



Marktmonitor 2019

7/11/2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
1 Inleiding	8
2 Gezinnen	9
2.1 Steekproef	9
2.2 Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?	10
2.2.1 Energiemix	10
2.2.2 Belang energieverbruik in het gezinsbudget.....	13
2.2.2.1 <i>Elektriciteit</i>	13
2.2.2.2 <i>Aardgas</i>	13
2.3 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?	18
2.3.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?	18
2.3.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?	20
2.3.2.1 <i>Switchindicator</i>	22
2.3.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?.....	24
2.3.4 Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?	25
2.3.5 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen	28
2.3.5.1 <i>Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?</i>	30
2.4 Hoe kiezen gezinnen een contract?	32
2.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	32
2.4.2 Vaste of variabele prijs?	33
2.4.3 Groene of grijze stroom?.....	36
2.4.4 Stroom uit binnen- of buitenland?.....	39
2.4.5 Met of zonder additionele diensten?.....	40
2.5 Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?	41
2.5.1 Elektriciteitsprijs	41
2.5.2 Aardgasprijs	42
2.6 Werkelijke evolutie energieprijzen voor gezinnen	43
2.6.1 Overzicht van de markt	43
2.6.2 Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	46
2.6.3 Dual fuel contract of niet?.....	50
2.6.4 Belang van contractkeuze	51
2.6.5 Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders	51
2.6.6 Analyse energiecontracten met variabele prijs voor de energiecomponent	53
2.7 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?	59
2.7.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur	59
2.7.2 Mate van geïnformeerd zijn	60
2.8 Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?	62
3 Bedrijven	63
3.1 Steekproef	63
3.2 Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik- en kosten?.....	64

3.2.1	Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering.....	64
3.3	Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?	66
3.3.1	Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?	66
3.3.1.1	<i>Switchindicator</i>	70
3.3.2	Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?	71
3.3.3	Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?.....	72
3.3.4	Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen.....	73
3.4	Hoe kiezen bedrijven een contract?	73
3.4.1	Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	74
3.4.2	Looptijd van de contracten	75
3.4.3	Vast of variabel?	76
3.4.4	Groene of grijze stroom?.....	77
3.4.5	Stroom uit binnen- of buitenland?.....	81
3.4.6	Met of zonder additionele diensten?.....	82
3.5	Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?	83
3.5.1	Elektriciteitsprijs	83
3.5.2	Aardgasprijs.....	84
3.6	Werkelijke evolutie energieprijzen voor bedrijven	85
3.6.1	Overzicht van de markt	86
3.6.2	Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs	88
3.6.3	Belang van contractkeuze	93
3.6.4	Analyse energiecontracten met variabele prijs voor de energiecomponent	93
3.7	Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?	93
3.7.1	Controle en duidelijkheid eindfactuur	94
3.7.2	Mate van geïnformeerd zijn	95
3.8	Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?.....	96
4	Conclusies	98
4.1	Informatie.....	98
4.2	Tevredenheid leverancier en switching.	98
4.3	Energieprijs.....	99
4.3.1	Kosten.....	99
4.3.2	Prijsperceptie.....	99
4.3.3	Besparingsturnover	100
4.3.4	Vaste of variabele prijs	100
4.4	Groene stroom	101
4.5	Beoordeling vrijgemaakt energiemarkt	101
5	Bijlagen	102
5.1	Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen	102
5.2	Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas ..	103
5.3	Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas	103

5.4	Bijlage 4: Demografie van de steekproef	104
5.4.1	Gezinnen.....	104
5.4.2	Bedrijven.....	107

Lijst van tabellen

Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	9
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)	13
Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar).....	13
Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier	21
Tabel 5: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %	23
Tabel 6: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %	24
Tabel 7: Klachtenindicator VREG Q3 2018 - Q2 2019	27
Tabel 8: Aanrekeningswijze vaste/jaarlijkse vergoeding per leverancier	30
Tabel 9: Gemiddeld prijsverschil (rekenkundig) tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten met variabele prijs voor de energiecomponent.....	57
Tabel 10: Gewogen gemiddeld prijsverschil tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten met variabele prijs voor de energiecomponent.....	58
Tabel 11: Gewogen gemiddeld prijsverschil tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten (vast en variabel)	58
Tabel 12: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport	63
Tabel 13: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %	70
Tabel 14: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers – maandelijkse beweging uitgedrukt in %	71
Tabel 15: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	107

Lijst van figuren

Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen	8
Figuur 2: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt	11
Figuur 3: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen	12
Figuur 4: Belang van de kosten voor elektriciteit/verwarming in het gezinsbudget	14
Figuur 5: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen.....	15
Figuur 6: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen.....	16
Figuur 7: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)	17
Figuur 8: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen	18
Figuur 9: Welke prijsvergelijkingswebsites raadplegen de gezinnen?	19
Figuur 10: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie	20
Figuur 11: Aantal gezinnen dat reeds veranderde van leverancier.....	21
Figuur 12: Aantal gezinnen dat reeds van aardgasleverancier veranderde	21
Figuur 13: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?	22
Figuur 14: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers	23
Figuur 15: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers	24
Figuur 16: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit	25
Figuur 17: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier	26
Figuur 18: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsdienst Energie.....	27
Figuur 19: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen	28

Figuur 20: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?	29
Figuur 21: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?	31
Figuur 22: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier	31
Figuur 23: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?	32
Figuur 24: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier	32
Figuur 25: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas	33
Figuur 26: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?	34
Figuur 27: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel	34
Figuur 28: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs	35
Figuur 29: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?	36
Figuur 30: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel	36
Figuur 31: Gezinnen met een groen contract	37
Figuur 32: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?	37
Figuur 33: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen	38
Figuur 34: Aantal aardgasgebruikers dat geïnteresseerd is in groen gas	39
Figuur 35: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België	40
Figuur 36: Het aantal gezinnen dat in de toekomst zou willen betalen voor een extra dienst aangeboden door hun energieleverancier.	41
Figuur 37: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar	42
Figuur 38: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar	43
Figuur 39: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)	45
Figuur 40: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis)	46
Figuur 41: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik	48
Figuur 42: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik	48
Figuur 43: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik	49
Figuur 44: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik	50
Figuur 45: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik	52
Figuur 46: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin met een doorsnee verbruik dat verwarmt met aardgas	53
Figuur 47: Evolutie indexatieparameters elektriciteit	55
Figuur 48: Evolutie indexatieparameters aardgas	56
Figuur 49: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakijken	59
Figuur 50: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken ..	60
Figuur 51: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?	61
Figuur 52: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?	61
Figuur 53: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus	62
Figuur 54: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?	62
Figuur 55: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven	65
Figuur 56: belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten	66
Figuur 57: belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten	66
Figuur 58: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)	67
Figuur 59: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier	68
Figuur 60: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van aardgasleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)	68
Figuur 61: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van aardgasleverancier	69
Figuur 62: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?	70

Figuur 63: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen	72
Figuur 64: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier	72
Figuur 65: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?.....	73
Figuur 66: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben	74
Figuur 67: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen	75
Figuur 68: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd).....	76
Figuur 69: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft	76
Figuur 70: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen (kleine bedrijven)	77
Figuur 71: Kiezen bedrijven voor een groen contract?	78
Figuur 72: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?.....	78
Figuur 73: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?	79
Figuur 74: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen.....	80
Figuur 75: Interesse van kmo's en kleine bedrijven in groen gas.....	80
Figuur 76: Procentuele meerprijs die bedrijven bereid zijn om te betalen voor groen gas.....	81
Figuur 77: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?.....	81
Figuur 78: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?.....	82
Figuur 79: Interesse van bedrijven in extra diensten	82
Figuur 80: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten.....	83
Figuur 81: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)	84
Figuur 82: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kmo's)	84
Figuur 83: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)	85
Figuur 84: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's).....	85
Figuur 85: 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).....	87
Figuur 86: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1: 116.280 kWh op jaarbasis)	88
Figuur 87: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh.....	90
Figuur 88: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh	91
Figuur 89: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh	92
Figuur 90: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh	92
Figuur 91: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?	94
Figuur 92: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?	94
Figuur 93: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? (kleine bedrijven)	95
Figuur 94: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (kmo's)	95
Figuur 95: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt.....	96
Figuur 96: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kleine bedrijven)	97
Figuur 97: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kmo's)	97
Figuur 98: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd	104
Figuur 99: Aardgasgebruikers in de steekproef.....	105
Figuur 100: Bezit woning en professionele status respondenten	105
Figuur 101: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen	106
Figuur 102: Opleidingsniveau gezinshoofd en "online actief"	106
Figuur 103: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven	108
Figuur 104: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's.....	108

Voorwoord

Met de jaarlijkse Marktmonitor wil de VREG inzicht geven in de ervaringen en het gedrag van gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. We zien immers dat een alerte en actieve houding van de elektriciteits- en aardgasklanten noodzakelijk is voor een competitieve energiemarkt die voordelen oplevert voor de bedrijven en gezinnen. De Marktmonitor is het meest uitgebreide publiek beschikbare onderzoek naar het gedrag van de energieafnemers in Vlaanderen en de redenen voor dat gedrag en laat zo toe om te begrijpen wat er achter de cijfers van de elektriciteits- en aardgasmarkt schuilgaat.

Ook voor deze editie 2019 peilden we via een enquête naar het gedrag en de motivaties van de elektriciteits- en aardgasklanten in Vlaanderen en dit zowel bij gezinnen als bij bedrijven tot 200 werknemers. Vorig jaar voerden we voor het eerst ook een enquête uit bij bedrijven tussen de 1 en 4 werknemers.

In 2018 veranderden historisch veel gezinnen en bedrijven van elektriciteitsleverancier. Voor aardgas misten we het record van 2016 nipt. Ook 2019 lijkt een nieuw recordjaar te zullen worden.

De ontwikkelingen op de energiemarkt gaan soms snel, maar het gedrag van de klanten wijzigt niet zo drastisch van jaar tot jaar. Het lijkt dan ook dat de enquêteresultaten van jaar tot jaar weinig lijken te verschillen.

Welke belangwekkende ontwikkelingen zien we dit jaar? Voor het eerst sinds 2013 is er een significante stijging van het aandeel gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt, tot 72%. Bij de kmo's en kleine bedrijven is dit percentage lager, respectievelijk 69% en 67% voelt zich voldoende geïnformeerd.

Verontrustend is dan weer dat 41% van de gezinnen die nog niet veranderden van energieleverancier nog altijd vindt dat overstappen te veel rompslomp met zich mee brengt en 24% meent dat er nog te veel misloopt bij het overstappen. Ook het aandeel bedrijven dat vindt dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt stijgt (37% bij kmo's, 40% bij kleine bedrijven).

Een andere ontwikkeling is het teruglopende vertrouwen van de gezinnen in de 'groene' elektriciteitscontracten, dus contracten met levering van stroom uit hernieuwbare energiebronnen, zoals wind, waterkracht, zon, biomassa,... Nochtans past dit hele verhaal in een Europees regelgevend kader en kijken we toe op de correcte toepassing van deze regelgeving door de elektriciteitsleveranciers en -afnemers. Het is dus verontrustend te zien dat afnemers meer scepsis beginnen te tonen tegenover groene elektriciteitscontracten. Bij de bedrijven met een groen contract is het vooral de 'weet niet' die stijgt, wat mogelijk ook wijst op een afnemend vertrouwen. Maar vooral zien we dat bij bedrijven die geen groen elektriciteitscontract hebben, de scepsis groot is en nog groeit.

Positief is dan weer dat de gezinnen in Vlaanderen ook dit jaar opnieuw meer vertrouwen tonen in het positieve effect van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt. Meer gezinnen vinden de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een goede zaak. Dat geeft hoop want energieafnemers krijgen in de toekomst kansen om een actievere rol te grijpen. Zonder vertrouwen in de goede werking van de markt en een positieve ingesteldheid zal het moeilijk zijn om naar een toekomstgerichte elektriciteits- en gasmarkt te evolueren. Bij de bedrijven blijft het vertrouwen op hetzelfde hoge niveau als de afgelopen jaren, behalve bij de kleinste bedrijven. Nochtans functioneert de markt goed en is de overgrote meerderheid van de klanten, zowel bedrijven en gezinnen, tevreden over hun energieleverancier.

Als onafhankelijke Vlaamse energieautoriteit zetten we onverminderd in op transparantie door het bieden van correcte, neutrale informatie. Digitale meters, energieopslag, de snelle toename van elektrische voertuigen, al deze evoluties bieden opportuniteiten om als klant deel te nemen aan de transitie naar een duurzamer energiemodel. De Marktmonitor brengt inzichten die helpen om deze transitie verder te onderbouwen en te sturen. We blijven overtuigd van de meerwaarde van dit onderzoek dat we jaar na jaar op een consistente manier uitvoeren en publiek aanbieden.

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

1 Inleiding

Naar aanleiding van onze jaarlijkse enquête bij Vlaamse gezinnen en bedrijven presenteren we u de resultaten in deze Marktmonitor 2019. Door middel van verschillende marktrapporteringen en via de V-test® leggen we deze resultaten rechtstreeks naast de informatie uit de markt.

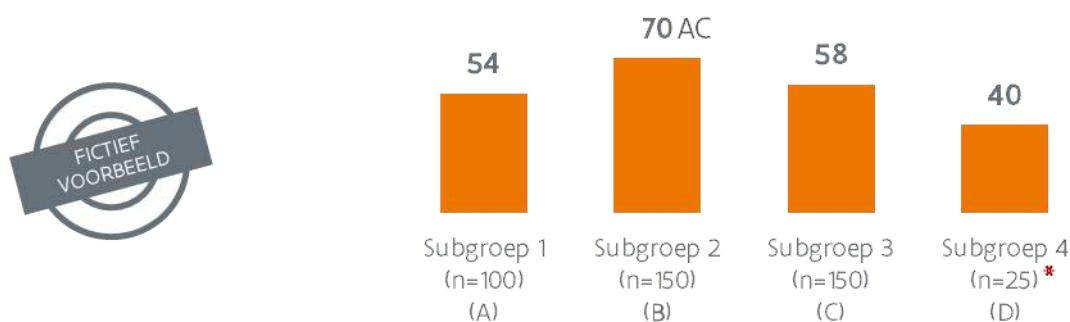
Tussen midden juni en midden juli 2019 werden 1.022 gezinnen en 1.504 bedrijven telefonisch geïnterviewd, waarvan 1.004 met 5 tot 200 werknemers en 500 met 1 tot en met 4 werknemers.

Dit rapport wordt opgedeeld in twee grote delen, waar eerst gefocust wordt op de enquêtes bij de gezinnen, en daarna bij de bedrijven. Beide onderdelen vangen aan met een korte beschrijving van de steekproef. Daarna wordt toegelicht hoe belangrijk het energieverbruik is voor deze gezinnen en bedrijven binnen hun totale budget. 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.

In een volgende paragraaf worden alle keuzes die gezinnen en bedrijven kunnen maken met betrekking tot hun contract weergegeven. Zo kunnen bedrijven kiezen voor een vaste of een variabele prijs, een groen of een grijs contract, extra diensten, 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 vergeleken 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 duiden we elk jaar onderaan met een letter aan en duiden we significante verschillen aan 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



Vervolgens proberen we ook uit te zoeken of bepaalde groepen binnen de steekproef zich anders gedragen 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 *.

2 Gezinnen

Op 1 juli 2019 telde Vlaanderen 3.471.468 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.812.634 huishoudelijke¹ toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.236.707 toegangspunten, waarvan 1.916.088 huishoudelijke. Onder toegangspunt verstaan we hier elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code² werd toegekend. Typisch staat een huishoudelijk toegangspunt voor één gezin.

2.1 Steekproef

Tijdens de enquête van 2019 werden in totaal 1.022 gezinnen bevestigd die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd. De vragen werden 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 enquêteresultaten in het rapport zijn gebaseerd op deze gewogen steekproef. Meer informatie over de steekproef en de demografie van de bevestigde gezinnen vindt u terug in Bijlage 4 van dit rapport.

In 2017 werden de enquêtes door een ander enquêtebureau uitgevoerd. De resultaten van deze bevestiging wijken op een aantal vlakken sterk af van deze van 2018 en 2019. Zo gaven 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.

In het begin van de enquête werden ook een aantal demografische kenmerken van de respondent bevestigd. Hiermee willen we significante verschillen tussen verschillende types afnemers detecteren. 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
Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers

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 werd gewogen op de gezinssamenstelling, het eigenaarschap van de woning, de beroepsactiviteit en het opleidingsniveau van de respondent.

Hoogst genoten opleiding van respondent	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere	Hoger opgeleide respondenten
Beroepsactiviteit van respondent	
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

2.2 Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?

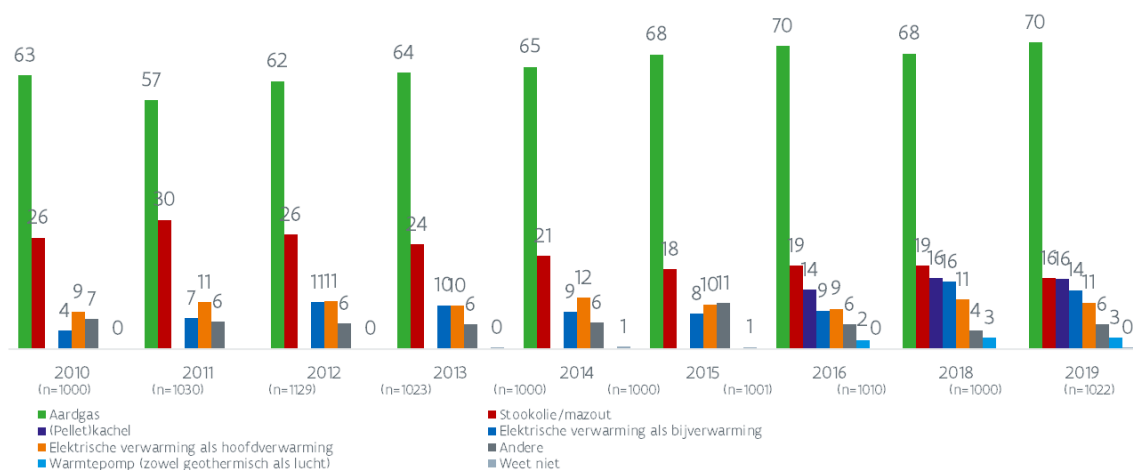
In het eerste deel van dit Marktmonitorrapport proberen we het bewustzijn van gezinnen over hun energieverbruik in kaart te brengen. Ten eerste werd de energiebron bevraagd die de gezinnen thuis gebruiken om hun woning te verwarmen. Het antwoord op deze vraag heeft hoe dan ook een invloed op het verloop van de rest van de enquête. Vervolgens werd gevraagd naar het aandeel van de energiekost in het gehele gezinsbudget. Enkele vragen gingen ook dieper in op de problematiek van energiarmede.

2.2.1 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, en bijgevolg een invloed hebben op de rest van de enquête. 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 jaren⁵. De resultaten zijn erg gelijkaardig aan vorig jaar waarbij aardgas (70%) nog altijd de belangrijkste energiebron is om de woning te verwarmen. Verder blijkt ook het aandeel pellet(kachels) (16%) opnieuw opvallend hoog te zijn. Wel zijn er in de historiek van de cijfers significante verschuivingen merkbaar in de enquêtes ten opzichte van de voorgaande jaren. Zo worden aardgas en elektrische verwarming als bijverwarming in 2019 significant vaker gebruikt dan in de beginjaren van de Marktmonitor. Ondanks dat stookolie nog de tweede belangrijkste energiebron is om de woning te verwarmen, daalt dit aandeel wel significant doorheen de jaren.

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



Base: Totale steekproef gezinnen 2010-2019. 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 2019

Zoals altijd zien we dat omwille van historische redenen in de provincie Antwerpen significant meer aardgas wordt gebruikt dan in andere provincies, meer bepaald 79,80% ten opzichte van 64,42% in Vlaams Brabant, 68,08% in West-Vlaanderen, 69,76% in Oost-Vlaanderen en ten slotte 61,21% in Limburg. In Vlaams-Brabant (21,44%), Oost-Vlaanderen (18,33%) en Limburg (23,36%) komt verwarming door middel van stookolie dan weer meer voor dan in Antwerpen (9,88%).

Opvallend is ook dat het vooral de oudste generaties zijn die stookolie gebruiken. Respondenten tussen 55 en 64 jaar gebruiken nog vaker stookolie dan jongere respondenten, 24,08% ten opzichte van 6,11% bij respondenten tussen 18 en 34 jaar en 16,40% bij respondenten tussen 35-54 jaar. Vervolgens speelde ook de professionele status een rol. Elektrische verwarming wordt vaker als hoofdverwarming gebruikt bij respondenten die niet-actief zijn op de arbeidsmarkt (14,08% ten opzichte van 9,04%) en warmtepompen worden significant meer gebruikt door respondenten die wel actief zijn op de arbeidsmarkt (3,54% ten opzichte van 1,14%).

Vervolgens spelen ook enkele praktische kenmerken van het huis een rol in de keuze waarmee de Vlaming zijn of haar huis verwarmt. Zo blijkt het al dan niet eigenaar zijn van de woning een invloed te hebben. Ten opzichte van huurders gebruiken eigenaars bijvoorbeeld significant vaker stookolie (19,77% ten opzichte van 9,62%), een warmtepomp (3,57% ten opzichte van 0,65%) of een pelletkachel (19,34% ten opzichte van 8,02%). Huurders gebruiken dan weer vaker elektrische verwarming als hoofdverwarming (18,26% ten opzichte van 7,74%). Ook het woningtype is van belang. Aardgas, stookolie, een warmtepomp en een (pellet)kachel worden vaker gebruikt door

⁵ De resultaten voor 2017 worden hier uit gelaten omwille van een inconsistentie van de resultaten, zoals ook in de inleiding vermeld.

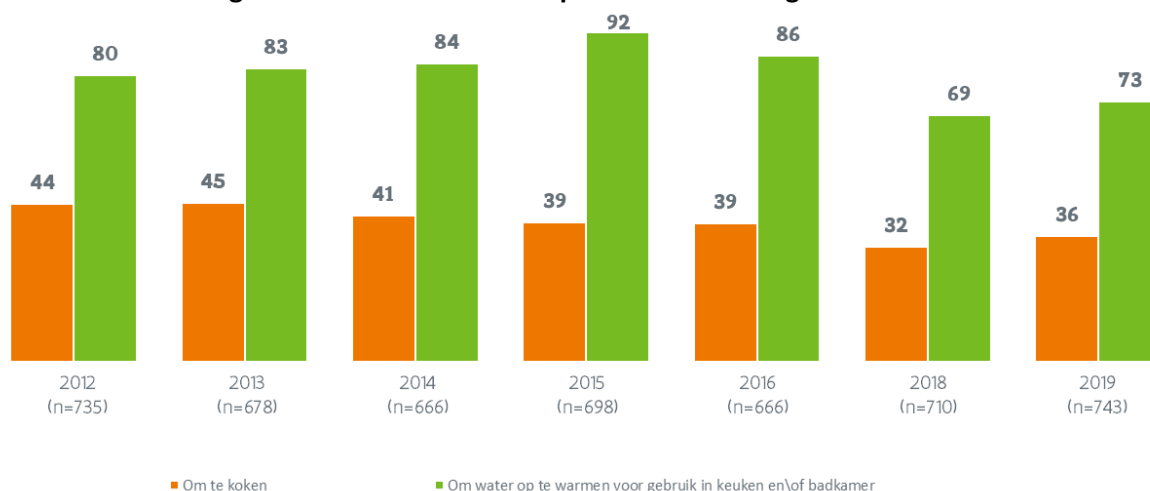
gezinnen in een alleenstaande woning. Gezinnen die in een appartement wonen gebruiken dan weer meer elektrische verwarming als hoofdverwarming.

Tot slot kiezen gezinnen met zonnepanelen op de woning vaker voor een warmtepomp of een (pellet)kachel en kiezen ze beduidend minder voor aardgas als aanvullende energiebron. 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. 18% van de bevroegde gezinnen had zonnepanelen. Dat aandeel blijft gestaag stijgen sinds 2013 (toen 10%). Ter vergelijking: globaal heeft 13,83% van de Vlaamse gezinnen zonnepanelen⁶. De zonnepaneeleigenaars zijn dus enigszins oververtegenwoordigd in de enquête.

Opvallend meer respondenten van middelbare leeftijd (23,45%), met een hoger diploma (17,58%) en een hoog netto maandinkomen (29,66%) die eigenaar zijn van hun woning (24,33%) hebben zonnepanelen. Deze gezinnen lijken ook beter op de hoogte te zijn van de energiemarkt. Mensen met zonnepanelen kennen namelijk vaker de VREG (96,68%), de V-test® (48,73%) en bekijken ook grondiger hun afrekening (51,71%). Verder weten deze gezinnen ook vaker dat er geen verbrekingsvergoeding betaald moet worden bij het overstappen (83,61%) en blijkt ook dat ze vaker veranderen van aardgas- (72,84%) en elektriciteitsleverancier (73,72%). Ten slotte geven deze gezinnen ook aan dat ze minder vaak problemen hebben met het betalen van hun energiefactuur of met verwarmen. Enerzijds kan men vermoeden dat dit komt doordat eigenaars van zonnepanelen een betere financiële situatie hebben aangezien ze zich deze investering kunnen veroorloven. Anders kan dit er ook op wijzen dat de investering in zonnepanelen leidt tot een verlaging van de elektriciteitsfactuur.

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 keuken en/of badkamer, of om mee te koken. Figuur 3 toont of de gezinnen die aardgas in één of andere vorm gebruiken dat doen voor die toepassingen. Ook hier zijn geen significante verschuivingen waarneembaar ten opzichte van vorig jaar. Doorheen de jaren blijkt wel een evolutie te zijn waarbij gezinnen aardgas steeds meer gaan gebruiken om water op te warmen en minder vaak om te koken. Een mogelijke verklaring hiervoor zou de opkomst van inductievuren kunnen zijn.

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



Base: Aardgasgebruikers in steekproef gezinnen 2010-2019, vanaf 2016 werd definitie aardgasgebruiker wel verstrengd.
 * Deze antwoordmogelijkheid werd in 2016 licht aangepast voor de duidelijkheid.

⁶ Dit cijfer is indicatief. Bron: <https://www.energiesparen.be/energiekaart/cijfers>

Bron: enquête VREG 2019

2.2.2 Belang energieverbruik in het gezinsbudget

In dit onderdeel beschrijven we 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 ervaren in hun totale gezinsuitgaven.

2.2.2.1 Elektriciteit

Op basis van onze cijfers blijkt dat alle gezinnen in Vlaanderen in 2018 in totaal ruim 8,8 miljoen MWh elektriciteit afnamen van het elektriciteitsnet. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 3.166 kWh⁷. 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

2.2.2.2 Aardgas

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2018 in totaal 27,6 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 14.541 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	8,32%
D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	45,87%
D3	13.956 – 29.075		39,35%
D3b	≥ 29.075		6,46%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

In Figuur 4 wordt getoond hoe belangrijk gezinnen hun uitgaven voor elektriciteit of voor hun verwarming vinden. Voor elektriciteit noemt 76% van de gezinnen deze kosten nogal of zeer

⁷ Dit is dus net iets minder dan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

belangrijk in hun gezinsbudget, tegenover slechts 23% die ze niet echt zo of helemaal niet belangrijk vinden. De kosten voor verwarming lijken nog iets vaker als een belangrijker deel van de gezinsuitgaven gezien te worden. 44% van de gezinnen vond deze uitgaven nogal belangrijk in het gezinsbudget, waarvan 33% ze zelfs zeer belangrijk vonden.

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

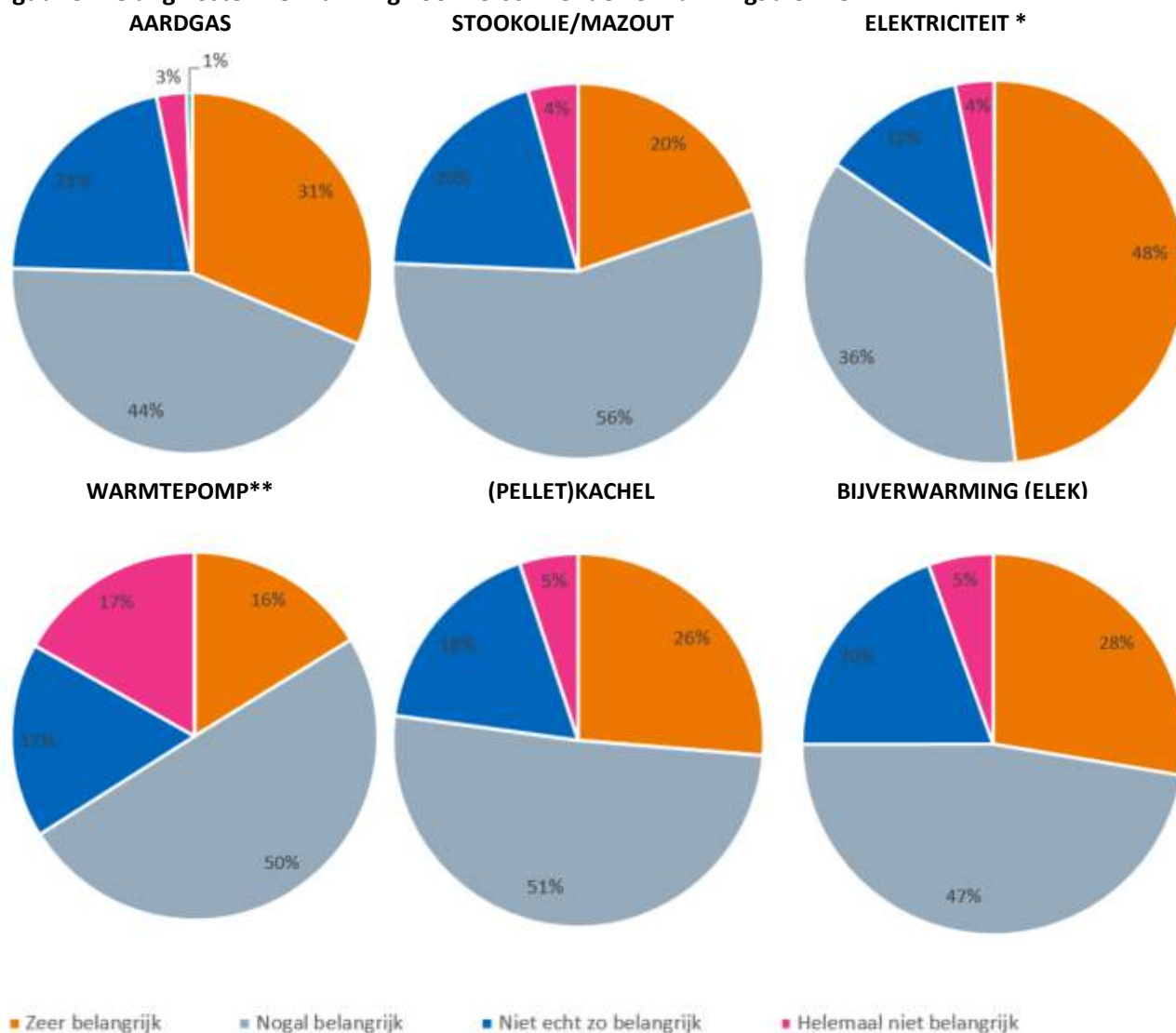


Base: Totale steekproef gezinnen
 Bron: enquête VREG 2019

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 voor 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 (48%) vinden dat ze een zeer belangrijk deel van hun gezinsinkomen aan verwarming spenderen. Gezinnen die verwarmen via een warmtepomp (34%) blijken vaker aan te geven dat deze kosten niet echt of helemaal niet doorwegen in het gezinsbudget. Deze resultaten zijn echter logisch aangezien elektrische verwarming vaker gebruikt wordt door respondenten met een laag inkomen en een warmtepomp weggelegd is voor de betere verdiener.

Figuur 5: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen



Base: Totale steekproef gezinnen excl. Weet niet
Bron: enquête VREG 2019

Gezinnen die een groot deel van hun inkomen moeten besteden aan verwarming of elektriciteit kunnen problemen ondervinden om de facturen te betalen. In het verleden vroegen we altijd of gezinnen al ooit zo'n problemen hadden ervaren. 2 jaar geleden 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.

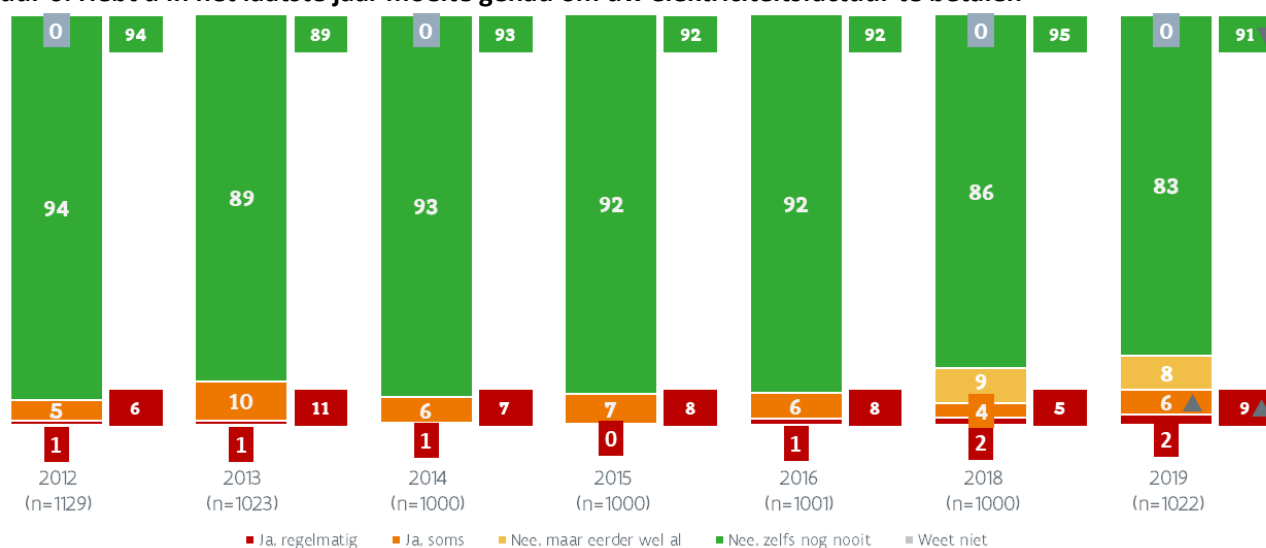
Figuur 6 toont dat het aantal gezinnen dat in het afgelopen jaar moeite had met het betalen van de elektriciteitsfactuur significant gestegen is ten opzichte van vorig jaar (9%). Dit resultaat wordt ook bevestigd in ons jaarlijks Sociaal rapport⁸ waar een stijging merkbaar is van het aantal opgestarte afbetalingsplannen en de opgezegde leveringscontracten. Het aandeel met betalingsproblemen blijft echter nog altijd relatief klein ten opzichte van de groep die nog nooit moeilijkheden ondervond. 8% van de gezinnen gaf aan niet het afgelopen jaar, maar daarvoor problemen te hebben ervaren. Uit ons sociaal rapport blijkt dat ongeveer 10% van de gezinnen in 2018 minstens één ingebrekestelling kreeg. Die ingebrekestelling kon voor elektriciteit of voor aardgas zijn, en kan bovendien ook het gevolg zijn van een vergetelheid, eerder dan betalingsproblemen.

Voorals huurders blijken de kwetsbaarste groep om moeilijkheden te hebben met het betalen van hun elektriciteitsfacturen. Van de gezinnen die hun woning huurt, had maar liefst 17% moeite gehad met het betalen van de energiefacturen, tegenover slechts 5% bij de gezinnen die eigenaar zijn van hun woning. Ook jongere respondenten lijken een risicogroep te zijn voor financiële problemen. Verder hebben logischerwijs de gezinnen met het laagste netto maandinkomen een hogere kans op problemen om de elektriciteitsfactuur te betalen (20,56%).

Ook hier spelen de woningfaciliteiten een rol. Een gezin dat woont in een appartement (13%) of een rijhuis (11%) heeft vaker problemen met de factuur dan een gezin dat in een alleenstaande woning (5%) woont. Gezinnen die hun woning verwarmen door middel van elektrische verwarming als hoofdverwarming hebben dan weer vaker problemen met het betalen van hun factuur dan gezinnen met andere verwarmingsmethoden.

Opvallend is dat gezinnen die kampen met betalingsmoeilijkheden ook vaker overwegen om te veranderen van leverancier. Een gezin dat moeite heeft met het betalen van de energiefactuur (53,61%) overweegt vaker om te switchen dan een gezin dat geen moeite heeft (37%). Zoals in paragraaf 2.3.5.1 ook wordt vermeld, realiseerden de meest prijsbewuste gezinnen in juli 2019 een besparing van € 355,49 op hun factuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. Het kan dus zeker interessant zijn om bij financiële problemen de V-test⁹ te doen en voldoende van leverancier te veranderen.

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



Base: Totale steekproef gezinnen 2019

Bron: enquête VREG 2019

⁸ Bron: <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2019-08>

⁹ <https://vtest.vreg.be/>

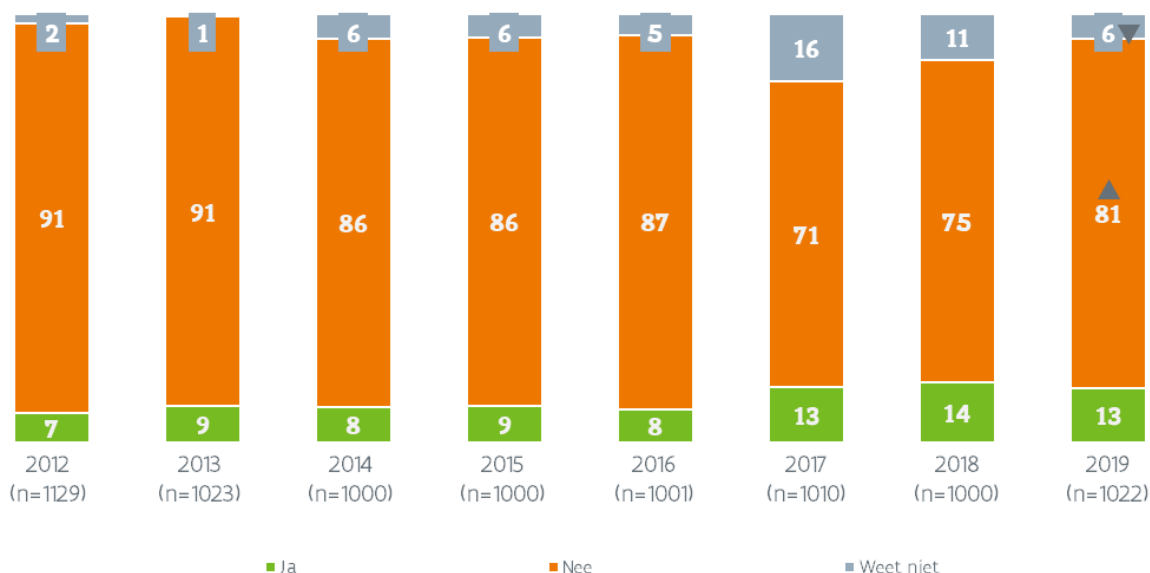
Gezinnen kunnen ook hun verbruik onder een menswaardige grens doen zakken, of door slechte huisvesting problemen hebben om hun woning te verwarmen, zonder betalingsproblemen voor de energiefacturen. Dit is een aparte dimensie van energiearmoede, die in het Sociaal Rapport niet volledig kan onderzocht worden. 10% van de gezinnen in Vlaanderen bleek in het afgelopen jaar ook problemen te hebben gehad om de woning te verwarmen, een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar. 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.

Ook hier werd gekeken naar mogelijke risicofactoren. Opnieuw stellen we vast dat huurders vaker kwetsbaar zijn. 22% van hen had het laatste jaar moeite gehad om de woning te verwarmen. Ook jongere respondenten hebben naast problemen om hun elektriciteitsfactuur te betalen ook vaker problemen om hun woning te verwarmen (16,98% ten opzichte van 5,82% bij 65-plussers).

Opvallend is dat gezinnen die minder geïnformeerd zijn over de energiemarkt, ook vaker moeilijkheden hebben om de woning te verwarmen. Gezinnen die zich minder geïnformeerd voelen over de energiemarkt (17,26%), de VREG niet kennen (15,96%) of onterecht denken dat er nog altijd een verbrekingsvergoeding wordt aangerekend bij het overstappen (15,44%) hadden vaker in het laatste jaar moeilijkheden gehad met verwarmen.

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 vallen.

