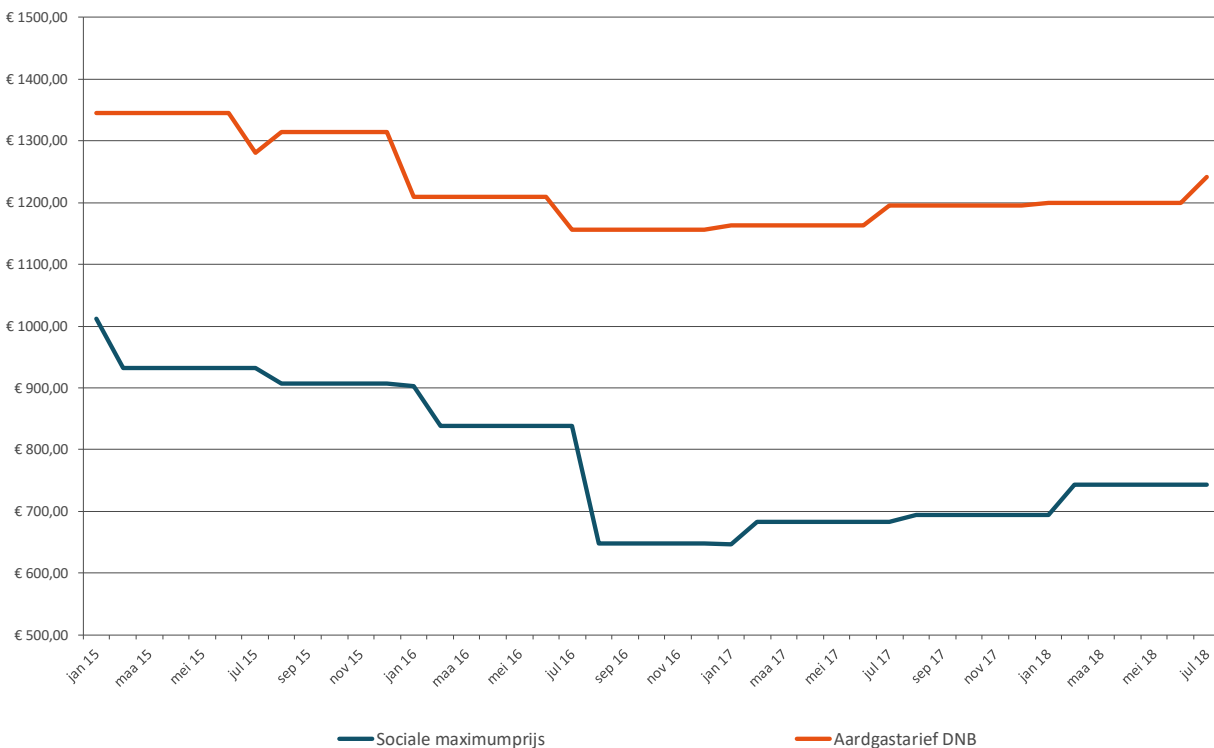
Figuur 46 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2018 tegenover juli 2017 lichtjes steeg (+0,75%).

De gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten (€ 887,12) is in juli 2018 59,61% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 555,81). 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 DNB's in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen (SODV). In juli 2018 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn DNB € 958,69. Dit is € 6,31 minder dan de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten.

⁴⁷ Zie <https://www.creg.be/nl/consument/prijzen-en-tarieven/sociaal-tarief> voor meer informatie.

Figuur 47: 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 2018 met 8,89% toegenomen was tegenover juli 2017 (€ 743,76 tegenover € 683,02 in juli 2017).

In juli 2018 was de gewogen gemiddelde laagste prijs bij de commerciële contracten 49,69% 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 2018 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn DNB € 1.241,16. Dit is € 39,81 minder dan de gewogen gemiddelde prijs van de commerciële contracten.

1.7. Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

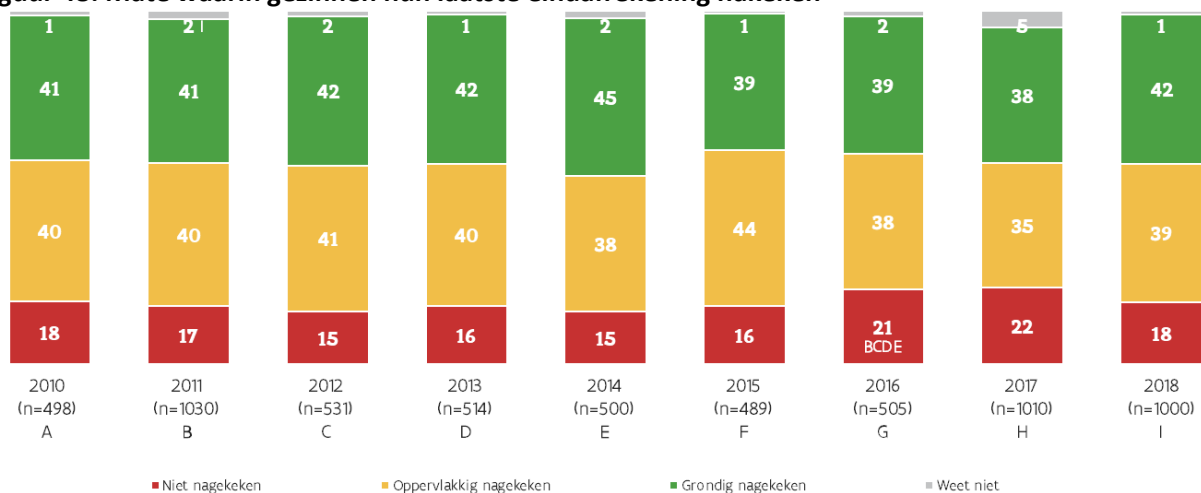
In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate gezinnen actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

1.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Een eerste manier waarop gezinnen hun betrokkenheid bij de energiemarkt tonen, is wanneer ze de eindafrekening die ze van hun leverancier ontvangen doornemen. Uit de enquête blijkt dat 81% van de gezinnen hun laatste afrekening oppervlakkig (39%) of grondig (42%) had doorgenomen. Slechts 18% van de Vlaamse gezinnen bekijkt zijn factuur absoluut niet. Figuur 48 toont dat deze aandelen in de lijn liggen

van het verleden. Jongere respondenten gaven merkelijk minder vaak aan hun laatste factuur grondig te hebben bekeken (31,1%). Zij lijken dus minder betrokken bij hun energiezaken.

Figuur 48: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken

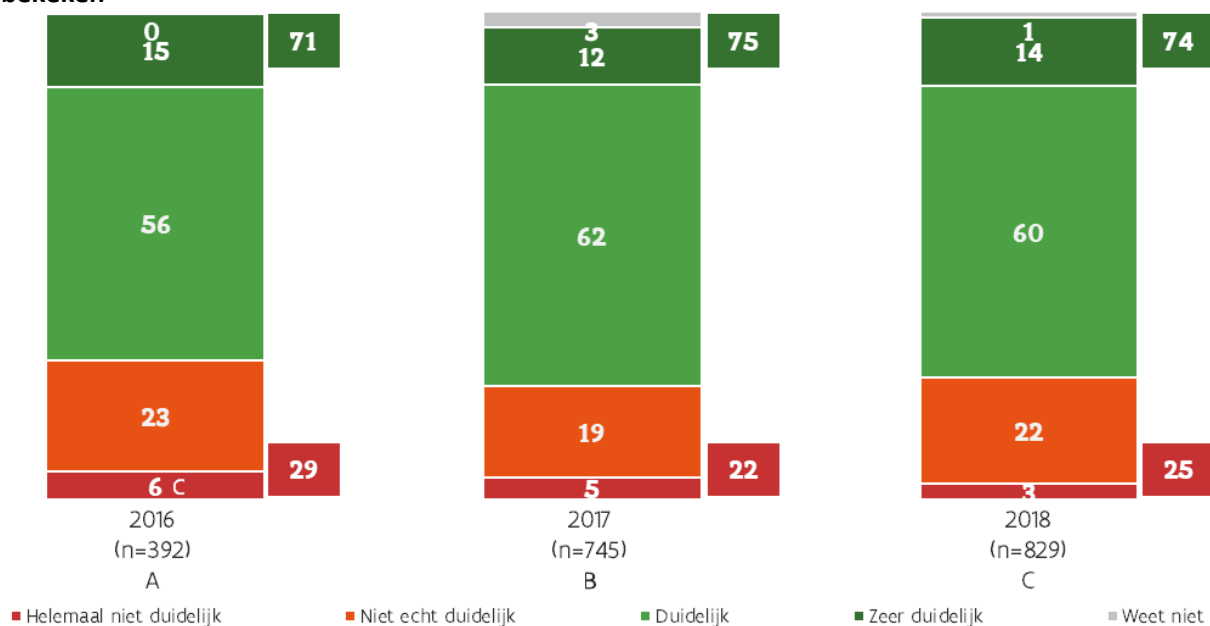


Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016 / volledige steekproef 2017-2018

Bron: enquête VREG 2018

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 49 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 (14%) of duidelijk (60%). Slechts 25% vond de eindafrekening niet echt (22%) of zelfs helemaal niet (3%) duidelijk.

Figuur 49: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken



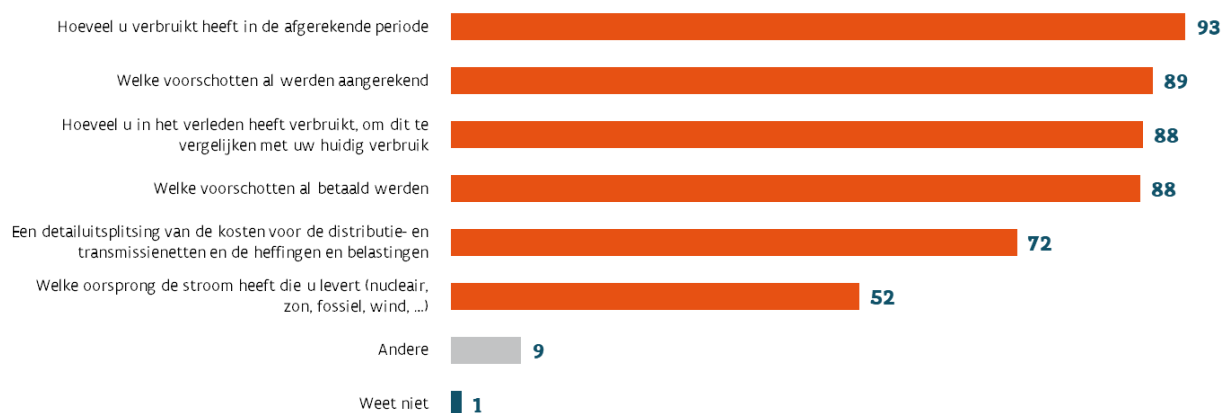
Base: Gezinnen die de factuur (grondig) hadden nagekeken – steekproef gezinnen 2016-2018 (helft in 2016)

Bron: enquête VREG 2018

Er is 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. Onder meer op basis hiervan werden ondertussen afspraken gemaakt tussen de energieministers, de federale minister van consumentenzaken en de energieleveranciers om de energiefactuur vanaf 2019 duidelijker te maken.

Binnen dat kader is het interessant om te weten wat gezinnen in Vlaanderen belangrijk vinden om terug te vinden op hun factuur. We namen aan dat het bedrag dat moet betaald worden en de betalingsinformatie vanzelfsprekend zeer belangrijk zouden zijn. Figuur 50 toont de resultaten voor deze vraag. Vooral het verbruik in de afgelopen periode (93%), de al² aangerekende (89%) en betaalde (88%) voorschotten en het historische verbruik (88%) bleken in dat verband interessant. Een kleinere groep van 72% wou ook een detailuitsplitsing van alle kosten kunnen zien, bijvoorbeeld om de factuur na te rekenen. Opvallend is dat nauwelijks meer dan de helft van de respondenten (52%) het ook belangrijk vindt om zijn brandstofmix op de factuur terug te vinden. Dat is temeer opmerkelijk gezien die vermelding door de wet en zelfs door Europese richtlijnen verplicht is. Het feit dat deze informatie (vaak sneller) online beschikbaar is, is hier mogelijk een verklarende factor.

Figuur 50: Welke zaken vindt u dat er zeker op uw jaarlijkse afrekening voor elektriciteit en/of aardgas te zien moeten zijn, naast het bedrag dat u moet betalen of zal terugkrijgen?



Base: steekproef gezinnen 2018

Bron: enquête VREG 2018

1.7.2. Mate van geïnformeerd zijn

Vervolgens werd aan de gezinnen gevraagd of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Gezien deze vraag al jarenlang op dezelfde manier wordt gesteld, kunnen we werkelijk een evolutie in de resultaten opvolgen. Figuur 51 toont de resultaten van dit jaar naast deze van de voorbije jaren. Helaas stellen we vast dat na een positieve evolutie tussen 2010 en 2014, de trend ondertussen gekeerd is. Meer en meer gezinnen voelen zich onvoldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Met 32% is deze groep duidelijk groter dan alle jaren sinds 2011.

Gezinnen die hun laatste factuur niet nakeken, voelden zich vaker niet voldoende geïnformeerd (40,8%). Het is uit dit onderzoek niet duidelijk of ze zich onvoldoende geïnformeerd voelen omdat ze de zaken

niet dicht genoeg opvolgen, of dat ze wegens de complexiteit het opvolgen van hun energiezaken hebben opgegeven. Opmerkelijk is dat ook gezinnen die in het komende jaar een nieuwe elektriciteitsleverancier overwegen zich vaker onvoldoende geïnformeerd voelen (39,6%). Deze gezinnen zouden er in principe belang bij hebben zich zo goed mogelijk te informeren om een goede keuze te maken, maar slagen daar blijkbaar niet in.

Figuur 51: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?



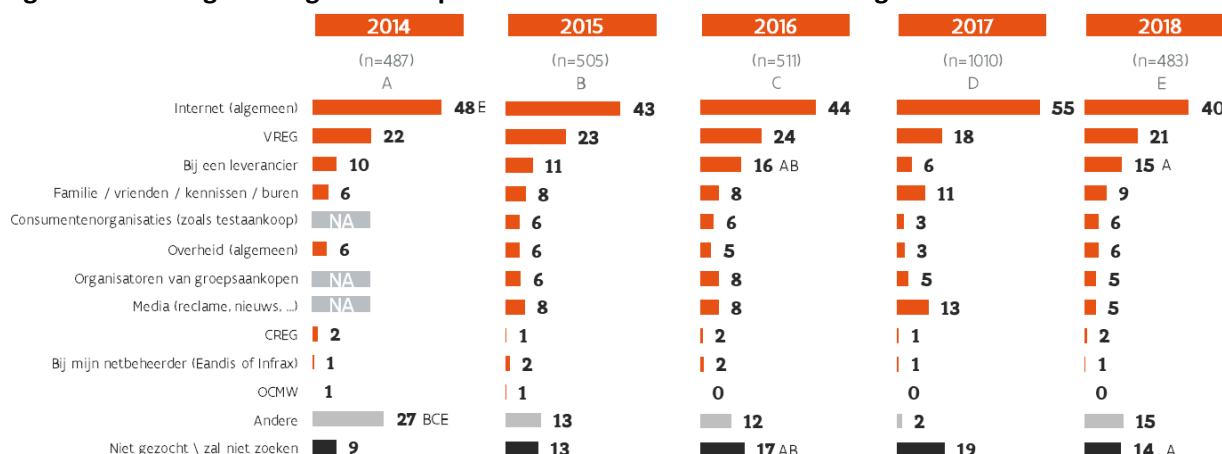
Base: 50% van steekproef gezinnen 2010-2016; volledige steekproef 2017-2018

Bron: enquête VREG 2018

We stellen enerzijds vast dat gezinnen hun energieverbruik en de kosten die daarmee gepaard gaan zeker belangrijk vinden. Anderzijds voelt een groeiende groep zich toch nog onvoldoende geïnformeerd. Het is daarom interessant te bekijken welke bronnen de gezinnen raadplegen als ze op zoek gaan naar informatie over de energiemarkt. Figuur 52 toont de resultaten van dit jaar in vergelijking met de vorige jaren⁴⁸. Daaruit blijkt dat de meeste mensen zich nog altijd eerst wenden tot het internet in het algemeen, zonder op zoek te gaan naar een specifieke instantie. De eerste specifieke instelling waar de gezinnen hun informatie uit de energiemarkt zoeken, is de VREG (21%). Ook de energieleverancier van hun keuze is dikwijls een belangrijk aanspreekpunt (15%). 14% van de gezinnen gaat helemaal niet meer op zoek naar informatie over de energiemarkt. Het lijkt erop dat die groep volledig heeft afgehaakt. Het zal uitdagend zijn om deze groep opnieuw bij de vrije markt te betrekken.

⁴⁸ De antwoordmogelijkheden werden doorheen de jaren licht aangepast. Dit kan ertoe leiden dat de resultaten niet geheel vergelijkbaar zijn. De aangeduide significantietoetsen moeten dus eerder voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Figuur 52: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?



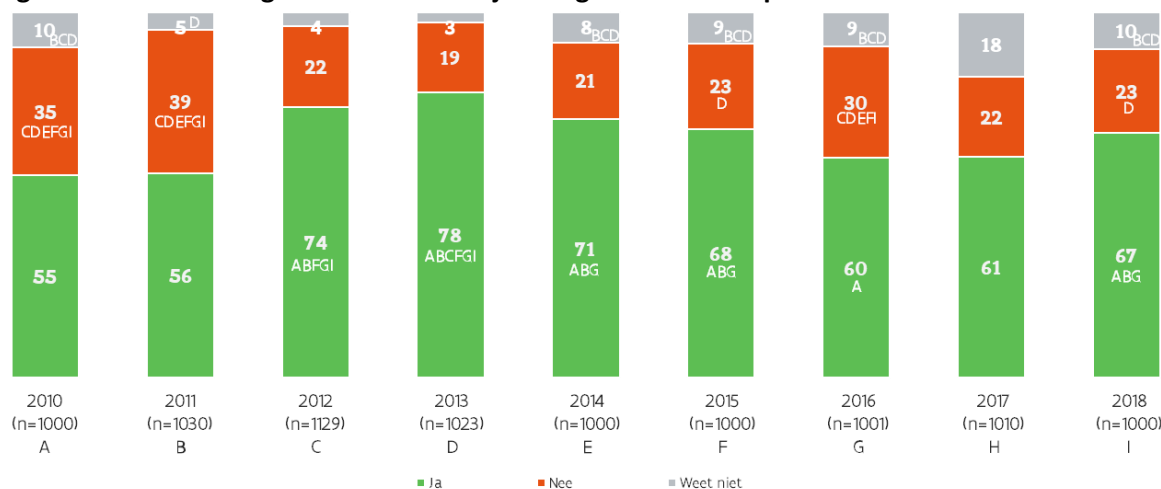
Base: 50% van de steekproef 2014-2018 (gehele steekproef 2017)

Bron: enquête VREG 2018

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 53 toont de antwoorden die de gezinnen dit jaar op deze vraag gaven, naast die van de voorbije jaren. 67% van de gezinnen zegt inderdaad te denken dat de vrijmaking een positieve zaak is voor hen als consument. 23% is het daar niet mee eens. Het lijkt er in het algemeen op dat het gedaalde vertrouwen in de jaren 2016 en 2017 opnieuw licht herstelt. De resultaten hier lijken bijna rechtstreeks verband te houden met verschillende prijsverhogingen. In het bijzonder het negatieve resultaat voor 2016, toen een aantal opeenvolgende maatregelen de factuur sterk hadden doen stijgen, lijkt daarop te wijzen.

Figuur 53: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2018

Bron: enquête VREG 2018

65-plussers geven vaker aan geen voordeel te zien in de vrijmaking (31,7%). Eerder stelden we al vast dat deze groep merkbaar minder vaak al een nieuwe leverancier had gekozen en ook minder vaak van plan was er een nieuwe te kiezen. Gezinnen die ooit wel een overstap maakten naar een nieuwe

elektriciteitsleverancier vonden vaker wel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen voordelen biedt (74,5%). Het is ergens logisch dat gezinnen die actief deelnemen aan de vrijgemaakte markt er ook het meeste voordeel uit halen en dat ook zo ervaren.

2. Bedrijven

De enquêtes voor bedrijven werden in 2018 voor het eerst opgedeeld in twee luiken. Enerzijds werd net als in het verleden een representatieve steekproef van 1.000 bedrijven met 5 tot 200 werknemers bevestigd. Deze bedrijven komen grotendeels overeen met de groep kmo's, die ook de V-test® kunnen raadplegen om een energieleverancier te kiezen en meestal inschrijven op gestandaardiseerde elektriciteits- en aardgascontracten. Toch hebben zij een ander profiel dan zeer kleine bedrijfjes, die waarschijnlijk minder aandacht kunnen hebben voor energiezaken en zo mogelijk dichter aansluiten bij het gedrag van gezinnen.

Anderzijds werd dit jaar voor het eerst ook een aanvullende enquête uitgevoerd, net bij deze kleine bedrijfjes met 1 tot en met 4 werknemers. Het aantal leveranciers dat zich in het bijzonder richt naar deze doelgroep van relatief kleine professionele afnemers lijkt immers sterk toe te nemen. In deze enquêtes stellen we ons daarom de vraag of zij zich gelijkaardig gedragen als andere bedrijven, of eerder als gezinnen, en of zij specifieke aandachtspunten aan het licht brengen in de energiemarkt.

Zeer grote bedrijven, die door een belangrijk verbruik waarschijnlijk meer via onderhandelingen de modaliteiten van hun energiecontract vastleggen, maken nog altijd geen deel uit van de steekproef. In de marktgegevens die we tonen van de bedrijven hieronder, zijn het dan ook deze kmo's en andere kleine bedrijfjes die we opvolgen.

Zoals in de inleiding vermeld, voldeed de steekproef van 1.000 bedrijven die in 2017 werden bevestigd volgens ons niet aan de nodige kwaliteitsnormen. De vergelijking met het verleden is daarom altijd ten opzichte van 2016 en de jaren ervoor.

Op 1 juli 2018 telde Vlaanderen 650.640 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 316.154 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

2.1. Steekproef

De steekproef bestaat uit een luik met 1.013 bedrijven met 5 tot 200 werknemers en een luik met 510 bedrijven met 1 tot en met 4 werknemers. In beide groepen werden quota gezet op de grootte van de onderneming, de sector en de provincie. Van de groep van de grootste bedrijven in deze steekproeven, namelijk bedrijven met 50 tot 200 werknemers, werden bewust meer respondenten bevestigd. Daarmee beogen we die groep op een statistisch correcte manier te kunnen vergelijken met de andere groepen in de enquête. Achteraf werden de resultaten opnieuw gewogen om de steekproef in zijn geheel weer representatief te maken. De resultaten getoond in dit rapport zijn altijd de resultaten na deze weging.

Om de tekst van het rapport overzichtelijk te houden, zullen we de verschillende deelgroepen in deze enquête benoemen zoals weergegeven in Tabel 8.

Tabel 8: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport

Steekproef	Aanduiding
1-199 werknemers	Bedrijven
1-4 werknemers	Kleine bedrijven
5-199 werknemers	Kmo's

5-49 werknemers	Middelgrote bedrijven
50-199 werknemers	Grote bedrijven

51% van de kleine bedrijven en 54% van de kmo's nam ook aardgas af. Zij kregen naast de vragen over elektriciteit ook een aantal vragen over hun keuze voor de aardgasleverancier.

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

In dit deel bespreken we hoe groot de energiekosten van de bedrijven zijn en hoe belangrijk zij die kosten vinden in hun totale bedrijfskosten. In het verleden vroegen we ook hoe hoog het verbruik van de bedrijven was. Net als bij gezinnen stelden we echter vast dat zelfs de verantwoordelijke binnen het bedrijf voor het sluiten van energiecontracten in een zeer groot deel van de gevallen niet op de hoogte was van dat jaarlijks verbruik. We hebben daarom besloten die vraag te laten vallen.

Voor 23% van de kmo's en 18% van de kleine bedrijven is de energiefactuur voor een stuk lager, omdat zij zelf energie opwekken door zonnepanelen, windmolens, WKK's en nog andere productie-installaties. Zoals te verwachten was is het voor kmo's vaak eenvoudiger om investeringen in productie te verantwoorden. Voor grote bedrijven stijgt dit percentage verder naar 30%. In de primaire sector (31%) en de secundaire sector (35%) komt eigen productie ook vaker voor.

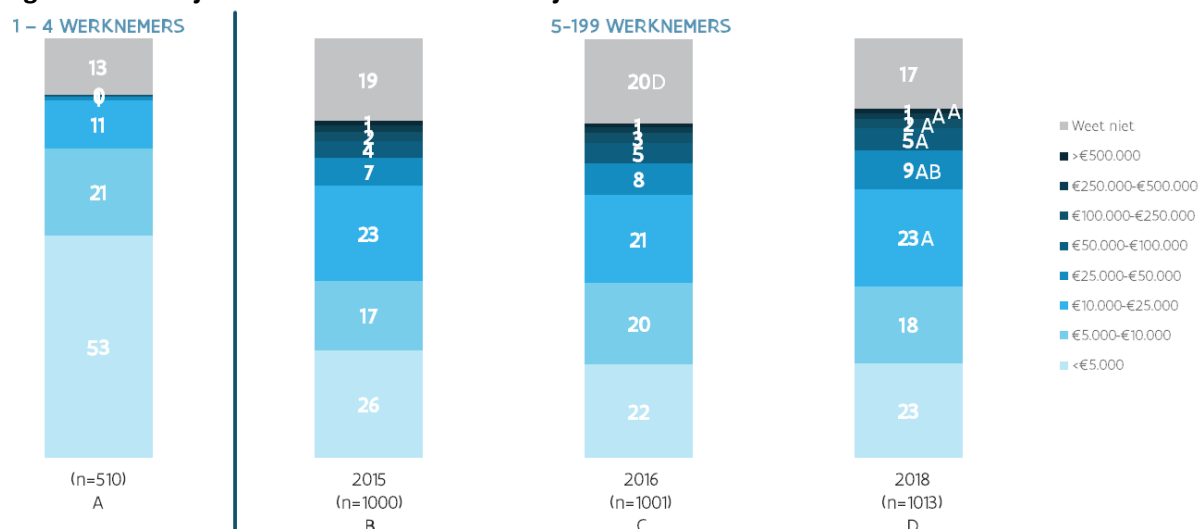
2.2.1. Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

Figuur 54 toont de antwoorden van de bedrijven op de vraag hoeveel zij jaarlijks uitgeven aan elektriciteit via hun leverancier⁴⁹. Ook hier valt toch meteen op dat een belangrijk deel niet weet hoe hoog dat bedrag is. Hoewel het verschil hier niet significant is, is het ook opmerkelijk dat dat antwoord minder vaak werd gegeven door kleine bedrijven (13%) dan door kmo's (17%).

Anderzijds zien we zoals verwacht dat de kleine bedrijven in de steekproef met hun verbruiksprofiel overwegend in de laagste categorie van < 5.000 euro per jaar zitten en nauwelijks een bedrag hoger dan 25.000 euro per jaar rapporteren. De kmo's lijken eerder gelijkmatig verdeeld te zitten over de categorieën tussen 0 en 250.000 euro. Het spreekt voor zich dat bedrijven met een verbruik in de hogere categorieën heel anders zullen omgaan met hun elektriciteitskosten.

⁴⁹ Met het stuk dat zij zelf produceren houden we hier expliciet geen rekening.

Figuur 54: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven



Base: Totale steekproef bedrijven 2015-2018 (geen gegevens voor 2017)

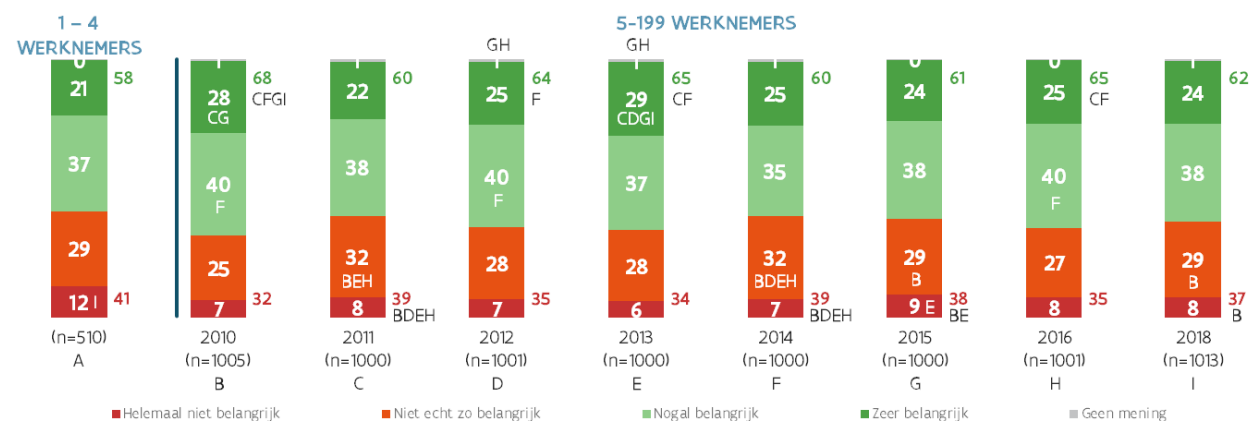
Bron: enquête VREG 2018

Voor aardgas is het resultaat gelijkaardig. 17% van de kleine bedrijven en 19% van de kmo's wist daar niet hoe hoog de jaarlijkse factuur was. Ook voor aardgas zijn de kosten voor kleine bedrijven overwegend bescheiden, waar ze voor de kmo's vaker hoger liggen.

Vervolgens vragen we voor beide van deze facturen hoe belangrijk ze zijn in de totale kosten van het bedrijf. Dit geeft ons een indruk van hoe energie-intensief deze bedrijven zijn, en bijgevolg hoeveel zij aangezet worden om hun energieverbruik nauw op te volgen.

Figuur 55 geeft de resultaten weer voor elektriciteit. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de kmo's (62%) en kleine bedrijven (58%) deze kosten minstens nogal belangrijk vonden. Slechts 12% van de kleine bedrijven vindt die kosten helemaal niet belangrijk, duidelijk meer dan de 8% bij kmo's.

Figuur 55: belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten



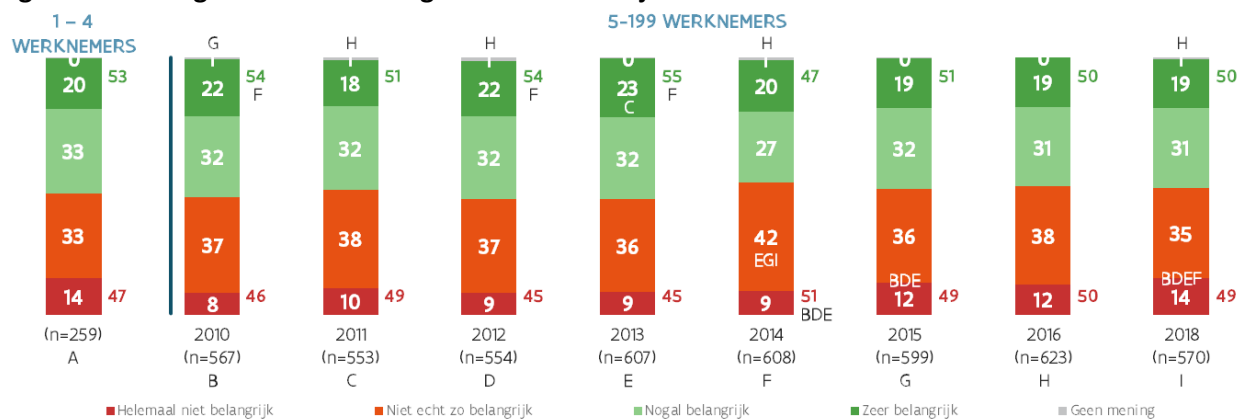
Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2018 (geen gegevens voor 2017) – tekstuele aanpassing⁵⁰ vraag vanaf 2018

Bron: enquête VREG 2018

⁵⁰ De vraag was voorheen “hoe belangrijk is de elektriciteitskost in het geheel van de bedrijfskosten”, nu “Hoe belangrijk zijn de kosten van elektriciteit in de totale bedrijfskosten”.

In Figuur 56 worden de resultaten voor aardgas getoond. Het lijkt alsof de kosten voor aardgas minder belangrijk bevonden worden dan die voor elektriciteit. We stellen echter vast dat de bedrijven die aardgas verbruiken ook hun elektriciteitskosten minder belangrijk vonden in de totale bedrijfskosten. Voor aardgas vindt ongeveer de helft van de bedrijven deze kosten nogal tot zeer belangrijk, terwijl de ander helft deze niet echt zo of helemaal niet belangrijk vinden. Opvallend is vooral de toename doorheen de tijd van het aandeel bedrijven dat deze kosten helemaal niet belangrijk vinden. Het verschil tussen kmo's en kleine bedrijven lijkt hier verwaarloosbaar.

Figuur 56: belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten



Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2018 (geen gegevens voor 2017) – tekstuele aanpassing⁵¹ vraag vanaf 2018

Bron: enquête VREG 2018

2.3. Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

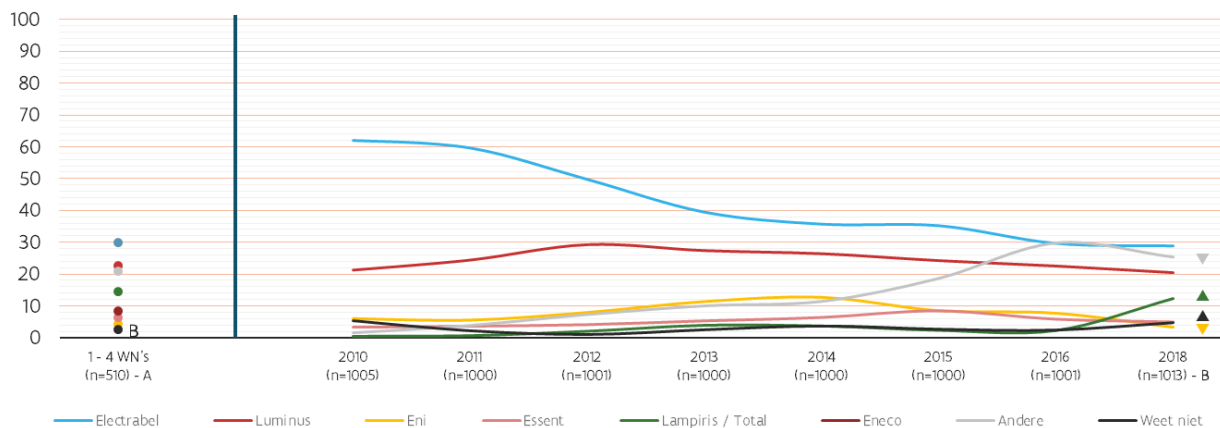
In dit deel van het rapport proberen we de beweegredenen te achterhalen waarom bedrijven voor een bepaalde energieleverancier kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak bedrijven van leverancier wisselen en bespreken de tevredenheid over hun huidige leverancier.

2.3.1. Algemeen

Net als bij gezinnen starten we dit hoofdstuk met een analyse van de energieleveranciers van de bedrijven in de steekproef, en vergelijken deze met de marktaandeelen waarover wij beschikken. Figuur 57 en Figuur 59 tonen welke leveranciers de bedrijven in de steekproef aangaven te hebben gekozen. Figuur 58 en Figuur 60 vergelijken deze verdeling met de werkelijke marktaandeelen voor alle bedrijven in Vlaanderen. Het is belangrijk erop te wijzen dat deze werkelijke marktaandeelen ook bedrijven bevatten zonder werknemers of met meer dan 200 werknemers, en dus niet volledig vergelijkbaar zijn. Toch valt meteen op dat het aandeel van de traditioneel grootste leverancier, Engie Electrabel, in deze steekproef een duidelijke onderschatting is van de werkelijkheid. Verder zijn ook Aspiravi Energy en Vlaams Energiebedrijf te weinig vertegenwoordigd in de steekproef. Zij richten zich (voornamelijk) op de publieke sector, die in ieder geval in de enge zin uit de steekproef werd geweerd. Vooral het aandeel van de andere leveranciers en het aandeel van Lampiris/Total is dan weer hoger dan verwacht.

⁵¹ De vraag was voorheen “hoe belangrijk is de aardgas in het geheel van de bedrijfskosten”, nu “Hoe belangrijk zijn de kosten van aardgas in de totale bedrijfskosten”.

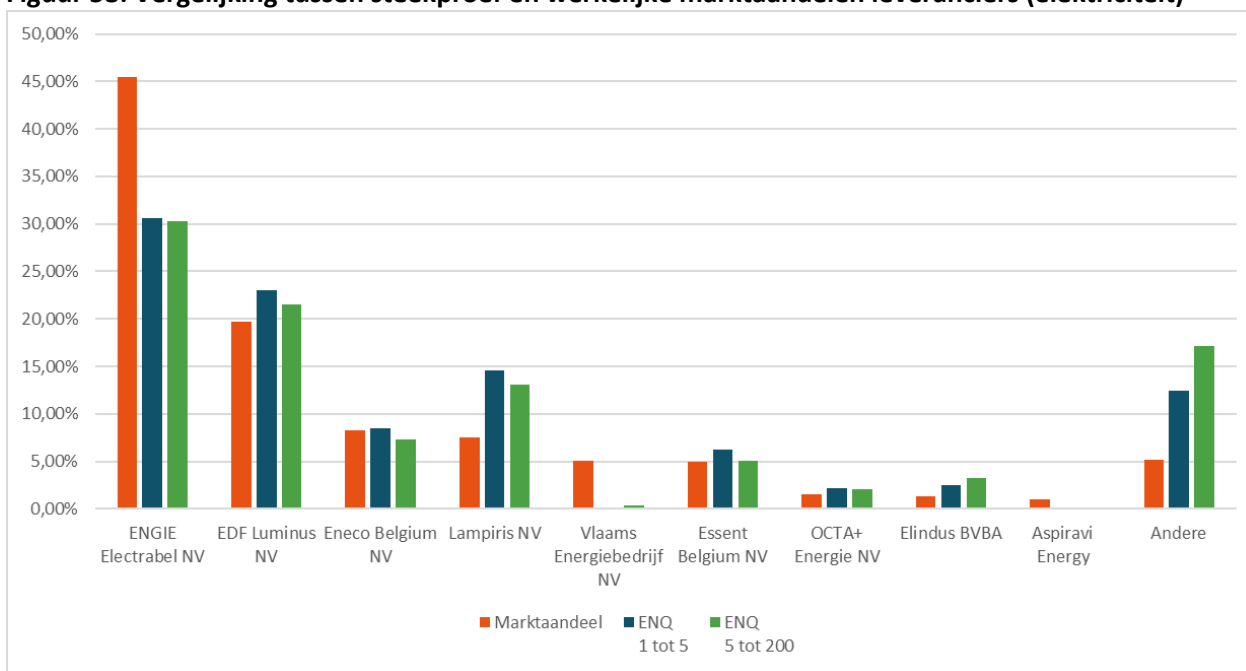
Figuur 57: Elektriciteitsleverancier van de bedrijven in de steekproef



Base: Totale steekproef bedrijven 2010-2018 (geen gegevens voor 2017)

Bron: enquête VREG 2018

Figuur 58: Vergelijking tussen steekproef en werkelijke marktaandeel leveranciers (elektriciteit)

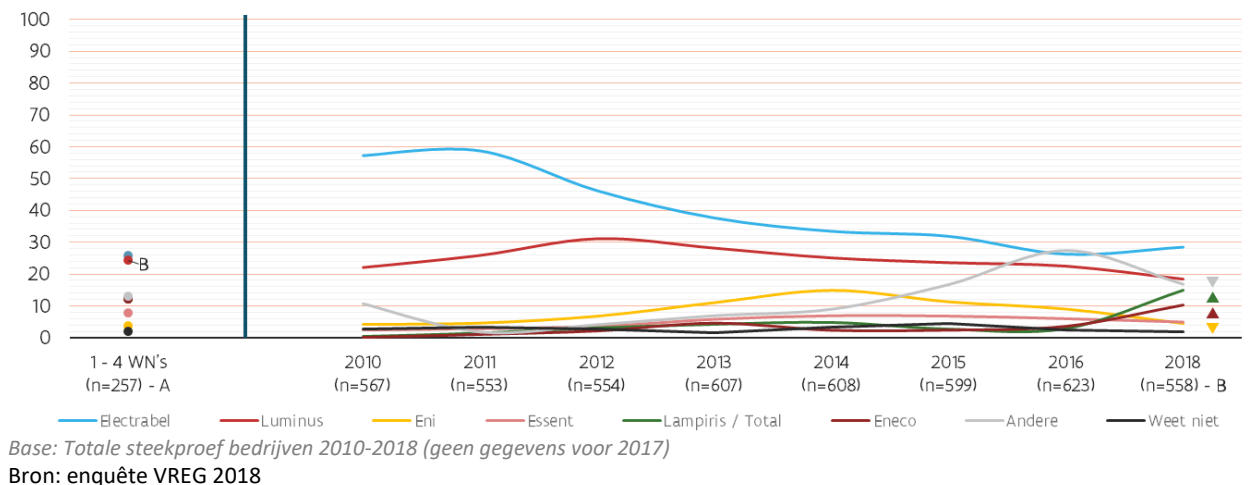


Base: Totale steekproef bedrijven 2018

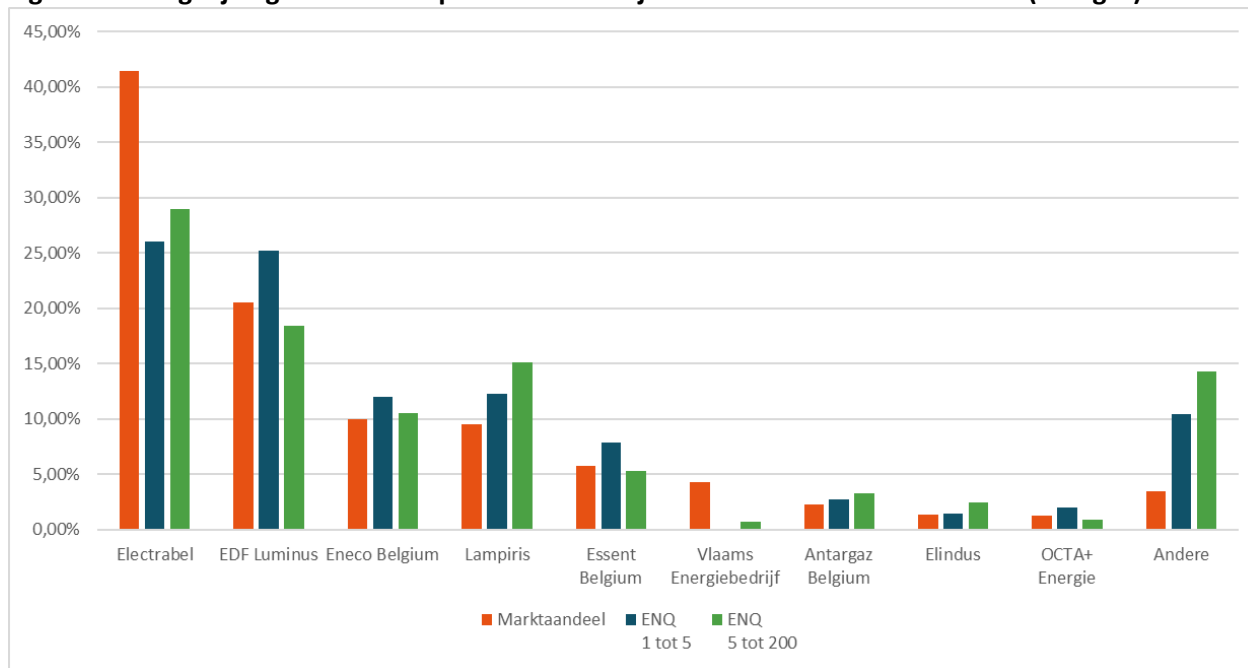
Bron: enquête VREG 2018 en marktgegevens VREG

80% van de kmo's en zelfs 90% (significant meer) van de kleine bedrijven geeft aan dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas te hebben. Het hoeft dus niet te verbazen dat de resultaten voor aardgas erg gelijkaardig zijn. In deel 2.4.1 gaan we dieper in op deze keuze door de bedrijven.