Figuur 7: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)



Base: Totale steekproef gezinnen 2012-2019 – 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 2019

In **Figuur 7** geven we de resultaten weer, met ter vergelijking die van de vorige jaren ernaast. Maar liefst 13% van de gezinnen geeft aan de sociale maximumprijs te genieten en dus een beschermde afnemer te zijn, naast nog eens 6% die het antwoord op de vraag niet wist. Dat lijkt niet overeen te

komen met de informatie uit het Sociaal Rapport¹⁰. Daarin zien we dat in de commerciële markt 7,59% van de toegangspunten voor elektriciteit en 7,25% 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.

2.3 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

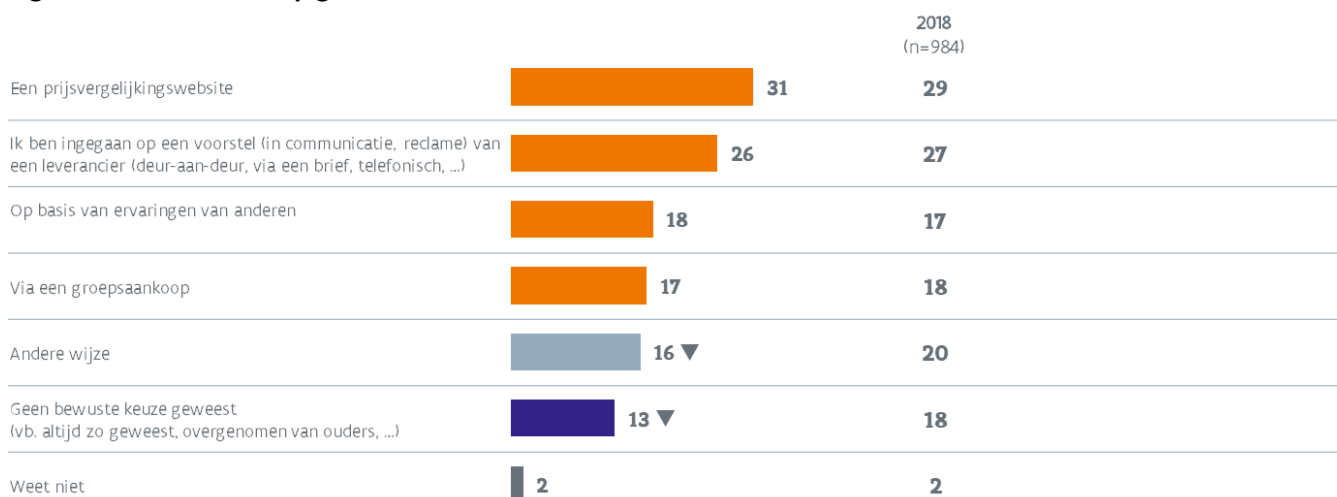
De vrijmaking van de energiemarkt zorgde ervoor dat gezinnen hun energieleverancier vrij kunnen kiezen. In dit onderdeel van het rapport bekijken we wat de beweegredenen van gezinnen zijn om voor een bepaalde elektriciteits- of aardgasleverancier te kiezen. Vervolgens bekijken we of en hoe vaak de Vlaamse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

2.3.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?

Gezinnen kunnen hun leverancier(s) op verschillende manieren kiezen. In de enquête vroegen we de gezinnen dan ook op welke manier ze voor hun huidige leverancier kozen tijdens hun laatste wissel of keuze. In Figuur 8 worden de antwoorden op deze vraag getoond. Daarin moeten we ten eerste vaststellen dat er nog altijd een grote groep is (13%) voor wie de keuze niet bewust was, al is die wel gedaald in vergelijking met vorig jaar (18% in 2018). Mogelijk zorgt dat ervoor dat zij niet van het meest gunstige aanbod genieten. Uit de resultaten blijkt dat respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (19,27%) vaker geen bewuste keuze maken rond een leverancier dan respondenten die wel actief zijn op de arbeidsmarkt (10,25%). Ook een alleenstaande (18,16%) maakt vaker geen bewuste keuze voor een leverancier dan een gezin met meerdere gezinsleden.

Ten slotte maakt ook een gezin dat niet online actief is (17,40%) vaker geen bewuste keuze voor een elektriciteitsleverancier.

Figuur 8: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen



Base: Totale steekproef gezinnen 2019
Bron: enquête VREG 2019

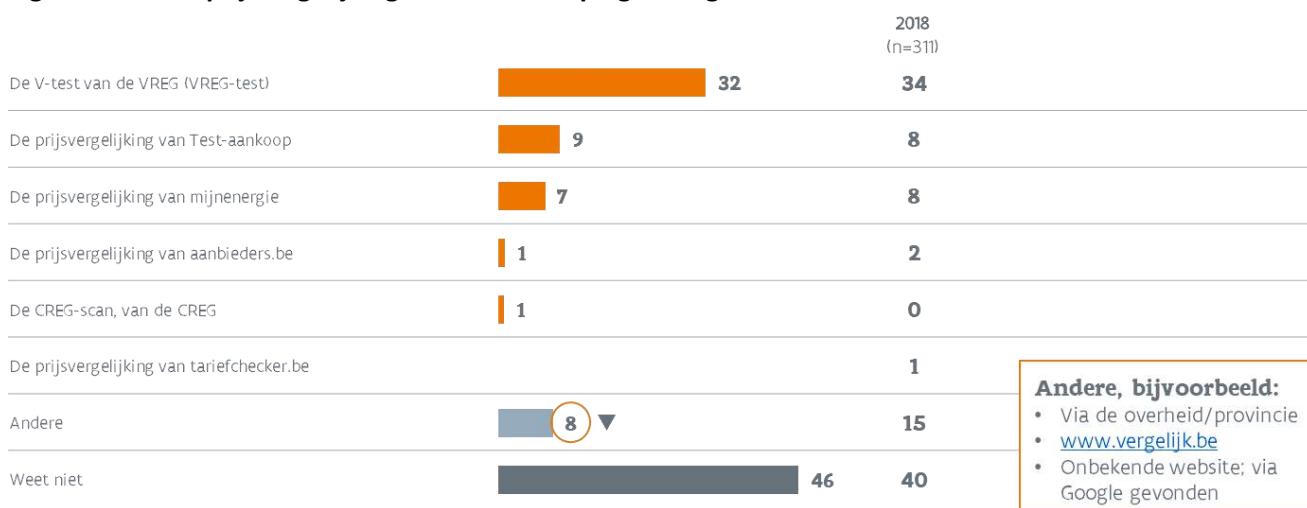
¹⁰ U vindt het rapport over de sociale statistieken terug via www.vreg.be/nl/sociale-openbaardienstverplichtingen.

De andere gezinnen maakten wel een bewuste keuze voor een bepaalde leverancier. Vooral prijsvergelijkingswebsites zijn het belangrijkste instrument en lijken ook nog populairder te worden, ongeveer een derde van de gezinnen maakt hiervan gebruik. Vooral jongere respondenten (39,17%) en respondenten met een hoger of universitair diploma (36,04%) maken hun keuze op die manier. Verder kozen 26% van de gezinnen voor hun leverancier door in te gaan op een voorstel dat ze ontvingen. Bijna 1 op 5 gezinnen in Vlaanderen (17%) maakte zijn laatste keuze via een groepsaankoop. Ondanks het belang dat hieraan gehecht wordt in de media, halen groepsaankopen dus toch niet de top drie om de leverancierskeuze te sturen. Ook bij groepsaankopen zijn het vaker de respondenten met een hoger of universitair diploma die hiervoor kiezen (19,99%). Jongere respondenten doen hier minder vaak aan mee dan oudere respondenten. Opmerkelijk is dat respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (21,52%) vaker hun leverancier kozen door middel van een groepsaankoop dan gezinnen die wel actief zijn. Een mogelijke oorzaak hiervan zou kunnen zijn dat personen die niet actief zijn op de arbeidsmarkt gevoeliger zijn voor het feit dat het veelal de overheid is die deze groepsaankopen organiseert en dit meer vertrouwen schept.

Bij de gezinnen die een keuze maakten via een prijsvergelijkingswebsite, peilden we ook naar welke prijsvergelijkingswebsite dat was. De resultaten worden weergegeven in Figuur 9. Daaruit blijkt vooreerst dat 46% 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.

De meest geraadpleegde prijsvergelijkingswebsite is onze V-test® (32%), op ruime afstand gevolgd door andere websites. 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. Ook stellen we vast dat de namen V-test® en VREG online onterecht worden gekoppeld aan andere vergelijkingstools. Dit zorgt er mogelijk voor dat gezinnen die denken de V-test® te hebben gebruikt, in werkelijkheid een andere prijsvergelijkingswebsite raadpleegden.

Figuur 9: Welke prijsvergelijkingswebsites raadplegen de gezinnen?

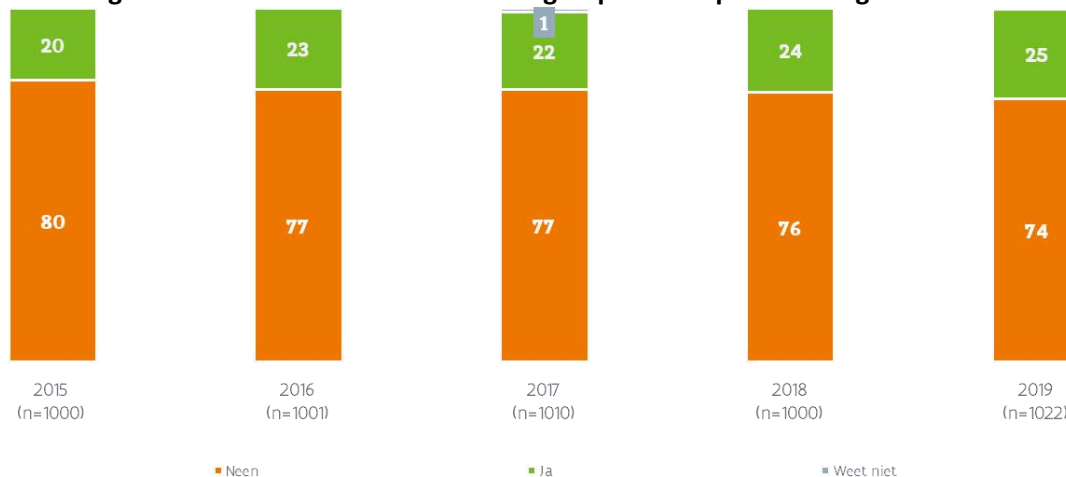


Base: Gezinnen die hun laatste keuze voor de elektriciteitsleverancier maakten via een prijsvergelijkingswebsite - 2019
Bron: enquête VREG 2019

Het aandeel gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop blijft stijgen (Figuur 10). Gezinnen die deelnemen aan een groepsaankoop, tekenen daarom echter nog geen contract met de

winnende leverancier. In de enquête werd daarom ook gevraagd aan de gezinnen die ooit meededen aan een groepsaankoop van energie, of ze daarna ook effectief een contract ondertekenden met de leverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam. Maar liefst 90% van de gezinnen deden dit, wat erop wijst dat maar weinig gezinnen achteraf afhaken. Ook geeft een groot deel van de gezinnen (59%) aan dat ze van plan zijn om jaarlijks deel te nemen aan een groepsaankoop.

Figuur 10: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie



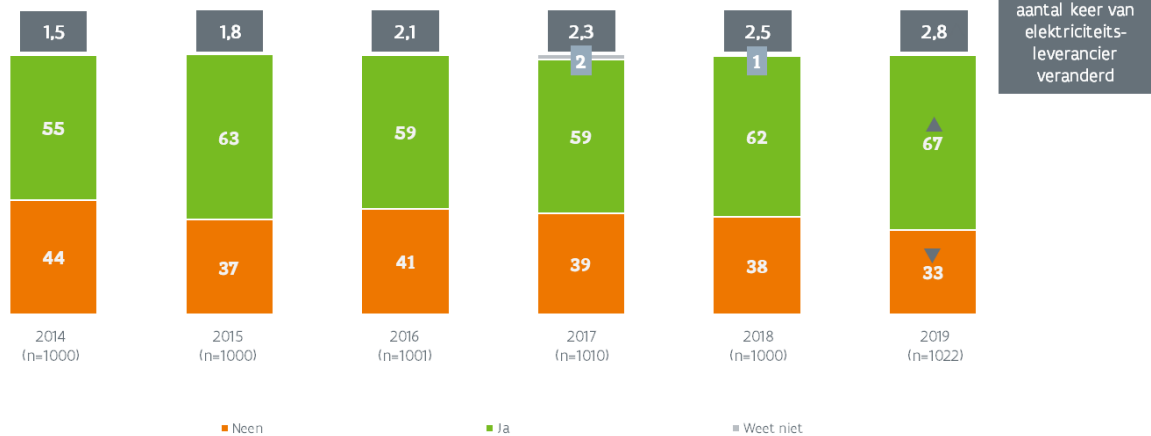
Base: Totale steekproef gezinnen – 2019 * In 2017 was er een kleine tekstuele aanpassing van de vraag
Bron: enquête VREG 2019

2.3.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?

Maar liefst 67% van de huishoudens in Vlaanderen is al ooit van elektriciteitsleverancier veranderd, een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Hoewel de meerderheid van de gezinnen dus sinds de vrijmaking op zoek ging naar het beste voorstel, blijft meer dan een derde van de gezinnen toch nog altijd bij hun eerste leverancier. Vooral jongere respondenten (49%) of alleenstaanden (59,48%) blijken vaker nog nooit overgestapt te zijn. Voor jongere respondenten zou dit misschien kunnen zijn omdat ze nog niet zo lang geleden een eerste leverancier hebben moeten kiezen. Hoe dan ook is het belangrijk om deze groepen te overtuigen om regelmatig een bewuste keuze te maken. Verder zijn gezinnen met zonnepanelen, gezinnen die de VREG kennen en gezinnen die een groen contract hebben al vaker overgestapt naar een andere leverancier. Ten slotte zijn gezinnen die een nieuwe leverancier overwegen (83,53%) al vaker overgestapt dan gezinnen die geen nieuwe leverancier overwegen (55,88%). Het overstappen naar een andere leverancier wordt dus als positief ervaren.

De groep van gezinnen die al ooit een overstap van elektriciteitsleverancier maakte, had gemiddeld al 2,8 keer een overstap gemaakt. Dat aantal stijgt gestaag doorheen de jaren sinds 2014 (toen 1,5). Dit wijst er dus op dat de groep die al actief is geweest, dat ook blijft. Dat blijkt ook uit **Tabel 4** waar het aantal keer dat gezinnen overstapten doorheen 2019 en vorige jaren wordt afgebeeld.

Figuur 11: Aantal gezinnen dat al veranderde van leverancier



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / LW3. Enkel de respondenten die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn
Bron: enquête VREG 2019

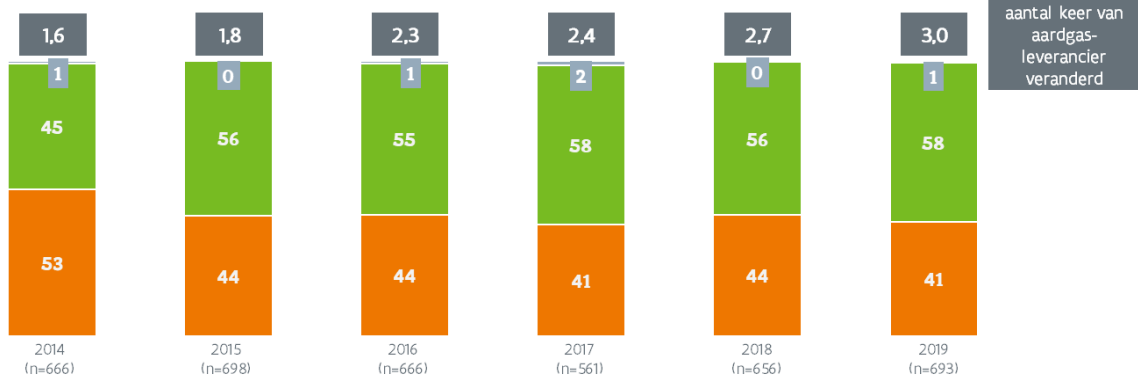
Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier

Aantal keer overgestapt	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1 keer	66%	58%	47%	40%	36%	32%
2 keer	21%	20%	19%	21%	23%	21%
3 keer	10%	13%	17%	20%	20%	20%
4 keer	3%	5%	9%	8%	11%	11%
5 keer of meer	<1%	4%	7%	8%	10%	15%

Base: Gezinnen die ooit veranderde van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2019
Bron: enquête VREG 2019

Net als bij elektriciteit, is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit veranderd van aardgasleverancier. 58% maakte ooit een switch. Ook hier is er geen significant verschil met het resultaat van vorig jaar. Het gemiddeld aantal keer dat de gezinnen die al veranderden van leverancier een overstap maakten, is met 3,0 net als bij elektriciteit wel sterk toegenomen.

Figuur 12: Aantal gezinnen dat al van aardgasleverancier veranderde



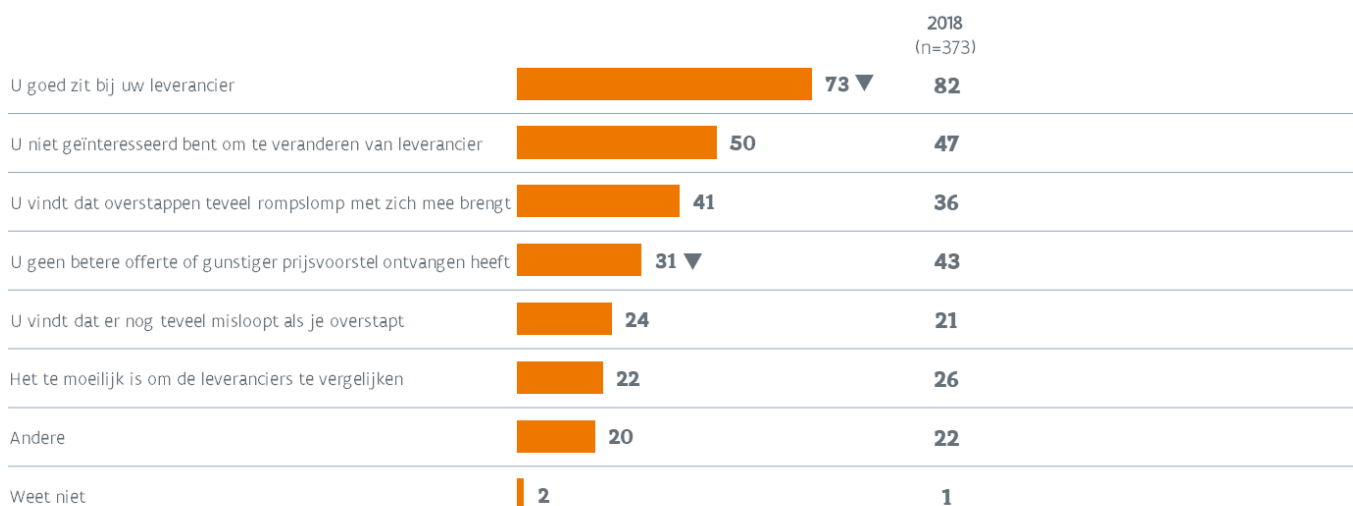
Base: Gezinnen die ooit veranderde van aardgasleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2019
Bron: enquête VREG 2019

Net als vorig jaar gaf het grootste deel van de gezinnen die nog nooit waren veranderd van leverancier (88%) aan te weten 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 toch nog nooit waren overgestapt.

Figuur 13 toont de antwoorden van deze gezinnen. Het grootste deel van hen is nog niet veranderd omdat men tevreden is over de huidige leverancier. Opmerkelijk is dat 41% van de gezinnen vindt dat overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt. Positief is wel dat de groep die vindt dat er nog teveel misloopt als je overstapt en de groep die het te moeilijk vindt om de leveranciers te vergelijken 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 13: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?



Base: Gezinnen die nog nooit veranderden van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2018 en 2019
Bron: enquête VREG 2019

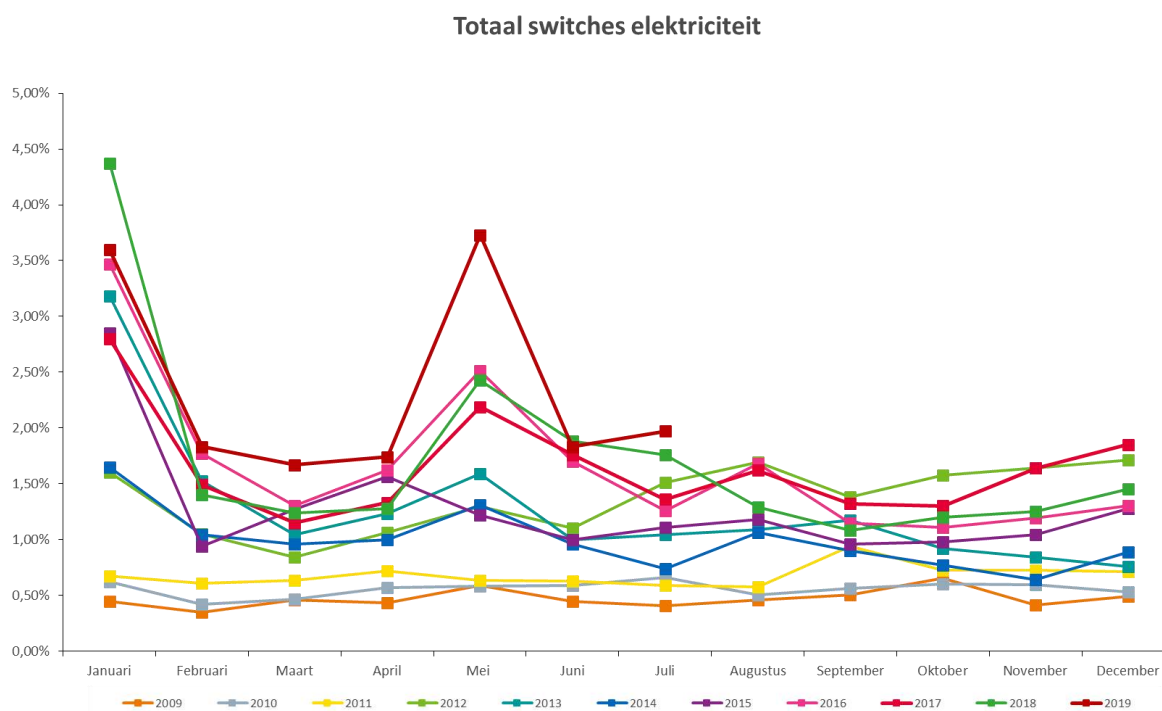
2.3.2.1 Switchindicator

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) terecht komen. 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 14: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Figuur 14 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.

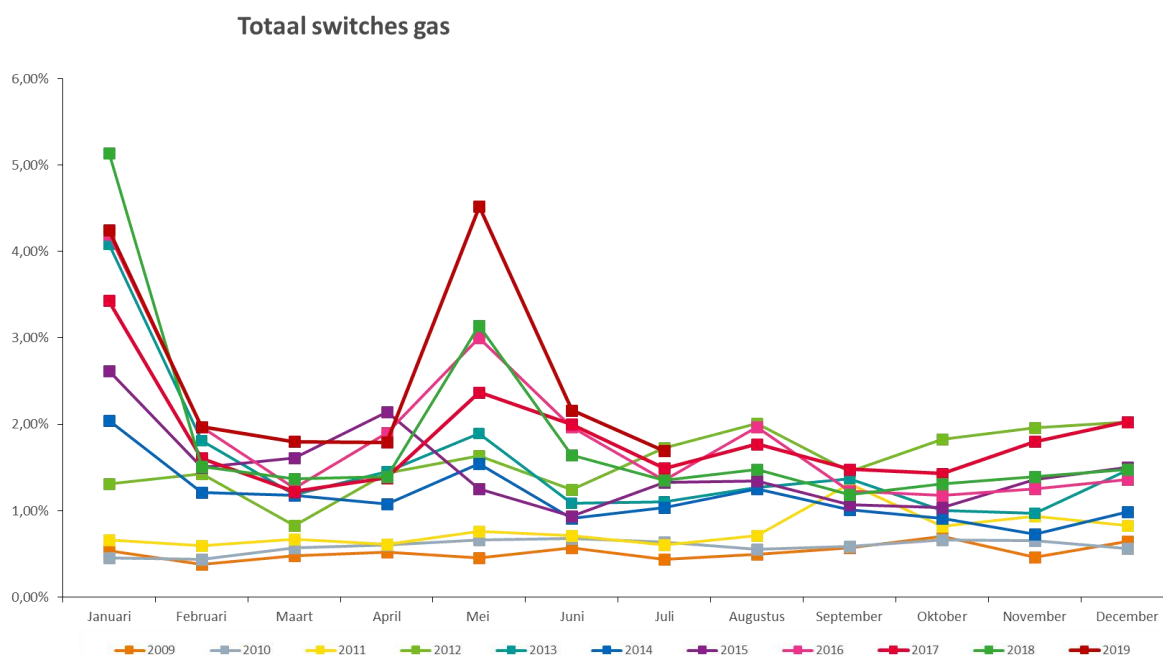
Tabel 5: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

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%	1,28%	1,05%	0,99%	1,20%	1,31%	19,63%
2019	3,77%	1,84%	1,62%	1,65%	4,05%	1,80%	1,82%						16,55%

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

Figuur 15 geeft de maandelijkse marktdynamiek voor aardgas weer en vergelijkt met de voorbije jaren.

Figuur 15: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers



Bron: VREG

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

Tabel 6: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,51%	0,63%	0,67%	0,63%	0,52%	0,56%	0,54%	0,57%	0,63%	0,58%	0,60%	6,27%
2008	0,52%	0,61%	0,57%	0,47%	0,57%	0,55%	0,49%	0,38%	0,51%	0,41%	0,37%	0,50%	5,95%
2009	0,41%	0,33%	0,52%	0,48%	0,49%	0,61%	0,43%	0,52%	0,56%	0,74%	0,41%	0,68%	6,17%
2010	0,40%	0,43%	0,52%	0,59%	0,72%	0,65%	0,66%	0,57%	0,75%	0,61%	0,65%	0,50%	7,04%
2011	0,56%	0,58%	0,72%	0,56%	0,73%	0,70%	0,59%	0,70%	1,13%	0,74%	0,93%	0,65%	8,60%
2012	1,26%	1,41%	0,80%	1,40%	1,67%	1,21%	1,80%	2,08%	1,40%	1,79%	1,87%	1,99%	18,68%
2013	4,09%	1,73%	1,12%	1,38%	1,87%	1,02%	1,02%	1,23%	1,37%	0,89%	0,83%	1,39%	17,94%
2014	2,17%	1,18%	1,21%	1,08%	1,51%	0,79%	0,98%	1,20%	0,94%	0,80%	0,65%	0,91%	13,42%
2015	2,28%	1,34%	1,24%	2,12%	1,09%	0,87%	1,23%	1,15%	0,96%	0,90%	1,25%	1,38%	15,81%
2016	4,18%	1,94%	1,20%	1,79%	3,04%	1,92%	1,23%	1,97%	1,09%	1,03%	1,11%	1,22%	21,72%
2017	3,46%	1,54%	1,11%	1,19%	2,24%	1,92%	1,34%	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%	1,31%	1,45%	1,13%	1,20%	1,32%	1,36%	21,68%
2019	4,42%	1,95%	1,70%	1,71%	4,80%	2,11%	1,63%						18,32%

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

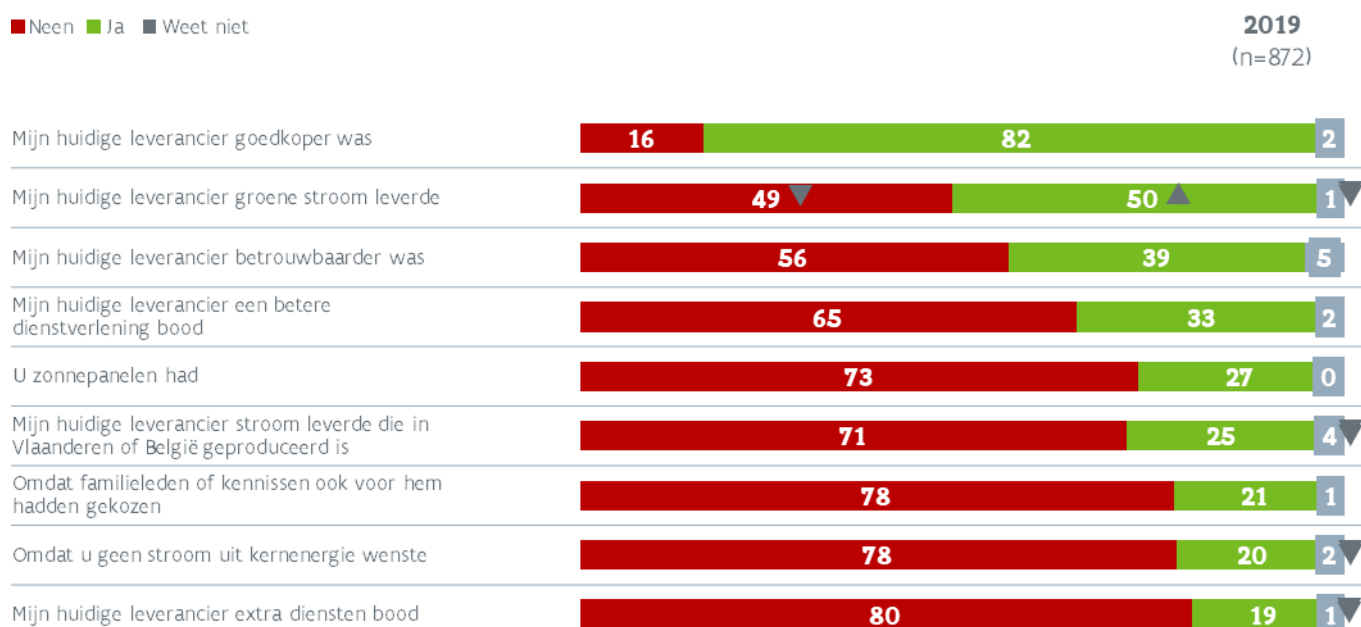
Uit deze cijfers blijkt dat 2019 op weg is om een recordjaar te worden. Samen met de resultaten uit de enquête, waarbij het aandeel gezinnen dat ooit al veranderde van leverancier significant gestegen is ten opzichte van vorig jaar, lijkt het er dus op dat de marktdynamiek in de huishoudelijke markt heel hoog blijft.

2.3.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

In Figuur 16 worden de redenen afgebeeld waarom gezinnen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier kiezen. De prijs blijkt daarbij nog altijd ruim het belangrijkste argument te zijn (82%). Opmerkelijk is dat er een significante stijging is van het aandeel gezinnen dat hun leverancier koos omdat die groene stroom leverde (50% tegenover 40% in 2018). Gezinnen die hun woning huren (61,03%), gezinnen met een lager inkomen dan € 2499 (60,31%) en gezinnen die ooit een groepsaankoop deden, vielen opvallend vaker binnen die categorie. Opmerkelijk is dat deze beweegredenen ook vaker voorkwam bij respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (57,09%) en gezinnen die het sociaal tarief betalen (61,25%). Voor gezinnen die het sociaal tarief betalen zou dit kunnen zijn omdat zij bij elke leverancier dezelfde prijs krijgen en

hun keuze dus vaker op een andere reden baseren. Verschillende leveranciers trachten ook met hun dienstverlening een verschil te maken met concurrenten, maar op basis van deze antwoorden lijkt slechts een derde van de respondenten daar gevoelig voor te zijn.

Figuur 16: 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 2019

Bron: enquête VREG 2019

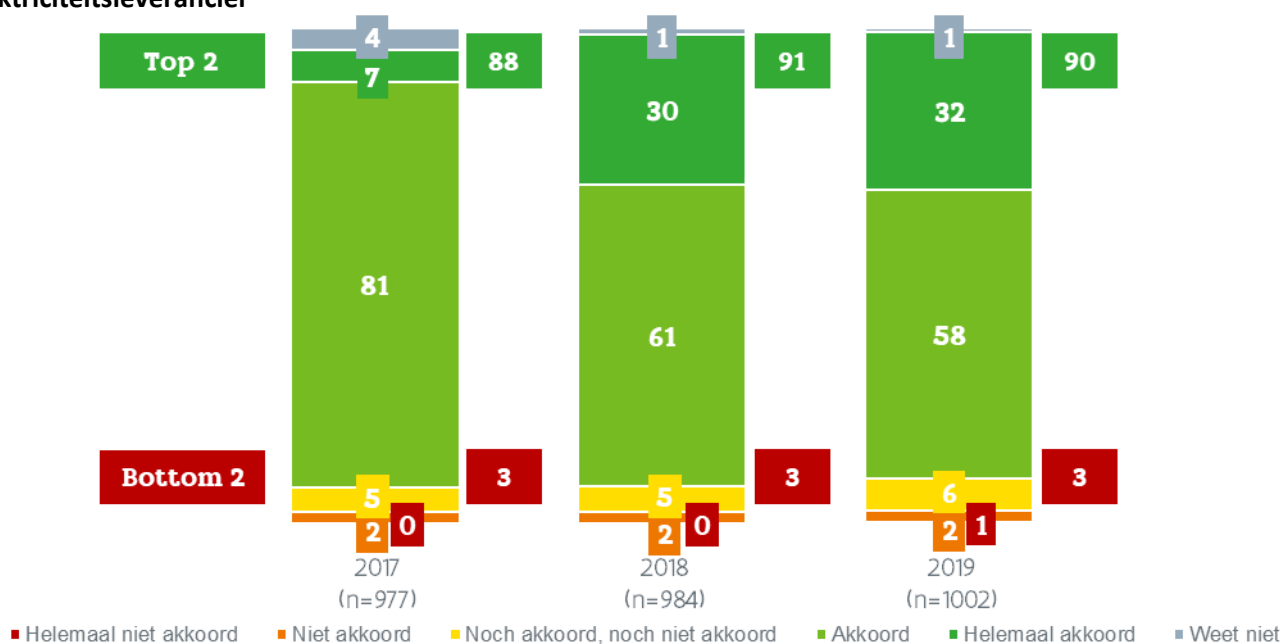
Voor de keuze van een aardgasleverancier geven 97% van de gezinnen aan dat ze dezelfde motieven hadden als bij elektriciteit.

2.3.4 Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?

Opnieuw volgt uit onze enquête dat het grootste deel van de Vlaamse gezinnen gemiddeld tevreden zijn over hun energieleverancier (90%). Slechts 6% twijfelt en 2% gaat niet akkoord.

Positief is dat gezinnen die moeite hebben met het betalen van hun energiefactuur (90,52%) of de elektriciteitskosten als belangrijk ervaren binnen het gezinsbudget (95,89%) vaker tevreden zijn over hun elektriciteitsleverancier. Deze gezinnen wijzen de hoge elektriciteitskosten dus niet toe aan hun leverancier, of vinden dat ze hierover op een correcte manier behandeld worden. Ook gezinnen die zich goed geïnformeerd voelen over de energiemarkt, verklaarden zich significant vaker tevreden over hun leverancier (94,80%). Een geïnformeerde keuze lijkt zo te leiden tot een grotere tevredenheid.

Figuur 17: 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 2019
Bron: enquête VREG 2019

Ook voor aardgas was de tevredenheid zeer hoog. 89% 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.

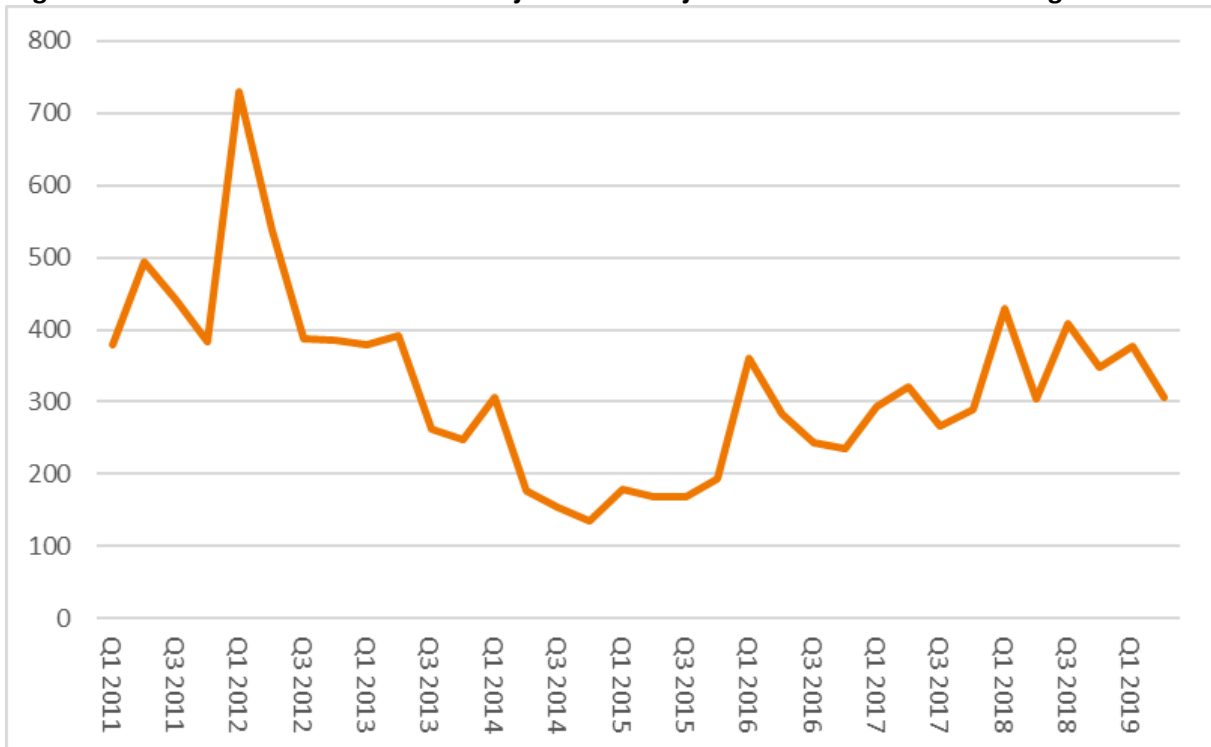
Een andere manier waarop we de tevredenheid van de klant proberen te meten is aan de hand van de klachtengegevens verzameld door de Ombudsdienst voor Energie en onze eigen diensten. Op basis van deze resultaten wordt elk kwartaal een klachtenindicator berekend in onze Servicecheck, de vergelijkingsmodule 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 18 toont de evolutie van het totale aantal tweedelijnsklachten doorheen de tijd. Na een bewogen 2018 met een scherpe stijging in het aantal tweedelijnsklachten is in 2019 opnieuw een daling merkbaar. Deze piek in 2018 kan bijna volledig verklaard worden door de problemen bij elektriciteitsleverancier Belpower, die door facturatieproblemen een stortvloed aan klachten kreeg en uiteindelijk door financiële problemen ook zijn activiteiten moest stopzetten. 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 18: 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 sterren kregen relatief weinig tweedelijnsklachten, leveranciers met 1 ster kregen er relatief veel. Tabel 7 toont de stand van zaken wanneer de enquêtes werden afgenomen.

Tabel 7: Klachtenindicator VREG Q3 2018 - Q2 2019

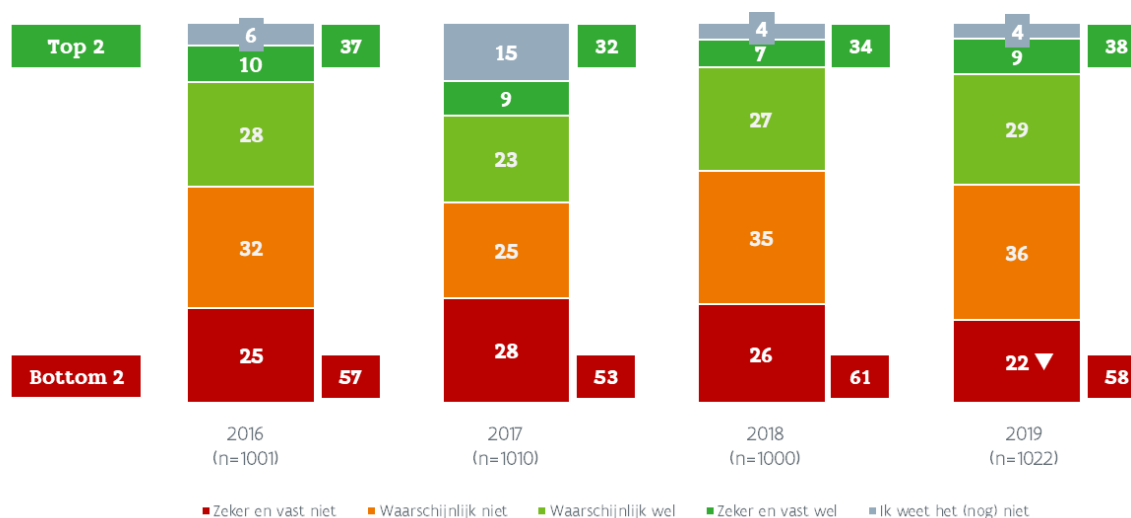
Aantal logo's	Leveranciers en KI
★★★★★	Ecopower (0,24) Luminus (2,04) ENGIE Electrabel (1,01) Elektriciteitsbedrijf Merksplas (0,00) Elegant (2,06) Eneco Belgium (1,76) OCTA+ Energie (2,25) Watz (2,67)
★★★★	Essent Belgium (5,98) Lampiris (3,56)
★★★	MEGA (6,82)
★★	/
★	/

Bron: klachtgegevens VREG

2.3.5 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Ondanks de hoge tevredenheid over de huidige energieleverancier, zijn er toch heel wat gezinnen die een overstap overwegen (38%). Desalniettemin is 22% van de gezinnen er steevast van overtuigd dat ze geen overstap zullen maken. Deze 22% ligt een stuk lager dan de 33% gezinnen dat aangaf nog nooit te zijn veranderd van leverancier. Het lijkt er dus op dat er nog een grote groep overblijft die kan bewogen worden tot een switch. Die 22% is overigens een forse daling ten opzichte van de vorige jaren. Dit ligt in lijn met onze eerdere vaststelling dat een grotere groep afnemers bewogen wordt om te switchen.