Figuur 59: Aardgasleverancier van de bedrijven in de steekproef



Figuur 60: Vergelijking tussen steekproef en werkelijke marktaandeel leveranciers (aardgas)



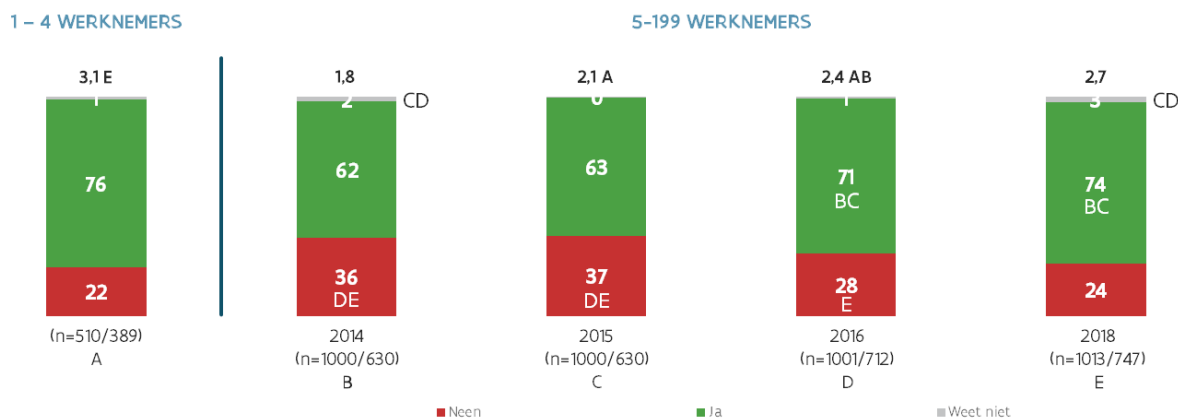
2.3.2. Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?

Figuur 61 toont ook aan dat nog niet alle bedrijven actief deelnemen aan de vrijgemaakte energiemarkt. Hoewel een toenemend aantal bedrijven ooit veranderde van elektriciteitsleverancier, blijft toch nog altijd een substantiële groep over die nog altijd trouw blijft aan zijn elektriciteitsleverancier. Die groep is ongeveer even groot bij kleine bedrijven (22%) als bij kmo's (24%). Bij de kmo's, waar een historiek beschikbaar is, zien we dat er zich sinds 2014 wel een positieve tendens aftekent. Waar in 2014 nog slechts 62% van de kmo's ooit een overstap hadden gemaakt, is dat in 2018 al 74%. Ook het aantal keer

dat een kmo ooit overstapte (dit jaar 2,7) is in stijgende lijn. Bij kleine bedrijven is dit aantal zelfs nog hoger met gemiddeld 3,1 switches sinds de vrijmaking.

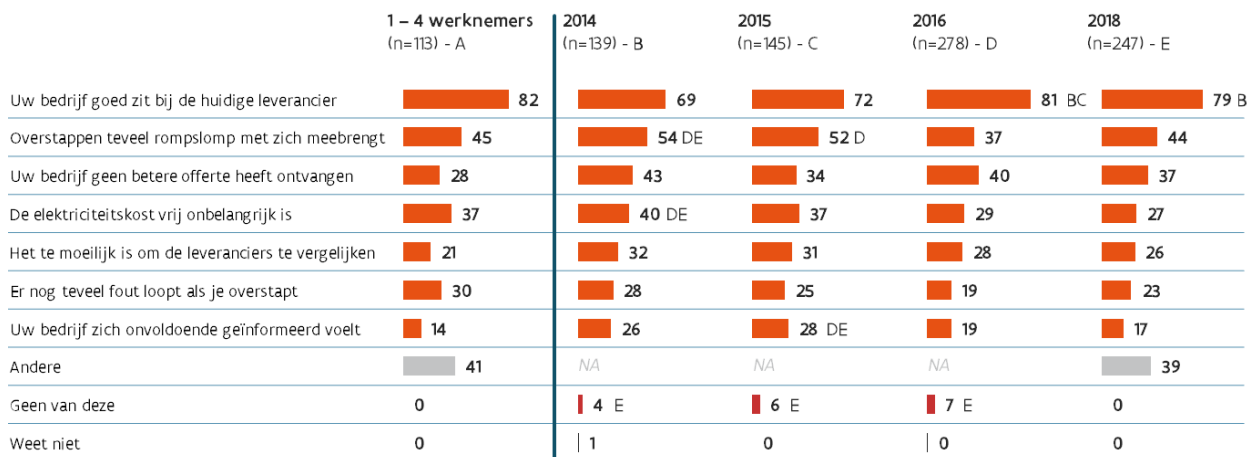
Figuur 62 toont waarom de bedrijven die nog nooit een nieuwe leverancier kozen die keuze maken. Daaruit blijkt in grote mate dat deze bedrijven tevreden zijn over hun huidige leverancier. 79% van de kmo's en 82% van de kleine bedrijven gaven dit antwoord. Een aandachtspunt is dat 44% van deze kmo's en 43% van deze kleine bedrijven (ook) aangeven dat ze denken dat overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt. Ook andere redenen die geassocieerd zijn met administratieve drempels voor overstappen, zoals dat het moeilijk is om leveranciers te vergelijken of dat er nog teveel fout zou lopen bij een overstap, worden nog regelmatig genoemd. Het lijkt⁵² wel alsof deze drempels afnemen.

Figuur 61: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)



Base: Totale steekproef bedrijven 2018
Bron: enquête VREG 2018 en marktgegevens VREG

Figuur 62: Reden waarom bedrijven nog nooit overstapten



Base: Bedrijven die nog nooit overgestapt zijn van elektriciteitsleverancier 2014-2018 (geen gegevens voor 2017)
Bron: enquête VREG 2018

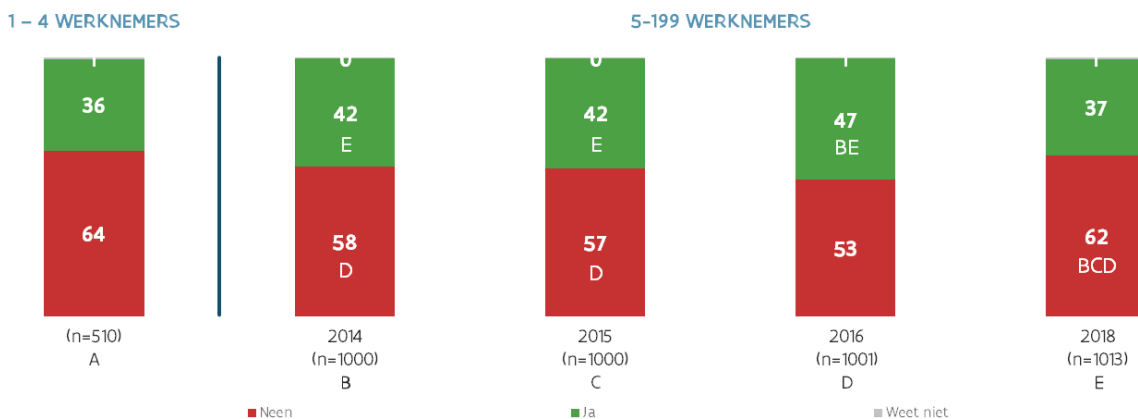
⁵² Er zijn geen significante verschillen aangetoond tussen 2014 en 2018. Toch lijkt het alsof de kmo's die deze antwoorden geven in aantal afnemen.

Voor aardgas is de analyse erg gelijkaardig. 67% van de kmo's en 70% van de kleine bedrijven die gas verbruiken koos ooit een nieuwe aardgasleverancier. Als reden waarom ze nog niet overgestapt waren, gaven de kmo's voor aardgas nog veel vaker op dat ze goed zaten bij hun huidige leverancier. Andere redenen lijken daar veel minder belangrijk. Voor kleine bedrijven met aardgas⁵³ lijken andere redenen, zoals het vooroordeel dat er nog teveel fout loopt, wel door te trekken.

We vragen de bedrijven in de enquête ook of zij in het laatste jaar een leverancier hebben gecontacteerd om een contract voor elektriciteit of aardgas af te sluiten. De resultaten worden getoond in Figuur 63. De resultaten zijn in 2018 uitzonderlijk laag. Waar in 2016 nog bijna de helft (47%) een leverancier had gecontacteerd om te switchen, ging het nu nog over slechts 37%. Bij de gezinnen stelden we vast dat eenzelfde groep actieve consumenten actief bleef switchen. Dit resultaat lijkt erop te wijzen dat het eerder nieuwe bedrijven zijn die actief worden op de markt, en dat de overige bedrijven eerder weinig actief bleven. Het zou ook kunnen dat dit resultaat te verklaren is door de gunstige energieprijzen op de groothandelsmarkten in 2016 en 2017. Bedrijven hebben er mogelijk voor gekozen zich op dat moment voor langere tijd vast te verbinden aan contracten met een lage prijs.

Het is weinig verrassend dat kmo's die ooit veranderden van leverancier zich ook vaker opnieuw informeerden. Toch zegt ook binnen deze groep actieve kmo's 53% geen leverancier te hebben gecontacteerd voor een beter voorstel. Mogelijk ging het om bedrijven die zich voor langere termijn hadden verbonden aan een leverancier. We zien dan ook dat kmo's met een contract voor 1 jaar vaker (48%) in het afgelopen jaar een leverancier hadden gecontacteerd. Ook bij deze groep is het echter verbazingwekkend dat dit percentage zo laag is. Kmo's die zowel elektriciteit als aardgas afnemen, hadden vaker een leverancier gecontacteerd in het afgelopen jaar (43%). Zij hadden dan ook twee afzonderlijke bronnen waarvoor een contract moest gesloten worden. De kmo's die een andere leverancier hebben voor aardgas als voor elektriciteit hadden zich duidelijk het meest geïnformeerd bij leveranciers in het voorbije jaar (64%).

Figuur 63: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?



Base: Totale steekproef bedrijven 2014-2018 (geen gegevens voor 2017)

Bron: enquête VREG 2018

⁵³ De steekproef is hier wel al relatief klein, dus de resultaten kunnen mogelijk niet helemaal accuraat zijn.

2.3.2.1. Switchindicator

Wij publiceren op onze website maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt⁵⁴.

Tabel 9 toont de maandelijkse activiteit op het vlak van veranderen van leverancier voor professionele afnemers. Sinds 2014 is deze indicator elk jaar zeer hoog, meer dan dubbel zo hoog als gemiddeld in de periode ervoor. Dat verklaart ook dat we in de enquêtes vaststellen dat het aantal bedrijven dat nog nooit van leverancier veranderde afneemt. Ook in 2018 is de indicator elke maand zeer hoog, met enkele maanden onder en een aantal maanden boven de recordjaren.

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%	1,57%	1,90%	1,72%	2,62%	2,15%	24,85%
2018	5,57%	1,69%	1,57%	1,56%	1,46%	2,40%	2,51%						16,76%

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

Tabel 10 toont de cijfers voor aardgas. Ook hier stellen we dit jaar een gelijkaardige, relatief hoge wisselactiviteit in de afgelopen jaren vast. Ook in 2018 lijkt deze tendens zich verder te zetten. 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%	1,76%	2,57%	2,10%	2,30%	2,47%	28,89%
2018	6,20%	1,99%	2,02%	1,89%	1,93%	1,74%	1,55%						17,32%

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.

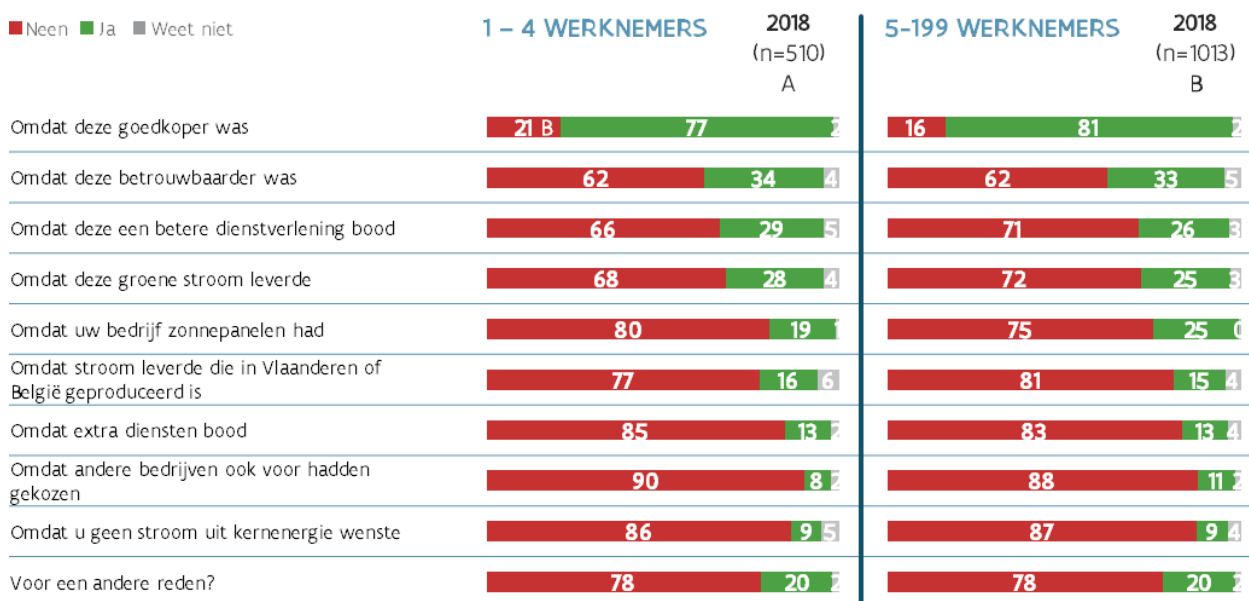
⁵⁴ Zie www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt

2.3.3. Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?

In dit hoofdstuk stellen we vast dat bedrijven regelmatig van leverancier wisselen, en in grote mate een bewuste keuze maakten qua leverancier. We vroegen de bedrijven vervolgens waarom ze voor een bepaalde elektriciteitsleverancier hadden gekozen. De resultaten worden getoond in Figuur 64. Net als bij gezinnen is de prijs in ieder geval de belangrijkste factor. 81% van de kmo's en 77% van de kleine bedrijven kozen hun leverancier omdat die goedkoper was. Betrouwbaarheid, betere dienstverlening, groene stroom en een specifiek aanbod voor zonnepanelen zijn duidelijk pas in tweede instanties redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen.

Bij de gezinnen gaf 40% aan dat het aanbod van groene stroom minstens had meegespeeld in hun keuze. Het lijkt er dus op dat in de bedrijvenmarkt het moeilijker is voor leveranciers om zich met groene stroom te onderscheiden.

Figuur 64: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen



Base: Totale steekproef bedrijven 2018

Bron: enquête VREG 2018

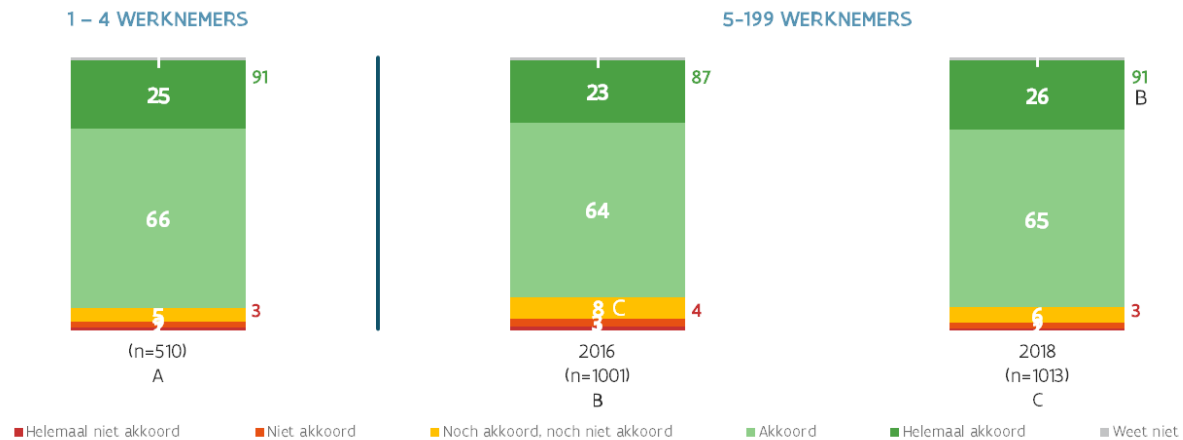
De keuze voor een aardgasleverancier was volledig door dezelfde redenen ingegeven. Enkel redenen specifiek voor elektriciteit, zoals het hebben van zonnepanelen, lokaal geproduceerde elektriciteit of geen kernenergie, spelen hier uiteraard geen rol.

2.3.4. Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?

We stellen al jaren vast, zowel bij gezinnen als bij bedrijven, dat de tevredenheid over de elektriciteits- en aardgasleverancier zeer hoog is. Figuur 65 toont de resultaten voor de bedrijven, voor kmo's aangevuld met de resultaten voor 2016. De tevredenheid was al zeer hoog, maar is nu nog eens verhoogd van 87 naar 91% die minstens akkoord is met de stelling dat ze "...over het algemeen tevreden zijn over hun huidige elektriciteitsleverancier". Ook voor kleine bedrijven is 91% minstens akkoord. Het

aantal bedrijven die niet of helemaal niet akkoord zijn is met 3% in ieder geval zeer laag. Ook over de aardgasleverancier is de tevredenheid bij de bedrijven torenhoog.

Figuur 65: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier



Base: Totale steekproef bedrijven 2018

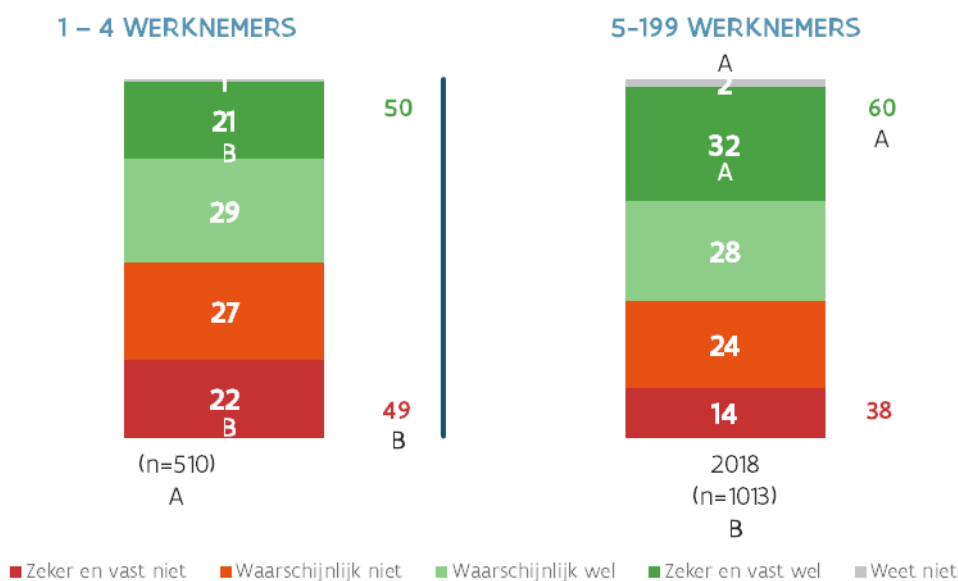
Bron: enquête VREG 2018

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

Eerder toonden we de antwoorden van bedrijven op de vraag of ze in het afgelopen jaar een leverancier contacteerden om een contract te tekenen. Daaruit bleek dat een kleinere groep het laatste jaar wou switchen. Voor het komende jaar (of aan de vervaldag van het huidige contract) lijkt het in ieder geval dat een grote groep bedrijven van plan is zijn keuze te herzien. Figuur 66 toont de intenties van bedrijven in het komende jaar.

50% van de kleine bedrijven en 60% van de kmo's is waarschijnlijk of zeker van plan in het komende jaar (of bij vervaldag van hun contract) de keuze voor hun elektriciteitsleverancier te herzien. Voor respectievelijk 21% en 32% is dat zelfs zeker en vast. De hoge tevredenheid vertaalt zich dus niet noodzakelijk in een grote trouw aan een bepaalde leverancier.

Figuur 66: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?



Base: Totale steekproef bedrijven 2018

Bron: enquête VREG 2018

Aan de bedrijven werd niet apart gevraagd welk bedrag hen zou aanzetten tot een overstap. Uit 2.6 blijkt dat een gemiddelde professionele afnemer⁵⁵ € 895,39 voor elektriciteit en € 672,38 voor aardgas kon besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil.

2.4. Hoe kiezen bedrijven een contract?

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

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

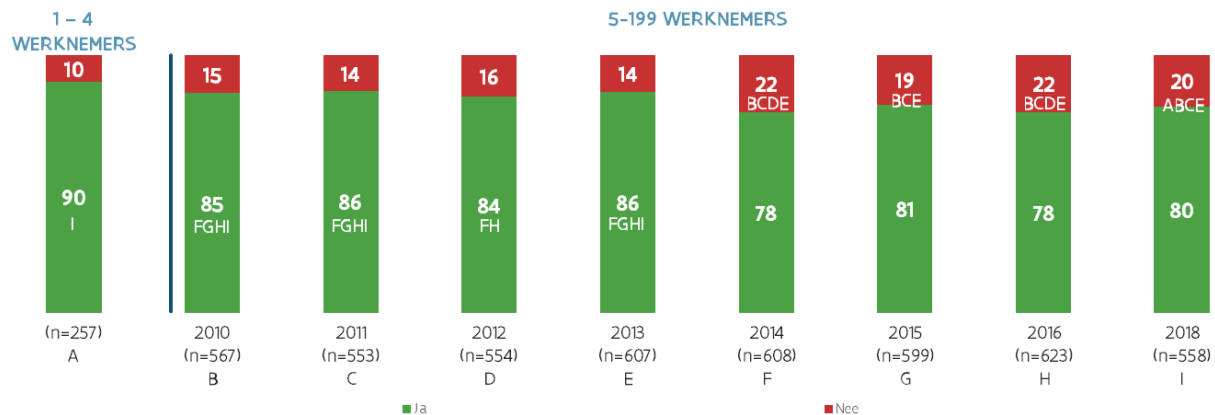
2.4.1. Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

In deel 2.3.1 gaven we al aan dat een erg groot deel van de bedrijven, 80% van de kmo's en 90% van de kleine bedrijven, dezelfde leverancier had voor elektriciteit als voor aardgas. Voor kmo's lijkt dat aandeel al enkele jaren ongeveer hetzelfde, na een kleine daling tussen 2013 en 2014. Figuur 67 geeft de resultaten voor deze vraag weer.

⁵⁵ De vergelijking houdt enkel rekening met contracten die aangeboden worden in de V-test®. Het gaat hier dus ook enkel om bedrijven die een verbruik hebben dat laag genoeg is om in aanmerking te komen voor de prijzen in de V-test®.

Voor we vragen waarom ze dezelfde leverancier kozen, stellen we eerst de vraag of deze bedrijven ook wisten dat ze een andere keuze hadden. Van de kmo's wist slechts 8% niet dat ze ook een andere leverancier konden kiezen. Bij kleine bedrijven loopt dit aandeel op tot 20%. Ook hier stellen we dus vast dat de mogelijkheden van de vrije markt zeker nog niet door alle bedrijven worden opgepikt.

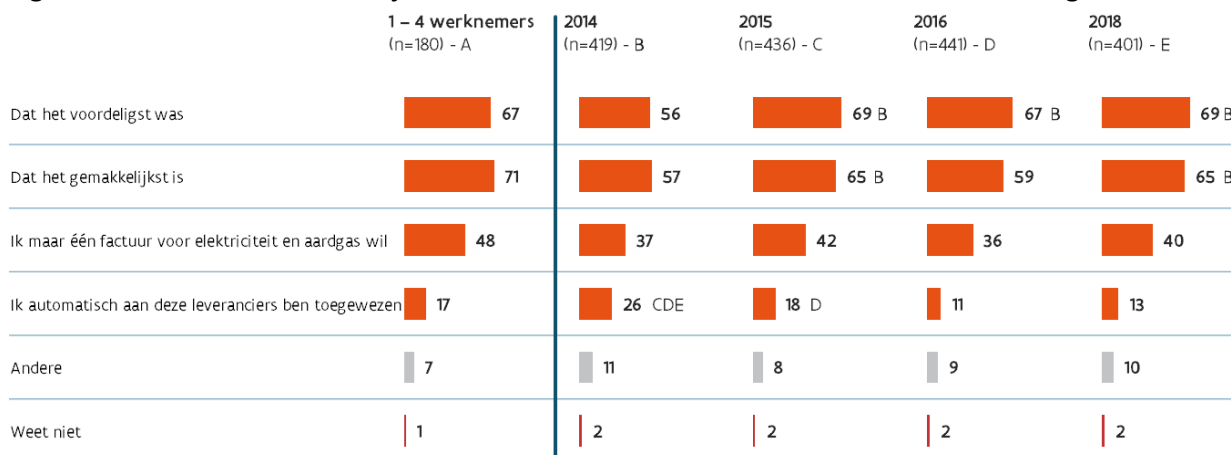
Figuur 67: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben



Base: Bedrijven die aardgas gebruiken 2010-2018 (geen gegevens voor 2017)
Bron: enquête VREG 2018

Bedrijven die toch wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor beide, maakten in grote mate dus toch bewust de keuze voor eenzelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas. Figuur 68 toont waarom zij dat dan deden. Daaruit blijkt dat vooral financiële redenen en gemakzucht een rol spelen. 69% van de kmo's en 67% van de kleine bedrijven bestempelt deze keuze als voordeliger. Op basis van onze sortering van de in juli 2018 aangeboden contracten blijkt echter dat de kans reëel is dat een professionele afnemer beter af is qua prijs door te opteren voor twee verschillende leveranciers. Het is echter mogelijk dat energieleveranciers korting bieden wanneer klanten beide energievormen combineren.

Andere redenen aangehaald door de bedrijven zijn dat één leverancier gemakkelijker is en dat ze liever slechts één factuur ontvangen. Opvallend is dat meer dan 15 jaar na de vrijmaking van de energiemarkt nog altijd 13% van de kmo's en 17% van de kleine bedrijven denkt automatisch te zijn toegewezen aan een bepaalde leverancier. Hoewel deze groep kleiner is dan bij de gezinnen, is er dus toch nog altijd een zeer passieve groep consumenten op de bedrijvenmarkt.

Figuur 68: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen

Base: Bedrijven die dezelfde leverancier kozen voor elektriciteit en aardgas en die wisten dat ze een aparte leverancier konden kiezen 2014-2018 (geen gegevens voor 2017)

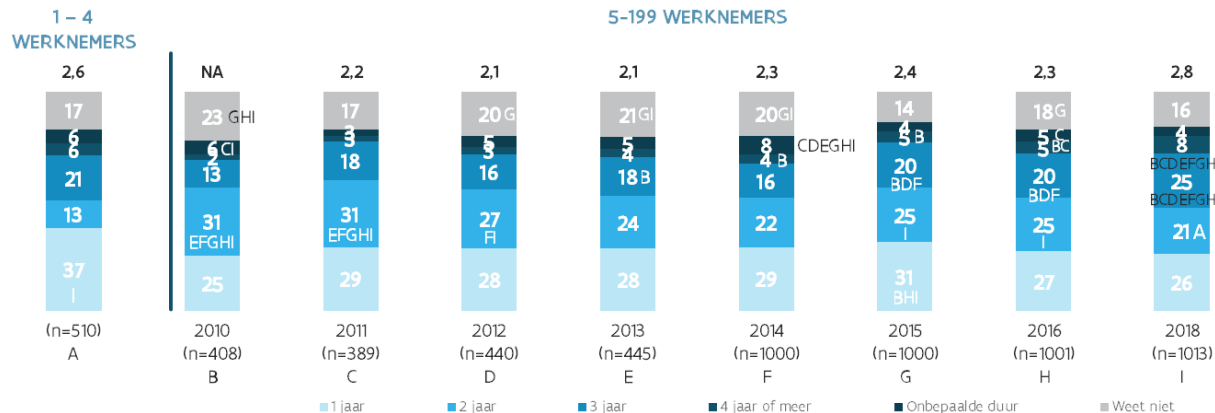
Bron: enquête VREG 2018

2.4.2. Looptijd van de contracten

Figuur 69 toont de antwoorden van de bedrijven wanneer ze gevraagd worden naar de looptijd van hun huidige contract. Eerst valt zoals altijd op dat er een significante groep is (16 of 17%) die niet weten hoe lang hun contract loopt. Verder nam al sinds 2016 het aantal korte contracten (1 jaar) bij kmo's duidelijk af tot 26% in 2018. Het aantal contracten van 2 jaar (21%) neemt nu ook af. Het aantal contracten van 3 jaar (25%) en vier jaar of meer (8%) neemt duidelijk toe. Opnieuw kunnen we verwijzen naar de gunstige marktomstandigheden in 2016 en 2017, die er mogelijk hebben voor gezorgd dat veel kmo's zich bewust lang hebben vastgelegd aan de bestaande voorwaarden. De stijgende duur wordt sterk geïllustreerd door de gemiddelde looptijd, die altijd tussen 2,1 en 2,4 jaar schommelde, maar in 2018 opeens 2,8 jaar is.

Bij kleine bedrijven lijken de kortlopende contracten toch nog eerder de norm te zijn. Contracten van één (37%), twee (13%) of drie jaar (21%) lijken hier de norm.

Dezelfde vaststellingen gelden voor aardgas, waar voor kmo's ook het aantal kortlopende contracten zakt, terwijl het aantal langer durende contracten toeneemt. Ook hier hebben de kleine bedrijven eerder kortere contracten.

Figuur 69: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)

Base: Totale steekproef 2010-2018 (geen gegevens voor 2017), helft steekproef 2010-2013

Bron: enquête VREG 2018

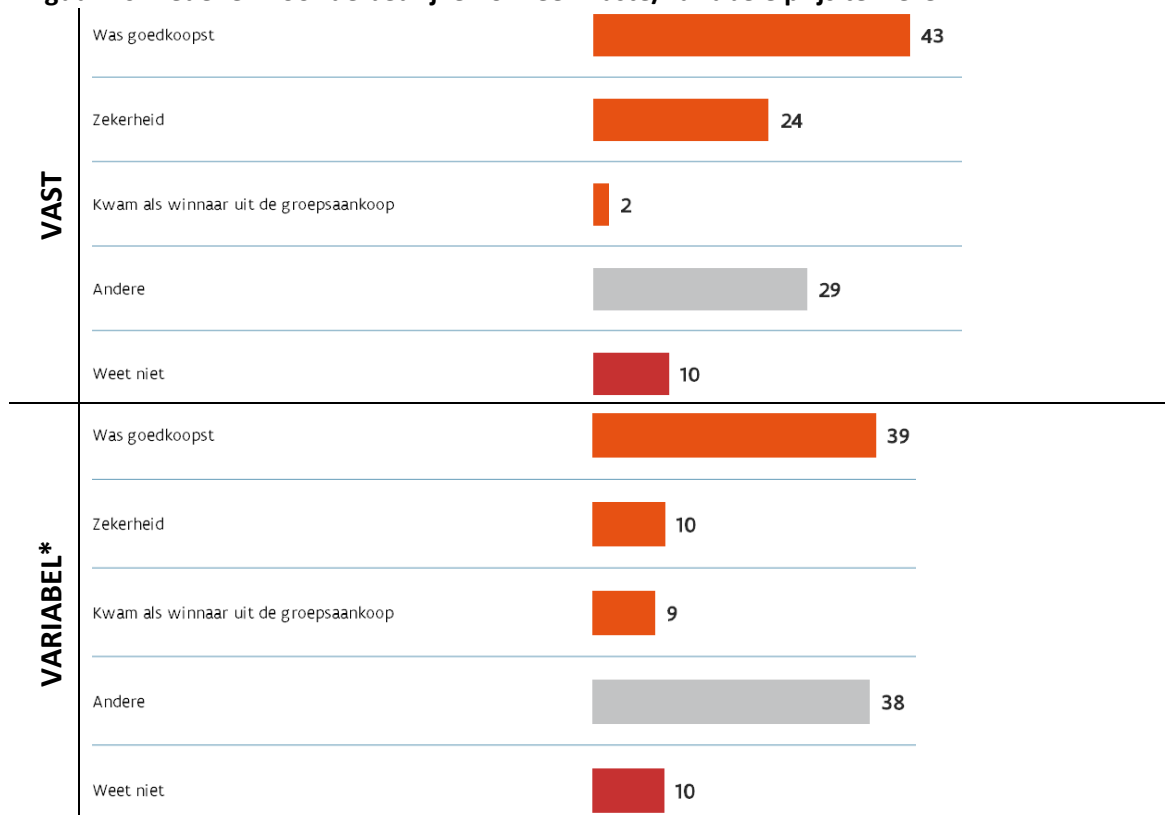
2.4.3. Vast of variabel?

Grote bedrijven sluiten meestal prijsoffertes op hun maat. In de groep kmo's is er daarom niet altijd sprake van een standaard product, waar dat bij kleine bedrijven en gezinnen wel het geval is. Waar het voor kmo's dus niet altijd relevant is om te polsen naar een vaste of variabele elektriciteits- of aardgasprijs, is dat bij kleine bedrijven wel het geval.

77% van de kleine bedrijven sloot een contract met een vaste elektriciteitsprijs. Slechts 9% dacht een variabele prijs te hebben. Bij de gezinnen was dit gelijkaardig met 10% die dacht een variabele prijs te hebben.

In de marktgegevens die we verzamelen, zitten voor de bedrijvenmarkt zowel bedrijven in de groep kmo's uit de enquêtes als kleine bedrijven, maar mogelijk ook grotere bedrijven. Een kmo zoals gedefinieerd in het energierecht heeft immers enkel verband met het jaarlijkse verbruik van elektriciteit en aardgas, en helemaal niet met het aantal werknemers. Toch lijkt het alsof ook de kleine bedrijven niet altijd weten dat zij een variabele prijs hebben.

Gevraagd waarom zij deze keuze maakten, komen de resultaten sterk overeen met die bij gezinnen. Figuur 70 toont dat de prijs in de meeste gevallen zowel voor een vaste als een variabele prijs de doorslag geeft. Zekerheid is vanzelfsprekend vaker relevant voor bedrijven die een vaste prijs kozen. Gezien het kleine aantal bedrijven dat aangaf een contract met een variabele prijs te hebben, moeten de resultaten voor die sectie met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Figuur 70: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen

Base: Bedrijven die aangaven een vaste of variabele prijs te hebben - steekproef 2018

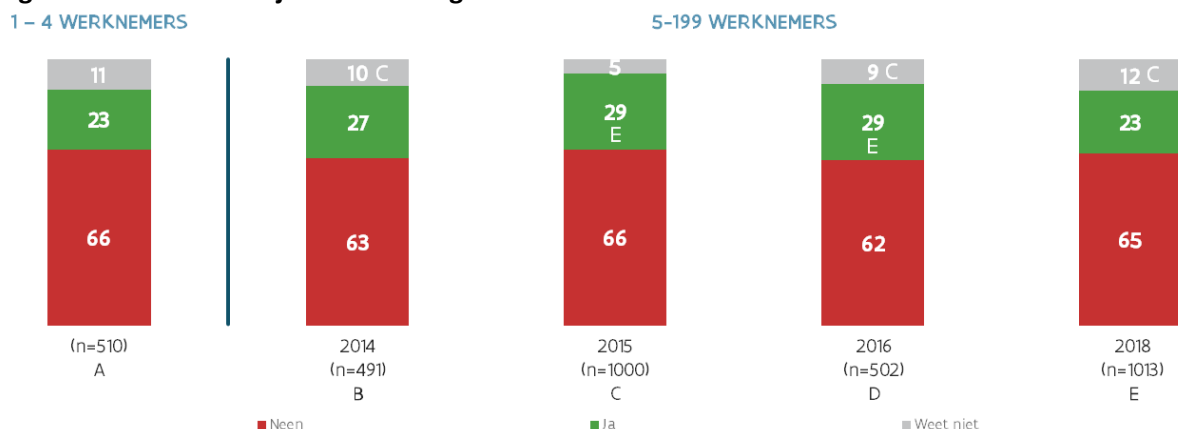
Bron: enquête VREG 2018

2.4.4. Groene of grijze stroom?

Ook bedrijven kunnen kiezen voor een elektriciteitscontract dat “groene stroom” (elektriciteit opgewekt via hernieuwbare energiebronnen) garandeert. In 2018 hadden 23% van de kmo’s en kleine bedrijven zo’n contract voor groene stroom. Voor de kmo’s is dat gevoelig minder dan de 29% uit 2015 en 2016. Figuur 71 toont deze resultaten doorheen de tijd. Het is moeilijk een verklaring te vinden voor deze plotse daling.

Grote bedrijven gaven vaker aan een groen contract te hebben (32%). Mogelijk zien zij hierin een middel om bepaalde doelstellingen binnen het zogenaamde CSR⁵⁶ beleid te bereiken. Kmo’s die hun facturen grondig nakeken (30%) of die over eigen energieopwekking beschikten (34%) maakten ook vaker die keuze.

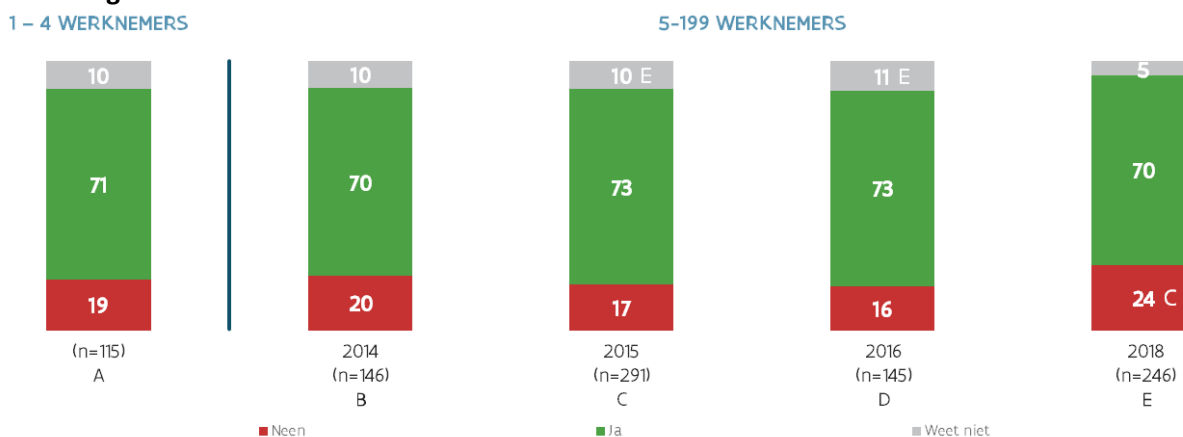
⁵⁶ CSR: corporate social responsibility: term die het beleid rond duurzaamheid en ethisch ondernemen van bedrijven omvat.

Figuur 71: Kiezen bedrijven voor een groen contract?

Base: Totale steekproef 2014-2018 (geen gegevens voor 2017), helft steekproef 2014 en 2016

Bron: enquête VREG 2018

Aan de bedrijven die wel een contract voor groene stroom kozen, werd gevraagd of zij ook vertrouwen hebben in het controlesysteem voor groene stroom. De resultaten in Figuur 72 geven aan dat ten minste voor kmo's dit vertrouwen ook tanende is. 24% van de kmo's heeft geen vertrouwen in het hernieuwbare karakter van groene stroom, terwijl nog eens 5% zich er niet over durft uit te spreken. Bij kleine bedrijven heeft slechts 19% expliciet geen vertrouwen in groene stroom.

Figuur 72: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?

Base: Bedrijven die aangaven een contract voor groene stroom te hebben 2014-2018 (geen gegevens voor 2017)

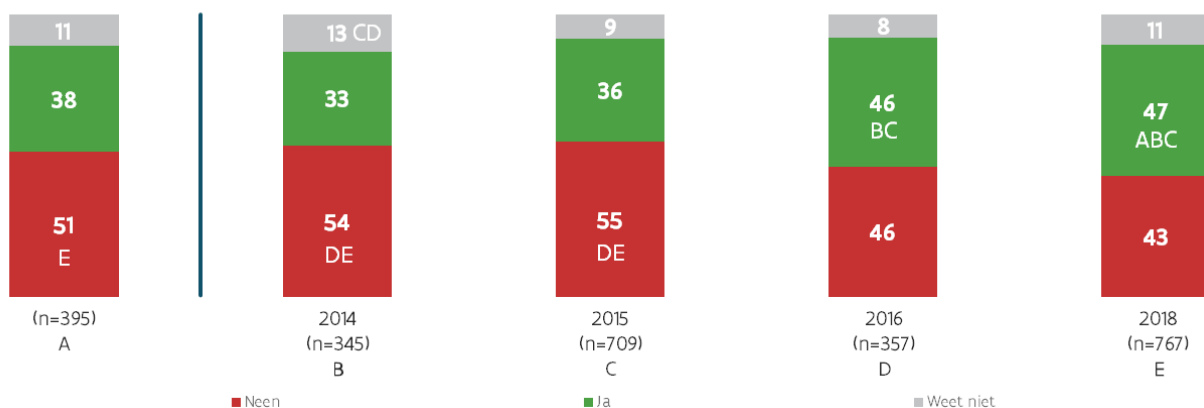
Bron: enquête VREG 2018

Aan de bedrijven die geen groen contract hebben op dit moment, werd gevraagd of zij dat in de toekomst wel overwegen. Voor 47% van de kmo's is dat het geval, een stuk meer ondertussen dan in 2014 en 2015, en ook als bij de kleine bedrijven, waar slechts 38% aangeeft een groen contract alsnog te overwegen. De resultaten worden weergegeven in Figuur 73. Het is in ieder geval opmerkelijk dat dit resultaat ietwat contrasteert met de negatieve signalen uit de vorige twee vragen.

Figuur 73: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?

1 – 4 WERKNEMERS

5-199 WERKNEMERS



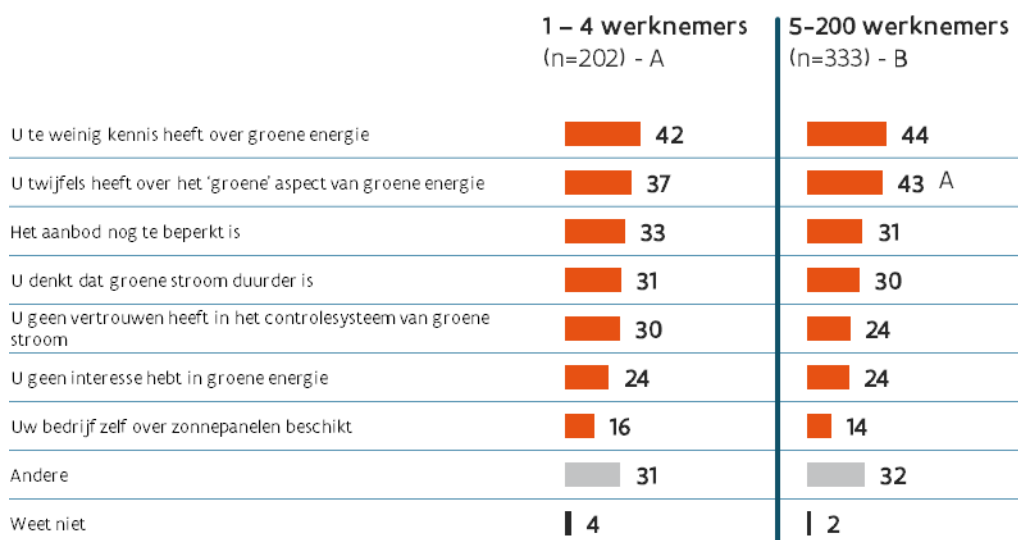
Base: Bedrijven die geen contract voor groene stroom hebben 2014--2018 (geen gegevens voor 2017), helft steekproef 2010-2013

Bron: enquête VREG 2018

De bedrijven die aangaven onder geen beding interesse te hebben in een groen contract, werden ook gevraagd naar de redenen waarom dat zo was. Figuur 74 toont deze redenen, waarvan de belangrijkste blijkt te zijn dat bedrijven te weinig kennis hebben over groene energie. Dat is op zich een relatief positief resultaat, gezien deze bedrijven door goede informatie misschien toch nog te overtuigen zijn.