Figuur 19: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

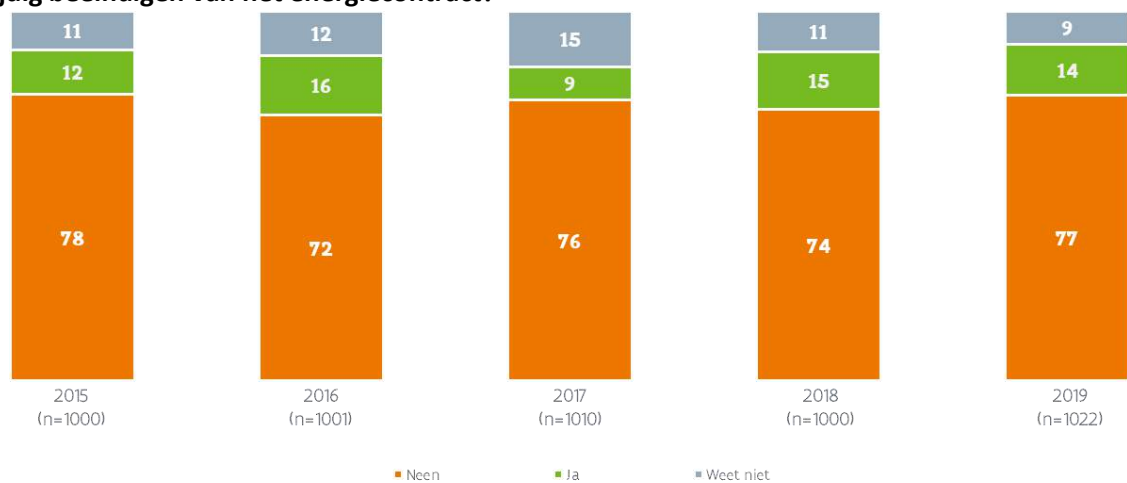
65-plussers (63,36%) en gezinnen waarvan het gezinshoofd geen beroepsactiviteit (63,86%) heeft antwoorden vaker dat ze in het komende jaar waarschijnlijk niet of zeker en vast niet zullen veranderen van energieleverancier. Ook alleenstaanden (64,94%) geven aan dat ze minder vaak overwegen om over te stappen dan een gezin met meerdere gezinsleden. Merk op dat dit ook de groep is die eerder aangaf nog nooit te zijn veranderd. Ook mensen met een lager inkomen gaven vaker aan nog nooit overgestapt te zijn en zijn ook minder vaak van plan om over te stappen (34,63%). Er is dus duidelijk een verband tussen gezinnen die eerder nooit wisselden van elektriciteitsleverancier en diegenen die dat nu zeker ook niet van plan zijn.

Een mogelijke drempel om over te stappen naar een andere leverancier zou een verbrekingsvergoeding kunnen zijn. Het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen aan huishoudelijke klanten en kleinere bedrijven is echter al sinds september 2012 verboden, zelfs als die overstap plaatsvindt voor het einde van het contract. Toch blijkt nog altijd dat een groep gezinnen hier niet van op de hoogte is. Figuur 20 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 14% nog altijd hoog, terwijl nog eens 9% niet weet wat het juiste antwoord is. Logischerwijs zijn het vooral gezinnen met zonnepanelen (83,61%), gezinnen die zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (80,55%) en gezinnen die de VREG kennen (83,83%) die weten dat een verbrekingsvergoeding niet mag. Opvallend is dat gezinnen die een nieuwe leverancier overwegen

(16,39%) vaker denken dat er nog een verbrekingsvergoeding betaald moet worden. Het zou spijtig zijn als dit de reden is waarom ze de overstap niet durven maken.

Een reden voor de verwarring bij 14% zou de forfaitaire aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding door bepaalde leveranciers kunnen zijn. 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/jaarlijkse vergoeding niet pro rata wordt aangerekend.

Figuur 20: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?



Base: Totale steekproef gezinnen 2019 – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

Tabel 8: Aanrekeningswijze vaste/jaarlijkse vergoeding per leverancier

Pro rata	Overig
          	     

Bron: V-test® voor gezinnen- update juli 2019

In juli 2019 rekenden 11 van de 17 leveranciers die in de V-test® voor gezinnen stonden de vaste/jaarlijkse vergoeding pro rata aan. De overige 6 hanteerden een andere aanrekeningswijze:

- **Aspiravi Energy, Luminus, OCTA+** en **Vlaamse Energieleverancier**: de vaste/jaarlijkse vergoeding werd aangerekend in functie van de termijn dat de klant door de leverancier beleverd wordt: het eerste jaar forfaitair en vanaf het tweede jaar pro rata.
- **Essent**: bij de 1-jarige contracten en het eerste jaar van de meerjarige contracten werd de vaste/jaarlijkse vergoeding per gestart contractjaar volledig aangerekend. Vanaf het tweede jaar van de meerjarige contracten werd ze pro rata aangerekend.
- **Mega**: de vaste/jaarlijkse vergoeding werd per gestart contractjaar volledig aangerekend.

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.

2.3.5.1 Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

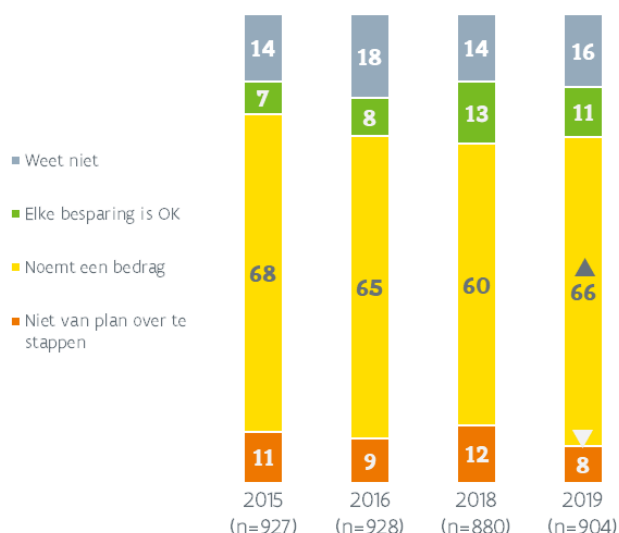
Beschermde huishoudelijke klanten, die recht hebben op de sociale maximumprijs, betalen bij elke energieleverancier dezelfde prijs en kunnen geen financieel voordeel doen bij een overstap. Aan de andere gezinnen werd gevraagd hoeveel jaarlijkse kostenbesparing hen over de streep zou kunnen trekken om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

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 21 toont de antwoorden voor deze vraag naast die van 2015, 2016 en 2018. 8% 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. 11% 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.

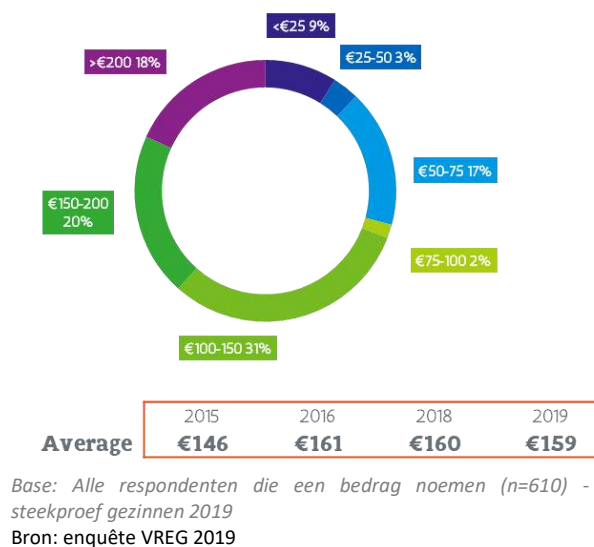
De resultaten van de respondenten die enkel voor elektriciteit antwoordden, worden weergegeven in Figuur 22. Het gemiddeld genoemde bedrag is € 159 op jaarbasis. Er is echter ook een grote groep (11%) die voor om het even welk bedrag zou overstappen. Als we de assumptie maken dat deze groep voor een besparing van € 1,00 al zou overstappen naar een andere leverancier, en deze assumptie meenemen in de berekening van het gemiddelde bedrag bedraagt het gemiddelde bedrag waarvoor gezinnen willen overstappen € 137. De mediaan van alle genoemde bedragen was € 100. Uit 2.6 blijkt dat gezinnen in juli 2019 gemiddeld € 188,21 konden besparen op jaarbasis door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Dat bedrag ligt dus een stuk boven het gemiddelde bedrag waarvoor gezinnen zouden overwegen om over te stappen van leverancier. Het lijkt er dus op dat een grote groep van deze 66% zou kunnen aangezet worden om te veranderen naar een goedkoper contract. 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.

Figuur 21: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle aardgasgebruikers die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

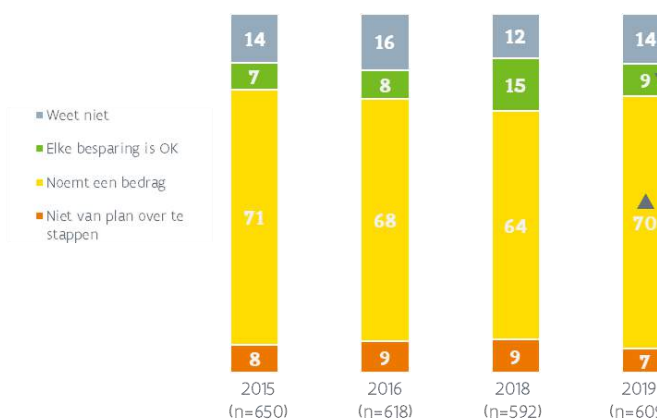
Figuur 22: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier



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 23 en Figuur 24 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. 70% van de gezinnen noemt een bedrag, dit is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Het gemiddeld bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier bedroeg € 155. De mediaan bedroeg net als bij elektriciteit € 100. Ook hier berekenden we, net als bij elektriciteit, een nieuw gemiddelde onder de assumptie

dat de 9% die voor om het even welke besparing zouden overstappen, een bedrag kiezen van € 1. Dat gemiddelde bedraagt € 137. Opvallend is dus dat door de herberekening het bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van energieleverancier voor elektriciteit en aardgas gelijk wordt. Het aantal gezinnen dat akkoord is met elke besparing is daarentegen significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. Uit de V-test® blijkt dat een prijsbewust gezin in juli 2019 een besparing kon realiseren van € 355,49 op hun factuur. Ook voor aardgas zou een groot deel van de gezinnen dus te overtuigen moeten zijn om over te stappen.

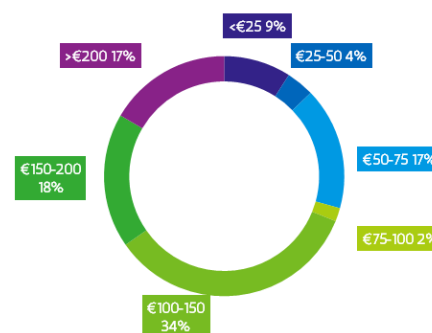
Figuur 23: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?



Base: Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 24: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier



Average	2015	2016	2018	2019
	€151	€141	€135	€155

Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs en die een bedrag noemen (434) - steekproef gezinnen 20189
Bron: enquête VREG 2019

2.4 Hoe kiezen gezinnen een contract?

Er zijn verschillende contractmodaliteiten waaruit een gezin kan kiezen. 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.

2.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Gezinnen kunnen hun elektriciteit en aardgas bij verschillende leveranciers kopen. Jaarlijks zien we dat een groot deel van de respondenten er voor kiest om toch dezelfde leverancier voor beide te nemen. Toch is dat niet altijd de meest voordelige keuze. Ook in 2019 blijkt dat 92% van de gezinnen zowel voor elektriciteit als voor aardgas dezelfde leverancier heeft. Hiervan gaf 78% aan dat ze wel wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor beide energiebronnen, zij kozen dus bewust voor één leverancier. Figuur 25 toont waarom gezinnen hiervoor kozen. De belangrijkste argumenten zijn: omdat het gemakkelijk is (76%), het prijseffect (59%) en omdat men slechts één factuur wil ontvangen (56%).

Opvallend is echter dat er binnen de gezinnen in de enquête die voor elektriciteit en aardgas dezelfde leverancier hebben dus nog altijd een grote groep is van 23% die denkt dat ze automatisch toegewezen zijn 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 aanzienlijk deel "passieve" klanten, die nooit bewust actief deelnamen aan de

energiemarkt. Vooral respondenten met een lager of lager secundair diploma (29,31%), alleenstaanden (27,49%), huurders (33,90%) en gezinnen met een netto maandinkomen <€1500 (44,13%) blijken vaker niet te weten dat men een verschillende leverancier kan kiezen. Helaas geven ook gezinnen die moeite hebben met het betalen van de energiefactuur (45,35%) en gezinnen die moeite hebben om hun woning te verwarmen (46,41%) vaker aan niet te weten dat ze een verschillende leverancier kunnen kiezen. Deze gezinnen zouden echter het meest baat hebben bij het nagaan of er een besparingspotentieel kan behaald worden door verschillende leveranciers te kiezen.

Figuur 25: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas

	2014 (n=504)	2015 (n=529)	2016 (n=508)	2017 (n=405)	2018 (n=488)	2019 (n=517) - B
Dat het gemakkelijkst is	65	70	67	50	77	76
Dat het voordeligst was	50	63	60	37	62	59
U maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	41	49	50	11	57	56
U automatisch aan deze leverancier bent toegewezen	22	24	25	12	29	23
Andere	12	9	15	4	7	7
Weet niet	1	1	12	4	0	1

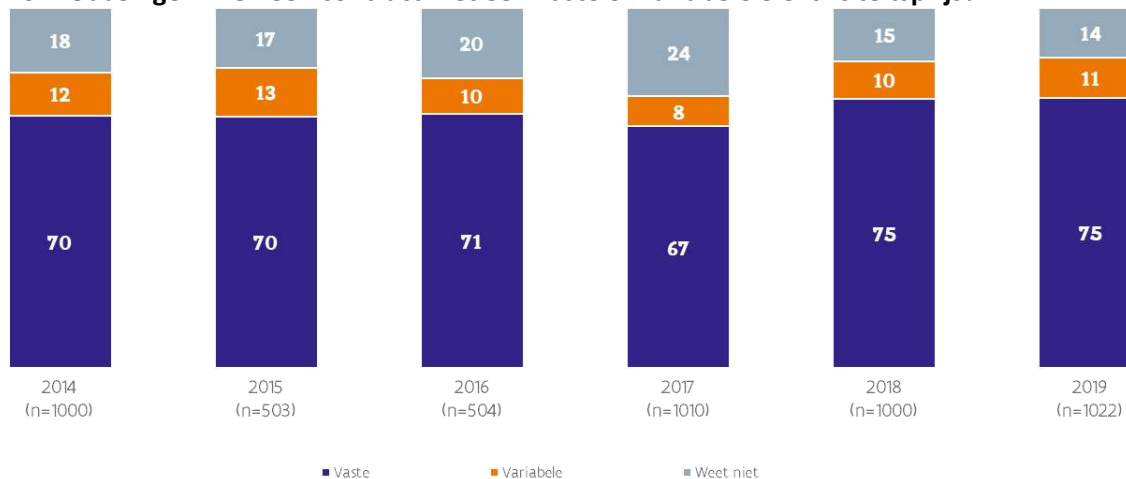
Base: Alle aardgasgebruikers die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas als voor elektriciteit – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

2.4.2 Vaste of variabele prijs?

Een volgende keuze die de huishoudens kunnen maken is of ze een contract kiezen met een vaste of variabele prijs voor de energiecomponent. Figuur 26 brengt deze keuze in kaart.

Vooral respondenten met een leeftijd tussen 35 en 54 jaar kiezen voor een vast contract. Een reden hiervoor kan zijn dat dit de gemiddelde leeftijd is waar het leven het duurst is door bijvoorbeeld een woning aan te kopen of kinderen te krijgen, waardoor zij liefst geen risico's nemen. Verder kiezen ook grote gezinnen (4 of meer gezinsleden) (83,06%), respondenten die actief zijn op de arbeidsmarkt (77,42%) en gezinnen die de elektriciteitskosten als belangrijk achten in het gezinsbudget (76,87%) vaker voor een vast contract. In tegenstelling tot vorig jaar hadden gezinnen die hun leverancierskeuze maakten op basis van een prijsvergelijkingswebsite (15,23%) vaker een contract met een variabele prijs dan een gezin dat zijn keuze maakte via een groepsaankoop (7,87%) of door in te gaan op een voorstel (8,93%). Dat is enerzijds logisch, gezien in groepsaankopen meestal enkel contracten met een vaste elektriciteitsprijs mogen meedingen.

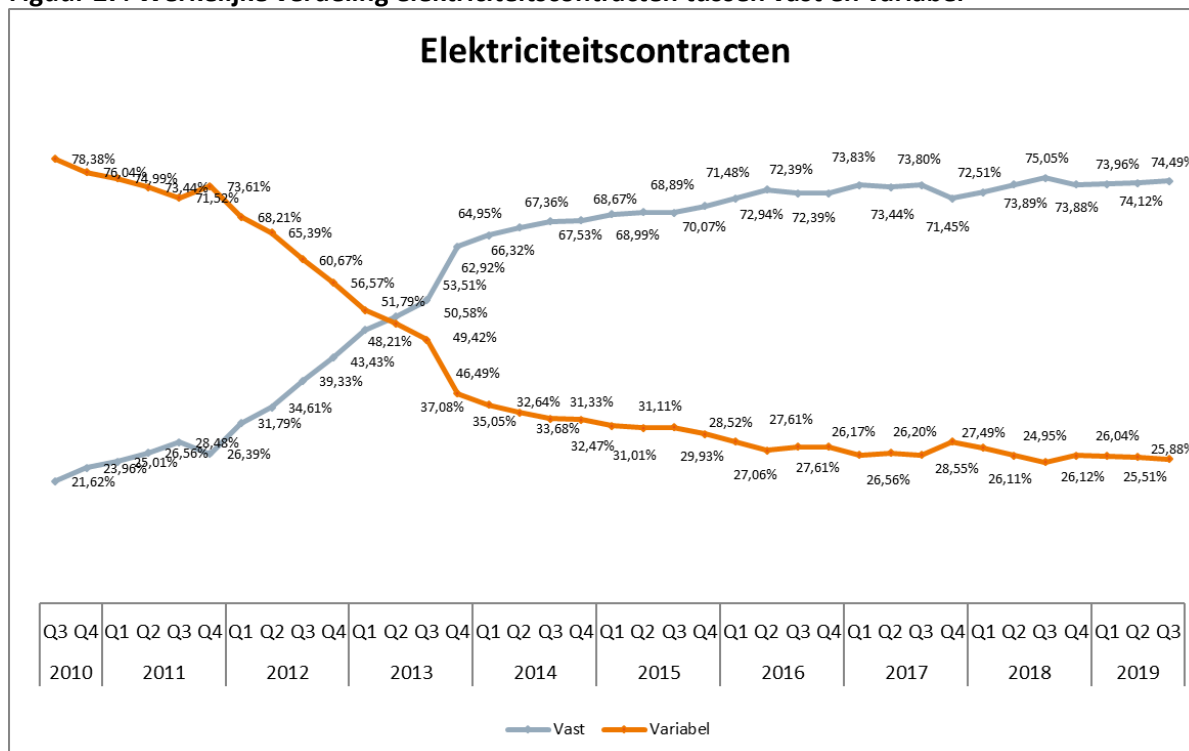
Figuur 26: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?



Base: Totale steekproef / 2014 – 2016: 50% van de totale steekproef – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2019

Op 1 juli 2019 had volgens onze eigen marktstatistieken bijna 75% van de contracten een vaste prijs en 25% een variabel contract. Het aantal variabele contracten lijkt dus groter in de markt dan in de enquête. Het aantal vaste contracten in de enquête ligt wel in lijn met de werkelijkheid. Dit lijkt erop te wijzen dat veel gezinnen een variabel contract hebben, zonder zich daarvan bewust te zijn. In Figuur 27 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 meer vaste contracten nu.

Figuur 27: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel



Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2019

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 28, 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 (36% t.o.v. 27%), terwijl zekerheid vanzelfsprekend meer woog bij huishoudens met een vaste prijs (30% t.o.v. 5%).

Figuur 28: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs

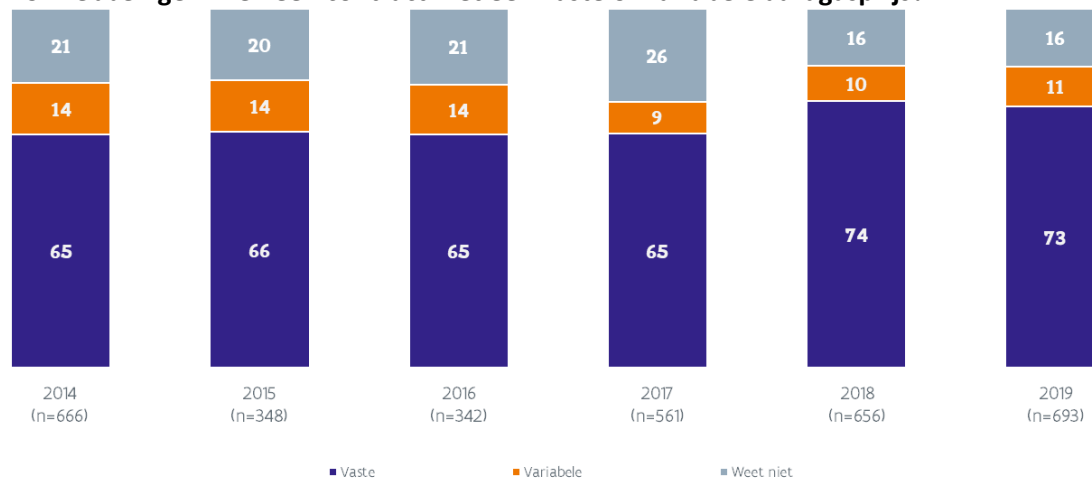


Base: Totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet' incl. / 2014 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben – 'Weet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

Bron: enquête VREG 2019

Ook voor hun aardgascontract kiezen de Vlaamse huishoudens voornamelijk voor een vaste prijs. In de marktstatistieken zien we dat op 1 juli 2019 in werkelijkheid een meerderheid van 60% 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.

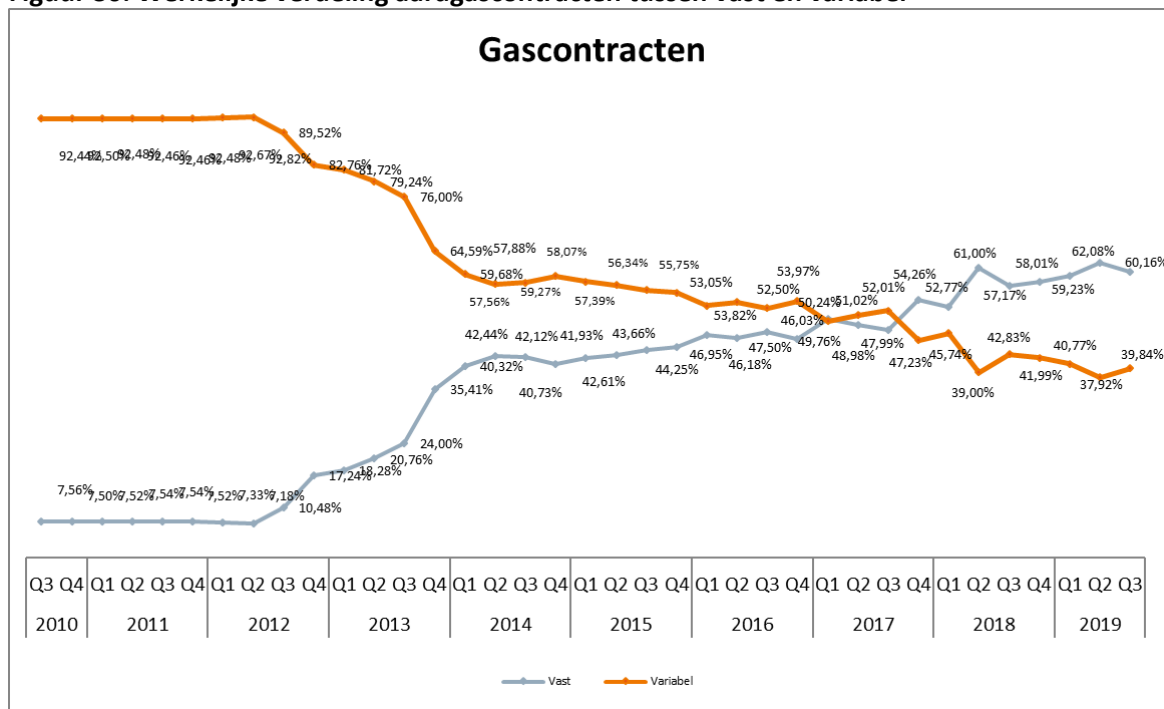
Figuur 29: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?



Base: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl. / 2014 - 2016: 50% van enkel aardgasgebruikers - ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 30: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel

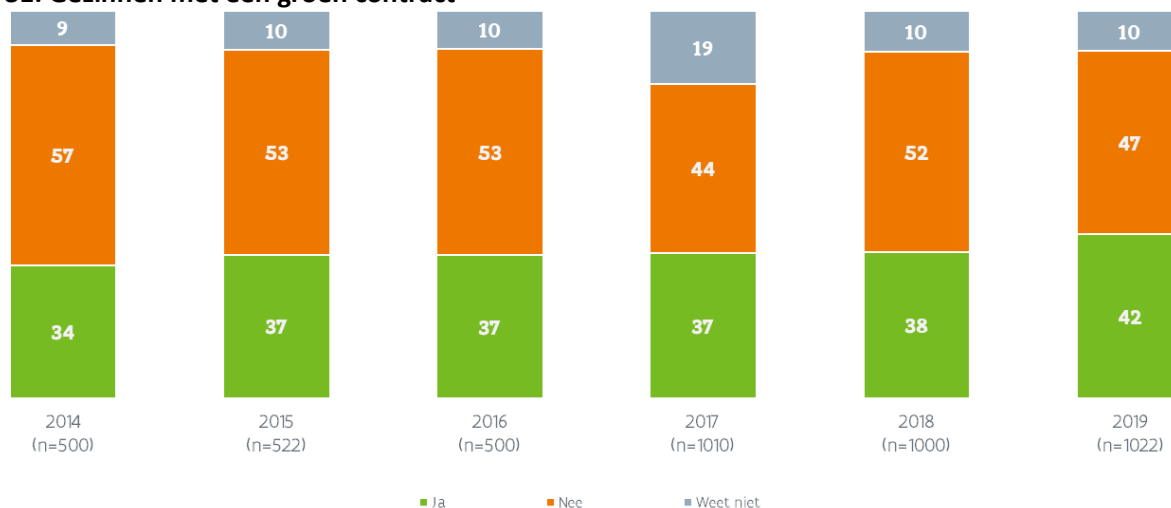


Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2019

2.4.3 Groene of grijze stroom?

In het licht van de noodzakelijke energietransitie is een keuze die steeds meer relevant wordt of een gezin al dan niet kiest voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Figuur 31 toont de resultaten voor 2019 naast die van de voorbije jaren. Er is geen significante stijging merkbaar ten opzichte van vorig jaar, maar uit de historiek kunnen we wel afleiden dat het aantal gezinnen met een groen contract significant hoger ligt dan in de beginjaren dat deze vraag werd gesteld.

Figuur 31: Gezinnen met een groen contract



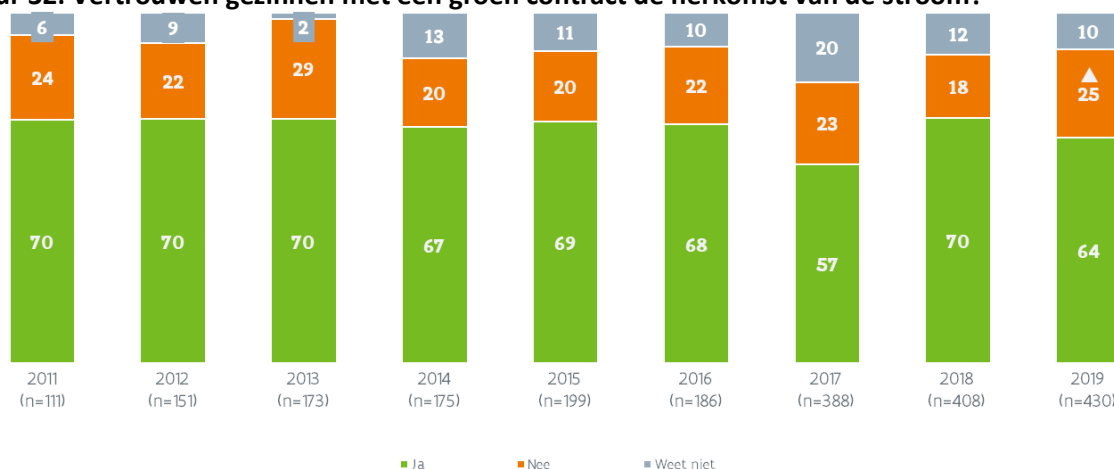
Base: Totale steekproef / 2014-2016: 50% van de totale steekproef
Bron: enquête VREG 2019

Gezinnen die hun elektriciteitsleverancier via een groepsaankoop hadden gekozen, gaven vaker aan een groen contract te hebben (60,5%). Op die manier overtuigen groepsaankopen mogelijk een bepaalde groep om die keuze te maken. Ook respondenten met een hoger of universitair diploma kiezen significant vaker voor een groen contract. Ten slotte zijn het ook de gezinnen die goed op de hoogte zijn van wat de VREG is en doet (46,45%) en ook de V-test® kennen (50,09%) die vaker voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen kiezen.

Aan de gezinnen die aangaven dat ze een contract voor groene stroom hebben werd vervolgens gevraagd of zij er vertrouwen in hebben dat de stroom die hen geleverd wordt ook daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energiebronnen. Uit

Figuur 32 blijkt dat dit vertrouwen ten opzichte van vorig jaar wat geschonden is, met een significante stijging van 7 procentpunten ten opzichte van vorig jaar van het aantal gezinnen die geen vertrouwen hebben. Dit zou het gevolg kunnen zijn van een groeiende belangstelling van de media in groene stroom, en tv-programma's zoals Factcheckers¹⁵ op Eén die de 'groenheid' van deze stroom in vraag stellen met ongelukkige vergelijkingen.

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



Base: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – 'Weet niet' incl.

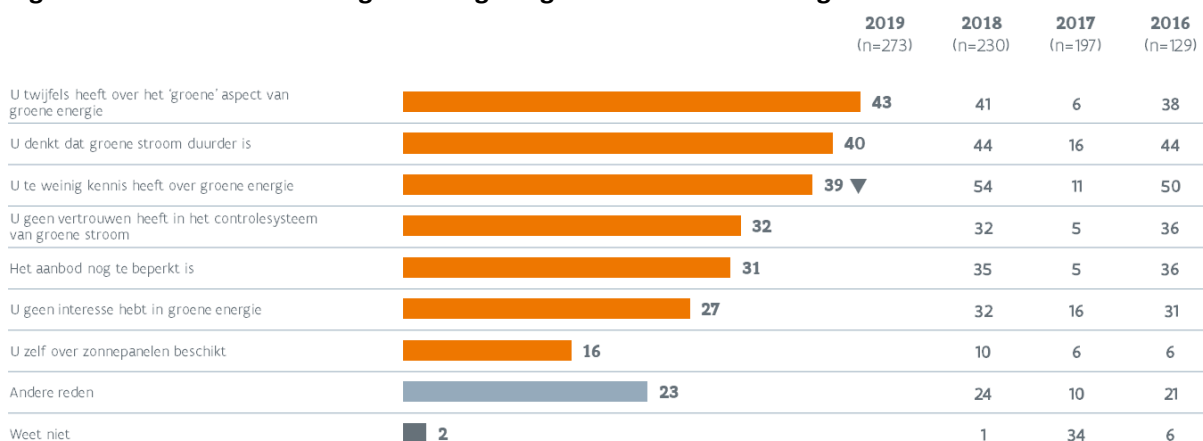
¹⁵ <https://www.een.be/factcheckers/is-groene-stroom-altijd-groen>

Bron: enquête VREG 2019

Elektriciteitsleveranciers die groene contracten aanbieden, moeten nochtans aan de VREG 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 Groencheck¹⁶ op www.vreg.be controleren of er effectief groene stroom werd geleverd op zijn/haar adres. In deze Groencheck is gedetailleerde informatie beschikbaar 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 steeds 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 brandstofmixrapport¹⁷ 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 Herkomstvergelijker¹⁸ 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. 48% zegt dit te overwegen, terwijl 7% het (nog) niet weet. 45% van de respondenten stelt resoluut geen groen contract te willen nemen. Aan hen werd vervolgens gevraagd waarom dat zo is. De antwoorden op die vraag worden weergegeven in Figuur 33. Ook hier wordt bevestigd dat een groot deel van de gezinnen twijfelt aan het 'groene' aspect van groene energie (43%) of geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom (32%). Vooral gezinnen met een maandinkomen hoger dan €3750 (42,40%) behoren tot deze groep. Opvallend is ook dat een gezin dat denkt dat er nog een verbrekingsvergoeding betaald moet worden bij een overstap (48,47%) vaker geen groen contract kiest omdat men geen vertrouwen heeft in het controlesysteem.

Figuur 33: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen



Base: Gezinnen die geen groen contract overwegen – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

In het voorjaar van 2019 keurde de Vlaamse regering wetgeving goed waardoor een systeem van garanties van oorsprong voor gas uit hernieuwbare energiebronnen ('groen gas') kan worden opgezet. Dit groen gas mag, als het aan de technische eisen voldoet, in het aardgasnet worden geïnjecteerd. Om ook voor groen gas te garanderen dat een groene MWh niet dubbel wordt

¹⁶ Raadpleegbaar op www.vreg.be/nl/groencheck-0

¹⁷ Het laatste brandstofmixrapport (2017) is raadpleegbaar op <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2018-05>

¹⁸ Raadpleegbaar op www.vreg.be/nl/herkomst-stroom-vergelijken-herkomstvergelijker

verkocht, is een systeem van garanties van oorsprong nodig. Om het potentieel van groen gas in kaart te brengen vroegen we aan de aardgasgebruikers of ze al dan niet interesse zouden hebben om voor hun gasaankopen, groen gas te kiezen moest dit beschikbaar zijn via het aardgasnet. Dit blijkt in grote mate het geval te zijn, namelijk 82% van de aardgasgebruikers zou geïnteresseerd zijn in groen gas.

Figuur 34: Aantal aardgasgebruikers dat geïnteresseerd is in groen gas



Base: Aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

2.4.4 Stroom uit binnen- of buitenland?

Een garantie van oorsprong geeft ook weer vanuit welk land de garantie van oorsprong afkomstig is. Door het groeiende belang van groene energie zouden gezinnen ook kunnen opteren voor energie uit specifieke regio's. Figuur 35 toont de interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België.

Onmiddellijk valt op dat het grootste deel van de gezinnen niet onverschillig is ten aanzien van de geografische oorsprong van hun stroom. 81% van de gezinnen zou geïnteresseerd zijn in een aanbod van stroom geproduceerd in België, een significante stijging ten opzichte van vorig jaar (73%). Dit is ook bijna het dubbel van het aantal gezinnen dat al een groen contract heeft (42%). Ook het aandeel dat geïnteresseerd is in stroom geproduceerd in Vlaanderen is erg hoog (76%) en significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit zou er 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 groene 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. 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.

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



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

Gezinnen die op dit moment zeggen een groen contract te hebben, gaven ook vaker aan interesse te hebben in stroom geproduceerd in België (86%). 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 84,25% geïnteresseerd in stroom afkomstig uit België. Voor bijna 4/5^e van deze overtuigbare klanten zou een aanbod afgestemd op die interesse dus een factor kunnen zijn.

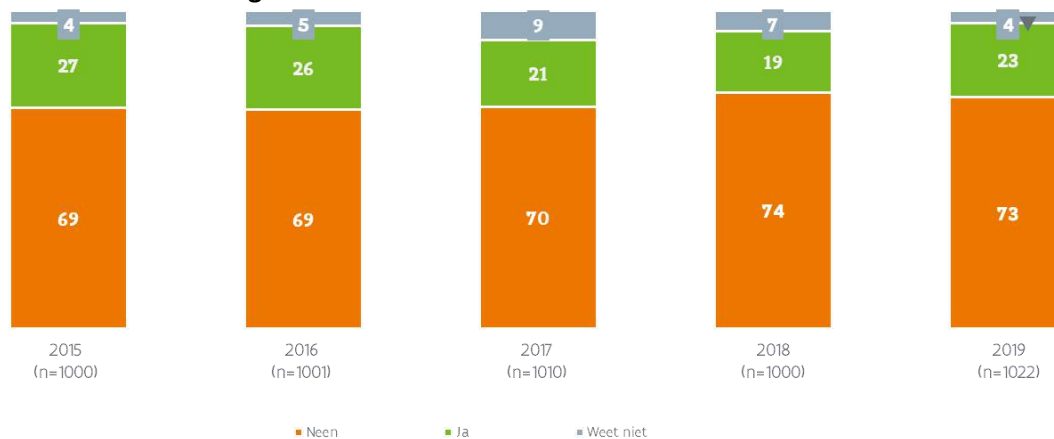
2.4.5 Met of zonder additionele diensten?

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 noodschaade, enz. In de enquête vragen we of de gezinnen geïnteresseerd zijn in dit soort diensten,

en of ze er zouden voor willen betalen.

Figuur 36 toont dat het aandeel van gezinnen met interesse in deze diensten de laatste jaren licht stijgt, maar het grootste deel (73%) is nog altijd niet geïnteresseerd. Ook het aandeel gezinnen dat ooit al betaalde voor zo'n extra dienst (9%) bij een energieleverancier blijft relatief klein.

Figuur 36: Het aantal gezinnen dat in de toekomst zou willen betalen voor een extra dienst aangeboden door hun energieleverancier.



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

2.5 Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?

Al sinds 2010 wordt aan gezinnen in de enquête gevraagd naar 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.

2.5.1 Elektriciteitsprijs

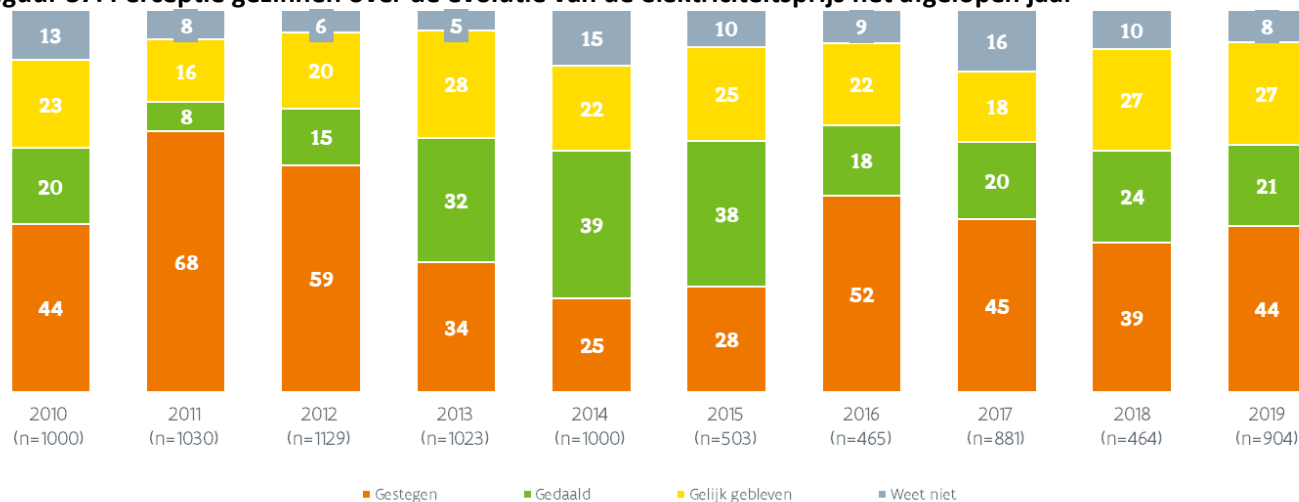
Eenzijds wordt gevraagd hoe de gezinnen de prijs voor hun elektriciteit zagen evolueren in het afgelopen jaar.