43% van de kmo's en 37% van de kleine bedrijven zonder groen contract geeft daarenboven ook aan te twifelen aan het groene aspect van groene energie, waarnaast nog eens respectievelijk 24% en 30% geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom. Zoals al aangegeven in het overeenkomstige hoofdstuk voor gezinnen, controleert de VREG wel degelijk de claims van leveranciers die groene stroom leveren aan de hand van het systeem van garanties van oorsprong.

24% van deze bedrijven heeft helemaal geen interesse in groene stroom. Zij zullen dus moeilijker te overtuigen zijn.

Figuur 74: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen

Base: Bedrijven die geen contract voor groene stroom overwegen 2018

Bron: enquête VREG 2018

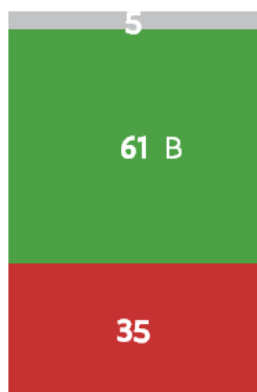
2.4.5. Stroom uit binnen- of buitenland?

De garanties van oorsprong bevatten ook informatie over de geografische oorsprong van de stroom. Uit Figuur 75 en Figuur 76 blijkt in ieder geval dat ook bedrijven hier niet onverschillig tegenover staan. 61% van de kleine bedrijven en 54% van de kmo's toont interesse in stroom opgewekt in België. Dat is iets meer dan de respectievelijk 50% en 46% die interesse heeft in stroom opgewekt in Vlaanderen. Waar bij gezinnen de interesse in de geografische oorsprong van de stroom nog groter bleek te zijn dan voor de bronnen waaruit de stroom werd opgewekt, lijkt dat hier ongeveer gelijk te lopen.

Kmo's die een groen contract hebben gaven vaker dan kmo's met een grijs contract aan dat ze interesse hadden voor stroom uit België (61% tegenover 52%). Opvallend is dat ook de kmo's die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de vrijgemaakte energiemarkt vaker interesse hadden in stroom uit België (62%). Mogelijk vinden deze bedrijven het duidelijker om stroom uit België te kopen. Bedrijven die zelf energie opwekken, bijvoorbeeld door een WKK of zonnepanelen, hadden dan weer vaker geen interesse in Belgische stroom (50%). Gezien zij (een deel van) hun verbruik dekken door productie die duidelijk in België plaatsvond, hebben zij mogelijk minder behoefte aan elektriciteitslevering waarvan de geografische oorsprong ook gestaafd is.

Figuur 75: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?

1 – 4 WERKNEMERS



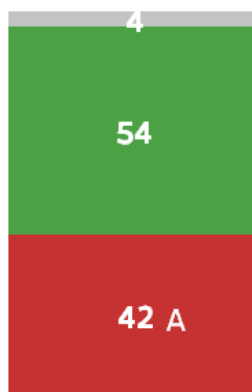
(n=510)

A

■ Neen

■ Ja

5-199 WERKNEMERS



2018

(n=1013)

B

■ Weet niet

Base: Totale steekproef 2018

Bron: enquête VREG 2018

Figuur 76: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?

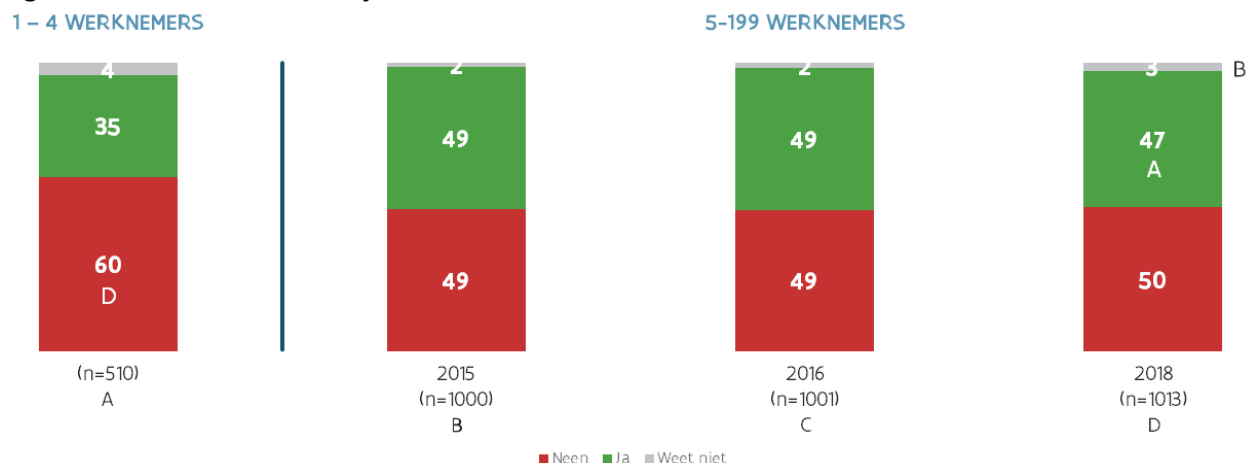
Base: Totale steekproef 2018

Bron: enquête VREG 2018

2.4.6. Met of zonder additionele diensten?

Ook bij bedrijven zetten verschillende leveranciers van elektriciteit of aardgas in op een gamma aan bijkomende diensten die samen met het energiecontract worden verkocht. Bekende voorbeelden zijn energie-audits, relighting⁵⁷, de plaatsing van (condensator)batterijen en bijstand in geval van panne. Figuur 77 toont meteen dat de meningen van bedrijven over deze extra diensten in ieder geval verdeeld zijn. Bij kmo's is ongeveer de helft (47%) nog wel geïnteresseerd in deze extra diensten, terwijl dat bij kleine bedrijven met 35% een stuk minder is. Het zijn vooral de kmo's met een hoge omzet (58%) of met heel hoge jaarlijkse elektriciteitskosten (66%) die interesse hebben in deze extra diensten. Voor hen kan een investering in deze bijkomende diensten mogelijk een groot verschil maken qua bedrijfszekerheid of energie-efficiëntie.

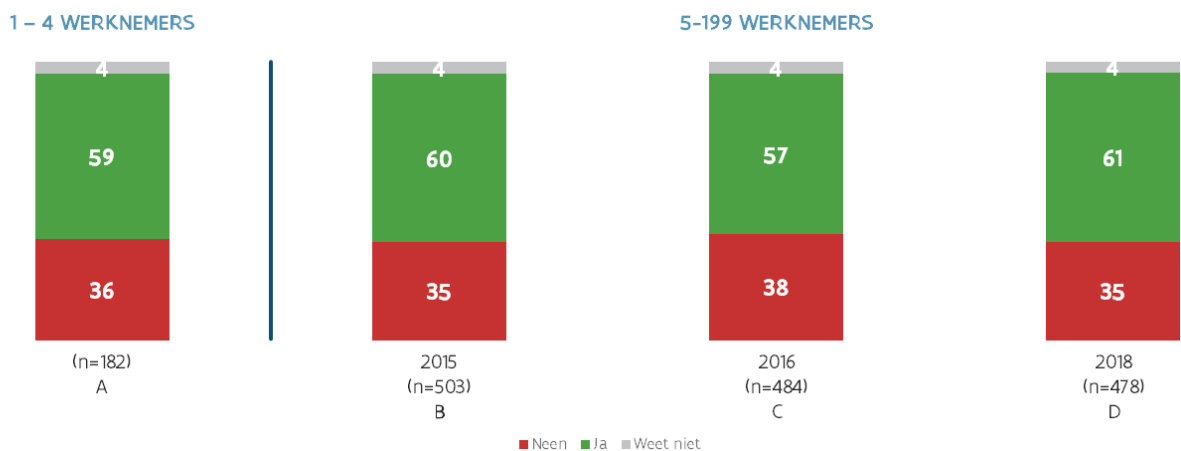
⁵⁷ Dit zijn diensten om de verlichting in een bedrijf te optimaliseren.

Figuur 77: Interesse van bedrijven in extra diensten

Base: Totale steekproef 2015-2018 (geen gegevens voor 2017)

Bron: enquête VREG 2018

Van de bedrijven die interesse tonen in extra diensten, is een kleine meerderheid ook bereid om daar meer voor te betalen, zoals getoond in Figuur 78. Slechts een kleine minderheid van de bedrijven had ook effectief al ooit betaald voor een extra dienst. Bij de kmo's ging het om 6%, de helft meer dan bij de kleine bedrijven waar het slechts om 4% ging.

Figuur 78: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten

Base: Bedrijven met interesse in extra diensten 2015-2018 (geen gegevens voor 2017)

Bron: enquête VREG 2018

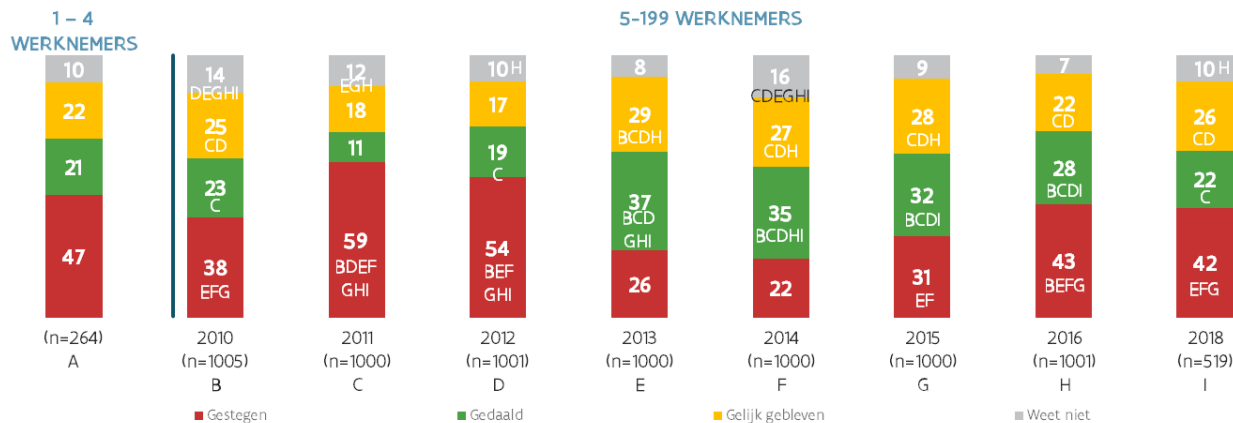
2.5. Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?

2.5.1. Elektriciteitsprijs

Op willekeurige wijze werd aan de helft van de bedrijven ook gevraagd hoe zij dachten dat de totale kosten voor elektriciteit in het afgelopen jaar waren geëvolueerd. De kmo's blijven hier relatief pessimistisch over. Maar liefst 42% dacht dat de prijs was gestegen. Sinds 2012 dachten nooit zo weinig kmo's dat de prijs gedaald was (22%). 26% dacht dat de prijs gelijk was gebleven. Ook de kleine bedrijven hadden het gevoel dat de prijs die zij moeten betalen was gestegen.

Uit hoofdstuk 2.6.1 blijkt dat de gewogen gemiddelde prijs voor elektriciteit in de markt in de periode juli 2017 tot juli 2018 daalde met 6,88%. Net als bij de gezinnen hier moeten we uiteraard opmerken dat het mogelijk is dat een individueel bedrijf door een overstap naar een andere leverancier of door een contract met een bepaalde parameterwaarde een andere prijsevolutie meemaakte. Toch lijkt het alsof de gegevens uit de enquête niet overeenkomen met de werkelijkheid, en dat een grote groep bedrijven te pessimistisch was over deze evolutie.

Figuur 79: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar



Base: Totale steekproef 2010-2018 (geen gegevens voor 2017) – Halve steekproef in 2018

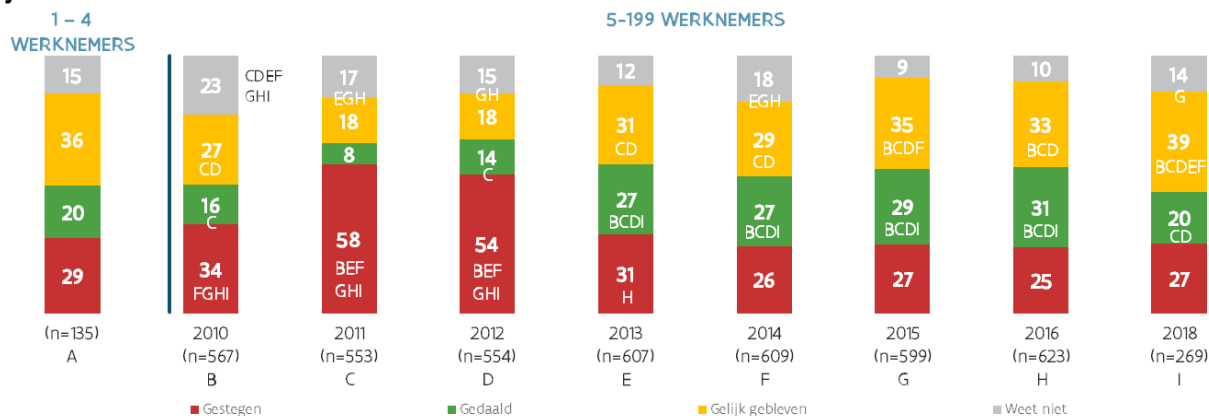
Bron: enquête VREG 2018

2.5.2. Aardgasprijs

Opmerkelijk is dat het resultaat voor elektriciteit geen invloed lijkt te hebben op het resultaat voor aardgas. Figuur 80 toont dat in 2016 en 2018 niet opmerkelijk veel kmo's het gevoel hadden dat ook de aardgasprijs was gestegen. Anderzijds was in 2018 het aantal kmo's die dacht dat de prijs was gedaald ook wel merkkelijk lager dan in de jaren 2013-2016. 39% van de kmo's dacht dat de prijs gelijk was gebleven. Hoewel het moeilijk is met deze zeer kleine steekproefgrootte definitieve uitspraken te doen, lijkt het minstens dat de resultaten voor kleine bedrijven voor aardgas dichter bij deze van kmo's liggen dan bij elektriciteit.

Ook voor aardgas wordt de analyse van de werkelijke prijzen in de V-test herhaald in hoofdstuk 2.6.1. De gemiddelde gewogen prijs nam tussen juli 2017 en juli 2018 toe met 13,13%. Het is daarom opvallend dat bedrijven over de prijsevolutie van aardgas positiever waren dan over die van elektriciteit.

Figuur 80: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar



Base: Bedrijven die aardgas gebruiken 2010-2018 (geen gegevens voor 2017) – Halve steekproef in 2018

Bron: enquête VREG 2018

2.6. Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven

We verhogen de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen door de evolutie van de prijzen voor kleine professionele afnemers⁵⁸ op te volgen en hierover te informeren. De prijsgegevens⁵⁹ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test® voor kleinzakelijke afnemers⁶⁰. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

2.6.1. Overzicht van de markt

In de prijsanalyses maken we een onderscheid tussen de prijs die een kleine professionele afnemer gemiddeld betaalt, dit is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten en de prijs die de meest prijsbewuste kleine professionele afnemers betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs⁶¹.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen voor kleine professionele afnemers (electriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh in de dag en 21.000 kWh in de nacht). Het betreft typeprofielen die omwille van vergelijkbaarheid in de tijd en in het buitenland gebruikt worden. In realiteit kan het elektriciteits- en aardgasverbruik van een klein bedrijf hier sterk van afwijken.

Wijzigingen in de prijsonderdelen (zie verder) nettarieven, heffingen en voor elektriciteit ook kosten voor groene stroom en kosten voor WKK nemen we op in de totale kostprijzen op jaarbasis in de V-test® zodra hun impact duidelijk is. In de zomer van 2017 wisten we dat als de elektriciteitsheffing Bijdrage Energiefonds⁶² in 2018 nog zou bestaan, ze aangepast zou worden. We hadden echter nog geen zicht op

⁵⁸ 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.

⁵⁹ De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

⁶⁰ <https://www.vreg.be/nl/vergelijk-energieprijzen-v-test>. Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit prijzenrapport geen rekening met de ingreep rond de heffing Bijdrage Energiefonds die we in de V-test® doorvoerden (zie verder).

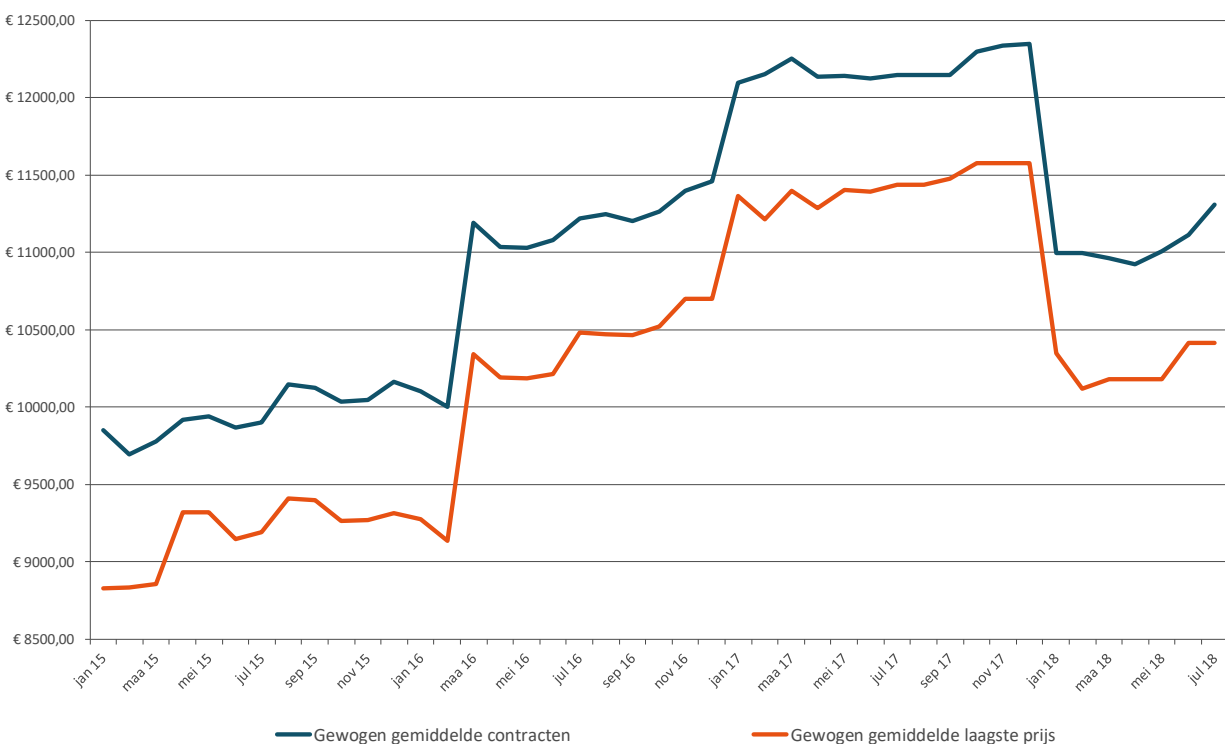
⁶¹ Voor de bepaling van deze prijs laten we een aantal contracten buiten beeld, nl. de contracten waarvoor een aandeel moet gekocht worden, de elektriciteitscontracten waarop enkel de gezinnen met zonnepanelen en de elektriciteitsproducten waarop enkel gezinnen met een elektrisch voertuig kunnen intekenen.

⁶² Zie <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>

de mogelijke structuur en aldus evenmin op de hoogte ervan in 2018. Vanaf september 2017 verlaagden we daarom proportioneel het bedrag van die heffing waarmee gerekend werd in de totale kostprijs op jaarbasis in de V-test®. Voor de prijsberekening in de V-test® gaan we er, waar relevant, van uit dat de levering in de loop van de tweede maand volgend op de maand van contractafsluiting start. Aldus rekenden we in september met 2/12^{den}, in oktober met 1/12^{de} en in november en december met 0/12^{den} van het bedrag van die heffing in 2017.

In de analyse van de elektriciteitsprijzen hieronder zijn de gewogen gemiddelde prijzen berekend op basis van de volledige jaarbedragen in 2017 van die heffing. Dit houdt in dat we – zoals in voetnoot 59 toegelicht – voor de periode september – december 2017 werken op basis van prijsgegevens die afwijken van de gegevens zoals ze in de V-test® stonden.