Figuur 37 toont de antwoorden op deze vraag. In 2019 denkt 44% van de gezinnen dat de elektriciteitsprijs is gestegen. Voor het eerst in vier jaar stijgt het aandeel gezinnen dat denkt dat er een hogere prijs betaald moet worden. Op het einde van 2018 was dit ook zeker het geval. Als we de prijsperceptie van de gezinnen echter gaan toetsen aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test® (zie 2.6.1) blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2019 gemiddeld 3,18% lager lag dan een jaar voordien. Slechts 21% van de respondenten had het dus bij het rechte eind. Een belangrijke kanttekening is hier dus wel dat deze daling het gevolg is van een vergelijking tussen juli 2018 en juli 2019. Uit

Figuur 39 blijkt echter dat de elektriciteitsprijs wel een ferme stijging onderging eind 2018, en dit dus de oorzaak kan zijn van een verkeerde perceptie bij de gezinnen. Vooral gezinnen die moeite hebben met het betalen van de energiefactuur (64,24%) denken dat de prijs is gestegen.

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 elektriciteitsleverancier soms een flink stuk besparen. In dat geval daalt hun prijs, waar die van andere gezinnen mogelijk net aan het stijgen is.

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



Base: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten. 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2017: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2010 – 2014: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

2.5.2 Aardgasprijs

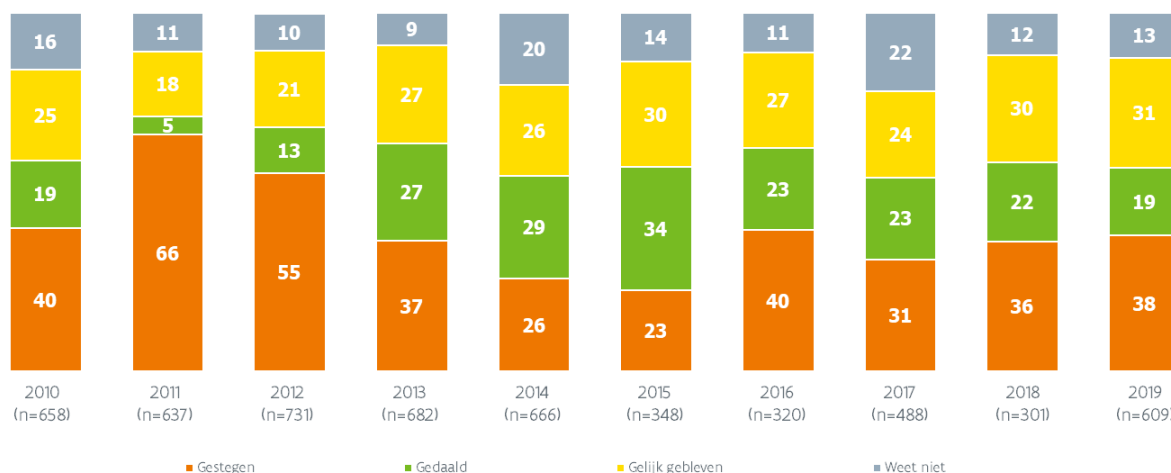
Ook voor aardgas vroegen we hoe de prijs naar hun gevoel in het afgelopen jaar evolueerde. De resultaten worden getoond in Figuur 38, naast de resultaten van de voorbije jaren.

Deze resultaten vertonen een gelijkaardige evolutie als deze voor elektriciteit, al lijkt er minder een ommekeer zichtbaar in de resultaten voor 2019, aangezien het aandeel gezinnen dat denkt dat de aardgasprijs hoger is dan het voorgaande jaar al enkele jaren stijgt. Slechts 19% van de huishoudens dacht dat hun aardgasfactuur in zijn geheel was gedaald, tegenover 31% die dacht dat de prijs gelijk bleef en 38% die dachten dat de prijs was gestegen.

Uit de prijsgegevens in de V-test[®] konden we echter afleiden dat ook de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten tussen juli 2018 en juli 2019 daalde, meer bepaald met 14,98%. Ook hier moeten we echter de kanttekening maken dat de aardgasprijs eind 2018 wel een sterke stijging doormaakte, wat de oorzaak kan zijn voor de 38% van de gezinnen die denken dat de aardgasprijs is gestegen.

¹⁹ Sinds 2015 wijzigde de vraagstelling. De resultaten van 2014 en voorheen zijn dus niet volledig vergelijkbaar.

Figuur 38: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar²⁰



Base: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2017: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2010 – 2014: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

2.6 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 prijsgegevens²¹ zijn gebaseerd op de gegevens die de elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test^{®22}. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

2.6.1 Overzicht van de markt

De figuren hieronder tonen de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik 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 gebruikt worden. In realiteit kan het elektriciteits- en aardgasverbruik van een gezin hier sterk van afwijken.

²⁰ Ook hier veranderde de vraagstelling sinds 2015, en zijn de resultaten van daarvoor niet helemaal vergelijkbaar.

²¹ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

²² <https://vtest.vreg.be/>. 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).

In de prijsanalyses²³ maken we een onderscheid tussen de prijs die een gezin in Vlaanderen gemiddeld betaalt, dit is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten²⁴ en de prijs die de meest prijsbewuste gezinnen betalen, dit is de gewogen gemiddelde laagste prijs²⁵. 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 van het vorige jaar en 1 juli van het huidige jaar.

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 Energiefonds’²⁶ 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 22 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 al dan niet gedomicilieerd zijn in de woning hoeveel een gezin betaalt voor de heffing Bijdrage Energiefonds²⁷, nl. € 5,16 per jaar of € 96,72 per jaar in 2019. 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, het heeft dus geen zin om een gemiddelde te maken.

De gewogen gemiddelde prijs van de elektriciteitscontracten en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalden in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien met respectievelijk 3,18% tot € 934,32 en 15,90% tot € 746,11²⁸.

²³ Vanaf oktober 2018 vond er een methodologiewijziging plaats in de berekeningswijze van de energiegcomponent van de variabele contracten. Daar waar we bij de berekening van de energiegcomponent van de contracten met een variabele energiegcomponent sinds januari 2014 naast de gekende indexatieparameterwaarden ook rekening hielden met forwardnoteringen – conform Bijlage B van het Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites van de CREG, zie https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Varia/charter_voor_goedepraktijken.pdf - om seizoenschommelingen uit te vlakken bij de berekening van de jaarlijkse kostprijs, rekenen we sinds oktober 2018 enkel met de meest recent gekende waarde van de indexatieparameter die van toepassing is. Het vermelde Charter werd op 5 juli 2018 door de CREG aangepast via Beslissing (B)1614, waardoor vanaf 1 oktober 2018 o.a. de berekeningswijze wijzigde voor het schatten van de jaarkost voor producten met een variabele energiegcomponent.

²⁴ De sociale maximumprijzen en de tarieven die de distributienetbeheerders (DNBs) aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen (SODV) nemen we niet op voor de berekening van deze prijs.

²⁵ 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 DNBs aan hun niet-beschermde klanten aanrekenen in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen worden buiten beschouwing gelaten.

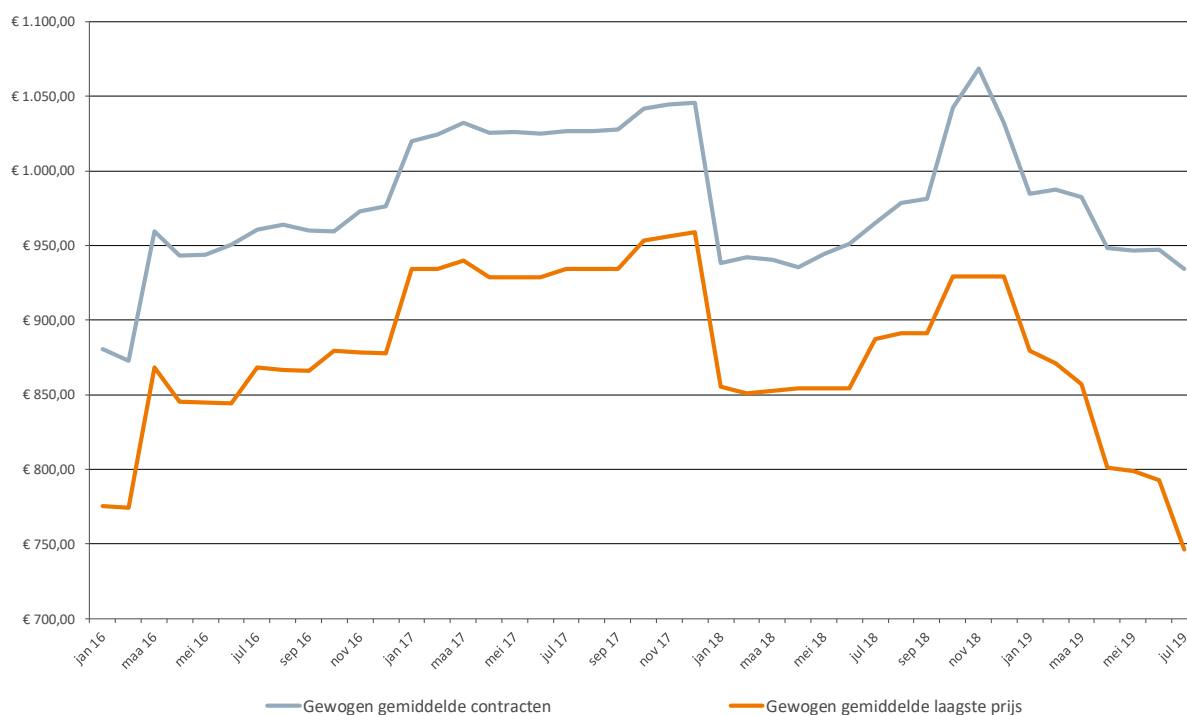
²⁶ Zie <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>.

²⁷ Meer bepaald betalen de residentiële afnemers op laagspanning een lager bedrag dan de niet-residentiële afnemers op laagspanning. Zie <https://www.vlaanderen.be/energieheffing-of-bijdrage-energiefonds/energieheffing-vanaf-1-januari-2018> voor meer informatie.

²⁸ Als bij de berekening rekening gehouden wordt met alle afnemers, dus zowel de afnemers die gedomicilieerd zijn als de afnemers die niet gedomicilieerd zijn, dan bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 939,65 en de gewogen gemiddelde laagste prijs € 751,44.

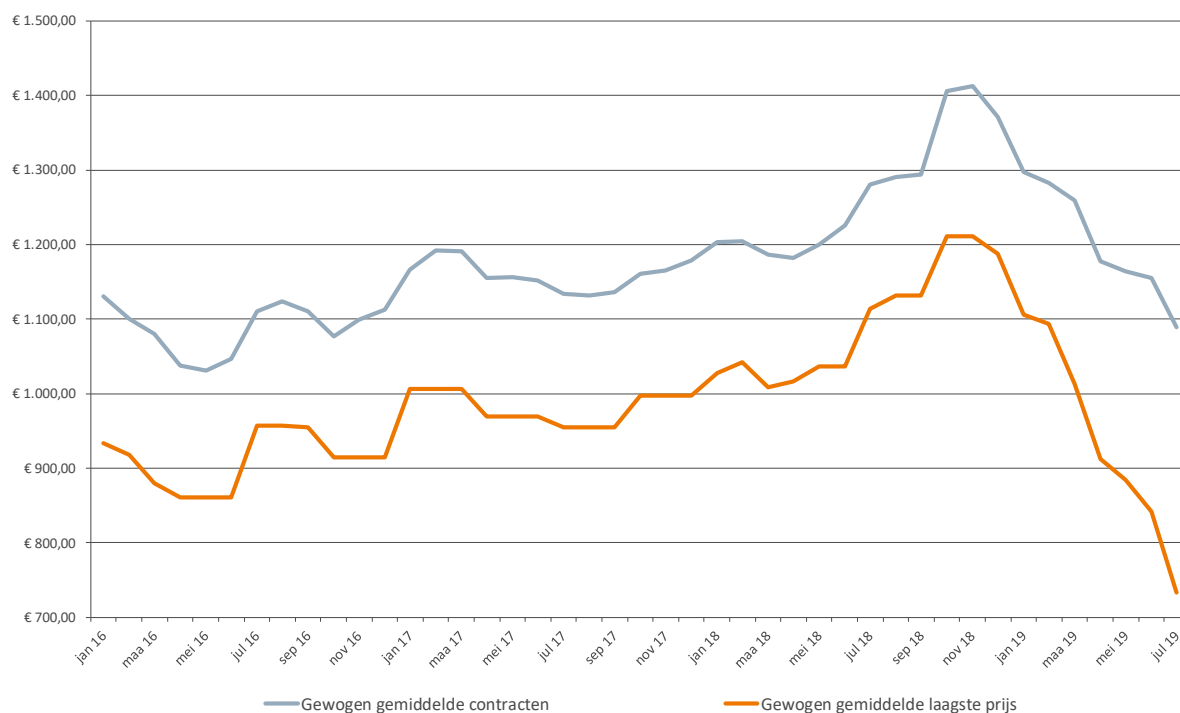
De gezinnen konden in juli 2019 gemiddeld € 188,21 besparen op jaarbasis door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Een goede contractkeuze is voor de meeste gezinnen dus nog altijd zinvol. Aangezien de curve van de laagste prijs zowel voor gezinnen als voor kleine professionele afnemers en zowel voor elektriciteit als voor aardgas in juli 2019 bepaald werd door een contract met een variabele energiegcomponent, wordt het besparingspotentieel door seizoenschommelingen mogelijk overschat.

Figuur 39: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 40: Evolutie van de aardgasprices 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 40 toont dat de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten tussen juli 2018 en juli 2019 daalde met 14,98%. De gewogen gemiddelde laagste prijs daalde over dezelfde periode sterker, met 34,11%.

De meest prijsbewuste gezinnen realiseerden in juli 2019 een besparing van € 355,49 op hun factuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

2.6.2 Onderdelen van de elektriciteits- en aardgasprijs²⁹

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

- de energiekost: de jaarlijkse vergoeding, de energiecomponent³⁰, de eventuele extra kosten en voor elektriciteit ook de kosten voor groene stroom en 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.

²⁹ Voor deze oefening baseren we ons op de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. De sociale maximumprijzen en de tarieven van de DNBs in het kader van de SODV worden buiten beschouwing gelaten.

³⁰ Dit is de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

Hoewel de federale bijdrage voor elektriciteit vervat zit in de transmissienettarieven³¹, wordt ze in Figuur 41 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

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 voor elektriciteit wordt dit tarief buiten beschouwing gelaten³⁵. Immers, een gezin heeft ofwel een decentrale productie-installatie waarvoor ze het prosumentarief betalen, ofwel hebben ze geen decentrale productie-installatie en moeten ze dit tarief 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.

Sinds november 2015 moeten de aardgasleveranciers het transporttarief als een aparte component³⁶ rapporteren in plaats van in de energiecomponent. De meeste partijen rapporteren het door Fluxys gepubliceerde geschatte tarief³⁷. Het is dit bedrag dat we hanteren in deze oefening.

In juli 2019 maken de prijsonderdelen 'Energiekost met uitzondering van Kosten voor groene stroom en WKK', 'Kosten voor groene stroom', 'Kosten voor WKK', 'Distributie', 'Transmissie', 'Heffingen' en 'Btw' respectievelijk 28,73%, 7,71%, 1,15%, 36,56%, 6,79%, 1,91% en 17,15% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie Figuur 41)^{38, 39}.

³¹ Sinds juli 2009.

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 De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

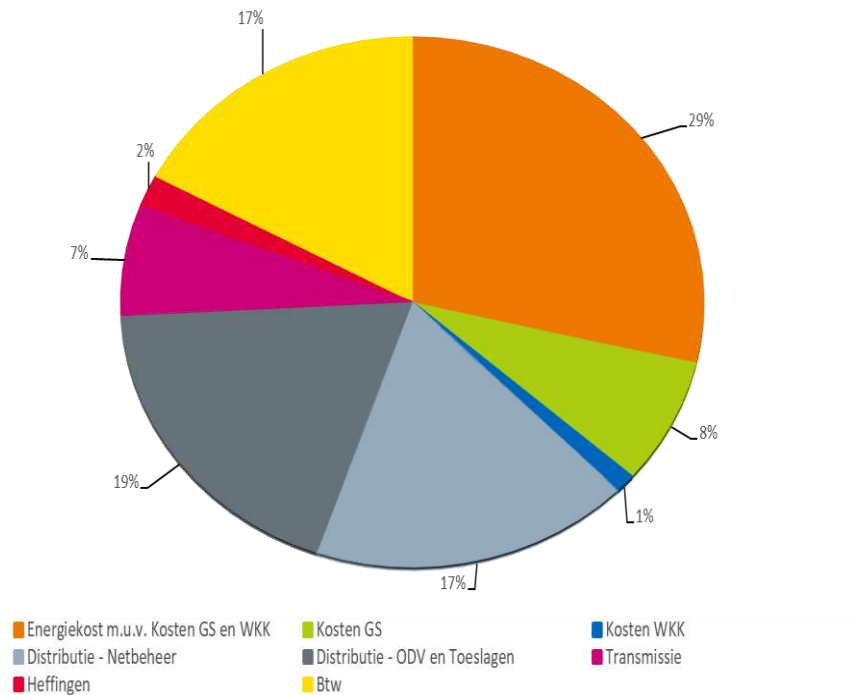
³⁷ Zie https://www.fluxys.com/-/media/project/fluxys/public/corporate/fluxyscom/documents/fluxys-belgium/commercial/public-distribution/2019_fluxys_costestimation_domesticexit_en.pdf.

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 28,00%, 7,52%, 1,12%, 37,72%, 6,62%, 1,86% en 17,15%.

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 28,56%, 7,67%, 1,15%, 36,35%, 6,75%, 2,46% en 17,05%.

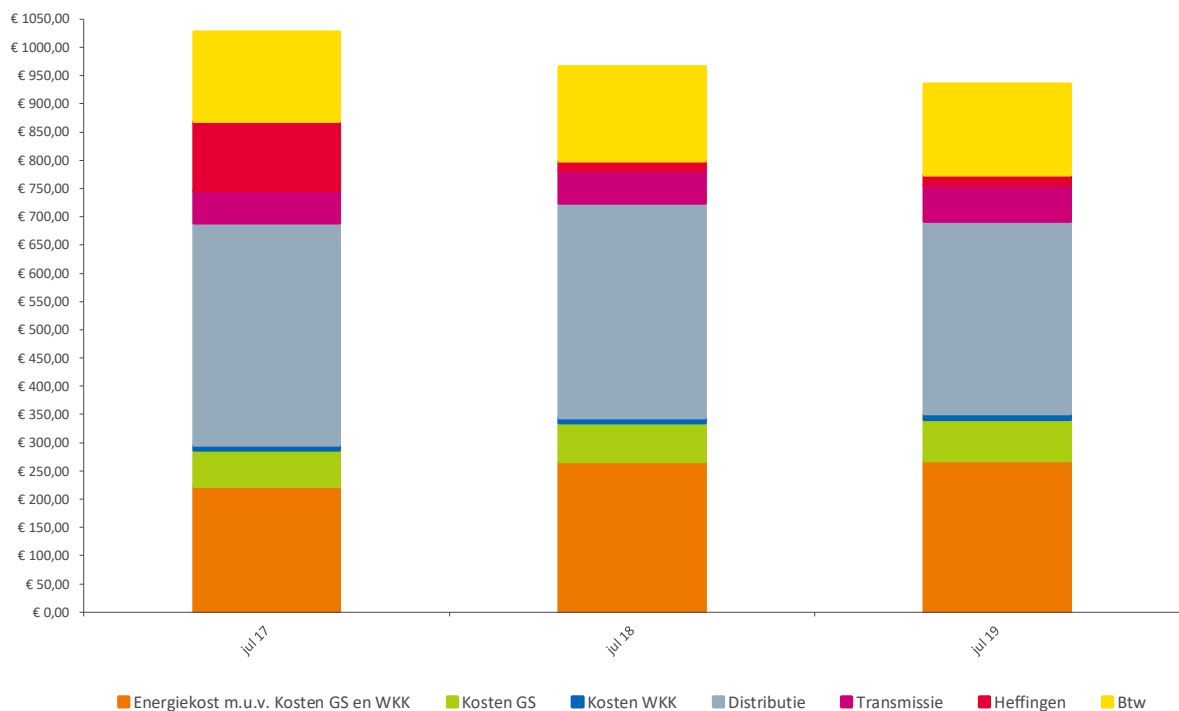
Figuur 41: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik

Juli 2019



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 42: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

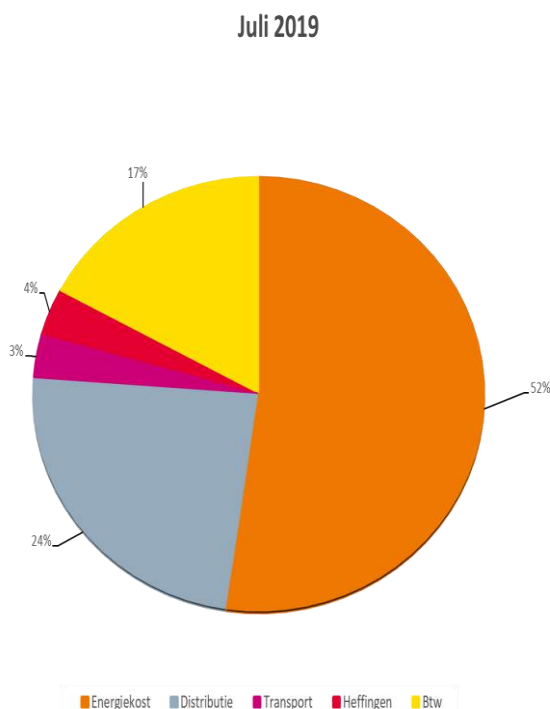
Figuur 42 toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.

In juli 2019 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van het typecontract € 934,32. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen^{40,41} is als volgt: 'Energiekost met uitzondering van Kosten voor groene stroom en WKK' € 268,41, 'Kosten voor groene stroom' € 72,05, 'Kosten voor WKK' € 10,78, 'Distributie' € 341,57, 'Transmissie' € 63,47, 'Heffingen' € 17,81 en 'Btw' € 160,23.

De procentuele wijzigingen in juli 2019 t.o.v. een jaar voordien bedragen respectievelijk 0,79%, 4,01%, 18,94%, -9,95%, 10,40%, -1,25% en -3,19%:

- Om in de V-test[®] de objectieve vergelijkbaarheid te garanderen tussen de contracten met vaste energiegcomponent, waarbij de 'Kosten voor groene stroom' en de 'Kosten voor WKK' geïntegreerd zijn in de energiegcomponent enerzijds, en de overige contracten anderzijds, wordt er proportioneel rekening gehouden met de huidige én toekomstige quotumpercentages en aankooprijzen. Aangezien in juli 2018 en in juli 2019 gerekend werd met dezelfde quotumpercentages, zijn de evoluties van beide prijscomponenten toe te schrijven aan de toegenomen aankooprijzen van de certificaten⁴².
- De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de verlaging van het gewogen gemiddelde distributienettarief vanaf januari 2019.
- Het onderdeel 'Transmissie' nam in die periode toe door de stijging vanaf maart 2019.

Figuur 43: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

⁴⁰ 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 € 361,55.

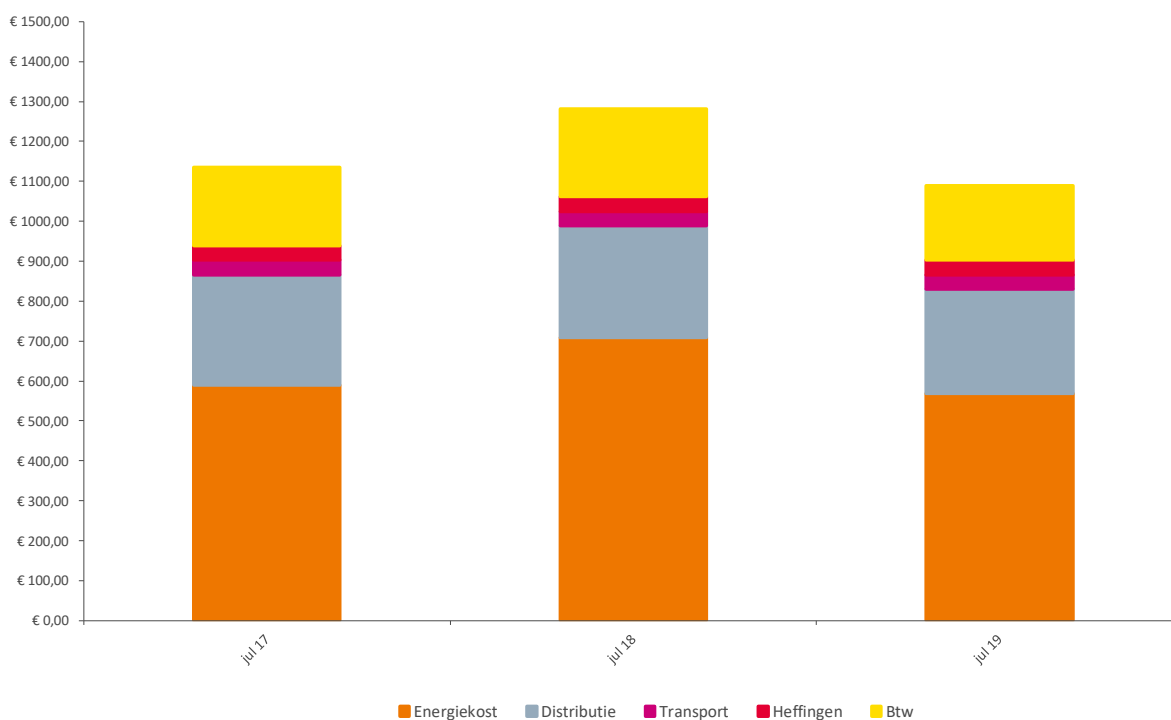
⁴¹ Als we bij de berekening van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs de veronderstelling dat alle gezinnen gedomicilieerd zijn, loslaten, dan bedraagt het prijsonderdeel Heffingen € 23,14 euro.

⁴² In het Certificatenmarktrapport 2018, zie <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapport-2019-09.pdf>, meer bepaald in 1.2.1.2 Transactieprizen groenestroomcertificaten en 2.2.1.2 Transactieprizen warmte-krachtcertificaten wordt ingegaan op de verhoogde aankooprijzen vanaf september 2018.

In juli 2019 nemen de prijsonderdelen 'Energiekost', 'Distributie', 'Transport', 'Heffingen' en 'Btw' respectievelijk 52,29%, 23,88%, 3,27%, 3,44% en 17,13% 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 44: 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 2019 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 1.089,05. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: 'Energiekost' € 569,46; 'Distributie' € 260,02; 'Transport' € 35,59; 'Heffingen' € 37,45 en 'Btw' € 186,54.

De procentuele wijzigingen t.o.v. juli 2018 bedragen respectievelijk -19,60%, -7,45%, 1,32%, 2,31% en -15,21%:

- De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de daling van het gewogen gemiddelde distributienettarief vanaf januari 2019.
- Heffingen steeg doordat de federale bijdrage vanaf januari 2019 steeg.

2.6.3 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 92% van de gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier kopen. 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 potentiële besparingsmogelijkheden te laten liggen.

2.6.4 Belang van contractkeuze

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. Vaak zijn er grote prijsverschillen tussen de contracten van dezelfde leverancier. 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(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijs i.p.v. groen, variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent,...

We willen de afnemers blijven 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 verlengingstarieven⁴⁵ kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test[®].

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.

2.6.5 Sociale maximumprijzen en energietarieven van de distributienetbeheerders

De federale regulator CREG berekent en publiceert de Belgische sociale maximumprijzen⁴⁶ in principe twee keer per jaar, op basis van de laagste commerciële tarieven van de energieleveranciers op de Belgische markt. In een ministerieel besluit van 28 maart 2019 werd gestipuleerd dat de tarieven met uitzondering van de van toepassing zijnde heffingen in de periode februari tot en met juli 2019 ongewijzigd bleven ten opzichte van de voorgaande halfjaarlijkse periode. Als referentieprijz werd de gewogen gemiddelde prijs van de contracten in de grafiek opgenomen.

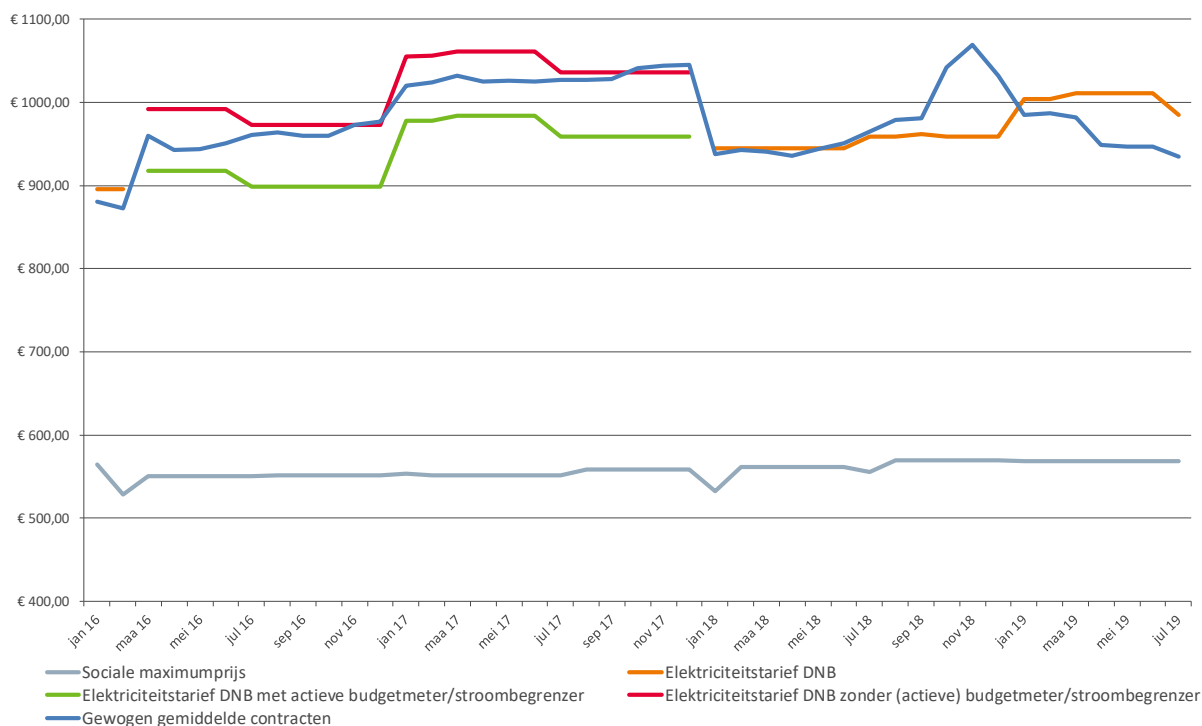
⁴³ Dit is ook op de markt voor kleine(re) professionele klanten het geval.

⁴⁴ Voor elektriciteit en/of aardgas.

⁴⁵ Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

⁴⁶ Zie <https://www.creg.be/nl/consument/prijzen-en-tarieven/sociaal-tarief> voor meer informatie.

Figuur 45: Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik



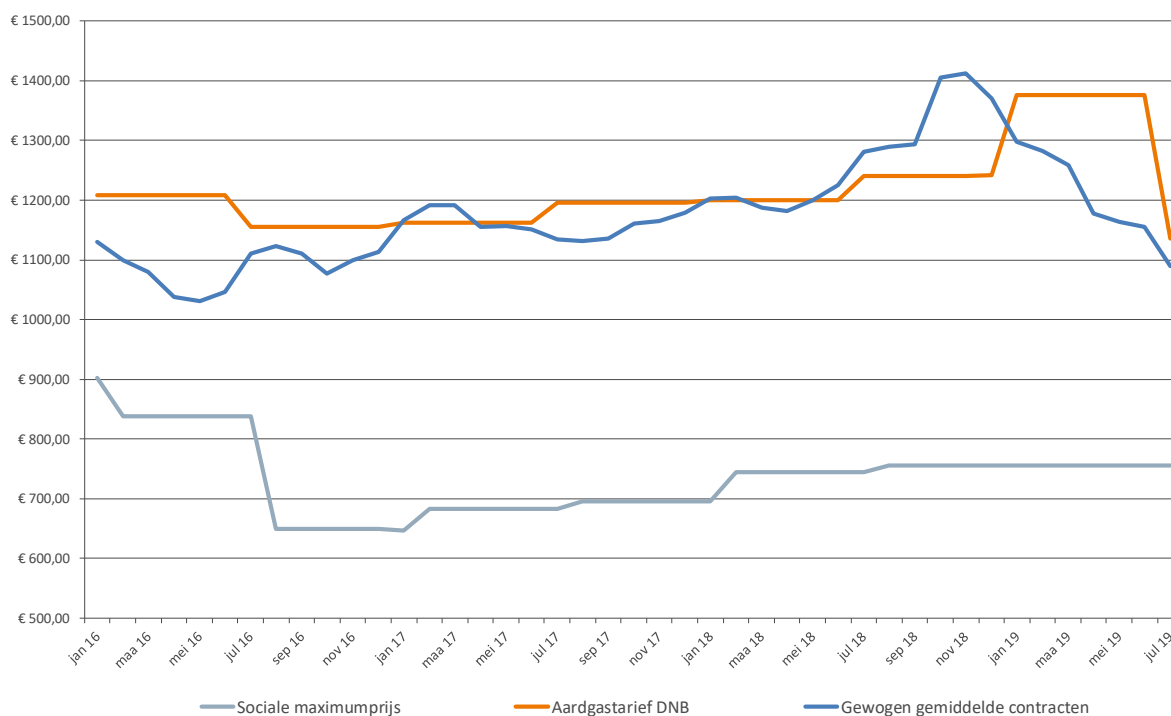
Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 45 toont dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2019 tegenover juli 2018 lichtjes steeg (2,35%).

De gewogen gemiddelde laagste prijs bij de contracten (€ 746,11) is in juli 2019 31,15% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 568,88). Enkel beschermde klanten hebben recht op de sociale maximumprijs en dit recht wordt hen in principe automatisch toegekend.

Het DNB-tarief wordt aangerekend aan de niet-beschermde klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van energieleverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen. In juli 2019 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn DNB € 985,00. Dit is € 50,68 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

Figuur 46: 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 2019 met 1,65% toegenomen was tegenover juli 2018 (€ 756,00 tegenover € 743,76 in juli 2018).

In juli 2019 was de gewogen gemiddelde laagste prijs bij de contracten 2,97% lager dan de sociale maximumprijs voor aardgas. Enkel beschermde klanten hebben recht op de sociale maximumprijs en dit recht wordt hen automatisch toegekend.

In juli 2019 betaalde een niet-beschermde afnemer die klant was bij zijn DNB € 1.135,93. Dit is € 46,88 meer dan de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

2.6.6 Analyse energiecontracten met variabele prijs voor de energiecomponent

In de Marktmonitor 2018 publiceerden we de gewogen gemiddelde prijs van de contracten zoals gerapporteerd voor de V-test® van juli 2018, en dit zowel voor gezinnen als voor kleine professionele afnemers.

Hierin zitten zowel contracten met een vaste prijs voor de energiecomponent (de eenheidsprijs voor de energiecomponent ligt vast voor de duur van het contract, de prijs per kWh is op voorhand precies gekend) als contracten met een variabele prijs voor de energiecomponent (de formule waarmee de eenheidsprijs voor de energiecomponent wordt berekend ligt vast voor de duur van het contract, maar de indexatieparameter in deze formule wijzigt op basis van de groothandelsprijzen in de energiemarkt, de prijs per kWh is dus niet op voorhand gekend). Een afnemer is vrij om te kiezen voor een contract met een vaste of variabele prijs voor de energiecomponent.

De prijzen in de V-test® van juli 2018 gingen over de energielevering in de 12 komende maanden, dus van juli 2018 t.e.m. juni 2019. Op het moment dat deze prijzen worden gerapporteerd voor opname in de V-test® zijn de waarden van de indexatieparameters voor contracten met een variabele energiecomponent echter nog niet gekend. In deze paragraaf gaan we na wat de werkelijke waarden waren van de indexatieparameters gebruikt in contracten met een variabele prijs voor de energiecomponent, en dus wat de werkelijke eenheidsprijzen van deze contracten zoals gebruikt in de facturatie van de energieleveranciers voor elektriciteitsleveringen van juli 2018 t.e.m. juni 2019 waren.

Binnen de energiecontracten met een variabele prijs voor de energiecomponent moet er een onderscheid gemaakt worden tussen contracten met variabele energiecomponent op basis van een indexatieparameter uit de futures markt of op basis van een indexatieparameter uit de spot markt:

1. Indexatieparameters op basis van futures prijsnoteringen:

Dit zijn dagelijkse prijsnoteringen op energiebeurzen waar de leveranciers energieblokken verhandelen voor de langere termijn (aankopen voor een maand, kwartaal of jaar). Aangezien alle door de energieleveranciers gebruikte prijsdefinities met futures in de V-test® update van juli 2018 gebruik maakten van prijsnoteringen voor kwartaalproducten, gepubliceerd tot in de laatste maand voor de start van elk kwartaal, was voor deze update de werkelijke waarde van de indexatieparameter enkel gekend voor het eerste leveringskwartaal, namelijk juli 2018-september 2018 ("Q3-18"). Voor de latere drie leveringskwartalen (oktober 2018-december 2018 ("Q4-18"), januari 2019-maart 2019 ("Q1-19") en april 2019-juni 2019 ("Q2-19")) werd er daarom gerekend met een geschatte waarde volgens een vastgelegde methodologie, beschreven in het 'Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's' uit 2013 van de CREG⁴⁷.

2. Indexatieparameters op basis van spot prijsnoteringen:

Dit zijn dagelijkse prijsnoteringen op energiebeurzen waarop de leveranciers energie kopen voor de dag nadien. De werkelijke waarde van deze indexatieparameters is pas gekend op de voorlaatste dag van de periode waarin de levering plaatsvindt. Ook hier werden door de energieleveranciers voor de juli 2018 update van de V-test® enkel op kwartaalbasis geïndexeerde prijsformules aangeboden. Dit betekent dat de werkelijke waarde van de indexatieparameter voor geen enkel kwartaal gekend was op moment van de publicatie van de V-test®. Er werd gerekend met geschatte waarden voor alle vier de betreffende kwartalen volgens een vastgelegde methodologie beschreven in het CREG charter van 2013.

Gebruikte indexatieparameters in contracten opgenomen in de V-test update van juli 2018:

1. Elektriciteit indexatieparameters op basis van futures:

- ICE Exdex "Belgian Power Base Load Futures": Exdex 103, Exdex 15d13-14d03, Exdex 303, Exdex 121212/12012/303, Exdex 15d03, Exdex 20d03, Exdex -6wd03, Exdex Id03.

2. Elektriciteit indexatieparameters op basis van spotprijzen:

- Belpex "Day Ahead Belpex Baseload": Belpex gemiddelde dag, Belpex SLP21 gewogen48 (enkel huishoudelijke afnemers), Belpex SLP11 gewogen (enkel klein professionele afnemers).

⁴⁷ www.creg.info/pdf/Faq/charter_voor_goedepraktijken.pdf Dit charter werd op 5 juli 2018 door de CREG aangepast via Beslissing (B)1614, waardoor vanaf 1 oktober 2018 ook de berekeningswijze wijzigde voor het schatten van de jaarkost voor producten met een variabele prijs voor de energiecomponent.

⁴⁸ SLP's (synthetische lastprofielen) zijn datasets per type van verbruiksprofiel die een kalenderjaar (=1) verdelen over kwartieren (elektriciteit) of uren (aardgas) om zo het jaargemeten verbruik te kunnen verdelen binnen het jaar. Ze geven elk kwartier/uur van

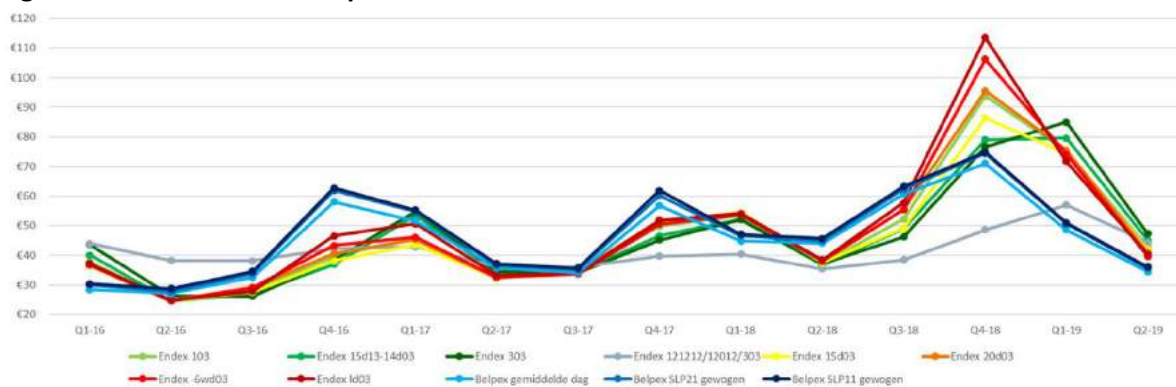
3. Aardgas indexatieparameters op basis van futures:
 - ICE Endex “Dutch TTF Gas Base Load Futures”: TTF 103 Ice Endex, TTF 15d03 Ice Endex
 - TTF forward prijzen gepubliceerd door ICIS Heren: TTF 103 Heren
 - HUB (Zeebrugge) gepubliceerd door ICIS Heren: HUB 303 Heren
 - Op basis van twee van bovenstaande parameters: 45% TTF 103 (Ice Endex) + 55% HUB 103 (ICIS Heren)

4. Aardgas indexatieparameters op basis van spotprijzen:
 - Zeebrugge Trading Point (ZTP) Day Ahead gepubliceerd door PegasPowernext: ZTP DA Pegas Powernext SLP41 gewogen (enkel huishoudelijke afnemers), ZTP DA Pegas Powernext SLP31 gewogen (enkel klein professionele afnemers)
 - TTF DAHW gepubliceerd door ICIS Heren: TTF DAHW Heren, TTF DAW-S41 gewogen (enkel huishoudelijke afnemers), TTF DAW-S31 gewogen (enkel klein professionele afnemers)
 - Day Ahead Zeebrugge gepubliceerd door ICIS Heren: ZIG DAQ Heren

In Figuur 47 en

Figuur 48 is de evolutie te zien van de werkelijke waarden van de hierboven opgesomde indexatieparameters, respectievelijk voor elektriciteit en voor aardgas. Indexatieparameters geven de prijzen weer op de groothandelsmarkten voor energie. Deze groothandelsprijzen worden o.a. bepaald door brandstofprijzen (vb. link met olieprijs), wisselkoersen, beschikbaarheid van productiecentrales, weersomstandigheden (o.a. seizoensinvloeden), economische factoren, etc. De prijzen kennen hierdoor een zekere volatiliteit en wijzigen continu. De mate waarin ze wijzigen kan echter sterk variëren. Er zijn momenten dat de prijzen in de markt stabiel zijn dan op andere momenten. Er is geen mogelijkheid om het verloop van die volatiliteit te voorspellen voor de toekomst, er kan enkel een statistische inschatting worden gemaakt.

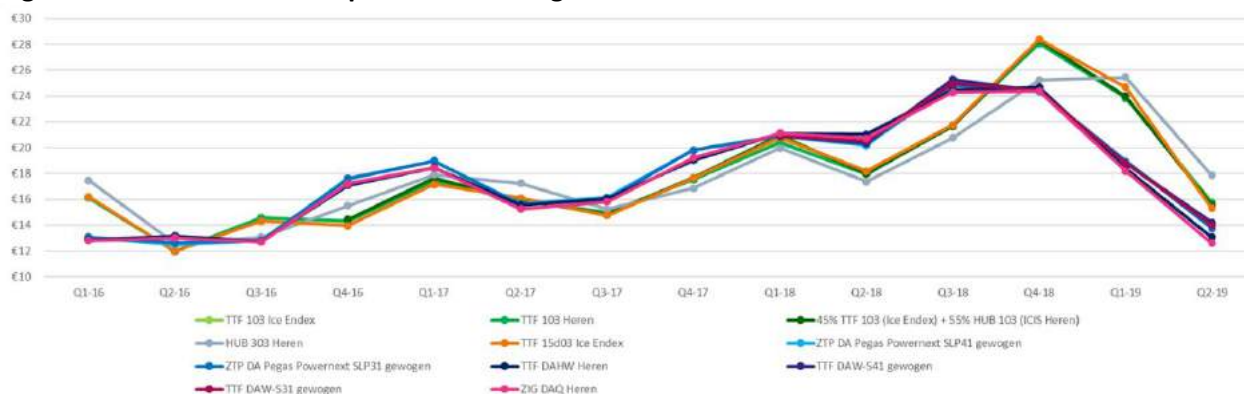
Figuur 47: Evolutie indexatieparameters elektriciteit



het jaar een bepaald gewicht, rekening houdend met verbruiksverschillen onder invloed van dag/nacht, weekend/weekdag, seizoenen etc.

Een SLP-gewogen indexatieparameter zal een groter gewicht toekennen aan de prijzen op uren waar het verbruik doorgaans hoger ligt. Aangezien ook die prijzen beïnvloed worden door vraag en aanbod, zullen die normaal gezien hoger zijn dan de prijzen op uren met een laag verwacht verbruik, en dus ook een lagere prijs. Dit resulteert in een hogere prijs voor een contract met een SLP-gewogen indexatieparameter dan een contract met dezelfde indexatieparameter, maar dan berekend als wiskundig gemiddelde.

Figuur 48: Evolutie indexatieparameters aardgas



Er is een duidelijke seizoenschommeling in de groothandelsprijzen, met hogere prijzen in de winter (groter energieverbruik) en lagere prijzen in de zomer. We zien ook een verschil in volatiliteit tussen de verschillende indexatieparameters: wanneer er wordt gerekend met het gemiddelde van verschillende prijsnoteringen voor eenzelfde leveringsperiode (i.e. kwartaal), is de resulterende prijs minder gevoelig voor prijsspieken of -dalen dan wanneer er wordt gerekend met één prijsnotering op dag x (vb. Endex 121212/12012/303⁴⁹ versus Endex Id03⁵⁰). Indexatieparameters op basis van spotprijzen volgen de prijsevoluties op de groothandelsmarkt kort op de bal, wat zowel kan resulteren in een hogere als een lagere prijs dan bij indexatieparameters op basis van futures. Aangezien alle gebruikte indexatieparameters op basis van spotprijzen werken met gemiddelden van meerdere prijsnoteringen, of de prijs voor een uur (elektriciteit) of een dag (aardgas) maar geldt voor een klein afnamevolume (cfr. SLP gewogen indexatieparameters), hebben korte prijsspieken of -dalen in de groothandelsmarkt een beperkte impact op de uiteindelijke prijs die de afnemer betaalt.

Opvallend in de grafieken, zeker bij elektriciteit, zijn de prijsspieken die er werden genoteerd voor Q4-18 en gedeeltelijk nog voor Q1-19 op de futures markten. Dit was het gevolg van uitzonderlijke omstandigheden op de markt ten gevolge van de onbeschikbaarheid van meerdere kernreactoren. De bevoorradingszekerheid is echter niet in het gedrang gekomen, het uiteindelijk effect op de gemiddelde prijzen op de spotmarkten was minder groot. De CREG schreef hier een studie over met meer analyse en uitleg.⁵¹

Voor een afnemer betekent het variabel karakter van zijn energiecomponent dat zijn energiefactuur hoger of lager zal liggen dan wat hij verwacht op basis van de V-test[®]. Hoe volatieler de markt en de indexatieparameter, hoe groter die afwijking kan zijn. Dit kan zowel in het voordeel zijn van de afnemer (markt met dalende prijzen), als in zijn nadeel (markt met stijgende prijzen).

We berekenden de elektriciteits- en aardgasprijzen voor de producten met variabele prijs voor de energiecomponent opgenomen in de V-test[®] update van juli 2018 op basis van de reële waarden van de indexatieparameters voor de leveringsperiode juli 2018 t.e.m. juni 2019 en vergeleken

⁴⁹ Gemiddelde prijsnoteringen Ice Endex Belgian Power Base Load voor het kwartaal van levering tijdens (jaar Y-2)/3, (jaar Y-1)/3 en (kwartaal Q-1)/3 voorafgaand aan het kwartaal van levering Q in jaar Y

⁵⁰ Prijsnotering Ice Endex Belgian Power Base Load voor het kwartaal van levering op de laatste handelsdag voor start van het kwartaal van levering.

⁵¹ CREG Studie (F)1950 van 20 juni 2019 m.b.t. de analyse van de reactie van de elektriciteitsmarkt ten gevolge van de onbeschikbaarheid van meerdere kernreactoren in België in de periode van oktober 2018 tot februari 2019.

deze met de prijzen zoals ze in de V-test® update van juli 2018 stonden (en zoals opgenomen in de Marktmonitor 2018). Er werd telkens gerekend met een typische afname op jaarbasis⁵². Dit geeft volgende resultaten:

Tabel 9: Gemiddeld prijsverschil (rekenkundig) tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten met variabele prijs voor de energiecomponent

			Gemiddelde prijs V-test® juli 2018	Gemiddelde prijs met reële waarden indexatieparameters	Vershil
Huishoudelijk ⁵³	Elektriciteit	Indexatieparameter op basis van futures	€ 945,31	€ 1001,32	€ +56,01
		Indexatieparameter op basis van spot	€ 963,64	€ 957,43	€ -6,22
	Aardgas	Indexatieparameter op basis van futures	€ 1.226,98	€ 1.278,00	€ +51,02
		Indexatieparameter op basis van spot	€ 1.232,90	€ 1.140,24	€ -92,66
Klein professioneel	Elektriciteit	Indexatieparameter op basis van futures	€ 11.138,66	€ 11.822,25	€ +683,59
		Indexatieparameter op basis van spot	€ 11.264,31	€ 11.175,97	€ -88,34
	Aardgas	Indexatieparameter op basis van futures	€ 4.701,78	€ 4.897,18	€ +195,40
		Indexatieparameter op basis van spot	€ 4.832,43	€ 4.435,89	€ -396,54

We zien dat de contracten met een indexatieparameter op basis van futures overal duurder bleken te zijn dan de prijs die was ingeschat voor de V-test® update van juli 2018. Voor elektriciteit was dit in onze berekening gemiddeld 6% duurder en voor aardgas 4% duurder. Contracten met een indexatieparameter op basis van spot bleken gemiddeld goedkoper te zijn dan de prijs die was ingeschat voor de V-test® update van juli 2018: -1% voor elektriciteit en -8% voor aardgas.

Het aantal huishoudelijke en klein professionele afnemers met een contract met een variabele prijs voor de energiecomponent was in juli 2018 echter kleiner dan het aantal afnemers met een contract met vaste prijs voor de energiecomponent (cfr. supra). Voor die laatste groep afnemers was de werkelijke eenheidsprijs gelijk aan de prijs die in de V-test® update van juli 2018 stond. Voor de meerderheid van de huishoudelijke en klein professionele afnemers was er dus geen prijsverschil. Binnen de contracten met een variabele prijs voor de energiecomponent was de groep huishoudelijke en kleine professionele afnemers met een contract met indexatieparameter op basis van futures in juli 2018 groter dan op basis van spot.

⁵² Huishoudelijke afnemer: elektriciteit: 1600 kWh dagverbruik en 1900 kWh nachtverbruik en aardgas: 23.260 kWh
 Kleine professionele afnemer: elektriciteit: 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik en aardgas: 116.280 kWh
 De jaarafname werd verdeeld over het jaar op basis van de SLP's zoals gepubliceerd op onze website (<https://www.vreg.be/nl/verbruiksprofielen>). Voor gas werden ook de Klimaatcorrectiefactor-waarden gepubliceerd door Indexis in rekening gebracht (https://www.indexis.be/nl/kcf_waarden.html).

⁵³ Inclusief btw.

Om de gemiddelde impact te berekenen voor alle huishoudelijke en klein professionele afnemers in Vlaanderen, berekenden we het gemiddeld prijsverschil tussen de prijs gepubliceerd in de V-test® update van juli 2018 en de prijs op basis van de reële waarden van de indexatieparameters, gewogen over⁵⁴:

- alle contracten met variabele prijs voor de energiecomponent (Tabel 10),
- alle contracten, vast en variabel (Tabel 11).

Tabel 10: Gewogen gemiddeld prijsverschil tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten met variabele prijs voor de energiecomponent

		Gewogen gemiddelde prijs V-test® juli 2018	Gewogen gemiddelde prijs met reële waarden indexatieparameters	Vershil
Huishoudelijk	Elektriciteit	€ 951,58	€ 993,21	€ +41,63
	Aardgas	€ 1.279,44	€ 1.305,05	€ +25,61
Klein professioneel	Elektriciteit	€ 11.211,27	€ 11.797,79	€ +586,52
	Aardgas	€ 4.804,42	€ 4.960,66	€ +156,24

Tabel 11: Gewogen gemiddeld prijsverschil tussen prijs gepubliceerd in V-test® update juli 2018 en prijs o.b.v. reële waarden indexatieparameters voor alle contracten (vast en variabel)

		Gewogen gemiddelde prijs V-test® juli 2018	Gewogen gemiddelde prijs met reële waarden indexatieparameters	Vershil
Huishoudelijk	Elektriciteit	€ 965,00	€ 976,29	€ +11,29
	Aardgas	€ 1.280,97	€ 1.290,75	€ +9,78
Klein professioneel	Elektriciteit	€ 11.311,82	€ 11.506,72	€ +194,90
	Aardgas	€ 4.908,53	€ 4.972,34	€ +63,81

Gemiddeld gezien betaalden afnemers die kozen voor een contract met een variabele prijs voor de energiecomponent voor de periode juli 2018-juni 2019 in werkelijkheid meer dan wat verwacht kon worden o.b.v. de prijzen getoond in de V-test® update van juli 2018. Er was echter een groot verschil tussen deze contracten, afhankelijk van het soort indexatieparameter:

- contracten met een variabele prijs voor de energiecomponent met een indexatieparameter op basis van futures hadden een prijsnadeel, maar
- contracten met een variabele prijs voor de energiecomponent met een indexatieparameter op basis van spot hadden gemiddeld gezien een prijsvoordeel.

De uitzonderlijke omstandigheden op de markt in Q4-18 hadden vooral een impact op contracten met een indexatieparameter op basis van futures die bovendien maar één prijsnotering op een vooraf gedefinieerde dag in rekening namen.

Globaal gezien over alle bestaande contracten voor huishoudelijke en klein professionele afnemers was het gewogen gemiddeld prijsverschil tussen de prijzen getoond in de V-test® update van juli 2018 en de werkelijke prijs voor de leveringsperiode juli 2018-juni 2019 zoals door ons berekend, echter niet groter dan 1% (2% voor elektriciteit bij klein professionele afnemers). Dit gewogen gemiddeld prijsverschil wordt ook beïnvloed door het groter aandeel afnemers met

⁵⁴ Weging op basis van aantal afnemers per contract in juli 2018.

een contract met vaste prijs voor de energiecomponent dan het aandeel afnemers met een contract met variabele prijs, en door het feit dat de energiekost - waar dit berekend prijsverschil over gaat - maar een deel van de totale factuur uitmaakt.

We willen hierbij benadrukken dat de evolutie van de prijzen, zoals gezien in de geanalyseerde periode, niets zegt over de toekomstige evolutie. De keuze van de consument voor een contract met een vaste dan wel een variabele energiecomponent, en voor een variabele prijs op basis van een spotparameter of een parameter op basis van futures, blijft een individuele keuze die de ene keer een prijsvoordeel en de andere keer een prijsnadeel kan inhouden.

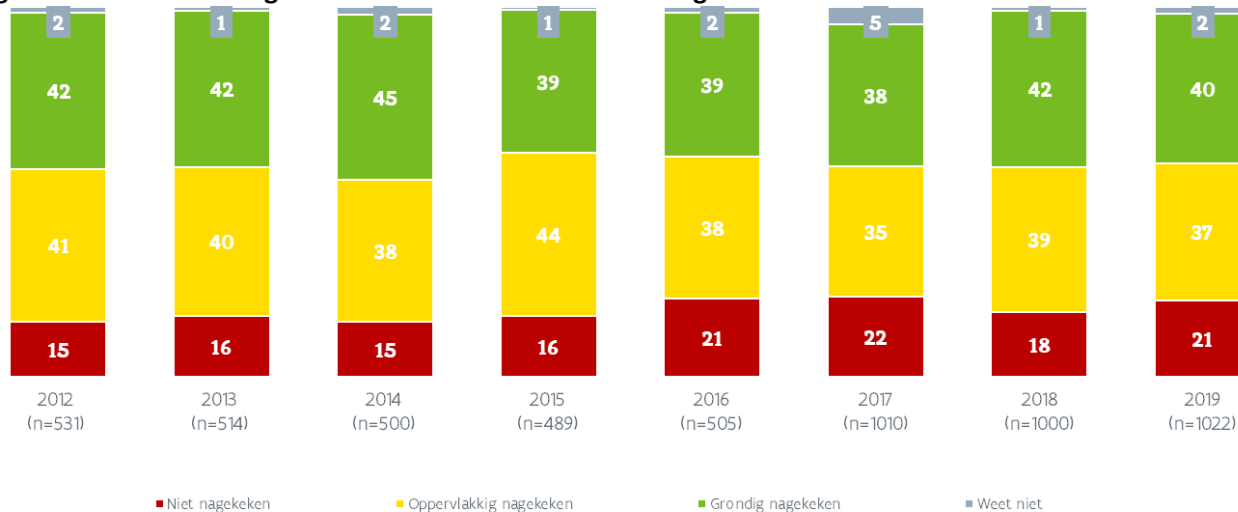
2.7 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

Of gezinnen zich al dan niet betrokken voelen bij de energiemarkt heeft een invloed op hun gedrag in de rest van de enquête. 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.

2.7.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Een eerste manier waarop gezinnen hun betrokkenheid bij de energiemarkt tonen, is wanneer ze de eindafrekening die ze van hun energieleverancier ontvangen, doornemen. Figuur 49 toont dat net als de vorige jaren het grootste deel van de gezinnen (77%) hun laatste eindafrekening minstens oppervlakkig nagekeken. Vooral jongere respondenten (35,57%), gezinnen die de elektriciteitskosten niet zo belangrijk achten in het gezinsbudget (26,72%) en gezinnen zonder groen contract (23,82%) bekijken hun factuur vaker niet.

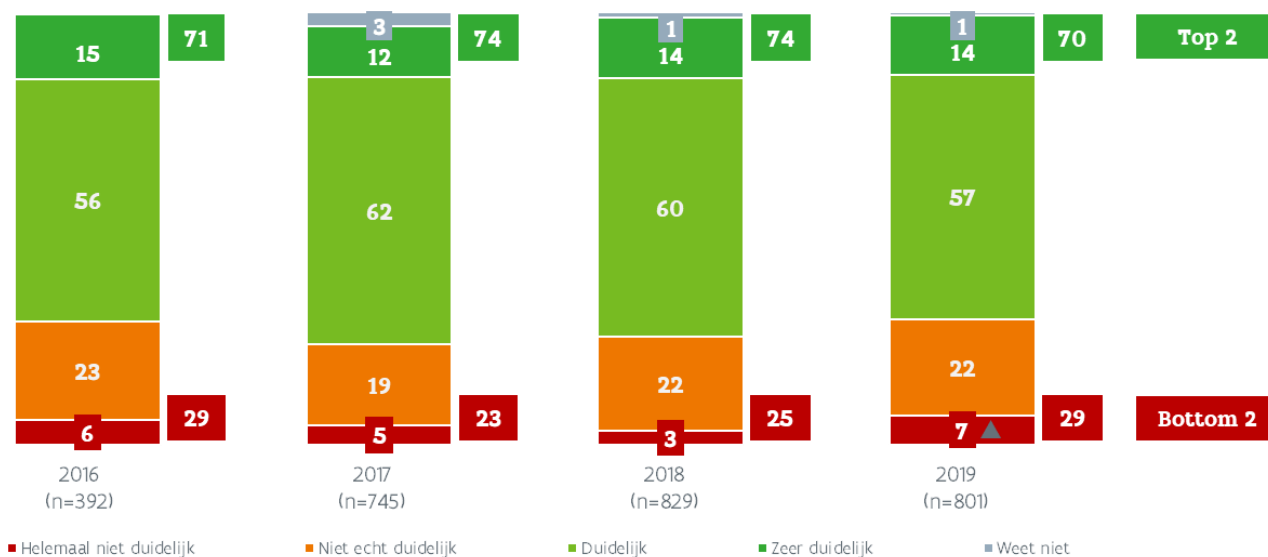
Figuur 49: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nagekeken



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.: / 2010 en 2012 – 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

Aan de gezinnen die hun laatste afrekening hadden nagekeken, werd vervolgens gevraagd of ze die afrekening *duidelijk* vonden. Uit de resultaten in Figuur 50 blijkt opnieuw dat een groot deel van de gezinnen die hun factuur bekeken, die ook duidelijk vonden (70%). Minder positief is dat het aantal gezinnen dat de factuur helemaal niet duidelijk vond (7%) significant is gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 50: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken



Base: Enkel de respondenten die hun laatste factuur grondig of oppervlakkig nagekeken hebben – ‘Weet niet’ incl. / 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

Er is een bepaalde groep die de factuur niet nakijkt (21%), 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 Boudewijnstichting⁵⁵ een project opgezet om de energiefacturen te vereenvoudigen. Onder meer op basis hiervan werden ondertussen afspraken gemaakt tussen de energiministers, de federale minister van consumentenzaken en de energieleveranciers om de energiefactuur vanaf 2019 duidelijker te maken.

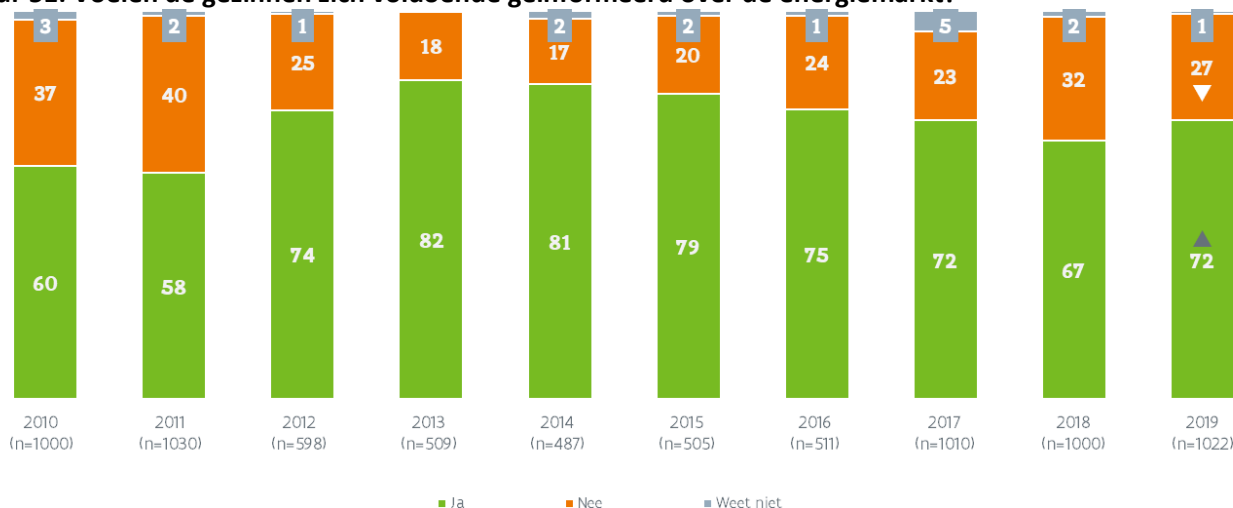
2.7.2 Mate van geïnformeerd zijn

Los van het feit of gezinnen al dan niet hun factuur nakijken, staat de vraag of ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Al enkele jaren bevragen we dit onderwerp op dezelfde manier, waardoor we in Figuur 51 een evolutie kunnen tonen over de tijd. Sinds 2014 deed zich een negatieve trend voor waarbij het aantal gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt, daalt. Dit jaar is er echter een positieve trendbreuk merkbaar, waarbij het aantal gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt significant gestegen is van 67% naar 72%.

Uit de enquête blijkt dat gezinnen die hun laatste factuur nakijken, zich ook vaker voldoende geïnformeerd voelen (74,11%). Ook gezinnen die weten wat de VREG is en doet (78,00%) en gezinnen die de V-test[®] kennen (78,17%) voelen zich vaker voldoende geïnformeerd. Verder zijn het vooral oudere respondenten (65+) (80,44%) die zich vaker goed geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Ten slotte is het opmerkelijk dat gezinnen die in het komende jaar een nieuwe elektriciteitsleverancier overwegen zich vaker onvoldoende geïnformeerd voelen (33,77%). 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.

55 Bron: <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

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



Base: Totale steekproef - 'Weet niet' incl. / 2012 – 2016: Enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl. / 2010 -2011: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

We stellen enerzijds vast dat gezinnen hun energieverbruik en de kosten die daarmee gepaard gaan zeker belangrijk vinden. Anderzijds stellen we vast dat er nog altijd een grote groep is (27%) die zich onvoldoende geïnformeerd voelt. 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 jaren⁵⁶. Daaruit blijkt dat het aandeel van de gezinnen zich tot het internet in het algemeen wendt nog altijd het grootste is, en ook significant stijgt ten opzichte van vorig jaar. Ook het aandeel van de gezinnen dat de informatie over de energiemarkt gaat opzoeken bij de VREG stijgt significant ten opzichte van 2018 en bevindt zich op het hoogste niveau sinds 2014.

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

	2014 (n=487)	2015 (n=505)	2016 (n=511)	2017 (n=1010)	2018 (n=483)	2019 (n=1022) - B
Internet (algemeen)	48	43	44	48	40	48 ▲
VREG	22	23	24	18	21	26 ▲
Bij een leverancier	10	11	16	6	15	17
Familie / vrienden / kennissen / burens	6	8	8	11	9	7
Organisatoren van groepsaankopen	NA	6	8	5	5	6
Media (reclame, nieuws, ...)	NA	8	8	13	5	6
Overheid (algemeen)	6	6	5	3	6	4
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	NA	6	6	3	6	4
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrac)	1	2	2	1	1	2
CREG	2	1	2	1	2	1
OCMW	1	1	0	0	0	1
Andere	27	13	12	2	15	12
Niet gezocht \ zal niet zoeken	9	13	17	19	14	10 ▼

Base: 2017 & 2019: Totale steekproef / 2014-2016 & 2018: Enkel de helft van de respondenten

Bron: enquête VREG 2019

Deze significante stijging van de aandacht voor de VREG zien we ook in onze eigen cijfers. Sinds januari 2019 hebben we een vernieuwde website. Ook door verschillende publicaties dit jaar

⁵⁶ 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.

kregen we veel aandacht, en dat liet zich merken in het aantal bezoekers van onze website. Figuur 53 toont een stijging van maar liefst 70,52% in 2019 ten opzichte van 2018. Ook de verschillende tools op onze website werden opvallend vaker gebruikt. Hoewel uit de enquête blijkt dat het aandeel mensen dat de V-test® kent (36%) gedaald is ten opzichte van vorig jaar, is het aantal gebruikers van de V-test® gezinnen wel met 42,25% gestegen.

Figuur 53: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus.

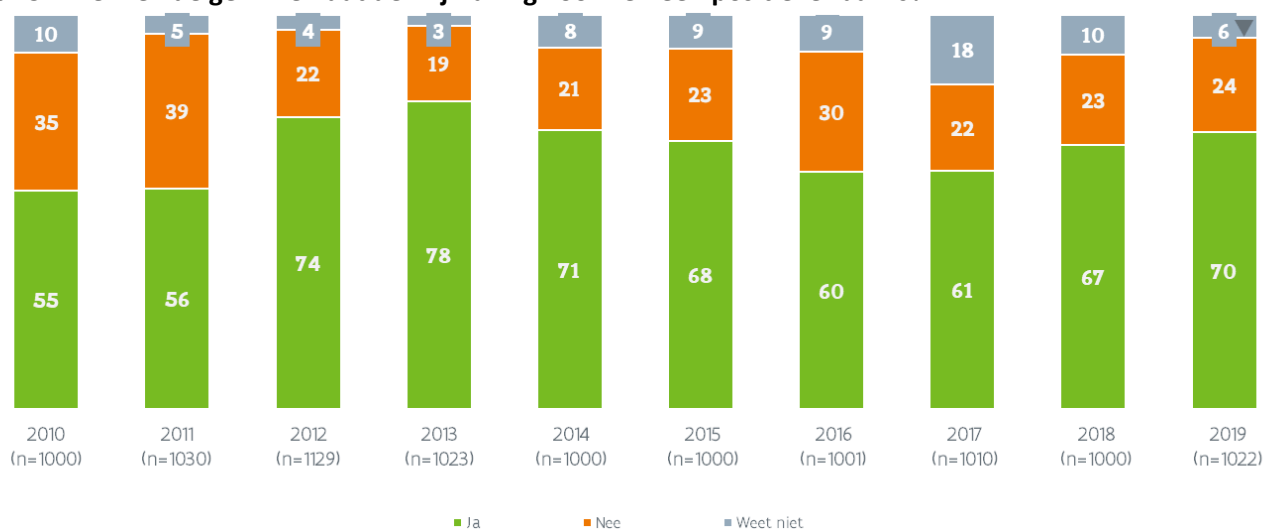
Januari tem augustus	2017	2017-2018	2018	2018-2019	2019
www.vreg.be	949.792	-13,83%	818.457	+70,52%	1.395.673
V-test gezinnen	356.149	-24,82%	267.767	+42,25%	380.905
V-test bedrijven	20.167	-12,98%	17.550	+42,82%	25.065
Servicecheck	12.985	-36,21%	8.283	+184,88%	23.597
Verhuisplanner	27.090	-3,83%	26.053	+390,85%	127.881
Groencheck	5.581	-9,57%	5.047	+797,11%	45.288
Herkomstvergelijker	6.666	-27,35%	4.843	+190,73%	14.080

Bron: gegevens VREG

2.8 Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?

Tot slot krijgen gezinnen de vraag of ze denken dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen als consument een goede zaak is. Figuur 54 toont de antwoorden die de gezinnen dit jaar op deze vraag gaven, naast die van de voorbije jaren. De cijfers volgen dit jaar ook de positieve trend van de laatste jaren waarbij steeds meer gezinnen inderdaad denken dat de vrijmaking voor hen positief is (70%).

Figuur 54: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl. Bron: enquête VREG 2019

Vooral jongere respondenten (79,96%) lijken vaker een positief effect te zien in de vrijmaking van de energiemarkt dan oudere respondenten. Zij zijn echter ook de groep die vaker nog niet overstapten naar een andere energieleverancier. Gezinnen die wel ooit een overstap maakten naar een nieuwe elektriciteitsleverancier vonden vaker wel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen voordelen biedt (74,41%). Het is ergens logisch dat gezinnen die actief deelnemen aan de vrijgemaakte markt er het meeste voordeel uit halen en dat ook zo ervaren.

3 Bedrijven

Net zoals vorig jaar werden de enquêtes voor de bedrijven opgesplitst in twee luiken. Enerzijds werd een representatieve steekproef van bedrijven met 5 tot 200 werknemers bevestigd. Deze bedrijven komen grotendeels overeen met de groep kmo's, die ook de V-test® kunnen doen 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 bij bepaalde vragen dichter aansluiten bij het gedrag van gezinnen. Daarom wordt ook een enquête afgenomen bij een kleinere groep bedrijven met 1-4 werknemers. Deze groep werd in de Marktmonitor 2018 voor het eerst toegevoegd aan de enquête, waardoor de resultaten dus enkel kunnen vergeleken worden met deze van vorig jaar. Opnieuw maken zeer grote bedrijven, die door een belangrijk verbruik waarschijnlijk meer via onderhandelingen de modaliteiten van hun energiecontract vastleggen, geen deel uit van de steekproef.

Zoals in de inleiding vermeld, voldeed de steekproef van 1.000 bedrijven die in 2017 werden bevestigd volgens ons niet aan de nodige kwaliteitsnormen. We zullen de resultaten bijgevolg altijd vergelijken met de voorgaande jaren, exclusief 2017.

Op 1 juli 2019 telde Vlaanderen 658.834 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 320.619 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

3.1 Steekproef

De steekproef bestaat uit een luik met 1.004 bedrijven met 5 tot 200 werknemers en een luik met 500 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 12.

Tabel 12: 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

Naast de vragen over elektriciteit waren er ook enkele vragen in verband met aardgas. Deze werden beantwoord door de aardgasgebruikers onder de bedrijven, namelijk 55% van de kleine bedrijven en 59% van de kmo's.

3.2 Welke inzichten hebben bedrijven in hun energieverbruik- en kosten?

In dit onderdeel wordt uiteengezet hoeveel de energiekosten voor bedrijven bedragen en hoe belangrijk deze bevonden worden in de totale bedrijfskosten. Deze energiekosten lagen voor 20% van de kleine bedrijven en voor 24% van de kmo's een stuk lager omdat zij zelf energie opwekken door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's of andere productie-installaties. Logischerwijs ligt dit percentage dus hoger bij kmo's waar het vaak eenvoudiger is om investeringen in productie te verantwoorden en te financieren. Voor grote bedrijven loopt dit cijfer verder op naar 33%. In de primaire (32,21%) en de secundaire (35,69%) sector komt eigen productie vaker voor.

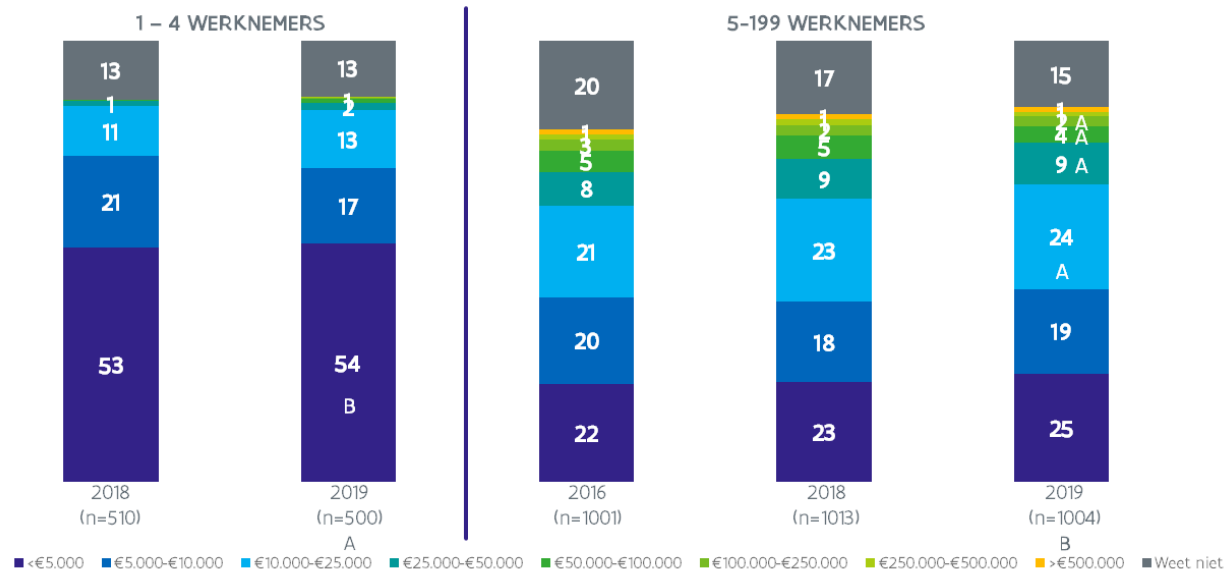
3.2.1 Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

Figuur 55 toont de antwoorden van de bedrijven op de vraag hoeveel zij jaarlijks uitgeven aan elektriciteit die ze afnemen van hun leverancier⁵⁷. Opmerkelijk is dat een groot deel van de bedrijven niet weet hoe hoog dat bedrag is. Hoewel het verschil niet significant is, gebeurde dit bij kmo's (15%) net iets vaker dan bij kleine bedrijven (13%).

Zoals verwacht zien we dat vooral de kmo's een grote som uitgeven aan elektriciteitskosten. Maar liefst 16% spendeert jaarlijks meer dan €25.000 aan hun energie. Bij kleine bedrijven daarentegen zien we dat de meeste (54%) met hun verbruikersprofiel in de laagste categorie van < €5.000 per jaar zitten en ze rapporteren nauwelijks een bedrag hoger dan €25.000 per jaar. Het spreekt voor zich dat bedrijven met een verbruik in de hogere categorieën heel anders zullen omgaan met hun elektriciteitskosten. Grote bedrijven met 50 tot 200 werknemers behoren significant vaker tot deze hogere categorieën dan middelgrote ondernemingen.

⁵⁷ Met het stuk dat zij zelf produceren houden we hier expliciet geen rekening.

Figuur 55: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven

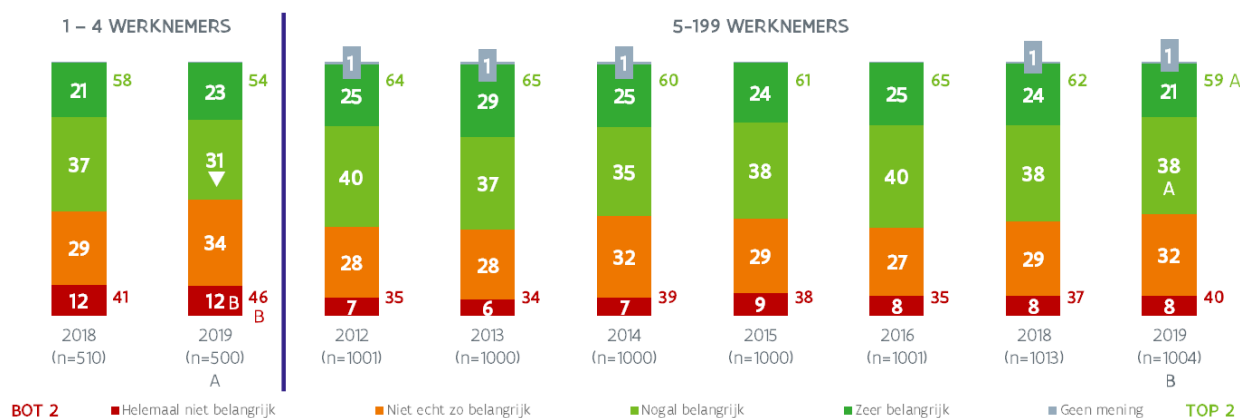


Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

Voor aardgas is het resultaat gelijkaardig. Ook 13% van de kleine bedrijven en maar liefst 17% 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 hoe belangrijk de elektriciteits- en aardgasfacturen zijn in de totale kosten van het bedrijf. Dit geeft ons een indruk van hoe energie-intensief deze bedrijven zijn, en kan bijgevolg ook een indicatie zijn voor een incentive om hun energieverbruik nauw op te volgen. In Figuur 56 worden de resultaten afgebeeld voor elektriciteit. Elektriciteitskosten blijken bij 54% van de kleine bedrijven nogal tot zeer belangrijk, waarbij het aandeel van bedrijven dat deze kosten nogal belangrijk vonden significant is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Bij kmo’s lag dit percentage nog iets hoger, meer bepaald 59%. Slechts 12% van de kleine bedrijven en 8% van de kmo’s geven aan dat deze kosten als niet belangrijk worden gezien in de totale bedrijfskosten. Opmerkelijk is dat een bedrijf dat zowel elektriciteit en aardgas verbruikt, de elektriciteitskosten vaker belangrijk acht in de totale bedrijfskosten dan een bedrijf dat enkel elektriciteit verbruikt. Er blijkt dus geen sprake te zijn van substitutie tussen elektriciteit en aardgas. Verder is de energie-intensiteit van het bedrijf ook afhankelijk van de sector waarin het actief is. Uit de resultaten blijkt dat vooral bedrijven in de primaire sector de elektriciteitskosten als belangrijk zien in het totale bedrijfsbudget. Een reden zou kunnen zijn dat landbouwbedrijven per definitie vaker koeling en/of verlichting nodig hebben.