Figuur 81: 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)

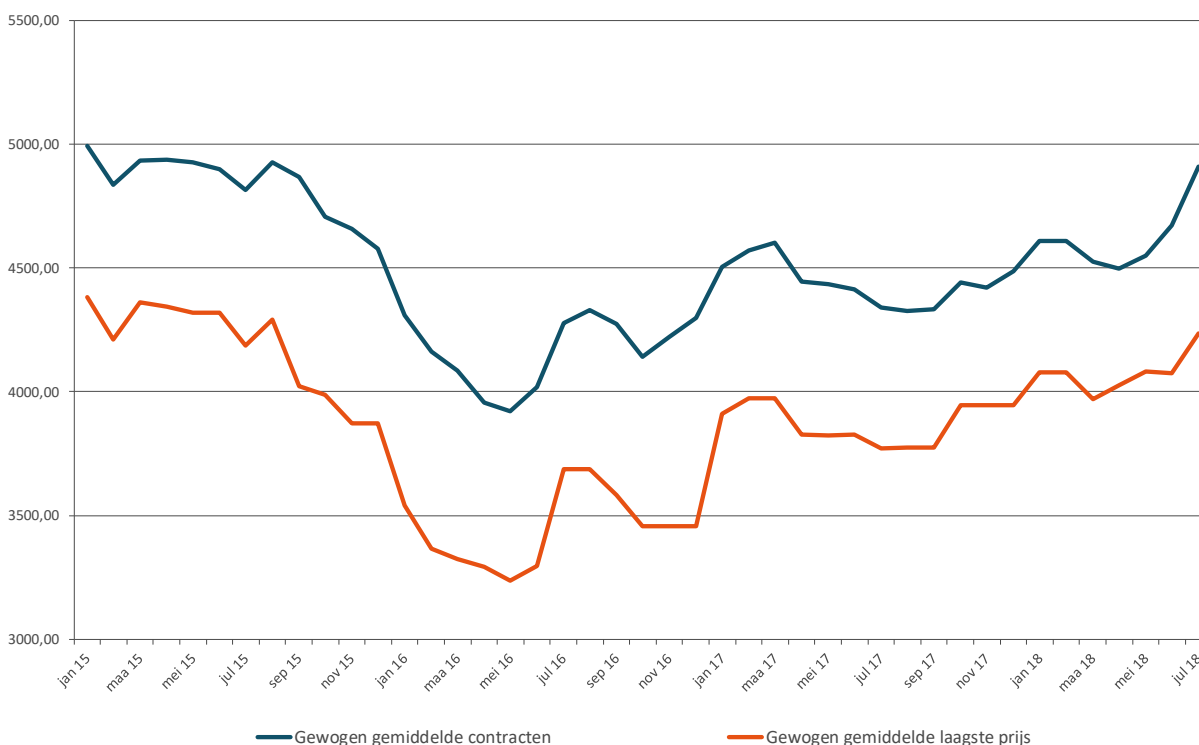


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Tussen juli 2017 en juli 2018 daalde de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 6,88% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 8,93%.

Kleine professionele elektriciteitsafnemers konden in juli 2018 € 895,39 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Net als bij gezinnen wijzen we erop dat contracten die door bedrijven in het verleden werden gesloten sterk verschillende voorwaarden kunnen hebben in vergelijking met het gewogen gemiddelde prijspeil. Hun besparingspotentieel kan dus ook heel anders zijn.

Figuur 82: 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 82 toont dat de evolutie van de beide weergegeven prijscurven voor aardgas stijgend was tussen juli 2017 en juli 2018: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten nam toe met 13,13% en de gewogen gemiddelde laagste prijs steeg met 12,36%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, konden in juli 2017 € 672,38 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten.

2.6.2. Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs

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

- de energiekost (jaarlijkse vergoeding, energiecomponent⁶³, eventuele extra kosten 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 nettarieven⁶⁴ en

⁶³ D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

⁶⁴ De vestigingsplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

voor elektriciteit sinds 1 juli 2018 de federale bijdrage⁶⁵ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

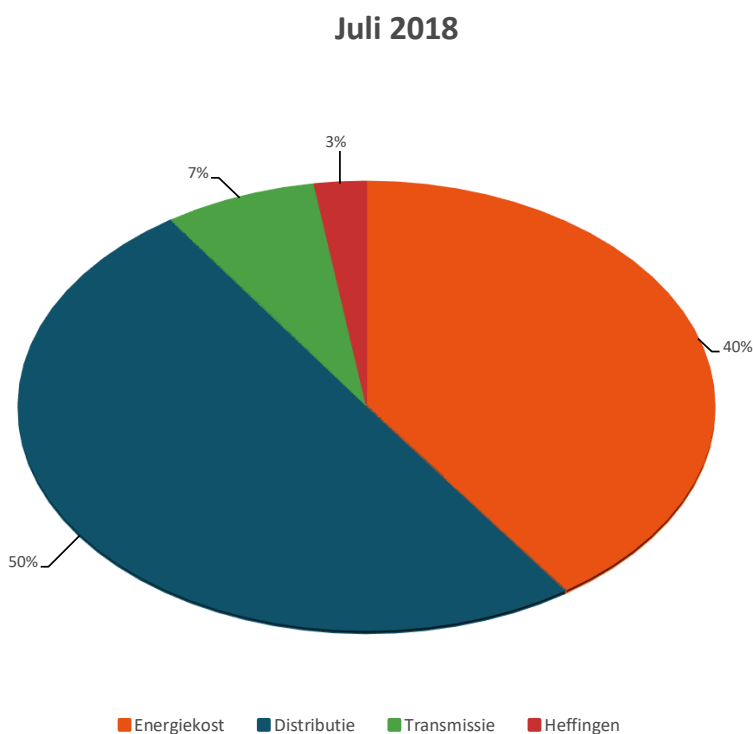
De energieleveranciers hebben enkel invloed op de energiekost. Ze kunnen zich dus enkel van elkaar onderscheiden en met elkaar concurreren door deze kosten te drukken.

Hoewel de federale bijdrage voor elektriciteit sinds juli 2009 vervat zit in de transmissienettarieven, wordt hij in 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[®] 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 aardgasleveranciers het transporttarief immers als een aparte component⁶⁶ rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test[®]. De meeste leveranciers rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze analyse.

In juli 2018 maken de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transmissie en Heffingen respectievelijk 40,32%, 50,17%, 7,10% en 2,40% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie onderstaande figuur).

Figuur 83: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh

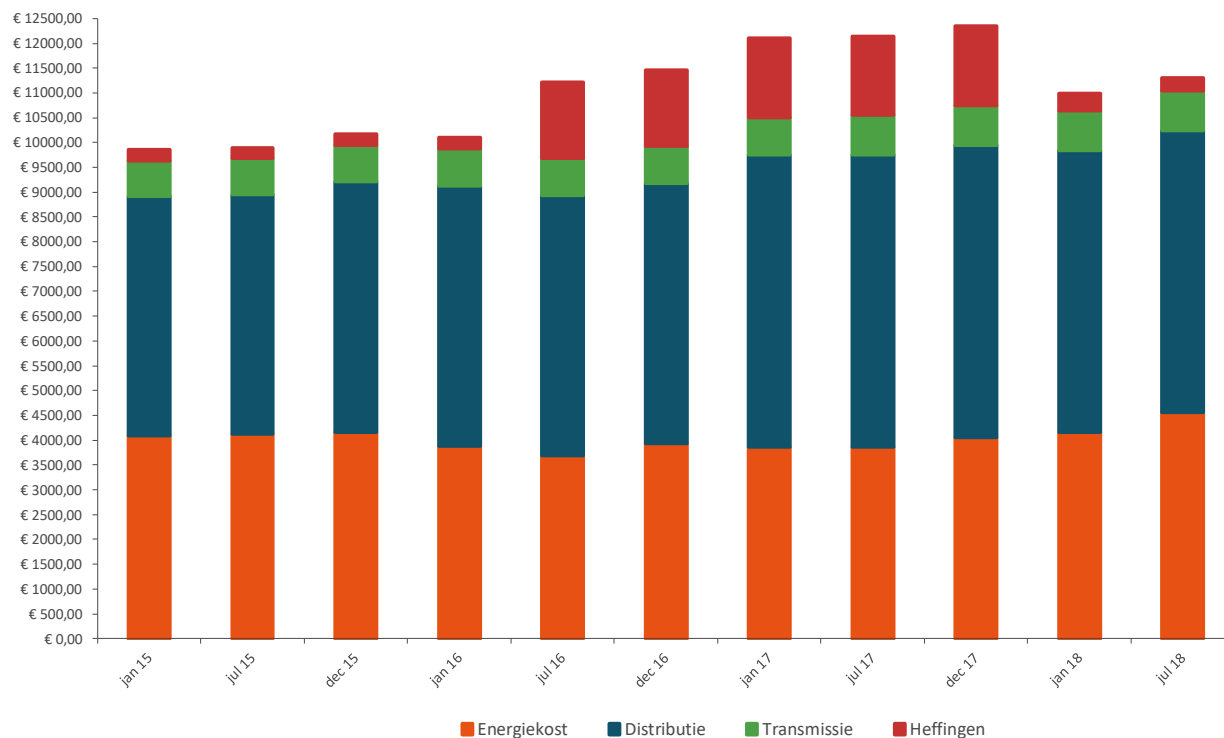


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

⁶⁵ Vóór 1 maart 2015 was de federale bijdrage per DNB ook verschillend.

⁶⁶ De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

Figuur 84: 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

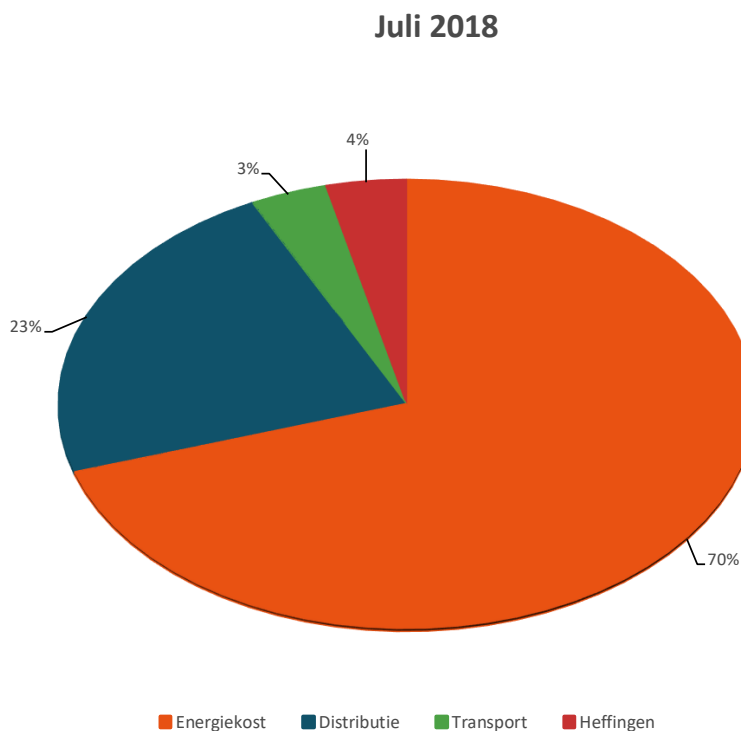
In juli 2018 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 11.311,82. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 4.561,45; Distributie € 5.675,48; Transmissie € 803,49 en Heffingen € 271,39.

Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2017 de component Energiekost gestegen met 18,19%. Transmissie is quasi ongewijzigd (0,01%). De overige prijsonderdelen, namelijk Distributie en Heffingen daalden met respectievelijk 3,63% en 82,99%:

- De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de verlaging van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2018. Deze evolutie is voornamelijk een gevolg van zaken waarop de distributienetbeheerders (DNB's) weinig invloed hadden waarbij we vaststelden dat deze wat minder exogene kosten hadden dan verwacht, hetgeen resulteerde in tarifaire overschotten. Exogene kosten zijn kosten waarop de netbeheerder geen impact heeft en die niet beïnvloedbaar zijn door efficiëntie. Het gaat o.a. over het opkopen van steuncertificaten, het betalen van premies voor energiebesparing... Dit veroorzaakt tarifaire saldi die vervolgens via de tarieven afgebouwd worden. De tariefmethodologie van de VREG is erop gericht om grote tariefschommelingen te vermijden.
- Het onderdeel 'Transmissie' bleef in deze periode relatief stabiel. De tarieven op het transmissienet worden door de federale regulator CREG goedgekeurd. Deze kosten voor de distributienetbeheerders worden overeenkomstig onze tariefmethodologie doorgerekend aan de klanten op het distributienet.
- De prijscomponent 'Heffingen' is in juli 2018 lager dan een jaar voordien: hoewel in januari 2018 de federale bijdrage licht verhoogde, daalde op hetzelfde moment 'Heffingen', aangezien de structuur

van de heffing Bijdrage Energiefonds wijzigde. Door de toename van grote decentrale productie-installaties (voornamelijk windmolens) in Vlaanderen wordt de federale bijdrage sinds een aantal jaar door de DNB's doorgerekend op grotere volumes elektriciteit dan wat effectief door hen werd afgenomen op het transmissienet. Doordat de DNB's hierdoor meer geld binnenkregen dan wat ze zelf aan Elia betaald hadden, zijn er in de loop der jaren belangrijke overschotten ontstaan. De DNB's hebben in nauw overleg met de VREG afspraken gemaakt rond de terugbetaling en vanaf 1 juli 2018 is hiermee van start gegaan. De terugbetaling loopt over een termijn van anderhalf jaar en had bijgevolg vanaf 1 juli 2018 een daling van de federale bijdrage tot gevolg.

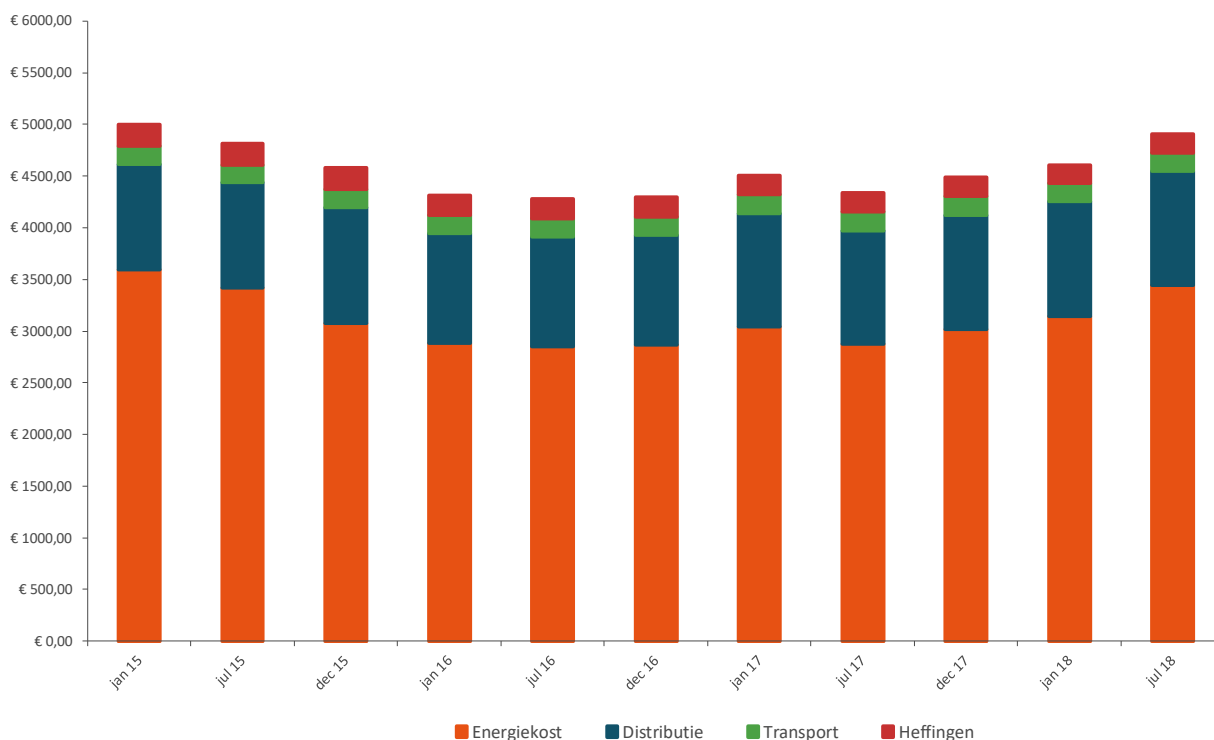
Figuur 85: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh



Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

In juli 2018 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport en Heffingen respectievelijk 70,08%, 22,61%, 3,58% en 3,73% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs voor professionele afnemers op jaarbasis.

Figuur 86: 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 2018 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten € 4.908,53. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: Energiekost € 3.440,08; Distributie € 1.109,89; Transport € 175,58 en Heffingen € 182,98.

Ten opzichte van een jaar eerder was in juli 2018 Energiekost met bijna één vijfde (19,75%) en Distributie met 1,17% gestegen. De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de toename van het gewogen gemiddelde distributienettarief in januari 2018. Deze stijging was voornamelijk een gevolg van de stijging van de inkomsten voor endogene kosten, als gevolg van de inflatie en de x-factor (evolutie van het inkomstenplafond op basis van de trend van de netkosten). Endogene kosten zijn kosten die beïnvloedbaar zijn en waarvoor de tariefmethodologie een stimulans geeft aan de netbeheerder om efficiënt te werken. 'Transport' nam over dezelfde periode af met 5,63% (daling in januari 2018) en Heffingen bleef quasi ongewijzigd (0,07%).

2.6.3. Belang van contractkeuze – overzicht van de energiecontracten

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

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige professionele afnemers die de V-test[®] doen en op basis van de resultaten een contractkeuze⁶⁷ 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 figuren⁶⁸ 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 aangegeven biedt niet elke energieleverancier meer dan één contract aan. We hebben echter voor de volledigheid alle energieleveranciers/contracten opgenomen in beide figuren.

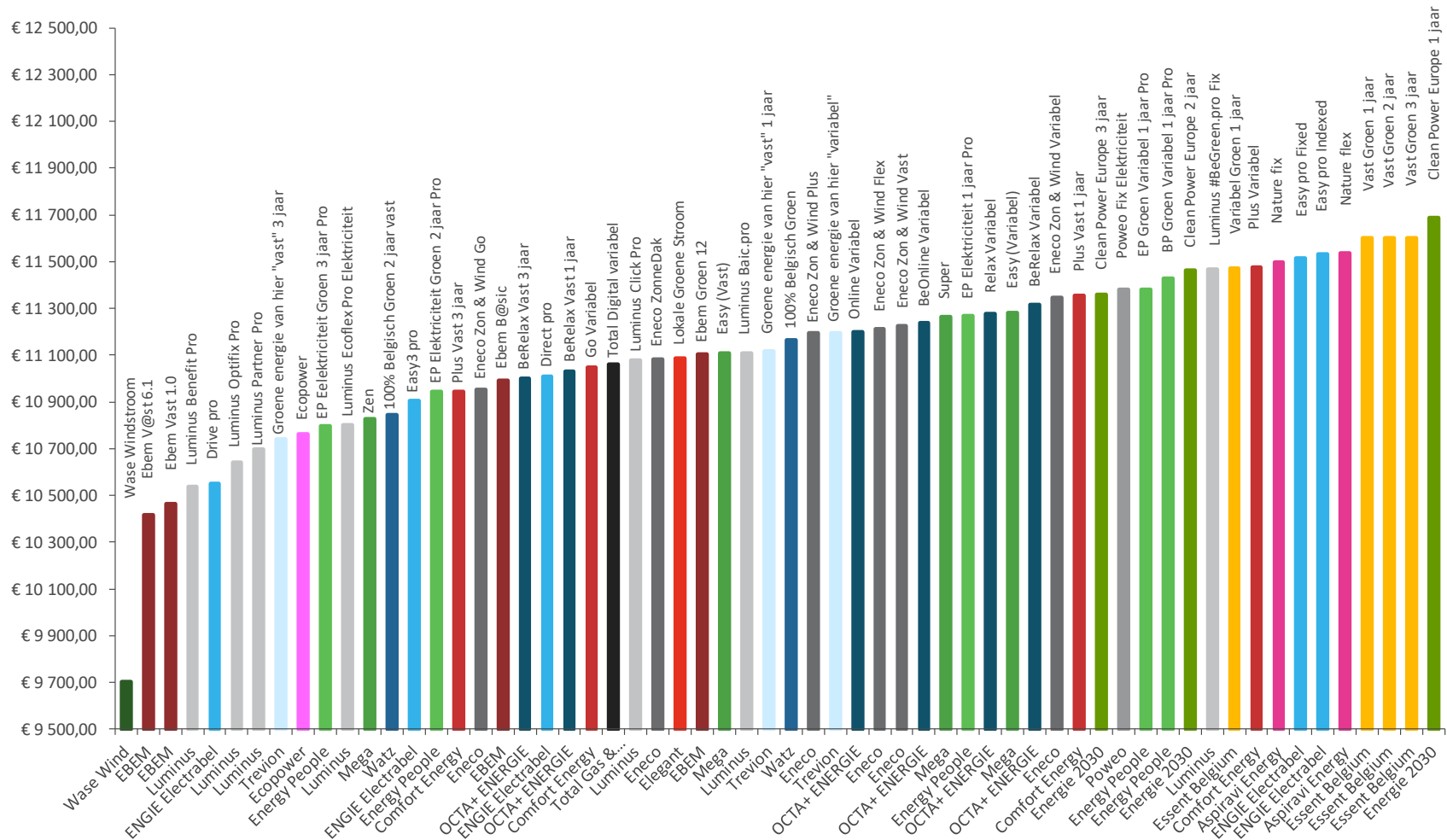
Met deze figuren willen we de professionele afnemers sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening.

Het is daarnaast belangrijk dat de afnemers beseffen dat binnen de initiële looptijd van hun contract, de (prijs)voorwaarden in de V-test[®] van het contract met dezelfde naam (sterk) kunnen verschillen van die waarop zij ingetekend hebben. Ook de verlengingstarieven kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test[®]. Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging. We roepen de afnemers nog altijd op om voldoende vaak de V-test[®] uit te voeren telkens hun contract verlengd gaat worden en minstens te overwegen om daadwerkelijk over te stappen naar het voor hen op dat ogenblik meest interessante contract.

⁶⁷ Voor elektriciteit en/of aardgas.