Figuur 56: belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten

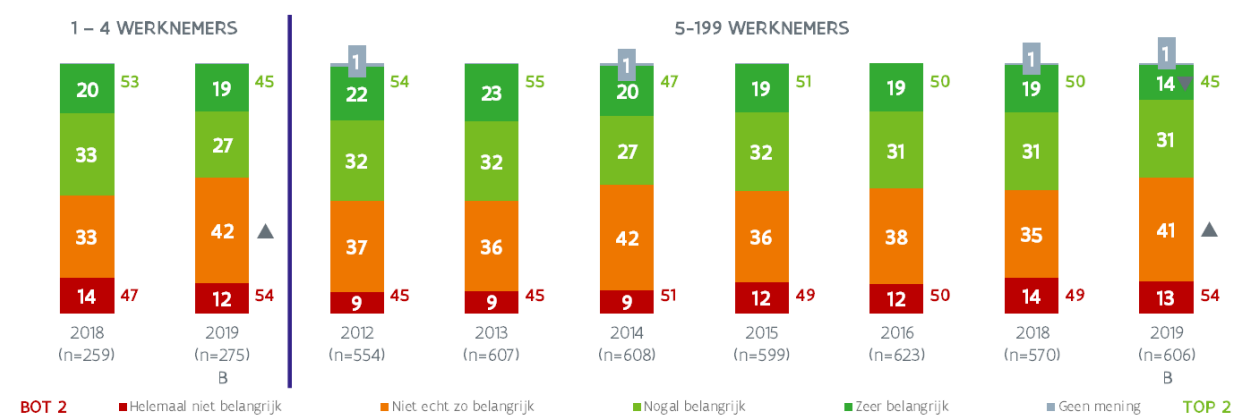


Base: Totale steekproef – ‘Geen mening’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

In Figuur 57 wordt een gelijkaardige oefening gedaan voor aardgas. Het lijkt alsof de kosten voor aardgas minder belangrijk bevonden worden dan die voor elektriciteit. Ook de groep die het aandeel van de aardgasfactuur in de bedrijfskosten niet echt zo belangrijk vindt is zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Bij kmo's is het vooral het aandeel bedrijven dat de energiekost als zeer belangrijk vindt dat moet inboeten.

Figuur 57: belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten



Base: Enkel aardgasgebruikers – ‘Geen mening’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

3.3 Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

In dit deel proberen we de beweegredenen te achterhalen hoe en 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.

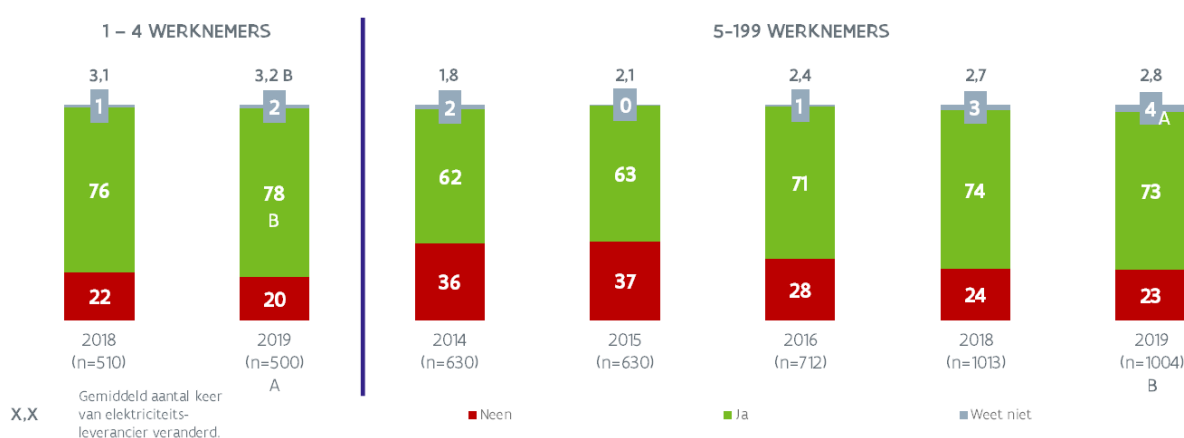
3.3.1 Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt krijgt een bedrijf ook de kans om over te stappen naar een andere leverancier. Figuur 58 toont echter aan dat nog niet alle bedrijven actief deelnemen

aan de vrijgemaakte energiemarkt. Ondanks dat een groot deel van de bedrijven ooit al is overgestapt naar een andere leverancier, namelijk 78% van de kleine bedrijven en 73% van de kmo's, blijft toch nog altijd een substantiële groep over die nog altijd trouw blijft aan de historische elektriciteitsleverancier. Die groep is ongeveer even groot bij kleine bedrijven (20%) als bij kmo's (23%). Bij de kmo's, waar een historiek beschikbaar is, zien we dat er zich wel een positieve trend voordoet. Sinds 2016 zijn er significant meer bedrijven die ooit een overstap maakten dan in de jaren ervoor. Ook het aantal keer dat een kmo al switchte van leverancier blijft een stijgende lijn volgen, waarbij kmo's gemiddeld 2,8 keer overstapten. Bij kleine bedrijven is dat nog significant meer, namelijk gemiddeld 3,2 keer.

Uit Figuur 59 blijkt dat de belangrijkste reden dat een bedrijf nog niet is overgestapt bij alle bedrijven een algemene tevredenheid van de huidige leverancier is, al daalde dit aandeel significant ten opzichte van vorig jaar. Minder positief is echter dat een groot deel van de bedrijven niet van leverancier verandert omdat men denkt dat dit nog te veel rompslomp met zich meebrengt. Verder stapten kleine bedrijven significant meer niet over dan kmo's omdat ze de elektriciteitskost niet zo belangrijk achten binnen de totale bedrijfskost. Opmerkelijk is dat 33% van de kleine bedrijven en 39% van de kmo's voor een andere reden kozen dan de keuzemogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn dat bedrijven bijvoorbeeld vonden dat er te weinig leveranciers zijn om uit te kiezen of dat ze trouw wilden blijven aan hun leverancier om in de toekomst hier voordeel uit te kunnen halen. Ook geven verschillende bedrijven aan dat ze geen tijd hadden om een grondige leverancierskeuze te maken.

Figuur 58: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl. (Gemiddeld aantal keer overgestapt: enkel de respondenten die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn)

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 59: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier

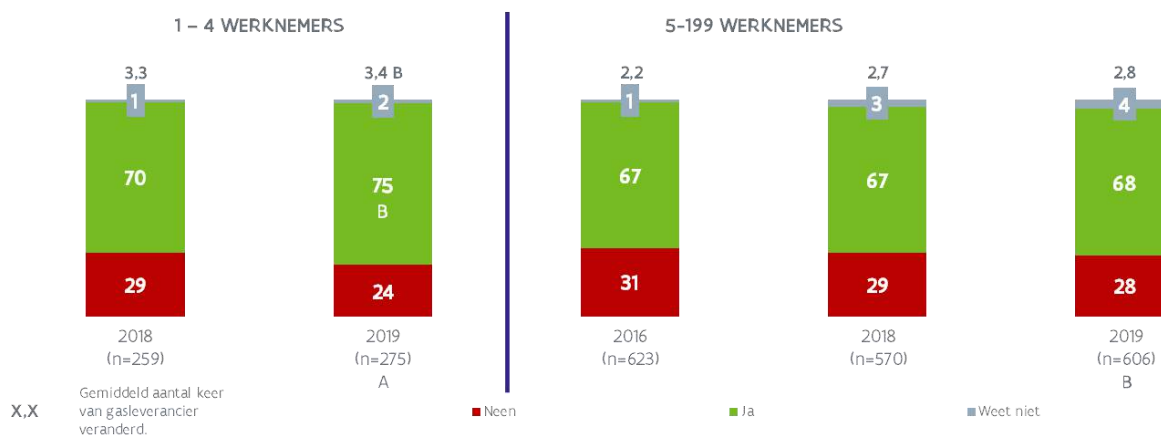
	1 – 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS				
	2018 (n=113)	2019 (n=100) - A	2014 (n=139)	2015 (n=145)	2016 (n=278)	2018 (n=247)	2019 (n=241) - B
Uw bedrijf goed zit bij de huidige leverancier	82	67 ▼	69	72	81	79	67 ▼
Overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt	45	40	54	52	37	44	38
De elektriciteitskost vrij onbelangrijk is	37	38 B	40	37	29	27	21
Uw bedrijf geen betere offerte heeft ontvangen	28	27	43	34	40	37	31
Er nog teveel fout loopt als je overstapt	30	22	28	25	19	23	15 ▼
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	21	20	32	31	28	26	18 ▼
Uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt	14	11	26	28	19	17	15
Andere	41	33	0	0	0	39	39
Geen van deze	0	0	4	6	7	0	0
Weet niet	0	1	1	0	0	0	2 ▲

Base: Enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier – ‘Weet niet’ incl. / 2014 & 2015: enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en die niet bewust hun elektriciteits-/energieleveranciers hebben gekozen – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

Voor aardgas is de analyse erg gelijkaardig, al ligt het aandeel kleine bedrijven dat al overstapte van leverancier (75%) hier hoger dan het aandeel van de kmo's (68%). De belangrijkste reden om nog niet over te stappen was ook hier een tevredenheid ten opzichte van de huidige leverancier. 77% van de kleine bedrijven en 72% van de kmo's gaf aan dat ze goed zitten bij hun huidige leverancier. Voor kleine bedrijven is dit een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is dat enkele redenen die gewoonlijk minder belangrijk zijn bij de kmo's, zoals het aanvoelen dat overstappen nog teveel rompslomp met zich meebrengt, dat het nog te moeilijk is om leveranciers te vergelijken en dat er nog teveel fout loopt als je overstapt, significant lijken te stijgen ten opzichte van vorig jaar. Uit de historiek van de cijfers blijkt echter dat 2018 een jaar met 'uitzonderlijke' antwoorden was.

Figuur 60: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van aardgasleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)



Base: LW9. Enkel aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl. / LW10 Enkel de respondenten die al van aardgasleverancier veranderd zijn

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 61: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van aardgasleverancier

	1 – 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS				
	2018 (n=76)	2019 (n=65) – A	2014 (n=75)	2015 (n=75)	2016 (n=194)	2018 (n=181)	2019 (n=177) - B
Uw bedrijf goed zit bij de huidige leverancier	48	77 ▲	67	73	75	66	72
De aardgaskost vrij onbelangrijk is	28	42 B	40	47	36	14	25 ▲
Overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt	23	40 ▲	50	50	36	15	37 ▲
Uw bedrijf geen betere offerte heeft ontvangen	22	31	39	41	41	15	37 ▲
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	20	29	34	33	27	9	20 ▲
Er nog teveel fout loopt als je overstapt	29	26 B	28	31	19	14	14
Uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt	16	12	28	26	24	5	17 ▲
Andere	42	28	0	0	0	28	30
Geen van deze	0	0	2	7	8	1	1
Weet niet	0	2	1	2	1	0	1

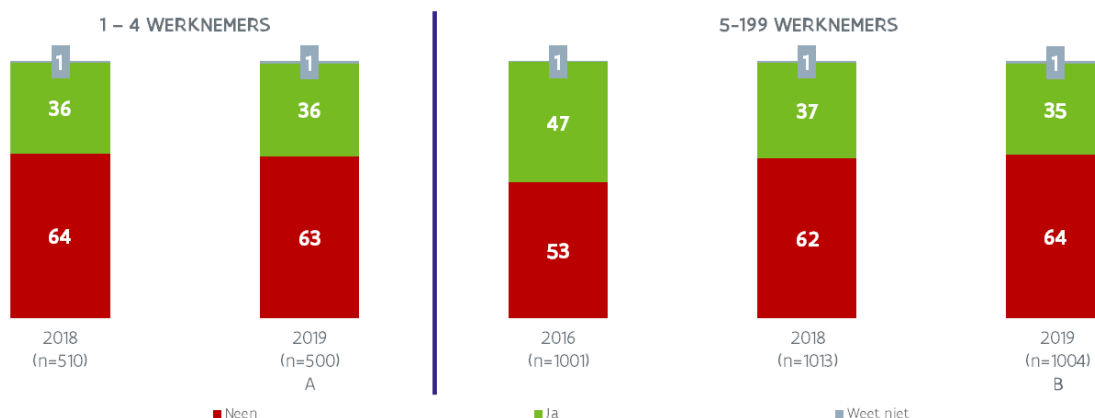
Base: Enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier – ‘Weet niet’ incl. / Voor 2014 en 2015: enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier en die niet bewust hun energieleveranciers hebben gekozen – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

Verder vragen we in de enquête ook of bedrijven in het laatste jaar een leverancier contacteerden met de bedoeling om een contract voor elektriciteit of aardgas te sluiten. De resultaten worden getoond in Figuur 62. In 2018 concludeerden we dat bijzonder weinig bedrijven deze stap hadden gezet. In 2019 blijkt deze trend zich ook door te zetten. Slechts 35% van de kmo's en 36% van de kleine bedrijven contacteerde een leverancier in verband met een nieuw contractvoorstel. Het zou echter kunnen dat het hogere cijfer in voorgaande jaren het gevolg was van gunstige energieprijzen op de groothandelsmarkten. Mogelijk kozen bedrijven toen om zich voor langere tijd te verbinden aan contracten met een lagere prijs.

Vooraf grote bedrijven (50-199 werknemer) (48,72%) en bedrijven uit de primaire sector (44,91%) contacteerden een leverancier met de bedoeling om een contract af te sluiten voor elektriciteit en/of aardgas. Verder is het weinig verrassend dat kmo's die ooit veranderden van leverancier zich ook vaker opnieuw informeerden. Toch zegt ook binnen deze groep van 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 (48,32%) in het afgelopen jaar een leverancier hadden gecontacteerd. Ook bij deze groep is het echter verbazingwekkend dat dit percentage zo laag is. Opmerkelijk is dat bedrijven die hun elektriciteitskost belangrijker achten in de totale bedrijfskost zich ook vaker informeren bij een leverancier.

Figuur 62: 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 – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2018

3.3.1.1 Switchindicator

Ook voor bedrijven worden maandelijks cijfergegevens gepubliceerd op de website over hun switchactiviteit op de elektriciteits- en aardgasmarkt⁵⁸.

Tabel 13 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. In 2019 volgt de indicator ook de marktactiviteit van de gezinnen, waarbij enkel in januari en in juni geen hoger niveau werd behaald dan het voorgaande jaar.

Tabel 13: 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%	1,33%	1,23%	2,13%	1,48%	2,01%	24,94%
2019	2,88%	1,78%	1,89%	2,10%	2,39%	1,94%	2,63%						15,61%

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

Tabel 14 toont de cijfers voor aardgas. Ook hier stellen we dit jaar een gelijkaardige, relatief hoge wisselactiviteit in de afgelopen jaren vast. 2019 blijkt deze trend verder te zetten, waarbij men enkel in januari het niveau van 2018 niet kon overtreffen.

⁵⁸ Zie www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt

Tabel 14: 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%	1,58%	1,65%	1,57%	1,92%	1,83%	2,24%	26,56%
2019	3,19%	2,09%	2,42%	2,31%	2,85%	2,49%	2,05%						17,40%

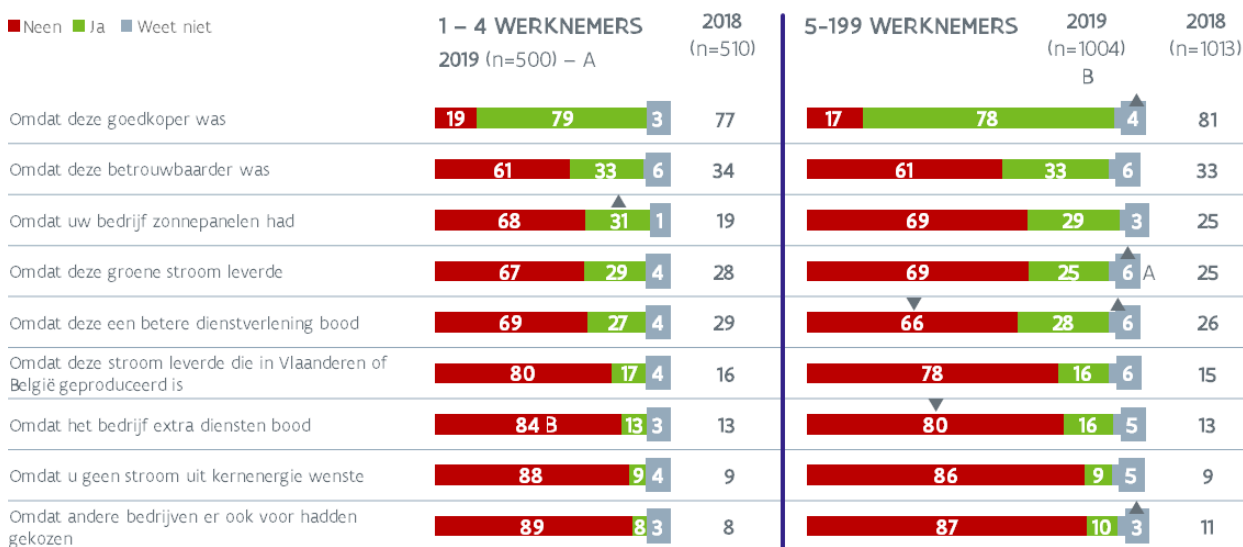
Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

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 afsloten bij hun huidige leverancier. Anderzijds is het best mogelijk dat sommige professionele klanten ook meer dan één keer per jaar een overstap maken. In dat geval zorgt dit in deze statistieken voor een overschatting van het aantal actieve klanten.

3.3.2 Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?

Eerder werd vastgesteld dat 73% van de kmo's en 78% van de kleine bedrijven al overstapte naar een andere elektriciteitsleverancier. In dit hoofdstuk stellen we bedrijven de vraag *waarom* ze voor een bepaalde elektriciteitsleverancier hebben gekozen. Uit Figuur 63 blijkt dat net als bij gezinnen de elektriciteitsprijs de grootste rol speelt. Verder waren de betrouwbaarheid van een leverancier en het als bedrijf al dan niet hebben van zonnepanelen belangrijke factoren om hun leverancierskeuze op te baseren. Ook het al dan niet leveren van groene stroom door de leverancier speelde mee bij de keuze van de bedrijven. 29% van de kleine bedrijven en 25% van de kmo's gaven dit als argument om voor hun elektriciteitsleverancier te kiezen. Bij de gezinnen gaf 50% aan dat het aanbod van groene stroom minstens had meegespeeld in hun keuze. Het lijkt er dus op dat het in de bedrijvenmarkt moeilijker is voor leveranciers om zich met groene stroom te onderscheiden. Het niet leveren van stroom uit nucleaire centrales wordt door slechts een beperkt aantal bedrijven (9%) vernoemt als motivatie.

Figuur 63: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen



Base: Totale steekproef / 2015 - 2016: Enkel bedrijven die bewust gekozen hebben voor hun leverancier.

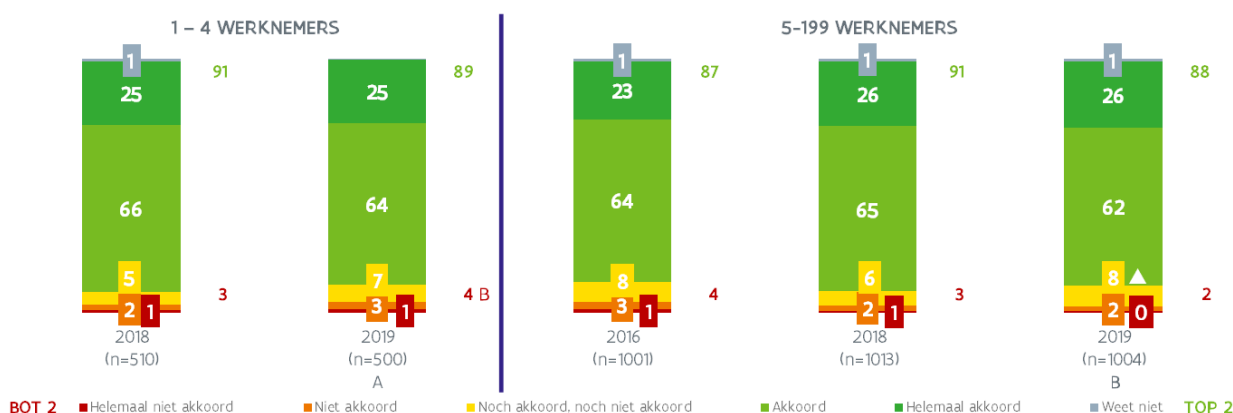
Bron: enquête VREG 2019

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.

3.3.3 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 64 toont de resultaten voor de bedrijven, voor kmo's aangevuld met de resultaten voor 2016. Bij kleine bedrijven is 89% akkoord of helemaal akkoord met de stelling dat ze tevreden zijn over hun leverancier. Bij kmo's bedraagt dit 88%. Ook over de aardgasleverancier zijn bedrijven erg positief, meer bepaald 86% van de kleine bedrijven en 88% van de kmo's is tevreden.

Figuur 64: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier



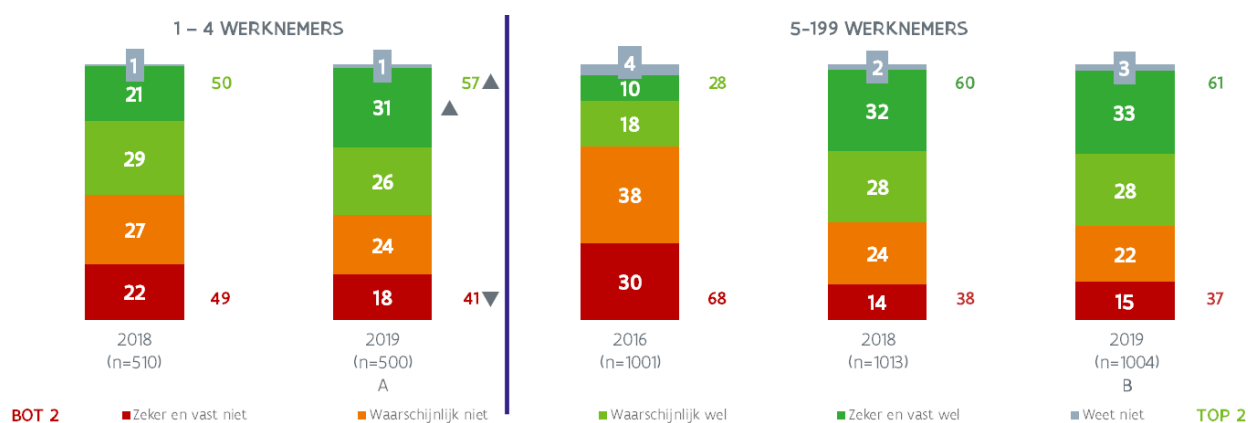
Base: Totale steekproef bedrijven - Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

3.3.4 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen

Hoewel uit vorige paragraaf bleek dat er een grote tevredenheid is bij de bedrijven over hun elektriciteitsleverancier, is er toch een groot deel van de bedrijven bereid om binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier te herzien en eventueel over te stappen. Deze intenties worden getoond in Figuur 65. Bij de kleine bedrijven denkt 57% dat ze hun contract zullen herzien, bij kmo's ligt dat cijfer nog net iets hoger met 61%. De hoge tevredenheid vertaalt zich dus niet noodzakelijk in een grote trouw aan een bepaalde leverancier.

Figuur 65: 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 – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

In tegenstelling tot de gezinnen werden de bedrijven niet apart bevraagd over welk bedrag hen zou aanzetten tot een overstap. Uit paragraaf 3.6 blijkt dat de meest prijsbewuste gemiddelde professionele afnemer⁵⁹ in juli 2019 € 1.770,36 voor elektriciteit en € 1.292,45 voor aardgas kon besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil.

3.4 Hoe kiezen bedrijven een contract?

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

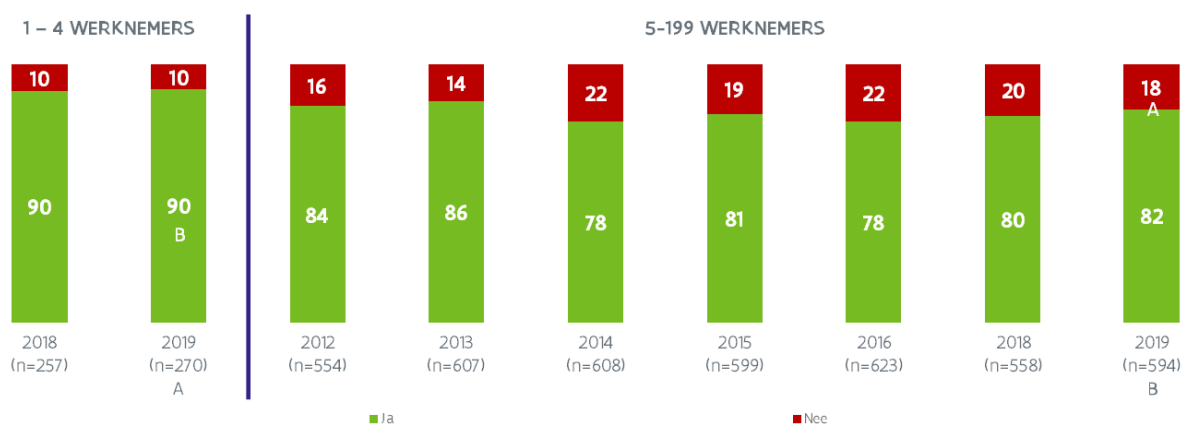
- Of ze elektriciteit en aardgas bij dezelfde leverancier aankopen, een zogenaamd “dual fuel” contract;
- De looptijd van het contract;
- Of het een contract met vaste of variabele prijzen is;
- Of het een contract voor groene (of lokale) stroom is;
- Of er extra diensten aangeboden worden bij het contract.

⁵⁹ 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®.

3.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

We gaven al aan dat 82% van de kmo's en zelfs 90% (significant meer) van de kleine bedrijven aangeeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas te hebben. Voor kmo's kunnen we besluiten dat dit aandeel al enkele jaren ongeveer stabiel is. Figuur 66 geeft de resultaten voor deze vraag weer. Om te weten of deze cijfers al dan niet het resultaat zijn van een bewuste keuze vroegen we ook of de bedrijven wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas en elektriciteit. Bij kmo's wist slechts 7% dit niet, bij kleine bedrijven loopt dit aandeel op tot 12%. Dit cijfer is wel beduidend lager dan de 22% bij de gezinnen. Een verklaring zou kunnen zijn dat er in bedrijven daadwerkelijk iemand aangesteld wordt om de energiekeuzes binnen het bedrijf zo kostenefficiënt mogelijk te maken.

Figuur 66: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben



Base: Enkel aardgasgebruikers – excl. weet niet
Bron: enquête VREG 2019

Figuur 67 toont de redenen waarom bedrijven wel bewust voor dezelfde leverancier kozen. Voor kleine bedrijven blijkt dat vooral gemakzucht een belangrijke reden is. Maar liefst 73% van de kleine bedrijven koos dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas omdat dit het gemakkelijkst was. Dit is significant hoger dan bij de kmo's. Vervolgens zijn ook financiële redenen (60%) en het voordeel om de kosten op één factuur te kunnen bundelen (54%) doorslaggevend. Bij de kmo's daarentegen blijkt het kostenplaatje de belangrijkste factor te zijn (63%). Vervolgens blijkt dit ook een keuze voor gemak te zijn bij 56% van de kmo's, al is dit significant lager dan vorig jaar. 38% van de kmo's koos voor dezelfde leverancier omdat men slechts één factuur wil. Ten slotte is het positief dat het aandeel bedrijven dat onterecht denkt dat ze automatisch aan deze leveranciers zijn toegewezen significant daalt ten opzichte van vorig jaar, al blijft deze groep passieve consumenten nog steeds relatief groot.

Figuur 67: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen

	1 – 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS				
	2018 (n=180)	2019 (n=210) - A	2014 (n=419)	2015 (n=436)	2016 (n=441)	2018 (n=401)	2019 (n=451) - B
Dat het gemakkelijkst is	71	73 B	57	65	59	65	56 ▼
Dat het voordeligst was	67	60	56	69	67	69	63
Ik maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	48	54 B	37	42	36	40	38
Ik automatisch aan deze leveranciers ben toegewezen	17	10 ▼	26	18	11	13	8 ▼
Andere	7	6	11	8	9	10	13 A
Weet niet	1	0	2	2	2	2	3 A

Base: Enkel aardgasgebruikers met dezelfde leverancier voor aardgas en elektriciteit die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen

Bron: enquête VREG 2019

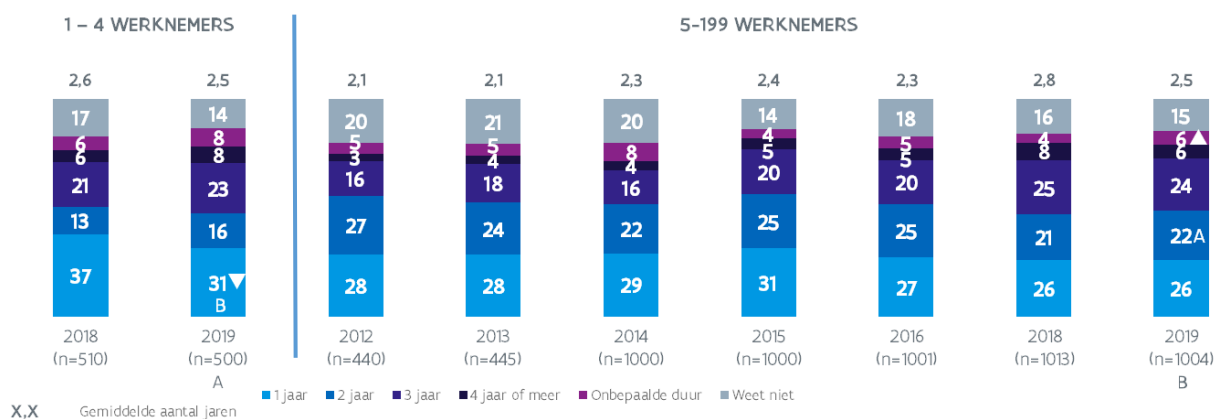
3.4.2 Looptijd van de contracten

Vervolgens worden bedrijven ook bevraagd naar de looptijd van hun huidige contract. Figuur 68 toont hiervan de resultaten. Opvallend is dat nog altijd een relatief groot deel van de bedrijven niet op de hoogte is van de looptijd van hun contract, namelijk 11% van de kleine bedrijven en 14% van de kmo's. Verder blijkt ook dat kleine bedrijven (36%) significant vaker voor een kortetermijncontract kiezen met een looptijd van 1 jaar dan kmo's (27%). Het lijkt wel dat er ook een trend is bij de kleine bedrijven om te opteren voor langer lopende contracten, zo is het aandeel kleine bedrijven dat kiest voor een 2-jaar-contract significant gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Bij kmo's is deze trend naar langer lopende contracten al langer zichtbaar. In 2019 hadden significant minder kmo's een contract met een looptijd van 2 jaar dan in 2010 of 2011. Ze kiezen eerder voor een contract met een looptijd van 3 jaar, 4 jaar of meer dan in de beginjaren van de Marktmonitor.

Gelijkaardige vaststellingen gelden voor aardgas, waarbij kleine bedrijven ook hier vaker kortere contracten hebben, echter significant vaker voor een contract met een looptijd van 2 jaar kozen dan vorig jaar. Evenzo bleken kmo's vaker te opteren voor een looptijd van 3 jaar, 4 jaar of meer dan enkele jaren geleden.

Figuur 68: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)



Base: Totale steekproef, enkel aardgasgebruikers – ‘weet niet’ incl. / 2012 &: enkel de helft van de respondenten, enkel aardgasgebruikers – ‘weet niet’ incl.
 Bron: enquête VREG 2019

3.4.3 Vast of variabel?

Grote bedrijven sluiten vaak prijsoffertes op maat. In de groep kmo’s is er daarom niet altijd sprake van een standaard contract, waar dat bij kleine bedrijven en gezinnen wel het geval is. Omdat het onderscheid tussen vaste en variabele prijzen voor kmo’s dus niet altijd even duidelijk is, werd ervoor gekozen om enkel de kleine bedrijven te bevragen over de vaste of variabele aard van hun contract.

Figuur 69: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft

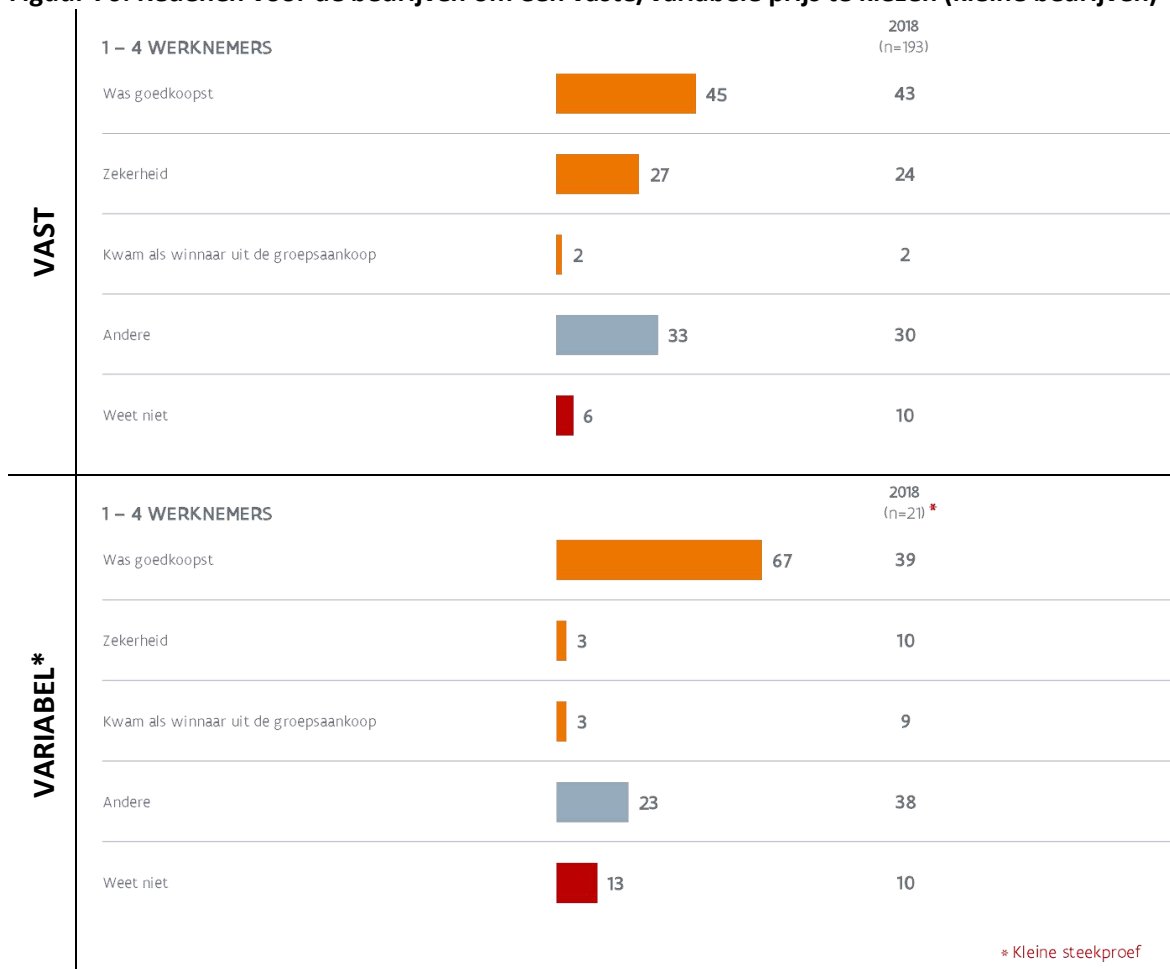


Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers
 Bron: enquête VREG 2019

Uit Figuur 69 blijkt dat 71% van de kleine bedrijven een contract sloot met een vaste elektriciteitsprijs, een significante daling ten opzichte van 2018. Slechts 12% denkt een variabele prijs te hebben. Opmerkelijk is dat ook hier 17% van de bedrijven geen idee heeft over het variabel of vaste prijskenmerk van hun elektriciteitscontract. Voor gezinnen waren deze cijfers gelijkaardig waarbij 75% een vast contract hadden en 11% een contract met een variabele prijs. Vanwege het lage aandeel respondenten dat denkt een variabele energieprijis te hebben, moeten conclusies op basis van deze cijfers met de nodige voorzichtigheid getrokken worden.

Vervolgens werden bedrijven gevraagd waarom zij deze keuze maakten. De resultaten komen hier ook sterk overeen met de cijfergegevens van de gezinnen. Figuur 70 toont dat ook hier financiële overwegingen de keuze voor een variabele prijs sterk bepalen (67%), en in mindere mate ook bij vaste contracten (45%). Hoewel we zouden verwachten dat zekerheid het belangrijkste argument zou zijn om voor een vaste prijs te kiezen, is dit slechts het geval bij 27%. Zowel voor vaste als voor variabele contracten worden ook vaak andere bewegingsredenen aangehaald om hun keuze te maken. Uit de data blijkt dat bedrijven een inschatting proberen te maken van welk contract het voordeligst is op basis van een inschatting van de markt of politieke evoluties. Verder geven respondenten ook aan dat ze voor een vast contract kiezen omdat dit duidelijker is.

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



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een vaste aardgasprijs hebben (n=196)

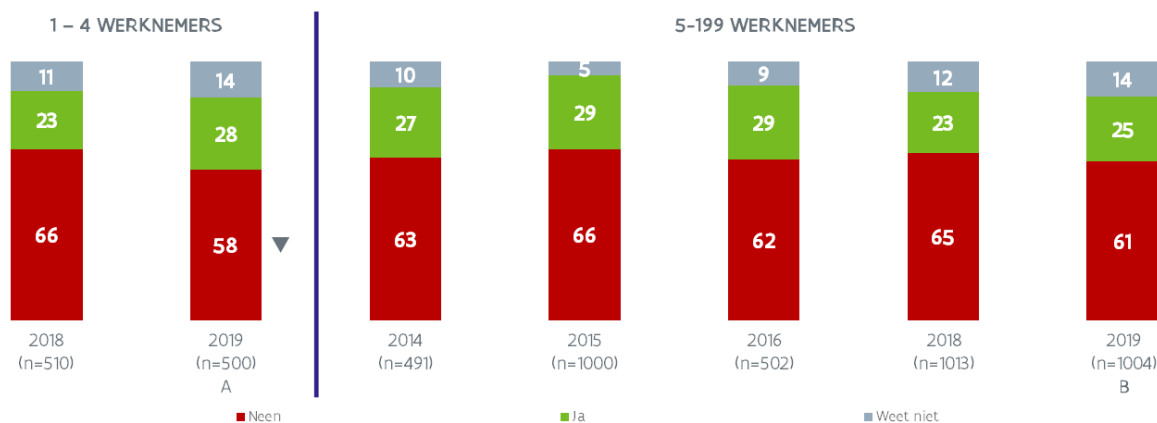
Bron: enquête VREG 2019

3.4.4 Groene of grijze stroom?

Ook bedrijven kunnen kiezen voor een elektriciteitscontract dat “groene stroom” (elektriciteit opgewekt met hernieuwbare energiebronnen) garandeert. Volgens de enquête kozen 25% van de kmo’s en 28% van de kleine bedrijven voor een groen contract. Deze cijfers liggen heel wat lager dan bij gezinnen, waar 42% een groen contract heeft. Het lijkt dus alsof leveranciers die zich op bedrijven richten zich minder kunnen differentiëren door groene energie aan te bieden. Dit bleek ook eerder al uit Figuur 16 en Figuur 63, waarbij gezinnen vaker aangeven dat ze voor hun leverancier kozen omdat die groene energie aanbiedt (50%) dan bedrijven (29% bij kleine bedrijven en 25% bij kmo’s).

Opvallend is dat bedrijven die de elektriciteitskost als belangrijk inschatten in de totale bedrijfskost vaker voor een groen contract kozen (29,25% bij kmo's en 31,57% bij kleine bedrijven).

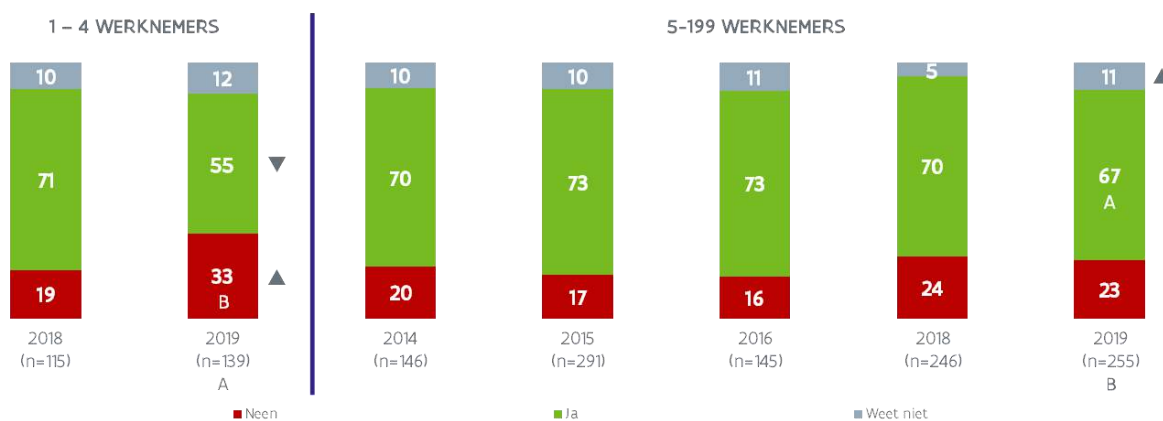
Figuur 71: Kiezen bedrijven voor een groen contract?



Base: Totale steekproef / 2016 en 2014: enkel de helft van de respondenten – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

Net als bij de gezinnen werd aan bedrijven die een groene stroom contract kozen gevraagd of zij vertrouwen hebben in het controlesysteem voor groene stroom. Net zoals bij de gezinnen is het wantrouwen van de kleine bedrijven ook sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar (33%). Kmo's gaven in 23% van de gevallen aan dat ze geen vertrouwen hadden in het groene aspect van de stroom.

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

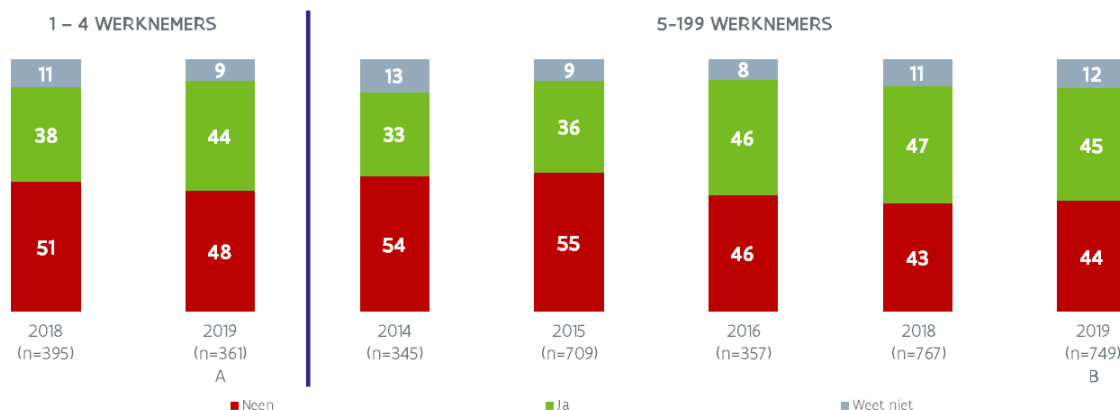


Base: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

Aan de bedrijven die geen groen contract hebben op dit moment, werd gevraagd of zij dat in de toekomst wel overwegen. Figuur 73 toont dat 45% wel geïnteresseerd zou zijn om in de toekomst een groen contract te nemen. Uit de data blijkt ook dat kmo's sinds 2016 vaker een groen contract overwegen dan voorgaande jaren, een positieve evolutie dus. Het is in ieder geval opmerkelijk dat dit resultaat ietwat contrasteert met de negatieve signalen uit de vorige twee vragen. Een

verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat bedrijven die momenteel geen contract hebben, maar vroeger wel één hadden, dit opnieuw overwegen.

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



Base: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben of zij die het niet weten – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2019

Hoewel er een evolutie merkbaar is naar een groter aandeel groene contracten bij bedrijven, blijft er een groot aandeel van de bedrijven die nog geen groen contract hebben en er onder geen beding interesse in hebben. Deze bedrijven werd gevraagd wat hen ervan weerhoudt om groene energiecontracten te overwegen. De resultaten worden getoond in Figuur 74. Het grootste deel van de kleine bedrijven is niet geïnteresseerd in een groen contract vanwege twijfels over het ‘groene aspect’ van de geleverde energie. Bij kmo’s (41%) vormt dit de tweede belangrijkste reden, en is dit aandeel ook significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Ook bij gezinnen bleek dit de belangrijkste reden te zijn om niet voor een groen contract te kiezen. We kunnen niet anders dan opmerken dat er een vertrouwensprobleem is omtrent het controlesysteem van de groene energie. Zoals echter al eerder aangegeven in het deel bij gezinnen, controleren wij wel degelijk de claims van leveranciers die groene stroom leveren aan de hand van het systeem van garanties van oorsprong.

Het belangrijkste argument bij kmo’s om te bedanken voor een groen contract was een gebrek aan kennis (42%). Dit was ook de tweede belangrijkste reden bij kleine bedrijven (35%). Dit kan erop wijzen dat een groot deel van de bedrijven mits goede informatie misschien nog te overtuigen zijn. Anderzijds gaven 27% van de kleine bedrijven en 30% van de kmo’s aan dat ze helemaal geen interesse hebben in groene stroom, een categorie die dus moeilijker te overtuigen zal zijn.

Figuur 74: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen

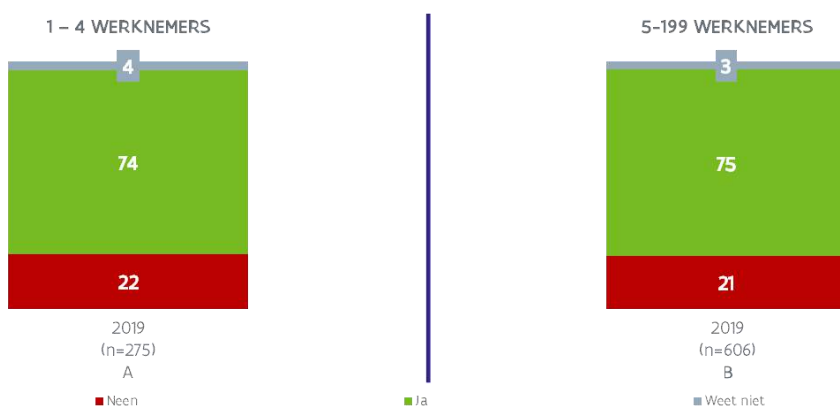
	1 – 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS	
	2018 (n=202)	2019 (n=172) - A	2018 (n=333)	2019 (n=322) - B
U twijfels heeft over het 'groene' aspect van groene energie	33	37	31	41 ▲
U te weinig kennis heeft over groene energie	44	35	44	42
Het aanbod nog te beperkt is	31	31	30	29
U denkt dat groene stroom duurder is	38	31	43	36
U geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom	26	29	24	25
U geen interesse hebt in groene energie	24	27	24	30
Uw bedrijf zelf over zonnepanelen beschikt	15	16	14	11
Andere	32	32	32	27
Weet niet	3	3	2	2

Base: Enkel zij die niet overwegen om in de toekomst te kiezen voor een groen contract – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

Ook bij de aardgasgebruikende bedrijven werd gepolst naar hun interesse om een contract af te sluiten voor groen gas, meer bepaald gas uit hernieuwbare bronnen, indien dit mogelijk zou zijn via het aardgasnet. Figuur 75 toont dat ook bij bedrijven de interesse voor groen gas vrij hoog is. Maar liefst 74% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's geeft aan hierin geïnteresseerd te zijn.

Figuur 75: Interesse van kmo's en kleine bedrijven in groen gas



Base: Enkel aardgasgebruikers

Bron: enquête VREG 2019

Aan de bedrijven die geïnteresseerd zijn in groen gas werd ook gevraagd of ze voor dit groen gas bereid zouden zijn om een meerprijs te betalen, wetende dat ze hiermee bijdragen aan een bijkomende productie van groen gas. Uit **Figuur 76** kan men afleiden dat de meerderheid van de bedrijven, namelijk 63% van de kleine bedrijven en 67% van de kmo's hiervoor geen of slechts een kleine meerprijs van 1 tot 5 procent wil betalen.

Figuur 76: Procentuele meerprijs die bedrijven bereid zijn om te betalen voor groen gas



Base: Enkel aardgasgebruikers met interesse voor groen gas
Bron: enquête VREG 2019

3.4.5 Stroom uit binnen- of buitenland?

De garanties van oorsprong bevatten ook informatie over de geografische oorsprong van de stroom. Uit Figuur 77 en Figuur 78 blijkt in ieder geval dat ook bedrijven hier niet onverschillig tegenover staan. Kleine bedrijven gaven in 64% van de gevallen aan geïnteresseerd te zijn in Belgische stroom, bij kmo's was dit significant minder (56%). Dat is ook iets meer dan het aandeel bedrijven dat interesse toont voor Vlaamse stroom, namelijk 50% van de kleine bedrijven ten opzichte van 46% van de kmo's. Het segment van de kmo's kan nog verder opgesplitst worden, waarbij de middelgrote bedrijven (5-49 werknemers) significant vaker geïnteresseerd zijn in een contract voor stroom geproduceerd in België dan grote bedrijven (46,55%). Bij gezinnen lag de interesse voor stroom met een geografische oorsprong dicht bij huis een stuk hoger. 81% was geïnteresseerd in Belgische stroom en 76% in Vlaamse stroom.

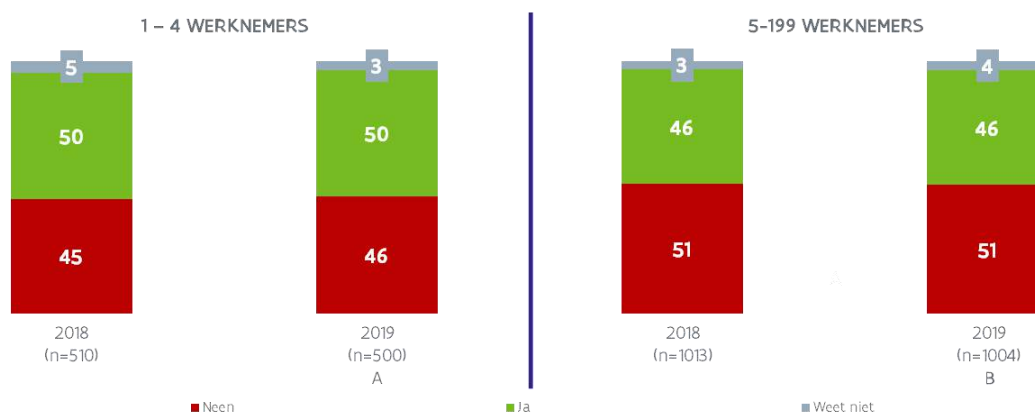
Verder blijkt uit de cijfers dat bedrijven met een groen contract (68,70% bij kmo's en 76,22% bij kleine bedrijven) significant vaker geïnteresseerd zijn in Belgische stroom dan bedrijven met een grijs contract. Ten slotte is het opvallend dat bedrijven die weten wie de VREG is en wat we doen (43,24% bij kleine bedrijven en 70,61% bij kmo's) vaker geen interesse tonen in stroom afkomstig uit België. We zouden dit kunnen toeschrijven aan de onterecht groeiende twijfels over het 'groene aspect' van groene stroom zoals eerder vermeld.

Figuur 77: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?



Base: Totale steekproef 2019
Bron: enquête VREG 2019

Figuur 78: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?



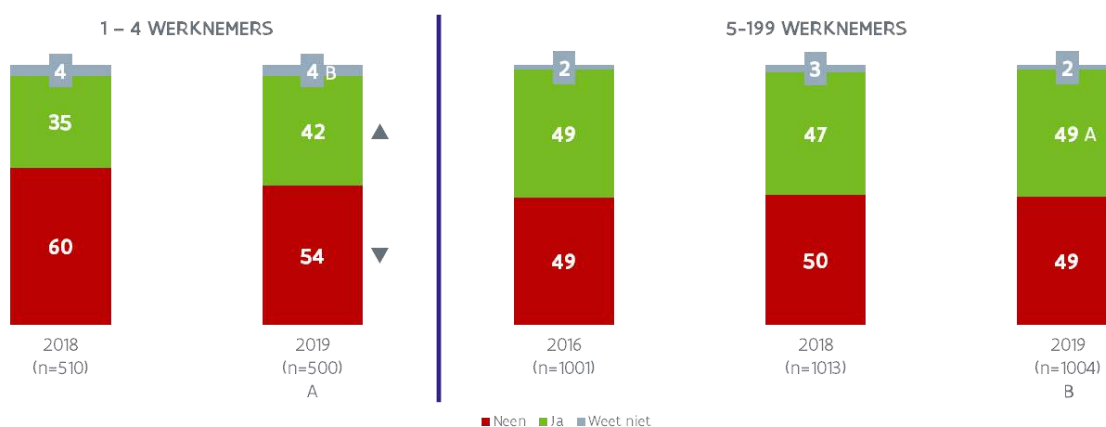
Base: Totale steekproef 2019
Bron: enquête VREG 2019

3.4.6 Met of zonder additionele diensten?

Ten slotte kunnen bedrijven in hun contract ook opteren voor bijkomende diensten die samen met het energiecontract verkocht worden. Bekende voorbeelden zijn energie-audits, relighting⁶⁰, de plaatsing van (condensator)batterijen en bijstand in geval van panne. Figuur 79 toont meteen dat de meningen van bedrijven over deze extra diensten verdeeld zijn. Bij kmo's is ongeveer de helft (49%) nog wel geïnteresseerd in deze extra diensten, terwijl dat bij kleine bedrijven met 42% een stuk minder is. De interesse van kleine bedrijven in dit soort extra diensten is wel significant gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Bij de kmo's zijn het de grote bedrijven die significant meer geïnteresseerd zijn in deze additionele diensten (57,24%), eerder dan de middelgrote bedrijven (45,61%). Ook kmo's waar de aardgaskost (56,75%) of de elektriciteitskost (56,76%) als belangrijk worden ondervonden in de totale bedrijfskost is de interesse voor extra diensten significant groter. Voor deze bedrijven kunnen deze diensten mogelijk een groot verschil maken qua bedrijfszekerheid of energie-efficiëntie.

Figuur 79: Interesse van bedrijven in extra diensten



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

⁶⁰ Dit zijn diensten om de verlichting in een bedrijf te optimaliseren.

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 80. Slechts een kleine minderheid van alle bedrijven had ook effectief al betaald voor een extra dienst, zowel bij kmo's als bij kleine bedrijven ging het om 6%.

Figuur 80: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten



Base: Enkel bedrijven die er meerwaarde in zien – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2019

3.5 Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?

3.5.1 Elektriciteitsprijs

Vervolgens waren we ook geïnteresseerd in de perceptie van de bedrijven over de elektriciteitsprijzen. Figuur 81 en Figuur 82 tonen hoe bedrijven dachten dat de totale kosten voor elektriciteit in het afgelopen jaar waren geëvolueerd. Zowel kleine bedrijven als kmo's zijn hier relatief pessimistisch over, waarbij 43% van de kleine bedrijven en 44% van de kmo's denkt dat de elektriciteitsprijs in het afgelopen jaar gestegen is. Het aandeel van de kmo's dat denkt dat de prijs daalde is ook significant kleiner geworden ten opzichte van vorig jaar.

Uit paragraaf 3.6.1 blijkt echter dat in de periode tussen juli 2018 en juli 2019 de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 4,23% daalde en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 12,99%. Wel moeten we daarbij opmerken dat in het najaar van 2018 de elektriciteitsprijs piekte. Dit had waarschijnlijk een invloed op de antwoorden. Net als bij de gezinnen moeten we 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.

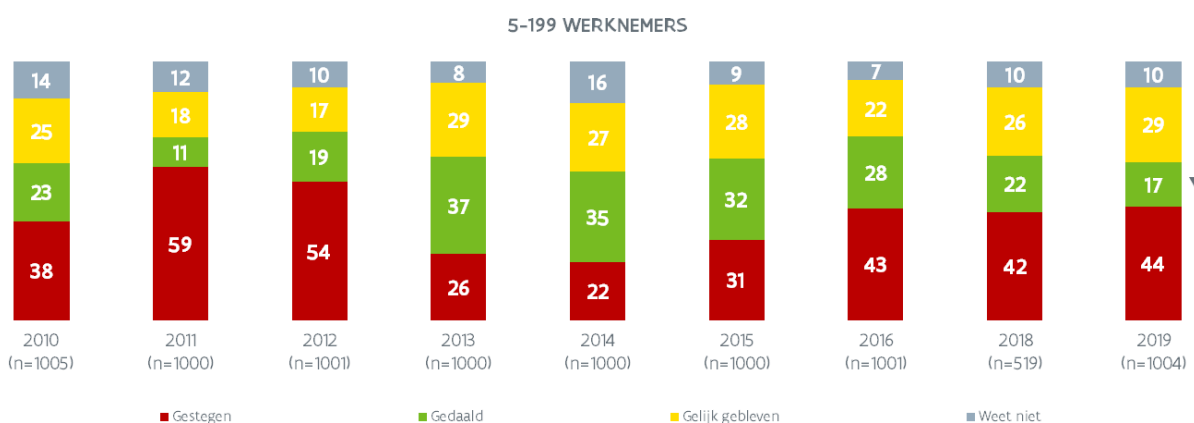
Figuur 81: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 82: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kmo's)



Base: 2010 – 2016 & 2019: Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers - 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers - enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

3.5.2 Aardgasprijs

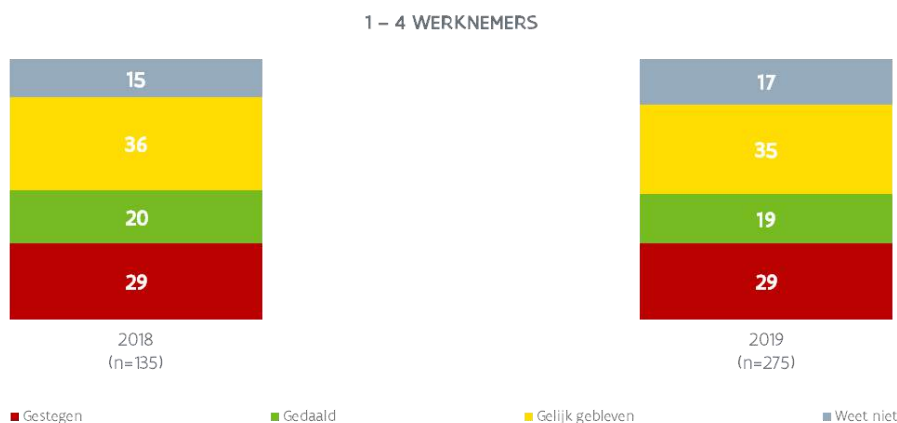
Dezelfde vraag werd naderhand gesteld voor de aardgasprijs.

Figuur 83 en Figuur 84 brengen een positiever beeld dan paragraaf 3.5.1. Opmerkelijk is dat het grootste deel van de bedrijven denkt dat de aardgasprijs in het afgelopen jaar gelijk is gebleven. Hoewel een kleiner aandeel dan bij de elektriciteitsprijs meent dat de aardgasprijs is gestegen, namelijk 29% bij de kleine bedrijven en 32% bij de kmo's, is het aandeel dat denkt dat de prijs is gedaald nog altijd erg klein.

Ook voor aardgas wordt de analyse van de werkelijke prijzen in de V-test® herhaald in hoofdstuk 3.6.1. Uit deze analyse wordt duidelijk dat zowel de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, als de gewogen gemiddelde laagste prijs daalde in de periode tussen juli 2018 en juli 2019, respectievelijk met 15,67% en 32,79%. In de weergegeven prijscurven zien we dat de prijs voor aardgas in juli 2019 sterk gedaald was tov juli 2018, maar ook hier moet gewezen worden op de

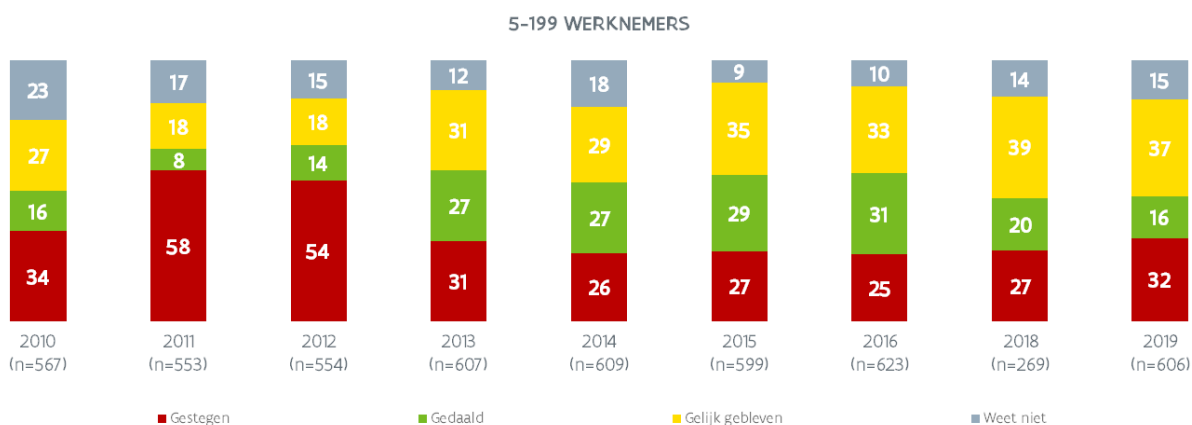
sterke piek van de aardgasrijzen in het najaar van 2018. Globaal genomen daalde de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten met 15,67% tussen juli 2018 en juli 2019 en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalde met 32,79%. Aangezien deze daling toch wel sterker is dan bij elektriciteit is het niet onlogisch dat de perceptie bij de bedrijven over de aardgasprijs positiever was dan over de elektriciteitsprijs.

Figuur 83: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers en enkel aardgasgebruikers / 2018: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers en aardgasgebruikers – de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

Figuur 84: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's)



Base: 2010 – 2016 & 2019: Enkel bedrijven met 5-199 werknemers en aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl. / 2018: totale steekproef, enkel aardgasgebruikers – de helft van de respondenten ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2019

3.6 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 afnemers⁶¹ op te volgen en hierover te informeren. De prijsgegevens⁶² zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test[®] voor kleinzakelijke afnemers⁶³. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1, 2 en 3.

3.6.1 Overzicht van de markt

In de prijsanalyses⁶⁴ 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 prijs⁶⁵.

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen voor kleine professionele afnemers (dagverbruik van 29.000 kWh en nachtverbruik van 21.000 kWh op jaarbasis). Het betreft typeprofielen die omwille van vergelijkbaarheid in de tijd 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 Energiefonds⁶⁶ 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 63 toegelicht – voor de periode september – december 2017 werken op basis van prijsgegevens die afwijken van de gegevens zoals ze in de V-test[®] stonden.

⁶¹ 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.

⁶² De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

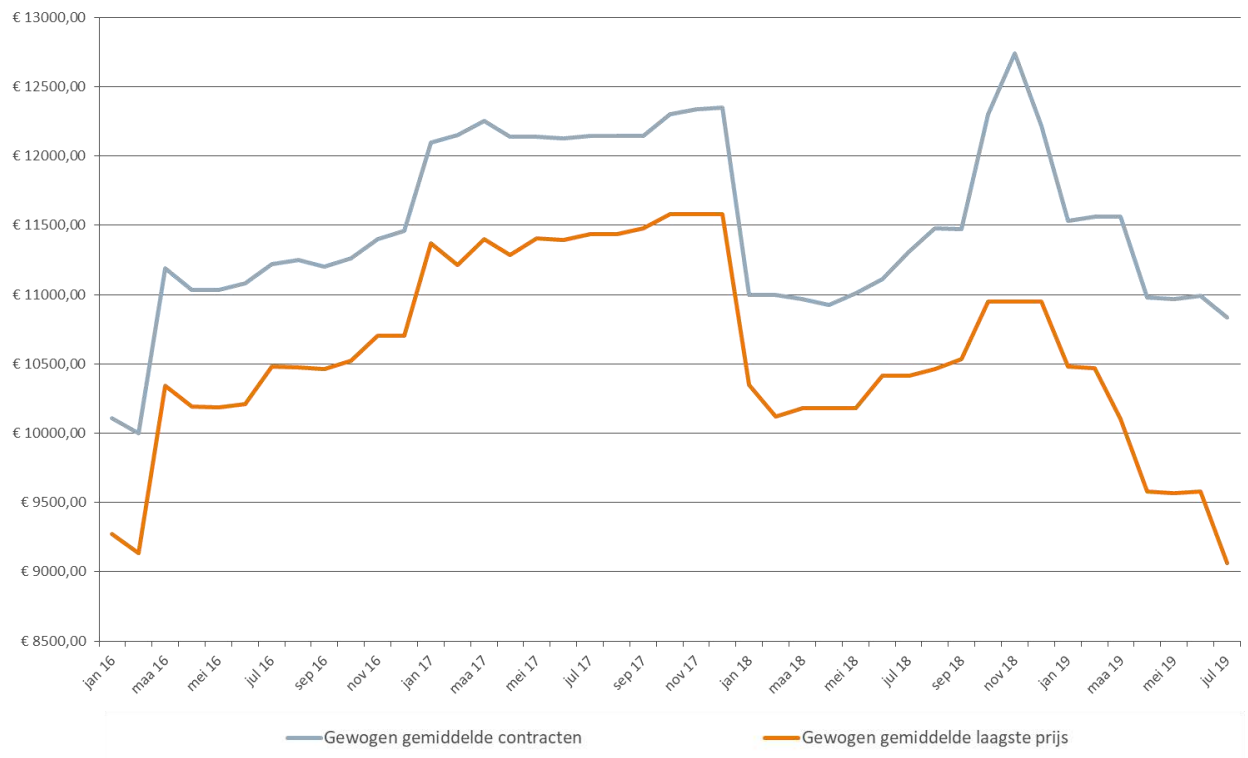
⁶³ <https://vtest.vreg.be/>. Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit prijzenrapport geen rekening met de ingreep rond de heffing Bijdrage Energiefonds die we in de V-test[®] doorvoerden (zie verder).

⁶⁴ Vanaf oktober 2018 vond er een methodologiewijziging plaats in de berekeningswijze van de energiecomponent van de variabele contracten. Daar waar we bij de berekening van de energiecomponent van de contracten met een variabele energiecomponent sinds januari 2014 naast de gekende indexatieparameterwaarden ook rekening hielden met forwardnoteringen – conform Bijlage B van het Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites van de CREG, zie https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Varia/charter_voor_goedepraktijken.pdf - om seizoenschommelingen uit te vlakken bij de berekening van de jaarlijkse kostprijs, rekenen we sinds oktober 2018 enkel met de meest recent gekende waarde van de indexatieparameter die van toepassing is. Het vermelde Charter werd op 5 juli 2018 door de CREG aangepast via Beslissing (B)1614, waardoor vanaf 1 oktober 2018 o.a. de berekeningswijze wijzigde voor het schatten van de jaarkost voor producten met een variabele energiecomponent.

⁶⁵ 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.

⁶⁶ Zie <https://belastingen.vlaanderen.be/energieheffing>.

Figuur 85: Evolutie van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie lb: 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)

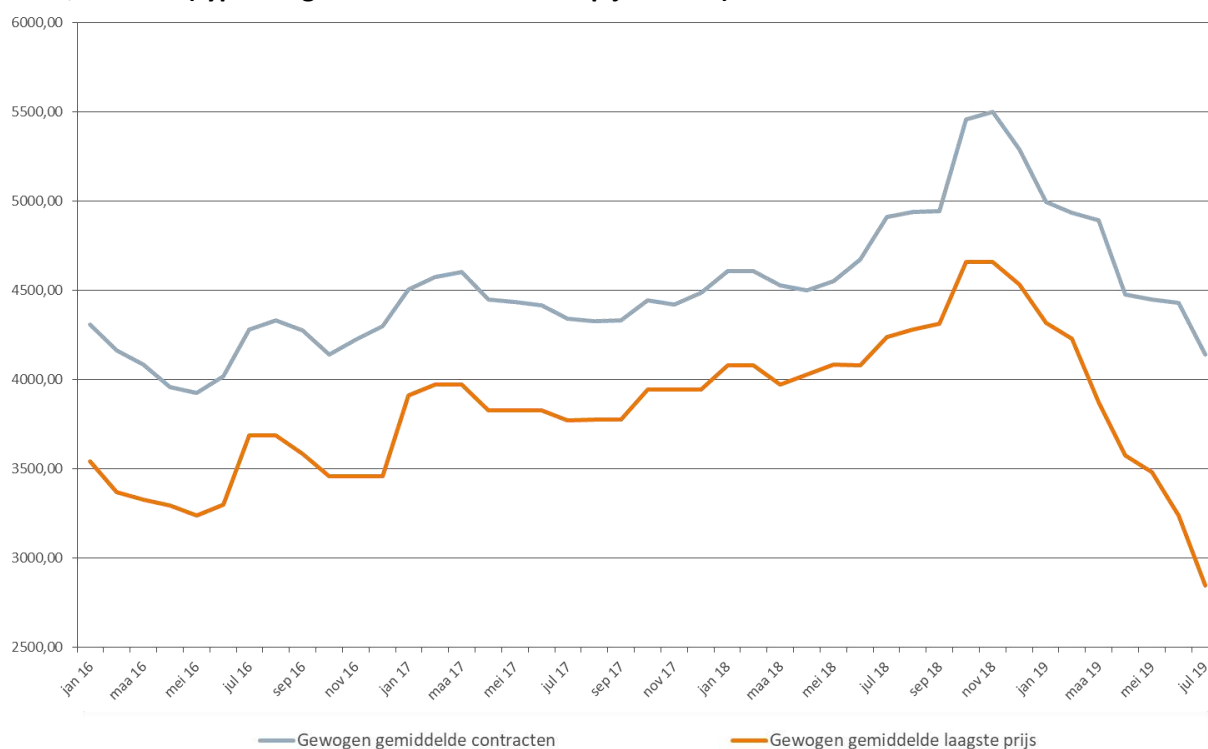


Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Tussen juli 2018 en juli 2019 daalde de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 4,23% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 12,99%.

Kleine professionele elektriciteitsafnemers konden in juli 2019 € 1.770,36 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten door op zoek te gaan naar de laagste prijs.

Figuur 86: 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 86 toont dat de evolutie van de beide weergegeven prijscurven voor aardgas dalend was tussen juli 2018 en juli 2019: de gewogen gemiddelde prijs van de contracten daalde met 15,67% en de gewogen gemiddelde laagste prijs nam af met 32,79%.

De meest prijsbewuste bedrijven die aardgas verbruiken, konden in juli 2019 € 1.292,45 besparen t.o.v. het gewogen gemiddelde prijspeil van de contracten.

3.6.2 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 (de jaarlijkse vergoeding, de energiecomponent⁶⁷, de 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 een huishoudelijke afnemer hangt de prijs die een kleine professionele afnemer voor elektriciteit en aardgas betaalt af van de vestigingsplaats, omdat de hoogte van de nettarieven⁶⁸ en voor elektriciteit sinds 1 juli 2018 de federale bijdrage⁶⁹ verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

⁶⁷ D.i. de kWh-prijs die de afnemer voor zijn elektriciteit en aardgas betaalt aan zijn energieleverancier(s).

⁶⁸ De vestigingsplaats is bepalend voor Distributie en voor Transmissie (electriciteit), maar niet voor Transport (aardgas).

⁶⁹ Vóór 1 maart 2015 was de federale bijdrage per DNB ook verschillend.

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 transmissienettarieven⁷⁰, wordt hij in Figuur 87 bij het prijsonderdeel Heffingen gerekend. Zo wordt de reële opbouw van de energiefactuur beter weerspiegeld in de prijsanalyse.

Sinds november 2015 moeten de aardgasleveranciers het transporttarief immers als een aparte component⁷¹ 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.

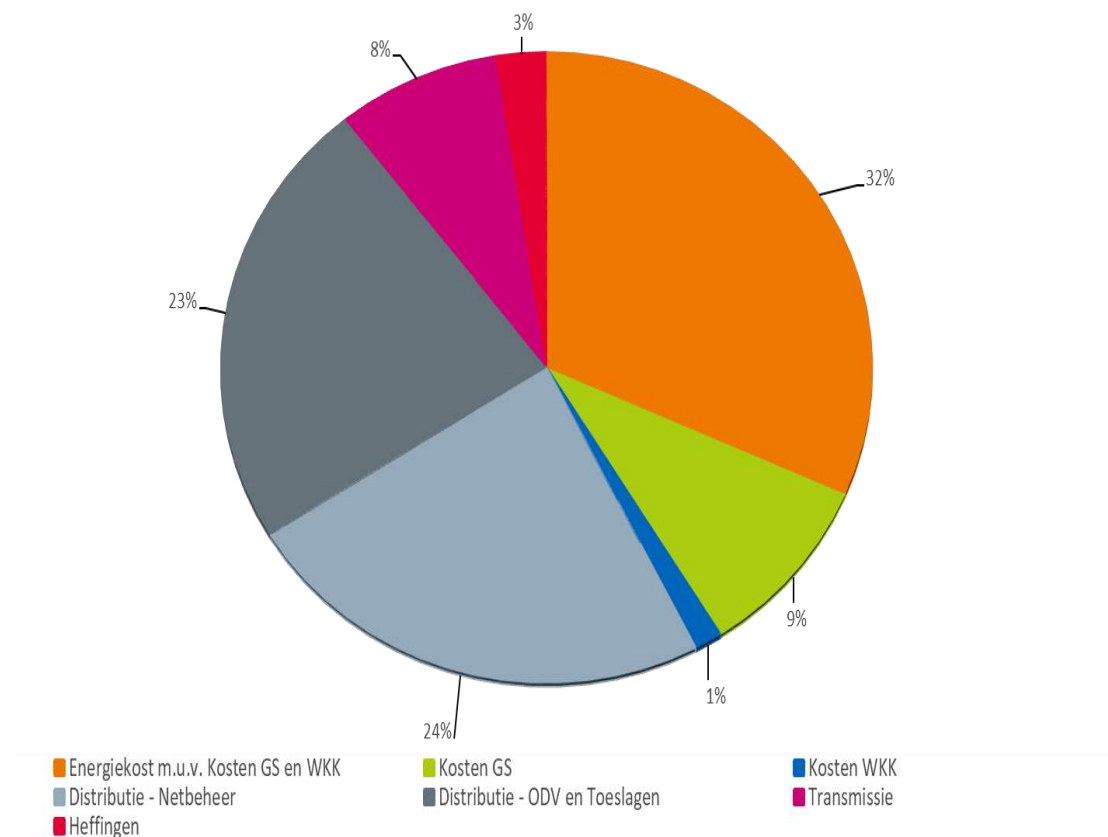
In juli 2019 maken de prijsonderdelen 'Energiekost met uitzondering van Kosten voor groene stroom en Kosten voor WKK', 'Kosten voor groene stroom', 'Kosten voor WKK', 'Distributie', 'Transmissie' en 'Heffingen' respectievelijk 31,57%, 9,47%, 1,39%, 46,97%, 8,11% en 2,49% uit van de gewogen gemiddelde totale elektriciteitsprijs op jaarbasis (zie onderstaande figuur).

⁷⁰ Sinds juli 2009.

⁷¹ De CREG wil hiermee de transparantie verhogen.

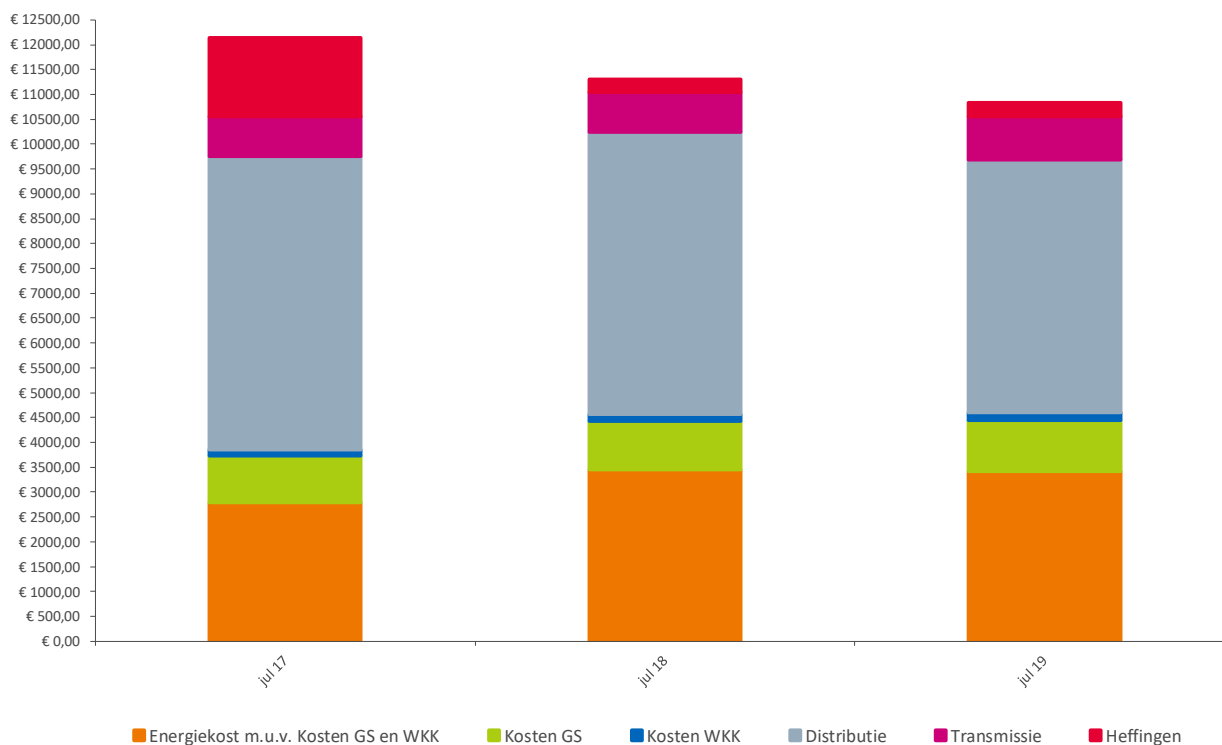
Figuur 87: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh

Juli 2019



Bron: VREG, op basis van gegevens van elektriciteitsleveranciers

Figuur 88: 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 2019 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 10.833,853. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: ‘Energiekost met uitzondering van Kosten voor groene stroom en Kosten voor WKK’ € 3.420,36; ‘Kosten voor groene stroom’ € 1.026,31, ‘Kosten voor WKK’ € 150,31, ‘Distributie’ € 5.088,88; ‘Transmissie’ € 878,42 en ‘Heffingen’ € 269,22.

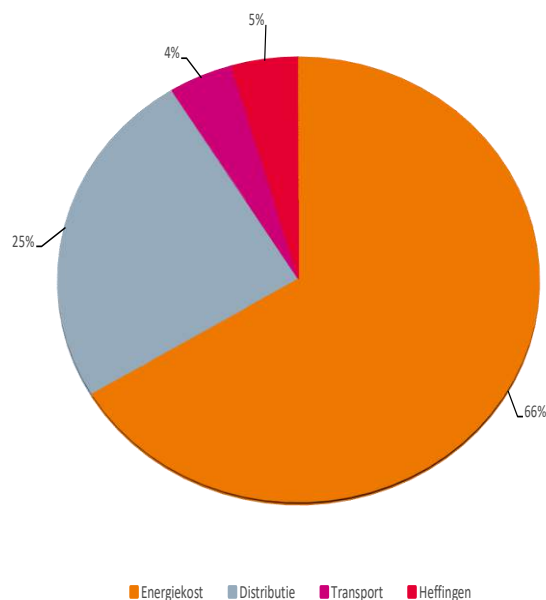
Ten opzichte van een jaar eerder is in juli 2019 de component ‘Energiekost met uitzondering van Kosten voor groene stroom en Kosten voor WKK’ gedaald met 0,67%. ‘Kosten voor groene stroom’ en ‘Kosten voor WKK’ stegen met respectievelijk 3,78% en 16,58%. ‘Distributie’ nam af met 10,34%. ‘Transmissie’ steeg met 9,33%. Heffing daalde lichtjes met 0,80%:

- Om in de V-test[®] de objectieve vergelijkbaarheid te garanderen tussen de contracten met vaste energiegcomponent waarbij de ‘Kosten voor groene stroom’ en de ‘Kosten voor WKK’ geïntegreerd zijn in de energiegcomponent enerzijds en de overige contracten anderzijds, wordt er proportioneel rekening gehouden met de huidige én toekomstige quotumpercentages en aankooprijzen. Aangezien in juli 2018 en in juli 2019 gerekend werd met dezelfde quotumpercentages, zijnde de evoluties van beide prijscomponenten toe te schrijven aan de toegenomen aankooprijzen van de certificaten⁷².
- De evolutie van het onderdeel ‘Distributie’ is te verklaren door de verlaging van het gewogen gemiddelde distributienettarief vanaf januari 2019.
- Het onderdeel ‘Transmissie’ nam in die periode toe door de stijging vanaf maart 2019.

⁷² Het Certificatenmarktrapport 2018, zie <https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapport-2019-09.pdf>, meer bepaald in 1.2.1.2 Transactieprizen groenestroomcertificaten en 2.2.1.2 Transactieprizen warmte-kranchtcertificaten wordt ingegaan op de verhoogde aankooprijzen vanaf september 2018.