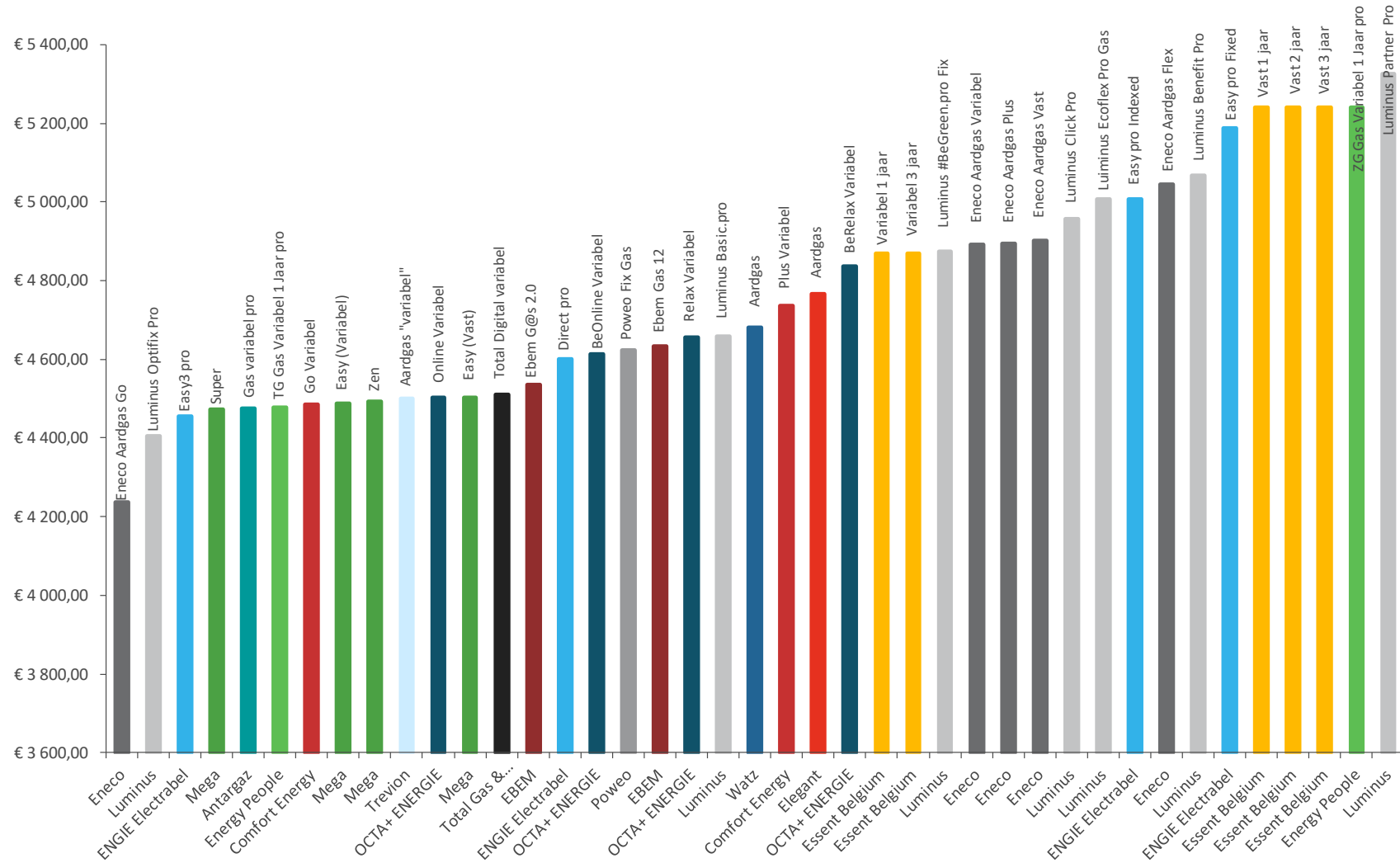
⁶⁸ Op basis van de V-test[®] van juli 2018.

Figuur 87: Sortering van goedkoop naar duur van de elektriciteitscontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen⁶⁹



⁶⁹ Het contract van leverancier Wase Wind wordt, i.t.t. de overige contracten, niet in alle distributienetgebieden aangeboden. Het gewogen gemiddelde nettatarief van de drie betrokken DNB's is lager dan het gewogen gemiddelde nettatarief van alle DNB's.

Figuur 88: Sortering van goedkoop naar duur van de aardgascontracten die in juli 2018 werden aangeboden op de kleine professionele markt in Vlaanderen



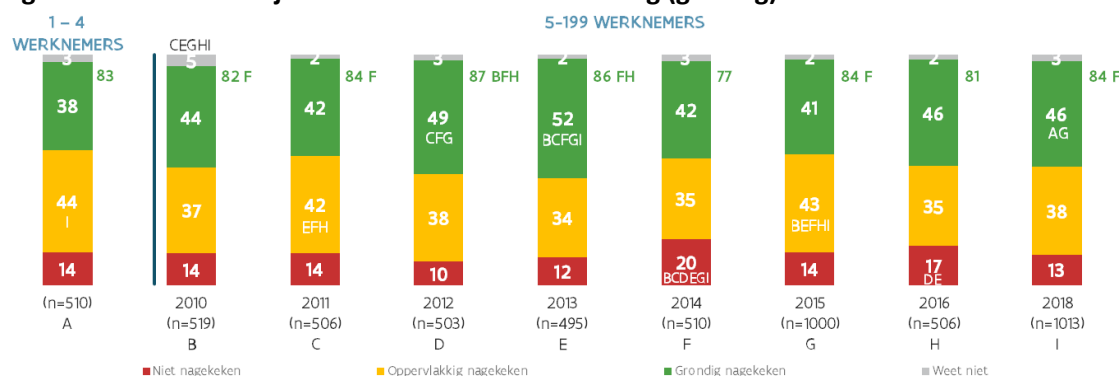
2.7. Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?

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

2.7.1. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Figuur 89 toont in welke mate bedrijven hun laatste afrekening nagekeken. 84% van de kmo's en 83% van de kleine bedrijven keek minstens oppervlakkig zijn laatste factuur na. Ten minste voor de kmo's is dat in lijn met resultaten uit het verleden. De kmo's lijken wel significant vaker de tijd te nemen om deze factuur grondig na te kijken dan kleine bedrijven (46% tegenover 38%), en binnen de groep van kmo's was dit nog vaker het geval voor grote bedrijven (61%) dan voor middelgrote bedrijven.

Figuur 89: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?

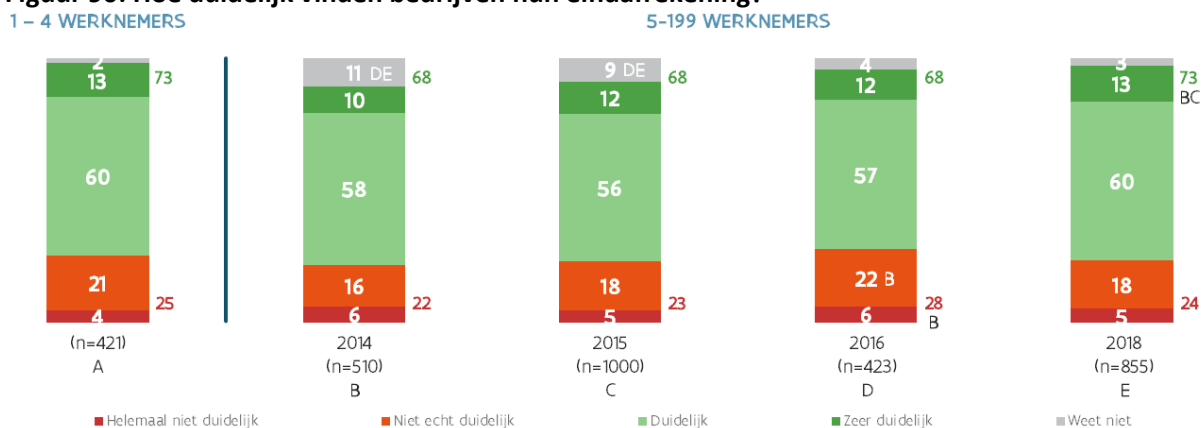


Base: Helft steekproef 2010-2016, volledige steekproef 2018

Bron: enquête VREG 2018

Van de bedrijven die hun factuur hadden nagekeken, vindt een ruime meerderheid dat deze facturen ook duidelijk zijn. In 2018 is dit aandeel bij kmo's zelfs merkbaar hoger dan in de voorbije jaren. 73% geeft aan dat de factuur duidelijk (60%) of zelfs zeer duidelijk (60%) was. Slechts 24% vond de factuur niet echt (18%) of helemaal niet (5%) duidelijk.

Figuur 90: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?



Base: Bedrijven die hun factuur minstens oppervlakkig hadden nagekeken 2014-2018

Bron: enquête VREG 2018

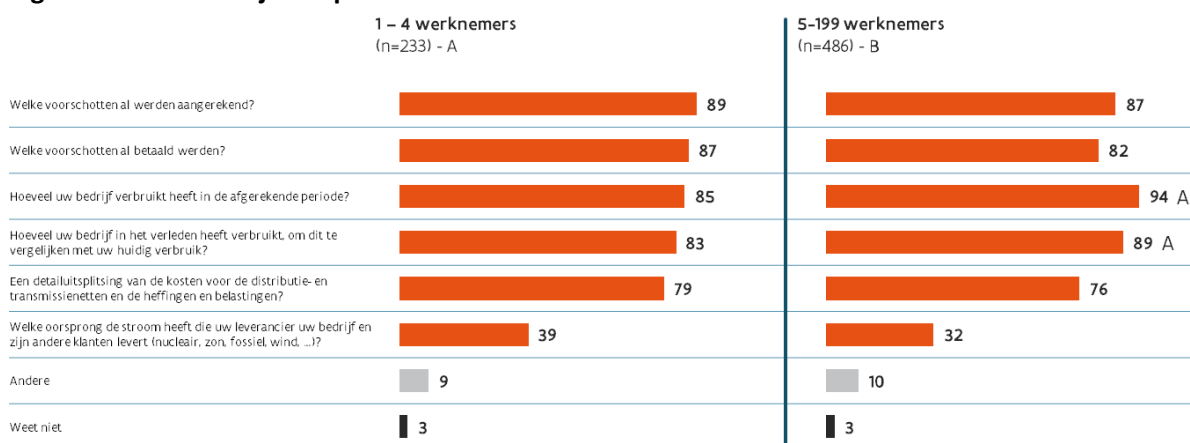
Net als bij gezinnen vroegen we ook aan de helft van de bedrijven wat zij belangrijk vinden om te kunnen raadplegen op hun factuur. De resultaten verschillen hier merkbaar tussen kleine bedrijven en kmo's, zoals getoond in Figuur 91. Kmo's zijn voornamelijk op zoek naar het verbruik in de

afgelopen periode (94%) en het verbruik in het verleden om dit daarmee te vergelijken (89%). Ook aangerekende (87%) en betaalde (82%) voorschotten zijn duidelijk belangrijk. Een detailuitsplitsing van de kosten van distributie- en transmissienetten en heffingen en belastingen zijn voor ongeveer een kwart van de respondenten niet nodig.

Bij kleine bedrijven zijn de al aangerekende (89%) en betaalde (87%) voorschotten het belangrijkste, gevolgd door het verbruik (85%) en het verbruik in het verleden (83%).

Zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's lijkt de oorsprong van de stroom geen belangrijk element te zijn op de factuur. Respectievelijk 39% en 32% duidde dit aan als belangrijk om te zien op de factuur. De resultaten sluiten (op dat vlak) ook aan bij de gezinnen.

Figuur 91: Wat bedrijven op hun factuur willen zien



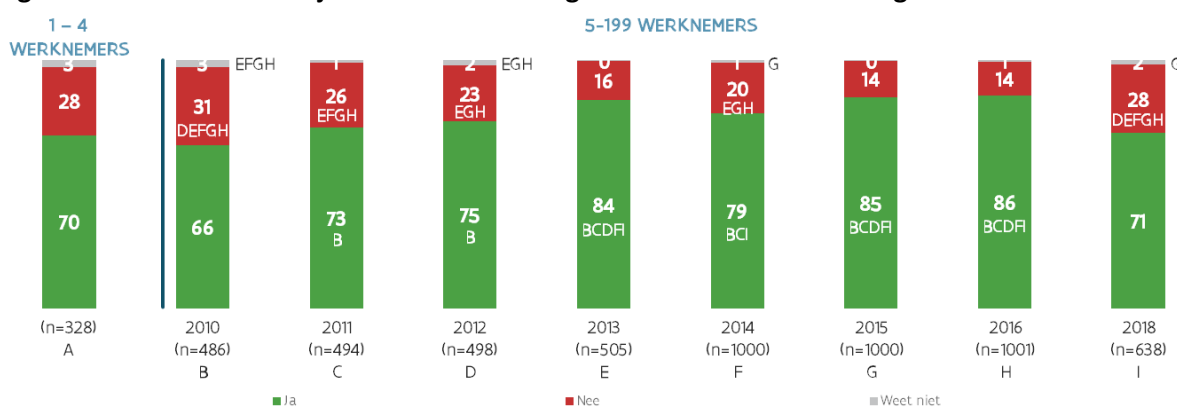
Base: Helft respondenten 2018

Bron: enquête VREG 2018

2.7.2. Mate van geïnformeerd zijn

Sinds de eerste enquêtes vragen we altijd of de bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt, waar ze deze info ook halen. In 2018 is dit resultaat voor kmo's opeens merkkelijk minder positief als in de voorbije jaren. 28% van de kmo's geeft aan zich niet voldoende geïnformeerd te voelen, dubbel zoveel als in 2016. Uit de enquêtes blijkt niet meteen redenen voor die achteruitgang. Een mogelijke verklaring is dat de verschillende beleidsmatige aanpassingen in de afgelopen jaren moeilijk te volgen zijn voor afnemers die niet zeer dicht betrokken zijn met de energiemarkt.

Figuur 92: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?



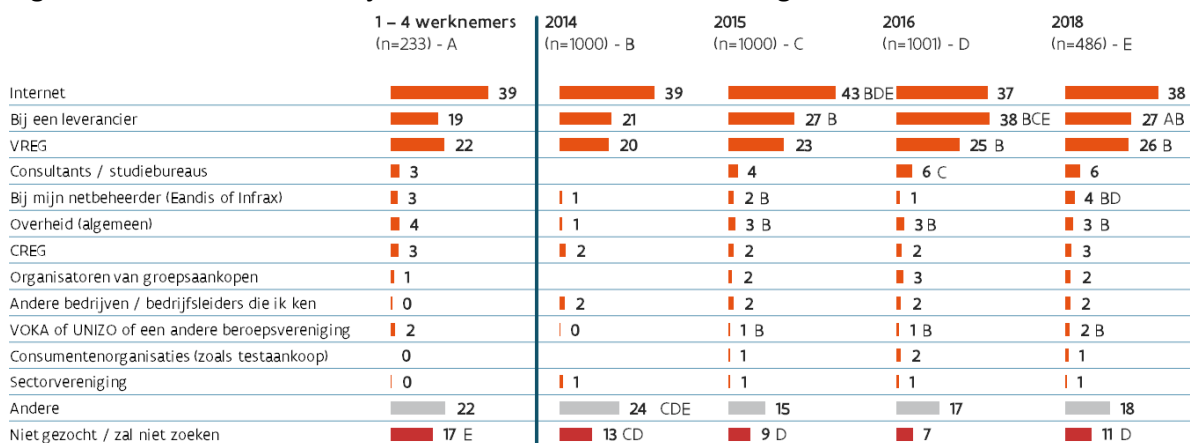
Base: Helft steekproef 2010-2013 en 2018, volledige steekproef 2014-2016

Bron: enquête VREG 2018

Figuur 93 toont waar bedrijven op zoek gaan naar informatie over de energiemarkt. Een eerste vaststelling is dat het aantal kmo's dat absoluut niet op zoek gaat naar informatie (11%) duidelijk kleiner is dan het aantal kleine bedrijven met die instelling (17%). De kleine bedrijven sluiten zo dichterbij het gedrag van de gezinnen.

Het internet (zonder gericht op zoek te gaan) is duidelijk de belangrijkste bron voor informatie voor kmo's, gevolgd door de leverancier en de VREG. De volgorde van die twee laatste is omgekeerd bij de kleine bedrijven, die significant minder de leverancier aanspreken voor informatie over de energiemarkt.

Figuur 93: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt



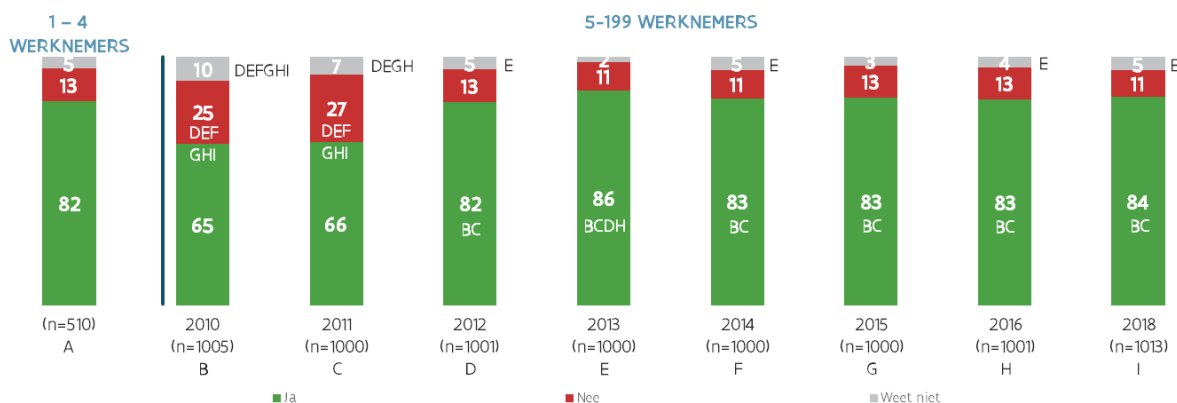
Base: Helft steekproef 2018, volledige steekproef 2014-2016

Bron: enquête VREG 2018

2.8. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?

Ten slotte vragen we ook altijd aan de bedrijven of zij nog altijd denken baat te hebben bij de vrijmaking van de energiemarkt. Dat vertrouwen lijkt, ongeacht de negatieve prijsperceptie en de minder goede informatie over de energiemarkt niet af te nemen. Figuur 94 wijst uit dat 84% van de kmo's en 82% van de kleine bedrijven de vrijmaking als een goede zaak blijven beschouwen, tegenover respectievelijk 11 en 13% die dat niet zo ziet.

Figuur 94: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt?



Base: Volledige steekproef 2010-2018 (geen gegevens voor 2017)

Bron: enquête VREG 2018

3. Conclusies

De Marktmonitor heeft tot doel de toestand van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen te peilen, bekeken vanuit het standpunt van de klant. We bekijken daarbij zowel de gezinnen als de kleine(re) bedrijven en dit jaar voor het eerst ook de allerkleinste bedrijven, met 1 tot 4 medewerkers.

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

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

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

- 67% van de gezinnen en 71% van de kmo's voelt zich in 2018 voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Dit aandeel is al enkele jaren in dalende lijn, van het hoogtepunt van respectievelijk 82% en 84% in 2013. Ook bij de kleine bedrijven voelt slechts 70% zich voldoende geïnformeerd.
- Het aantal gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt, is hoger in de groep van gezinnen die hun laatste factuur niet nakeken. 18% van de huishoudens keek de laatste factuur niet na. Bij kmo's en kleine bedrijven ging het respectievelijk om 13% en 14%.
- 15% van de gezinnen denkt nog altijd onterecht dat zij een verbrekingsvergoeding moet betalen bij een vroegtijdige overstap van energieleverancier. Daarnaast is er nog 11% die niet weet of zo'n vergoeding mag geëist worden. Dit kan gezinnen tegenhouden om een overstap naar een nieuwe energieleverancier te maken.
- 25% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiecomponent. Toch denkt slechts 10% van de gezinnen in de enquête een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel slechts 10% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid 42,83%.

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 grote inspanningen om alle afnemers te bereiken en te wijzen op het potentieel dat de energiemarkt hen biedt, zegt toch nog 18% van de gezinnen dat ze hun elektriciteitsleverancier niet bewust gekozen hebben. Ook een belangrijk deel van de kmo's en kleine bedrijven met één leverancier voor aardgas en elektriciteit (13% en 17%) gaf aan automatisch te zijn toegewezen in plaats van een bewuste keuze te hebben gemaakt. Deze afnemers nemen dus niet actief deel aan de energiemarkt, en plukken er ook niet de volle vruchten van.
- Het aantal leverancierswissels van zowel gezinnen als bedrijven blijft zeer hoog. 62% van de gezinnen veranderde ooit van elektriciteitsleverancier. Dit aandeel blijft stabiel ten opzichte van de voorbije jaren. Bij kmo's nam het aantal bedrijven dat ooit overstapte voor elektriciteit wel toe tot 74%. Kleine bedrijven zijn het vaakst actief (76%).
- Zowel bij bedrijven als gezinnen is de tevredenheid over de energieleverancier zeer hoog. Toch overweegt 34% van de gezinnen, 50% van de kleine bedrijven en 60% van de kmo's binnenkort van leverancier te veranderen. Dit wijst erop dat veel klanten blijvend betrokken zijn bij de marktwerking.
- In de Servicecheck zagen we de afgelopen twee jaar een toename van het aantal tweedelijnsklachten tegen energieleveranciers. Recente evoluties in de energiemarkt, zoals bijvoorbeeld het feit dat sommige energieleveranciers altijd de volledige jaarlijkse vaste vergoeding aanrekenen i.p.v. pro rata en de tijdelijk verhoogde Bijdrage Energiefonds zouden

hierin een rol kunnen spelen, maar ook de problemen die geleid hebben tot het einde van de activiteiten van Belpower zorgde voor een forse toename.

Hoe verwarmen de gezinnen zich?

- Aardgas blijft dominant in Vlaanderen, ruim het grootste deel van de gezinnen (68%) heeft aardgasverwarming. Opvallend is dat het aandeel van kachels en pelletkachels in de enquête ondertussen oploopt tot 16%, een stuk hoger dan de 11% gezinnen die nog aangeven in de eerste plaats op elektriciteit te verwarmen. 16% van de gezinnen geeft echter aan wel nog bij te verwarmen met elektriciteit, bijvoorbeeld door middel van kleine apparaten die in het stopcontact worden aangesloten. Warmtepompen blijven met 3% slechts een relatief klein deel van de markt bedienen.
- Vooral de gezinnen met verwarming op elektriciteit (51%) vinden dat ze een zeer belangrijk deel van hun gezinsinkomen aan verwarming spenderen. Gezinnen die verwarmen op stookolie (24%), via een warmtepomp (40%) of met een (pellet)kachel (26%) lijken vaker aan te geven dat deze kosten niet echt of helemaal niet wegen.