Figuur 89: Procentuele verdeling van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116.280 kWh

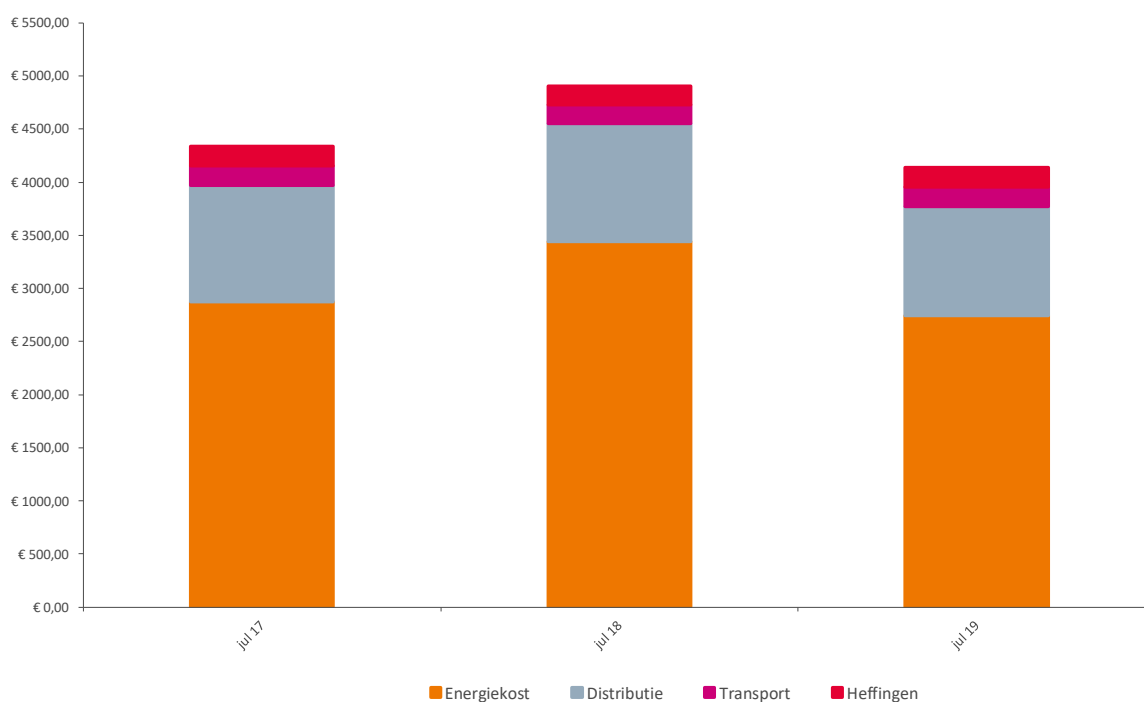
Juli 2019



Bron: VREG, op basis van gegevens van aardgasleveranciers

In juli 2019 nemen de prijsonderdelen Energiekost, Distributie, Transport en Heffingen respectievelijk 66,34%, 24,84%, 4,30% en 4,52% voor hun rekening in de gewogen gemiddelde totale aardgasprijs voor professionele afnemers op jaarbasis.

Figuur 90: 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 2019 bedraagt de gewogen gemiddelde prijs van de aardgascontracten € 4.139,60. De hoogte van de verschillende prijsonderdelen is als volgt: 'Energiekost' € 2.746,34; 'Distributie' € 1.028,14; 'Transport' € 177,91 en 'Heffingen' € 187,21.

Ten opzichte van een jaar eerder was in juli 2019 Energiekost met ongeveer één vijfde (20,17%) en Distributie met 7,37% gedaald. De evolutie van het onderdeel 'Distributie' is te verklaren door de toename van het gewogen gemiddelde distributienettarief vanaf januari 2019. 'Transport' en 'Heffingen' namen over dezelfde periode toe met respectievelijk 1,32% en 2,31%.

3.6.3 Belang van contractkeuze

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 afnemers weten wie hun energieleverancier(s) is (zijn), maar ze weten vaak niet welk(e) contract(en) ze hebben.

Hieruit leiden we af dat het realistisch is dat sommige professionele afnemers die de V-test[®] doen en op basis van de resultaten een contractkeuze⁷³ maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijs i.p.v. groen, variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent,...

We willen de afnemers blijven 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 verlengingstarieven⁷⁴ kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test[®].

We roepen de afnemers nog altijd op om 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.

3.6.4 Analyse energiecontracten met variabele prijs voor de energiecomponent

Ook voor kleine professionele afnemers werd een analyse gedaan over de energiecontracten met een variabele prijs voor de energiecomponent. De resultaten hierover werden uiteen gezet in deel 3.6.4 van de gezinnen.

3.7 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

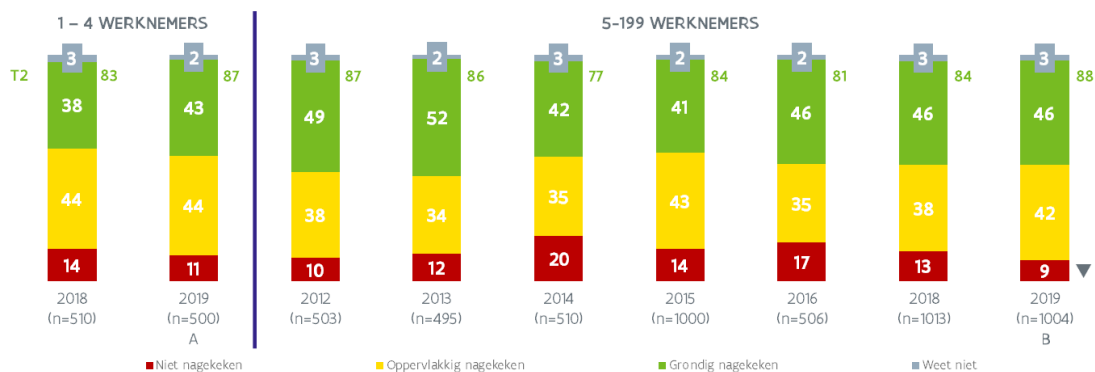
⁷³ Voor elektriciteit en/of aardgas.

⁷⁴ Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

3.7.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Figuur 91 toont in welke mate bedrijven hun laatste afrekening nakeken. Daaruit blijkt dat 87% van de kleine bedrijven en 88% van de kmo's minstens oppervlakkig hun laatste factuur nakeken. Dit is opvallend meer dan de gezinnen, waar 77% de moeite doet om de factuur grondig of oppervlakkig na te kijken. Binnen de kmo's kijken grote bedrijven (64,80%) significant vaker hun eindfactuur grondig na dan middelgrote bedrijven (44,60%). Het aandeel van de kmo's dat de factuur niet nakijkt is echter wel significant gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 91: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?

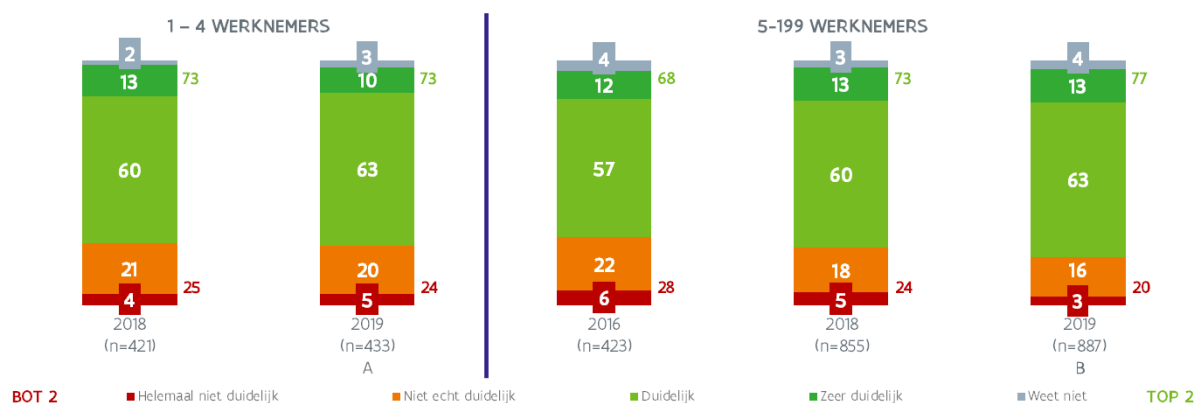


T2 = "Oppervlakkig nagekeken" + "Grondig nagekeken"

Base: Totale steekproef - 'Weet niet' incl. / 2016 en 2012-2014: Enkel de helft van de respondenten, - 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

Van de bedrijven die hun factuur wel hadden nagekeken, is er een ruime meerderheid die deze factuur ook duidelijk vond. Uit Figuur 92 blijkt dat 73% van de kleine bedrijven en 77% van de kmo's de factuur die ze hadden bekeken, ook begrepen. Positief is ook dat uit de historische data blijkt dat bedrijven hun factuur significant vaker duidelijk vinden dan in de beginjaren van de Marktmonitorenquête.

Figuur 92: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?



Base: Totale steekproef en diegene die de factuur (grondig of oppervlakkig) hebben nagekeken - 'Weet niet' incl. / 2016: Enkel de helft van de respondenten en diegene die de factuur (grondig of oppervlakkig) hebben nagekeken - 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2019

3.7.2 Mate van geïnformeerd zijn

Vervolgens peilden we bij de bedrijven in welke mate ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt, op welke manier dan ook. Vorig jaar werd een sterke daling vastgesteld bij het aandeel van de kmo's dat zich voldoende geïnformeerd voelt. In 2019 lijkt deze trend zich verder te zetten. Vanuit de data werd niet onmiddellijk een verklaring gevonden voor deze blijkbaar structurele daling. Dit zou eventueel wel het gevolg kunnen zijn van verschillende beleidsmatige aanpassingen die breed in de media worden afgebeeld en door de afnemer moeilijk te volgen zijn.

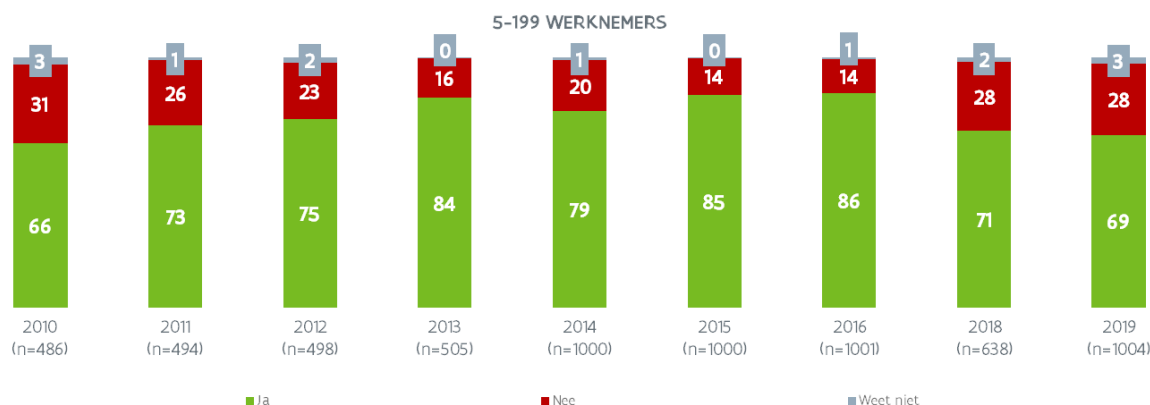
Figuur 93: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers / 2018: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - enkel de helft van de respondenten – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

Figuur 94: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (kmo's)



Base: 2014, 2015, 2016 en 2019 Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers – 'Weet niet' incl. / 2010, 2011, 2012, 2013, 2018: - Enkel bedrijven met 5 – 199 werknemers - Enkel de helft van de respondenten – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2019

Of bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen hangt ook af van in welke mate ze zelf op zoek gaan naar informatie. Figuur 95 toont de resultaten van de vraag waar bedrijven deze informatie gaan opzoeken. Hieruit blijkt dat een algemene zoekopdracht in een internetbrowser nog steeds de 'go to' is van de meeste bedrijven. Bij kleine bedrijven is dit bij 38% het geval, bij kmo's 34%. Ook gaan bedrijven op zoek naar informatie op de website van de VREG (26% van de kleine bedrijven en 24% van de kmo's). Vervolgens gaat 26% van de kleine bedrijven en 31% van de kmo's op zoek naar informatie bij zijn energieleverancier. Een reden dat dit cijfer bij de kmo's

significanter is dan bij de kleine bedrijven zou kunnen zijn dat grote bedrijven door de rechtstreekse onderhandelingen over hun op maat gemaakte contracten een directer contact hebben met hun leverancier. Verder is het ook opvallend dat op andere informatiebronnen zoals de overheid in het algemeen, organisatoren van groepsaankopen, andere bedrijven en zelfs de federale regulator CREG weinig beroep wordt gedaan.

Ten slotte is er ook nog een groot aandeel van de bedrijven die niet eerder heeft gezocht naar informatie en/of ook niet zal zoeken, namelijk 19% van de kleine bedrijven en 15% van de kmo's. Dit aandeel bij de kmo's is bovendien nog significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit is contrasterend met de gezinnen waar het aandeel dat nog niet zocht naar informatie en ook niet zal zoeken een stuk lager lag (10%) en ook significant daalde ten opzichte van vorig jaar. De kans bestaat dat deze bedrijven het meest optimale energiecontract mislopen omdat ze te weinig geïnformeerd zijn.

Figuur 95: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt

	1 – 4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS	
	2018 (n=233)	2019 (n=500) - A	2018 (n=486)	2019 (n=1004) - B
Internet	39	38	38	34
VREG	22	26	26	24
Bij een leverancier	19	23	27	31A
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	3	3	4	3
Consultants / studiebureaus	3	3	6	7A
Overheid (algemeen)	4	2	3	2
Organisatoren van groepsaankopen	1	2	2	1
Andere bedrijven / bedrijfsleiders die ik ken	0	2	2	2
CREG	3	2	3	1 ▼
Consumentenorganisaties (zoals testaankoop)	0	2 ▲	1	1
VOKA of UNIZO of een andere beroepsvereniging	2	1	2	1
Sectorvereniging	0	0	1	0
Andere	22	15 ▼	18	15
Niet gezocht / zal niet zoeken	17	19	11	15 ▲

Base: 2014, 2015, 2016, 2019 De totale steekproef – 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten – 'Weet niet incl.'
Bron: enquête VREG 2019

3.8 Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?

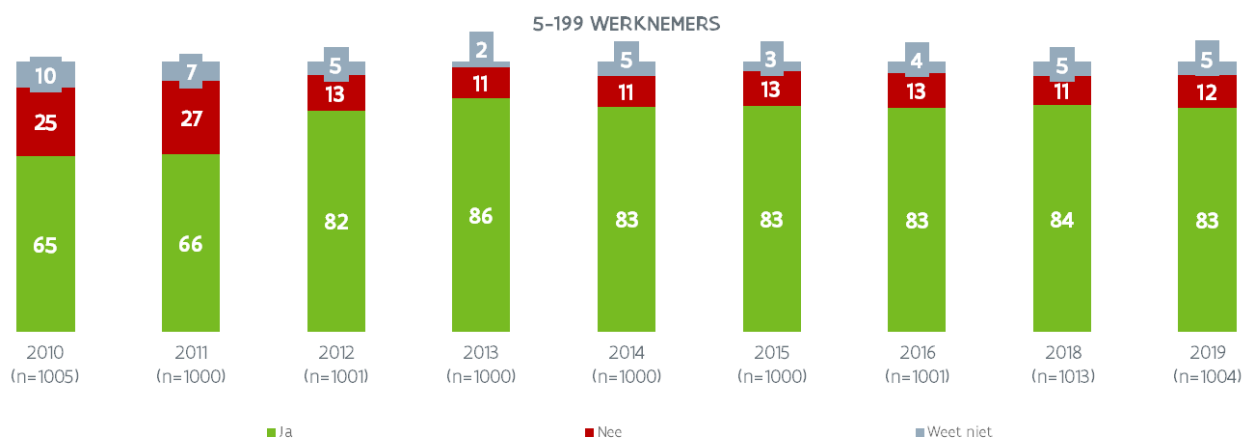
Ten slotte vragen we ook altijd aan de bedrijven of zij denken baat te hebben bij de vrijmaking van de energiemarkt. Dat vertrouwen lijkt, ongeacht de negatieve prijsperceptie en de minder goede graad aan geïnformeerdheid over de energiemarkt niet af te nemen. Figuur 96 wijst uit dat 77% van de kleine bedrijven en 83% van de kmo's de vrijmaking als een goede zaak blijven beschouwen, tegenover respectievelijk 16 en 12% die dat niet zo ziet.

Figuur 96: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2019

Figuur 97: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kmo's)



Base: Enkel bedrijven met 5-199 werknemers – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2019

4 Conclusies

In de Marktmonitor wordt naar verschillende aspecten van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen gepeild, bekeken vanuit het standpunt van de klant. Hierbij worden verschillende doelgroepen bevraagd zoals gezinnen, kmo's en dit jaar voor de tweede keer ook de allerkleinste bedrijven, met 1 tot 4 medewerkers.

Aan de hand van een aantal kernthema's brengen we de voornaamste inzichten uit het rapport samen.

4.1 Informatie

Om klanten actief te laten deelnemen aan de vrijgemaakte energiemarkt moeten ze zich voldoende geïnformeerd voelen en betrokken zijn bij het thema 'energie'.

- 72% van de gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Voor het eerst sinds 2013 is er een significante stijging merkbaar van dit aandeel. Bij de kmo's en kleine bedrijven ligt dit percentage lager, respectievelijk 69% en 67% voelt 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. 21% van de huishoudens keek de laatste factuur niet na. Bij kmo's en kleine bedrijven ging het respectievelijk om 9% en 11%. Bij kmo's is dit aandeel wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar.
- 14% van de gezinnen denkt nog altijd onterecht dat zij een verbrekingsvergoeding moet betalen bij een vroegtijdige overstap van energieleverancier. Daarnaast is er nog 9% die niet weet of zo'n vergoeding mag geëist worden. Een oorzaak voor deze onterechte perceptie zou de forfaitaire aanrekening van een jaarlijkse vaste vergoeding door bepaalde leveranciers kunnen zijn. Er is discussie over of dit in de juridische zin als een verbrekingsvergoeding kan gezien worden. In juli 2019 rekenden 11 van de 17 leveranciers die in de V-test® voor gezinnen stonden de jaarlijkse vergoeding pro rata aan. De overige 6 hanteerden een andere aanrekeningswijze. Dit kan gezinnen tegenhouden om een overstap naar een nieuwe energieleverancier te maken.

4.2 Tevredenheid leverancier en switching.

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.

- Opvallend is dat nog altijd 13% van de gezinnen aangeeft dat ze hun energieleverancier niet bewust hebben gekozen, al is dit percentage significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. 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. 67% van de gezinnen veranderde ooit van elektriciteitsleverancier, een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Bij bedrijven ligt dit percentage nog iets hoger. 73% van de kmo's en 78% van de kleine bedrijven veranderde al van elektriciteitsleverancier. De kleine bedrijven zijn dus het meest actief.
- De reden dat gezinnen niet veranderen van energieleverancier is in 73% van de gevallen omdat ze vinden dat ze goed zitten bij hun leverancier, 41% vindt nog altijd dat dit te veel rompslomp

met zich mee brengt en 24% meent dat er nog teveel misloopt bij het overstappen. Ook bij bedrijven is de belangrijkste reden om niet te veranderen dat men goed zit bij de huidige leverancier (72% bij kmo's en 77% bij kleine bedrijven). Het belang van dit argument bij kleine bedrijven stijgt zelfs nog significant ten opzichte van vorig jaar. Helaas stijgt ook het aandeel bedrijven dat niet verandert van leverancier omdat men vindt dat overstappen nog teveel rompslomp met zich meebrengt (37% bij kmo's, 40% bij kleine bedrijven).

- Zowel bij bedrijven als gezinnen is de tevredenheid over de energieleverancier zeer hoog. Toch overweegt 38% van de gezinnen om binnenkort van leverancier te veranderen. Ook contacteerde 35% van de kmo's en 36% van de kleine bedrijven in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een energiecontract af te sluiten. Dit wijst erop dat veel klanten blijvend betrokken zijn bij de marktwerking.

4.3 Energieprijs

Via het bevorderen van concurrentie heeft de liberalisering van de energiemarkt onder andere tot doel om de klanten een betere dienstverlening te bieden aan scherpe prijzen. We bekijken hier dus hoe de prijzen in werkelijkheid evolueren en hoe de afnemers deze evoluties inschatten. Verder bekijken we voor welk bedrag de klant zou willen overstappen. Ten slotte gaan we in op een vaste versus een variabele prijs.

4.3.1 Kosten

- 76% van de gezinnen acht de elektriciteitskosten nogal of zeer belangrijk binnen het gezinsbudget. 77% denkt hetzelfde over de verwarmingskosten. Voor bedrijven zijn de elektriciteitskosten iets minder belangrijk binnen de totale bedrijfskosten, al is het toch opmerkelijk dat maar liefst 59% van de kmo's en 54% van de kleine bedrijven deze kost als nogal of zeer belangrijk bestempeld.
- Maar liefst 9% van de gezinnen heeft soms of regelmatig problemen om hun elektriciteitsfactuur te betalen. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Deze betalingsproblemen kwamen ook tot uiting in ons Sociaal Rapport van juni 2019.

4.3.2 Prijsperceptie

- Zowel de elektriciteitsprijs als de aardgasprijs voor de gezinnen daalde met respectievelijk 3,18% en 14,98% tussen juli 2018 en juli 2019, weliswaar met een scherpe tijdelijke prijsopstoot in de tweede helft van 2018.
- De prijsperceptie van de gezinnen is eerder stabiel ten opzichte van vorig jaar. Slechts 21% van de gezinnen denkt dat hun elektriciteitsprijs is gedaald, 19% denkt dat de aardgasprijs is gedaald. Daarentegen dacht 44% dat de elektriciteitsprijs gestegen was en 38% dat de aardgasprijs gestegen was. Een mogelijke verklaring waarom gezinnen de prijsevolutie verkeerd inschatten, kan zijn dat deze evolutie zoals berekend uit de V-test® het gevolg is van een vergelijking tussen juli 2018 en juli 2019. Eind 2018 deed er zich echter in beide marktsegmenten een ferme piek voor in de energieprijs. Op die manier is het moeilijk voor gezinnen om deze inschatting correct te maken. Een andere verklaring kan zijn dat de contracten van deze gezinnen de algemene prijstrend niet volgden.
- Net zoals bij de gezinnen daalde de elektriciteitsprijs (-4,23%) en daalde de aardgasprijs (-15,67%) voor de kleine professionele afnemers tussen juli 2018 en juli 2019.
- Bij de bedrijven dacht 17% van de kmo's en ook 17% van de kleine bedrijven dat hun elektriciteitsprijs was gedaald ten opzichte van vorig jaar. Bij de kmo's is dit een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Over de aardgasprijs dacht 16% van de kmo's dat deze was

gedaald. Een minderheid had het dus bij het rechte eind. Ook hier kan dezelfde kanttekening gemaakt worden zoals bij de gezinnen, aangezien ook de prijzen bij professionele afnemers ferm stegen eind 2018.

4.3.3 Besparingsturnover

- Voor elektriciteit zegt 11% van de gezinnen bij elke besparing over te willen stappen, 8% stelt resoluut nooit te willen overstappen en 16% weet het (nog) niet. De overige 66% noemt gemiddeld € 159 als jaarlijkse besparing die hen zou aanzetten om over te stappen. Als we echter de assumptie maken dat 11% van de gezinnen die bij elke besparing willen overstappen dat al zouden doen voor een bedrag van € 1, dan bedraagt het herberekend gemiddelde € 137. Op 1 juli 2019 konden gezinnen met een gemiddeld verbruik jaarlijks bijna € 188 besparen door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier met het goedkoopste contract. Aangezien de curve van de laagste prijs zowel voor gezinnen als voor kleine professionele afnemers en zowel voor elektriciteit als voor aardgas in juli 2019 bepaald werd door een contract met een variabele energiecomponent, wordt het besparingspotentieel door seizoenschommelingen mogelijk overschat.
- Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkwaardig. Daar geeft 7% van de gezinnen aan dat ze niet van plan zijn om over te stappen, 9% vindt elke besparing ok en 14% geeft aan het nog niet de weten. 70% van de gezinnen verklaren dat ze willen overstappen voor een gemiddelde jaarlijkse besparing van € 155. Ook hier werd een nieuw gemiddelde van € 137 berekend onder de assumptie dat 9% zou overstappen voor een jaarlijkse besparing van € 1. Volgens de V-test® kon een prijsbewust gezin in juli 2019 een besparing realiseren van € 355,49 op hun factuur. Ook voor aardgas ligt het besparingspotentieel dus een heel stuk hoger dan de gemiddelde aangegeven turnover drempel.
- In juli 2019 kon een gemiddelde professionele afnemer € 1.770,36 voor elektriciteit en € 1.292,45 voor aardgas besparen door de laagste prijs te kiezen vergeleken met het gewogen gemiddelde prijspeil.

4.3.4 Vaste of variabele prijs

- 25% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiecomponent. Toch denkt slechts 11% van de gezinnen in de enquête een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel slechts 11% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid 40%.
- Bij de kleine bedrijven denkt 71% een elektriciteitscontract te hebben met een vaste energiecomponent. Dit is wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. 12% denkt een variabele prijs te hebben.
- Uit de analyse van energiecontracten met een variabele prijs voor de energiecomponent blijkt dat afnemers die kozen voor een contract met een variabele prijs voor de energiecomponent voor de periode juli 2018-juni 2019 in werkelijkheid gemiddeld meer betaalden dan wat verwacht kon worden o.b.v. de prijzen getoond in de V-test® van juli 2018. Er was echter een groot verschil tussen deze contracten, afhankelijk van het soort indexatieparameter. Bovendien was het gewogen gemiddeld prijsverschil tussen de prijzen getoond in de V-test® van juli 2018 en de werkelijke prijs voor de leveringsperiode juli 2018-juni 2019 zoals door ons berekend, echter niet groter dan 1%.

4.4 Groene stroom

Welke factoren spelen een belangrijke rol bij de leverancierskeuze? Naast prijs en dienstverlening is voor veel klanten ook de oorsprong van de elektriciteit van belang bij de keuze van een elektriciteitsleverancier. Ook waar de stroom opgewekt werd, blijkt interessant voor gezinnen. Voor het eerst vroegen we ook of gezinnen en bedrijven geïnteresseerd zouden zijn in groen gas (= gas uit hernieuwbare bronnen via het net).

- 42% van de gezinnen zegt een groen contract te hebben. Dat is een heel stuk hoger dan bij de kmo's en de kleine bedrijven, waar respectievelijk 25% en 28% een groen contract heeft.
- Van de gezinnen en bedrijven met een groen contract heeft ongeveer 64% ook werkelijk vertrouwen dat de stroom groen is. Het aandeel gezinnen dat geen vertrouwen heeft dat deze stroom werkelijk groen is (25%) is significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Ook bij kleine bedrijven is het vertrouwen in het groene aspect van groene stroom gedaald ten opzichte van vorig jaar. Slechts 55% zegt te vertrouwen dat hun aangekochte groene stroom ook werkelijk groen is. Bij de kmo's heeft 67% vertrouwen in het groene karakter.
- Gezinnen die een groen contract hebben, kozen slechts in 50% van de gevallen (mee) op basis van dit aspect voor hun elektriciteitsleverancier. Dit argument steeg wel significant in belang ten opzichte van vorig jaar. Bij kleine bedrijven en kmo's speelde dit zelfs slechts in respectievelijk 29% en 25% een rol. Dat is opvallend weinig, en wijst erop dat andere zaken in grotere mate doorslaggevend zijn.
- Bij gezinnen steeg de interesse in stroom dicht bij huis significant ten opzichte van vorig jaar. 81% van de gezinnen was geïnteresseerd in Belgische stroom, 76% in Vlaamse stroom. Bij de bedrijven blijft de interesse eerder stabiel ten opzichte van vorig jaar. 56% van de kmo's en 64% van de kleine bedrijven geven aan geïnteresseerd te zijn in Belgische stroom, waarbij kleine bedrijven significant vaker interesse tonen. Vlaamse stroom bleek interessant te zijn bij 46% van de kmo's en 50% van de kleine bedrijven.
- Dit jaar werd voor het eerst ook gepolst naar de interesse bij de aardgasgebruikers om groen gas aan te kopen, dit is gas afkomstig uit hernieuwbare bronnen dat geleverd wordt via het net. 82% van de gezinnen gaf aan hier interesse in te hebben. Ook bij bedrijven was de interesse vrij hoog. Maar liefst 74% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's geeft aan hierin geïnteresseerd te zijn.

4.5 Beoordeling vrijgemaakte energiemarkt

- De ruime meerderheid van de gezinnen (70%), kmo's (83%) en kleine bedrijven (77%) is van oordeel dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is. Zowel bij gezinnen als bij bedrijven zijn deze percentages significant gestegen ten opzichte van de beginjaren van de marktmonitorenquête, meer bepaald 2010 en 2011.

5 Bijlagen

Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

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

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

Bijlage 4: Demografie van de steekproeven

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

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

Wanneer beide wegingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die representatief is voor de prijs die de gezinnen en de kleine professionele afnemers in Vlaanderen betalen. Bij de berekeningen wordt alle relevante informatie verwerkt, in tegenstelling tot bij een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

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

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

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

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

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt. Onderstaande 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 het best 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 het best overeen met het aardgasverbruik van een doorsnee gezin dat verwarmt op aardgas.

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

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

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)
la	17.500	12.500	0
lb	29.000	21.000	0

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorie voor aardgas:

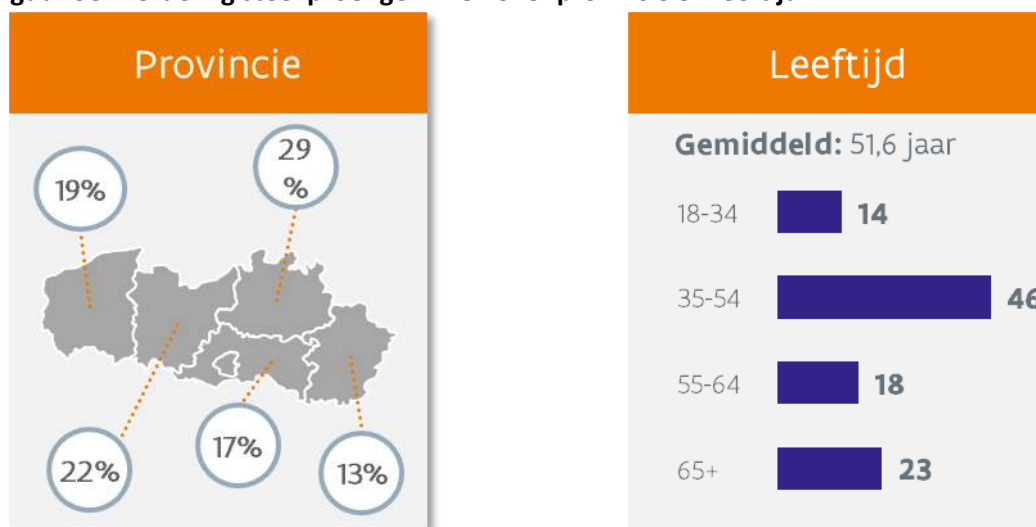
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
11	116.280

5.4 Bijlage 4: Demografie van de steekproef

5.4.1 Gezinnen

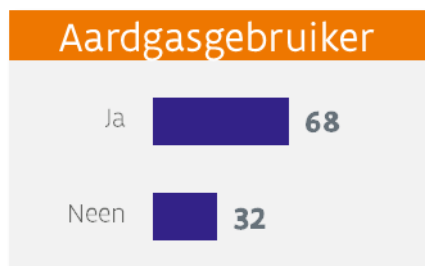
De geïnterviewde gezinnen zijn representatief verdeeld over de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Op die manier waren de gezinnen verdeeld over de 5 Vlaamse provincies zoals weergegeven in Figuur 98. Er werd ook rekening gehouden met een quotum voor wat betreft de leeftijd van de respondenten. Daarvoor 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 51,6 jaar en de verdeling van de steekproef vindt u in het rechterluik van Figuur 98.

Figuur 98: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd



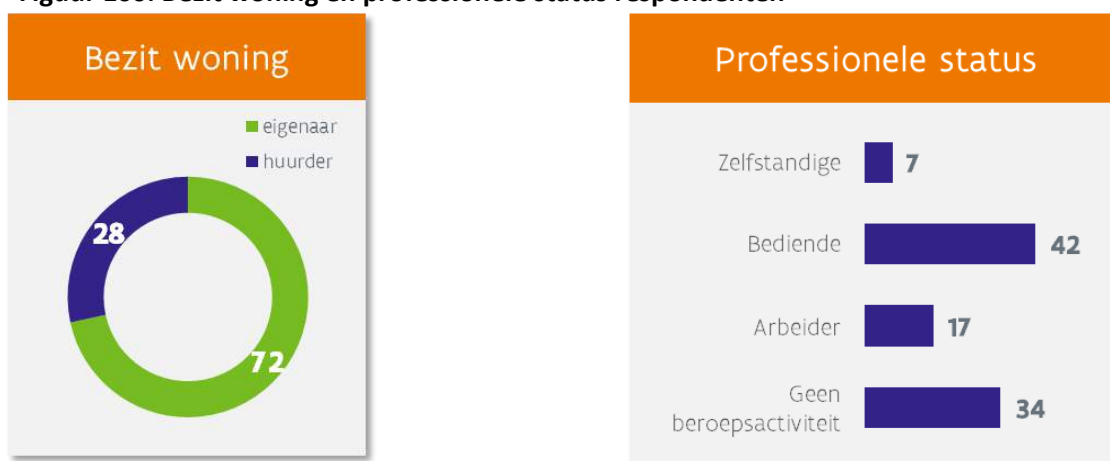
Verder werd er ook een quotum gehanteerd voor wat betreft het aantal gezinnen dat ook aardgas gebruikte (en daarvoor ook zelf de facturen opvolgde). De steekproefverdeling wordt weergegeven in Figuur 99.

Figuur 99: Aardgasgebruikers in de steekproef



Rekening houdend met deze quota werd de steekproef samengesteld. Om een justere 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 100, waarbij de beroepsactiviteit verder wordt uitgesplitst naar arbeider, bediende of zelfstandige. De geïnterviewde gezinnen bestonden gemiddeld uit 2,3 personen. Van de 815 gezinnen met meer dan 1 persoon, is er gemiddeld 1 op 2 jonger dan 14 jaar.

Figuur 100: Bezit woning en professionele status respondenten



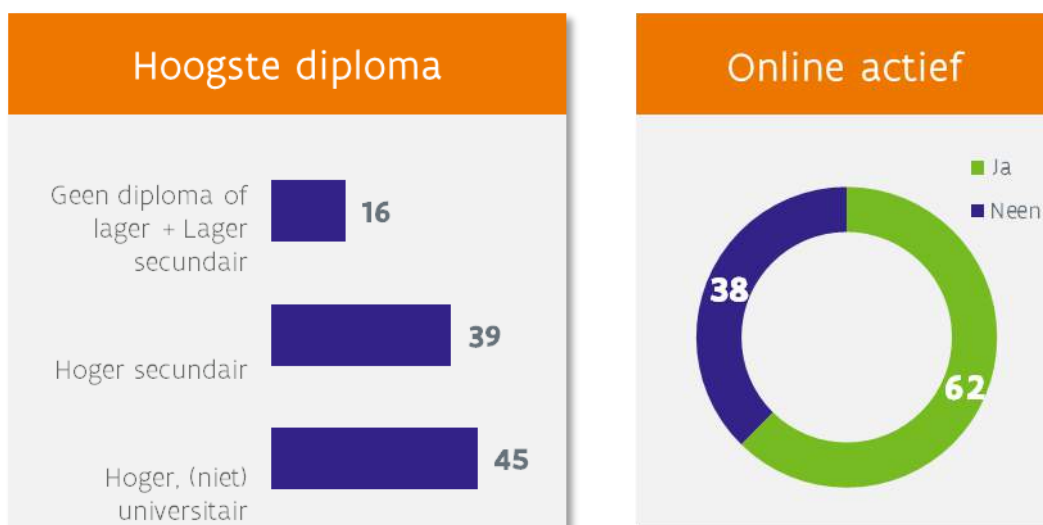
Er werd ook bijkomende informatie verzameld over de demografische karakteristieken van de gezinnen in de steekproef. Daarbij werd ten eerste gekeken naar het type woning. Dit kan van belang zijn voor het energieverbruik, gezien een grotere oppervlakte en minder contactoppervlak met andere woningen mutatis mutandis kan zorgen voor een groter verbruik van energie. 34% van de gezinnen in de steekproef wonen in een alleenstaande woning, tegenover 22% in een appartement en 21% in een rijhuis of een halfopen bebouwing. Daarnaast werden gezinnen ook bevraagd over hun netto maandelijks inkomen. 12% van de gezinnen gaf aan hier liever niet op te antwoorden, dat is significant minder dan vorig jaar. De overige resultaten worden getoond in het rechterpaneel van Figuur 101.

Figuur 101: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen



Daarnaast werd ook naar het opleidingsniveau van het gezinshoofd gevraagd. De resultaten worden in grote categorieën weergegeven in het linkerpaneel van Figuur 102. Slechts 16% van de respondenten had geen of enkel een lager secundair diploma. Het grootste deel (45%) behaalde een hoger of universitair diploma. Ten slotte gaan we ook na of de respondenten al dan niet online actief zijn. Dit doen we door volgende vraag te stellen: “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 102 toont dat een meerderheid (62%) van de respondenten online actief is.

Figuur 102: Opleidingsniveau gezinshoofd en “online actief”



Op basis van de enquête werd zoals hierboven reeds aangetoond 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 15: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor

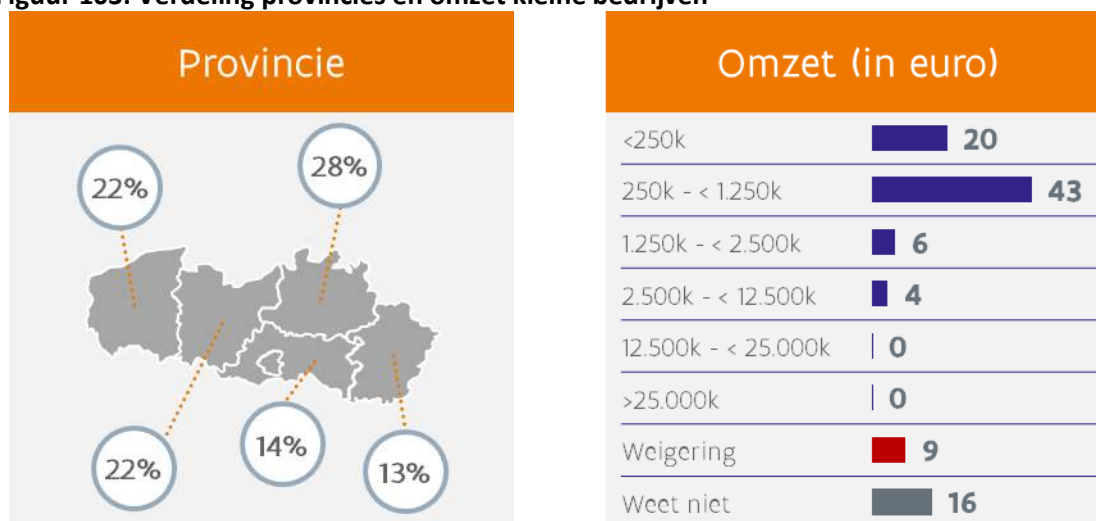
Steekproef	Aanduiding
Geslacht	
Man	-
Vrouw	-
Leeftijd	
18-34 jaar	Jongere respondenten
35-64 jaar oud	-
> 65 jaar	65-plussers
Hoogst genoten opleiding van gezinshoofd	
Lagere school of het lage secundair onderwijs	Laaggeschoolden
Hoger secundair onderwijs	-
Voortgezette opleiding, universitair of andere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

5.4.2 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 bevestigd 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 103 getoond hoe zij verdeeld zijn over de provincies en hoe groot hun jaarlijkse omzet was. Net als bij de gezinnen konden ook bedrijven deze vraag weigeren, meer bepaald 9% van de bedrijven wilde geen antwoord geven op deze vraag. Daarnaast wist 16% het antwoord op deze vraag niet. Bij de kmo's werden dezelfde vragen gesteld, deze worden in Figuur 104 afgebeeld. Ook hier geeft een groot deel van de bedrijven aan dat ze hun omzet liever niet bekend maken (14%). Bij kmo's werd ook nog een vraag gesteld over de grootteorde van het aantal werknemers. Het grootste deel van de kmo's heeft minder dan 10 werknemers (48%), een kleiner deel heeft tussen 50 en 199 werknemers in het bedrijf (7%).

Figuur 103: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven



Figuur 104: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's