Hoe beoordelen de klanten de energiemarkt?

- Ondanks het dalend aantal afnemers dat zich voldoende geïnformeerd voelt, is nog altijd een ruime meerderheid van de gezinnen in Vlaanderen (67%), kleine bedrijven (82%) en kmo's (84%) van oordeel dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is. Bij gezinnen is dit meer dan in de voorbije jaren, maar nog altijd ruim onder het niveau van 2013 (78%), terwijl bij bedrijven het vertrouwen relatief stabiel bleef.

Hoe evolueerden de energieprijzen en hoe dachten de klanten hierover?

Via het bevorderen van 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 elektriciteitsprijs voor de gezinnen daalde (-6,01%) en de aardgasprijs voor de gezinnen steeg (+12,94%) tussen juli 2017 en juli 2018.
- De gezinnen dachten minder vaak dan de voorbije jaren dat hun elektriciteitsprijs gestegen was, maar vaker dat hun aardgasprijs was gestegen. 39% van de gezinnen had nog altijd het gevoel dat hun prijs voor elektriciteit was gestegen, tegenover 36% bij aardgas. Voor elektriciteit dacht zo maar 24% dat de prijs gedaald was. Bij aardgas ging het om 22%. Eén mogelijke verklaring waarom gezinnen de prijsevolutie fout inschatten, is dat de contracten van deze gezinnen de algemene prijstrend niet volgden. Anderzijds is het ook mogelijk dat gezinnen die hun energiezaken niet sterk opvolgen, de evolutie gewoon minder goed kunnen inschatten.
- Net zoals bij de gezinnen daalde de elektriciteitsprijs (-6,88%) en steeg de aardgasprijs (+13,13%) voor de kleine professionele afnemers tussen juli 2017 en juli 2018.
- Bij de bedrijven was het verschil tussen werkelijkheid en perceptie nog groter, met 42% van de kmo's en 47% van de kleine bedrijven die dachten dat hun prijs voor elektriciteit was gestegen, en respectievelijk 27% en 29% die dat ook voor aardgas dachten. Het is verrassend dat de bedrijven, die schijnbaar hun energiezaken dichter opvolgen, toch nog minder vaak hun eigen prijsperceptie zagen overeenkomen met de algemene trend.
- Voor elektriciteit zegt 13% van de gezinnen bij elke besparing over te willen stappen, 12% stelt resoluut nooit te willen overstappen en 14% weet het (nog) niet. De overige 60% noemt gemiddeld 160 euro als jaarlijkse besparing die hen zou aanzetten om over te stappen. Op 1 juli 2018 konden gezinnen met een gemiddeld verbruik ongeveer 78 euro/jaar besparen door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier met het goedkoopste contract. Dat is minder dan het gemiddelde, en zou hoe dan ook minder dan de helft van deze groep kunnen overtuigen (het mediaan genoemd bedrag is € 100).

- Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkaardig, met 9% van de gezinnen die zeggen nooit over te willen stappen, 15% die elke besparing genoeg vindt en 12% die het (nog) niet weet. Het gemiddeld genoemde bedrag is 135 euro (de mediaan is hier ook €100). Volgens de V-test[®] zou een gezin met gemiddeld verbruik ongeveer 168 euro kunnen besparen door over te stappen naar de aardgasleverancier met het goedkoopste contract op 1 juli 2018.
- In juli 2018 kon een gemiddelde professionele afnemer € 895,39 voor elektriciteit en € 672,38 voor aardgas besparen door de laagste prijs te kiezen vergeleken met het gewogen gemiddelde prijspeil.

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.

- 38% van de gezinnen en 23% van de bedrijven zegt een groen contract te hebben. Vooral voor kmo's is dit aantal merkelijk lager dan in 2016 (29%).
- Van de gezinnen en bedrijven met een groen contract heeft ongeveer 70% ook werkelijk vertrouwen dat de stroom groen is. Voor de andere bedrijven en gezinnen houdt vooral te weinig kennis over groene stroom hen tegen om hiervoor te kiezen, hoewel ook de verwachte hogere prijs (vooral gezinnen) en twijfels over het groene karakter (vooral bij bedrijven) een rol spelen.
- Gezinnen die een groen contract hebben, kozen slechts in 40% van de gevallen (mee) op basis van dit aspect voor hun leverancier. Bij kleine bedrijven en kmo's speelde dit zelfs slechts in respectievelijk 28% en 25% een rol. Dat is opvallend weinig, en wijst erop dat andere zaken in grotere mate doorslaggevend zijn.
- Gezinnen en bedrijven zijn eerder geïnteresseerd in stroom uit België dan specifiek in stroom uit Vlaanderen, hoewel beide groepen sterk overeenkomen. Kleine bedrijven (61%) toonden vaker interesse dan kmo's (54%). Gezinnen zijn vaker te overtuigen met "lokale stroom" (73%). Binnen de groep huishoudens die overweegt in het komende jaar te veranderen van elektriciteitsleverancier, is zelfs bijna 80% geïnteresseerd in stroom uit België.

4. Bijlagen

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

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

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

Bijlage 4: Demografie van de steekproeven

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)
Ia	17.500	12.500	0
Ib	29.000	21.000	0

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën voor aardgas:

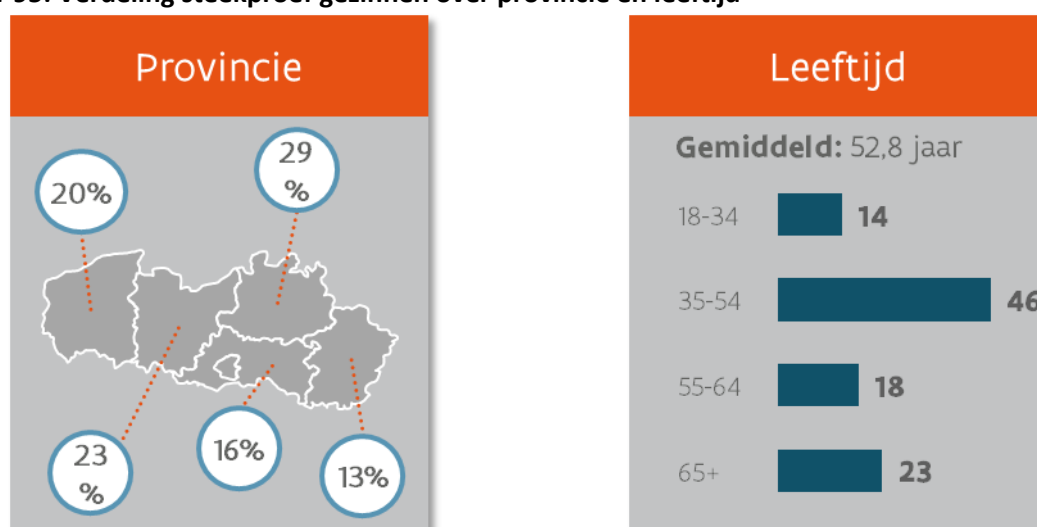
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
I1	116.280

Bijlage 4: Demografie van de steekproef

Gezinnen

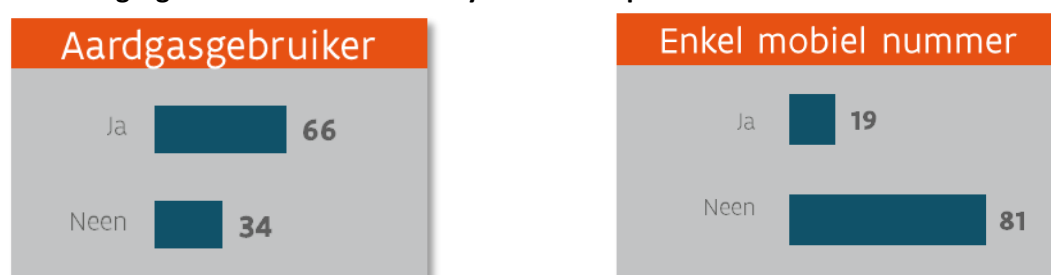
De geïnterviewde gezinnen waren representatief verdeeld over de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Op die manier waren de gezinnen verdeeld over de 5 Vlaamse provincies zoals weergegeven in Figuur 95. Er werd ook rekening gehouden met een quotum voor wat betreft de leeftijd van de respondenten. Daarvoor werd de verdeling gebruikt voor de gezinshoofden in Vlaanderen, gezien zij meestal (81%) de verantwoordelijke voor de energiefactuur zijn. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52,8 jaar en de verdeling van de steekproef vindt u in het rechterluik van Figuur 95.

Figuur 95: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd

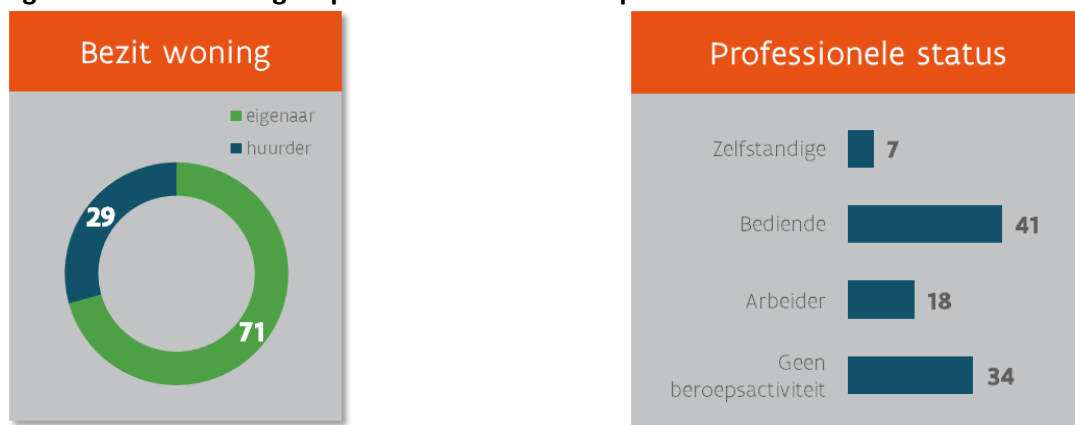


Er werd ook een quotum gehanteerd voor wat betreft het aantal gezinnen dat ook aardgas gebruikte (en daarvoor ook zelf de facturen opvolgde) en voor het aantal gezinnen dat niet over een vaste telefoonlijn beschikt. De steekproefverdeling na weging wordt weergegeven in Figuur 98.

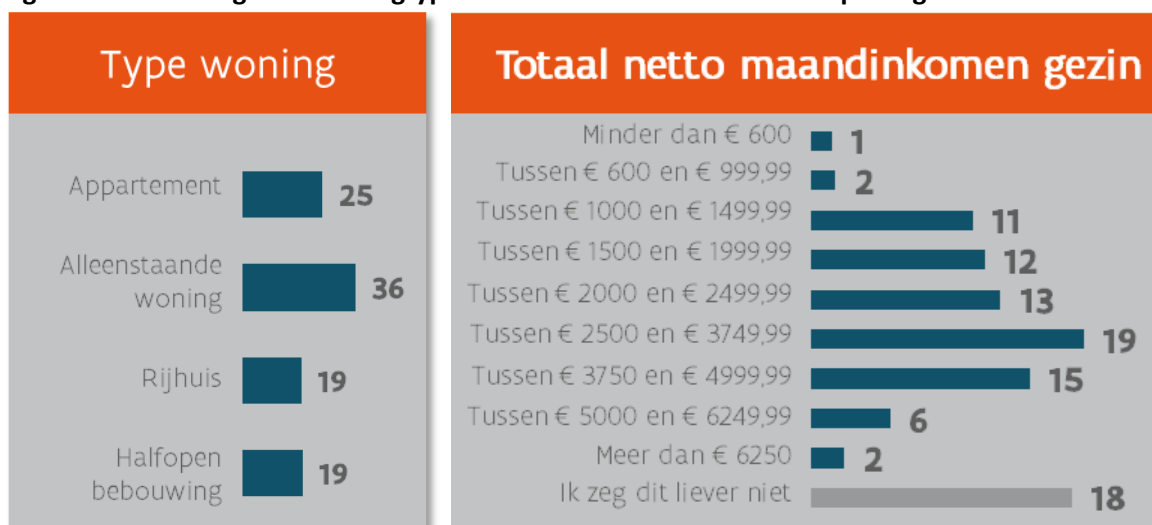
Figuur 96: Aardgasgebruikers en 'mobile only' in de steekproef



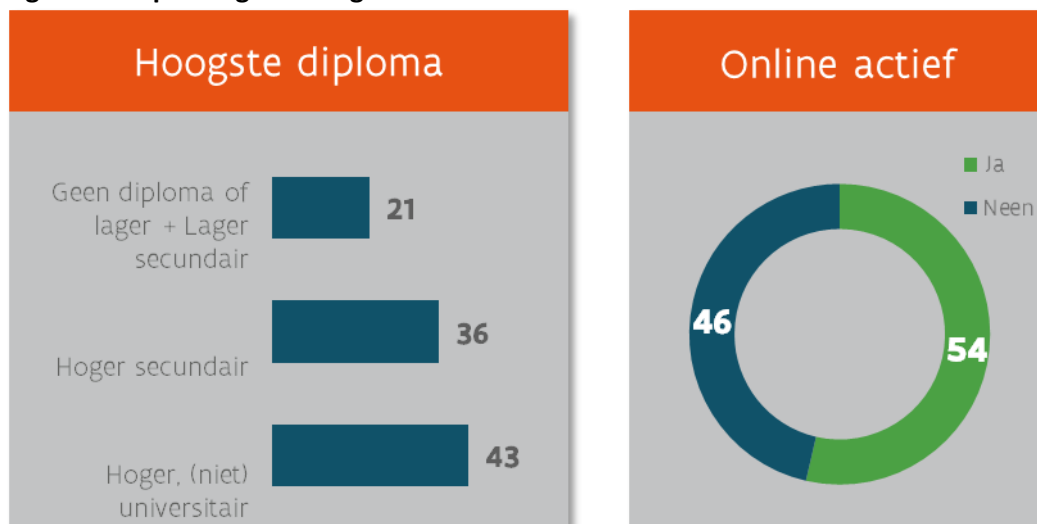
Rekening houdend met deze quota werd de steekproef gevuld. Om een juistere weerspiegeling te verkrijgen van de Vlaamse huishoudens, werden daarna nog enkele wegingen toegepast op demografische variabelen, met name of het gezinshoofd beroepsactief was, of hij/zij eigenaar was van de woning en op de omvang van het huishouden. De resultaten voor het eigenaarschap van de woning en de professionele activiteit worden weergegeven in Figuur 97, waarbij de beroepsactiviteit verder wordt uitgesplitst naar arbeider, bediende of zelfstandige. De geïnterviewde gezinnen bestonden gemiddeld uit 2,3 personen. Van de 799 gezinnen met meer dan 1 persoon, is er gemiddeld 1 op 2 jonger dan 14 jaar.

Figuur 97: Bezit woning en professionele status respondenten

Er werd ook bijkomende informatie verzameld over de demografische karakteristieken van de gezinnen in de steekproef. Daarbij werd ten eerste gekeken naar het type woning. Dit kan van belang zijn voor het energieverbruik, gezien een grotere oppervlakte en minder contactoppervlak met andere woningen mutatis mutandis kan zorgen voor een groter verbruik van energie. 36% van de gezinnen in de steekproef wonen in een alleenstaande woning, tegenover 25% in een appartement en 19% in een rijhuis of een halfopen bebouwing. Ook het netto maandelijks inkomen van de huishoudens werd bevraagd. 18% van de gezinnen weigerde hierop te antwoorden. De overige resultaten worden getoond in het rechterpaneel van Figuur 98.

Figuur 98: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen

Daarnaast werd ook het opleidingsniveau van het gezinshoofd bevraagd. De resultaten worden in grote categorieën weergegeven in het linkerpaneel van Figuur 99. De grootste fractie (43%) van de respondenten had een vorm van verdergezet onderwijs gevolgd. Slechts 21% van de respondenten had geen diploma van het hoger secundair onderwijs. 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?". Het rechterpaneel van Figuur 99 toont dat een meerderheid van de respondenten onder deze categorie viel.

Figuur 99: Opleidingsniveau gezinshoofd en "online actief"

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 11: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor

Steekproef	Aanduiding
Geslacht	
Man	-
Vrouw	-
Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
Hoogst genoten opleiding van gezinshoofd	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
Beroepsactiviteit van gezinshoofd	
Zelfstandige	Met beroepsactiviteit

Bediende	
Arbeider	
Geen beroepsactiviteit	Zonder beroepsactiviteit
Netto maandinkomen van het gezin	
< €1.500 /maand	Laag inkomen
€1.500 - €3.750 / maand	Gemiddeld inkomen
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
Soort telefoonaansluiting	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
Gezinssamenstelling	
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

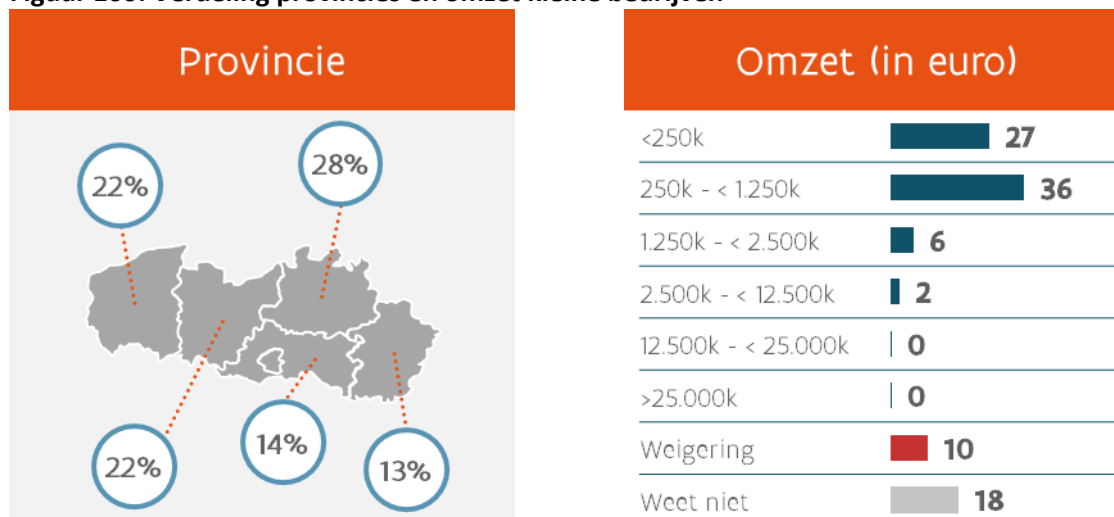
Bedrijven

Ook in de steekproef voor bedrijven werden enkele quota gehanteerd om te zorgen voor een representatieve steekproef van ondernemingen met 5 tot 200 werknemers of 1 tot 5 werknemers in Vlaanderen. Ten eerste werden enkele sectoren expliciet uitgesloten. Het gaat met name om alle organisaties die deel uitmaken van de overheidssector. Zij kiezen hun leverancier vaak op een andere manier (overheidsopdrachten) en vormen zo een geheel aparte markt voor de leveranciers. Ook de energiesector werd uitgesloten. Deze bedrijven zijn immers te betrokken en zullen ook in sommige gevallen het onderwerp uitmaken van de vragen in de enquête.

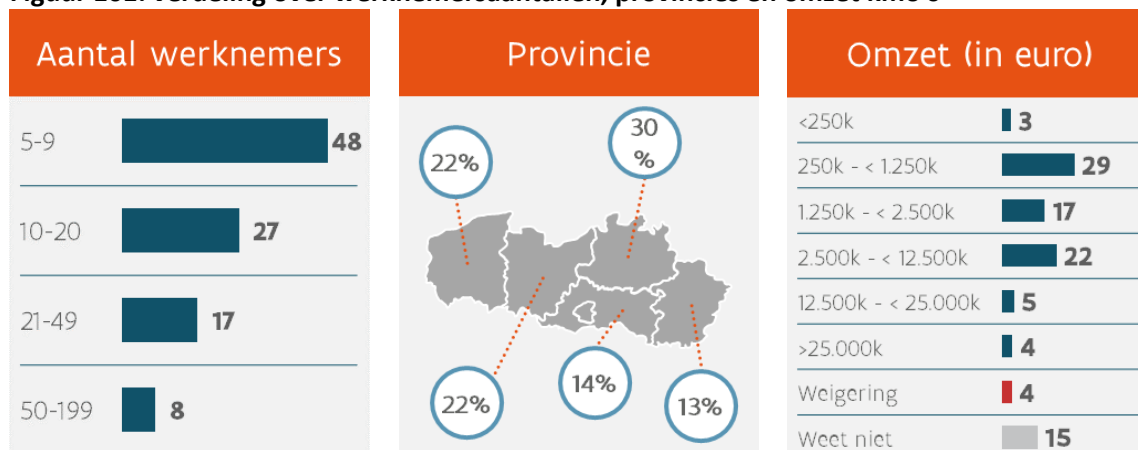
Vervolgens werden quota gezet op het aantal werknemers in de onderneming, met name in twee groepen: 5-49 en 50-199 werknemers. In elk van deze groepen werd daarna gezorgd voor een representatieve verdeling over de sectoren en de provincie. Uit de tweede groep werden meer bedrijven bevraagd dan er werkelijk in de populatie aanwezig zijn, om ook over die groep representatieve uitspraken te kunnen doen. Daarna werden de aantallen opnieuw rechtgezet door een weging. Ten slotte moest ook de helft van de steekproef aardgas gebruiken.

Voor de kleine bedrijven wordt in Figuur 100 getoond hoe zij verdeeld zijn over de provincies en hoe groot hun jaarlijkse omzet was. 10% van de bedrijven wilde geen antwoord geven op deze vraag, naast 18% van de respondenten die hier geen antwoord op wenste te geven. Dezelfde resultaten worden weergegeven over de kmo's in Figuur 101. Het aantal weigeringen en weet niet antwoorden is hier iets lager. Ook de verdeling over het aantal werknemers wordt weergegeven in deze figuur.

Figuur 100: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven



Figuur 101: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's



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](https://twitter.com/vreg_be)