

Marktmonitor 2020

29/10/2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	8
1 Inleiding	9
2 Gezinnen	10
2.1 Steekproef	10
2.2 Welke inzichten hebben gezinnen in hun energieverbruik en -kosten?.....	11
2.2.1 Energiemix.....	11
2.2.2 Eigen elektriciteitsproductie.....	12
2.2.3 Digitale meter	14
2.2.4 Belang energieverbruik in het gezinsbudget	15
2.2.4.1 <i>Elektriciteit</i>	16
2.2.4.2 <i>Aardgas</i>	16
2.3 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?.....	21
2.3.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?.....	21
2.3.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?	24
2.3.2.1 <i>Switchindicator</i>	26
2.3.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?.....	28
2.3.4 Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?	29
2.3.5 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen	32
2.3.5.1 <i>Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?</i>	35
2.4 Hoe kiezen gezinnen een contract?	37
2.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	37
2.4.2 Vaste of variabele prijs?	38
2.4.3 Groene of grijze stroom?.....	41
2.4.4 Stroom uit binnen- of buitenland?	44
2.4.5 Met of zonder additionele diensten?	45
2.4.6 Actief aangeboden energiecontracten	46
2.4.6.1 <i>Vaste versus variabele contracten</i>	47
2.4.6.2 <i>Contractueel beloofde groenestroompercentage</i>	48
2.4.6.3 <i>Communicatiewijze</i>	49
2.4.6.4 <i>Toelatingsvoorwaarden</i>	51
2.4.6.5 <i>Verplichte domiciliëring</i>	51
2.4.6.6 <i>Opties (extra kost)</i>	52
2.5 Hoe percepiëren gezinnen de energieprijzen?	54
2.5.1 Elektriteitsprijs	54
2.5.1.1 <i>Werkelijke evolutie elektriteitsprijs gezinnen</i>	55
2.5.2 Aardgasprijs.....	57
2.5.2.1 <i>Werkelijke evolutie aardgasprijs gezinnen</i>	58
2.6 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?	59
2.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur	59
2.6.2 Mate van geïnformeerd zijn	61
2.7 Hoe ervaren gezinnen de vrijgemaakte energiemarkt?.....	63
3 Bedrijven	64

3.1	Steekproef	64
3.2	Welke inzichten hebben bedrijven in hun energiekosten?.....	65
3.2.1	Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering	65
3.2.2	Eigen elektriciteitsproductie.....	66
3.2.3	Belang energieverbruik in de totale bedrijfskost.....	67
3.3	Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?	69
3.3.1	Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?	69
3.3.1.1	<i>Switchindicator</i>	73
3.3.2	Waarom kiezen bedrijven voor een bepaalde leverancier?	74
3.3.3	Zijn bedrijven tevreden over hun energieleverancier?.....	75
3.3.4	Intenties om een andere energieleverancier te kiezen of het contract te verlengen	76
3.4	Hoe kiezen bedrijven een contract?.....	76
3.4.1	Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?	77
3.4.2	Looptijd van de contracten.....	78
3.4.3	Vast of variabel?	79
3.4.4	Groene of grijze stroom?.....	81
3.4.5	Stroom uit binnen- of buitenland?	84
3.4.6	Met of zonder additionele diensten?	85
3.4.7	Actief aangeboden energiecontracten	86
3.4.7.1	<i>Vaste versus variabele contracten</i>	87
3.4.7.2	<i>Contractueel beloofde groenestroompercentage</i>	88
3.4.7.3	<i>Communicatiewijze</i>	89
3.4.7.4	<i>Toelatingsvoorwaarden</i>	90
3.4.7.5	<i>Verplichte domiciliëring</i>	91
3.4.7.6	<i>Opties (extra kost)</i>	92
3.5	Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?.....	93
3.5.1	Elektriciteitsprijs	93
3.5.1.1	<i>Werkelijke evolutie elektriciteitsprijs kleine professionele afnemers</i>	94
3.5.2	Aardgasprijs	96
3.5.2.1	<i>Werkelijke evolutie aardgasprijs kleine professionele afnemers</i>	97
3.6	Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?	99
3.6.1	Controle en duidelijkheid eindfactuur	99
3.6.2	Mate van geïnformeerd zijn	100
3.7	Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?	102
4	Conclusies	103
4.1	Informatie.....	103
4.2	Tevredenheid leverancier en switching	103
4.3	Energieprijs en betalingsproblemen	104
4.3.1	Kosten.....	104
4.3.2	Prijsperceptie.....	104
4.3.3	Besparingsvoordeel	105
4.3.4	Vaste of variabele prijs	105
4.4	Groene stroom	105
4.5	Beoordeling vrijgemaakt energiemarkt.....	106

5	Bijlagen	107
5.1	Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen.....	107
5.2	Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas ..	108
5.3	Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit en aardgas	108
5.4	Bijlage 4: Demografie van de steekproef	109
5.4.1	Gezinnen.....	109
5.4.2	Bedrijven	112

Lijst van tabellen

Tabel 1: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	10
Tabel 2: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik (laagspanning, <56 kVA)	16
Tabel 3: Segmentatie aardgasverbruik huishoudelijke afnemers (lage drukaansluiting, <150 MWh/jaar)	16
Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier	25
Tabel 5: Klachtenindicator VREG Q3 2019 - Q2 2020.....	31
Tabel 6: Omschrijving deelgroepen van de steekproef in het rapport.....	65
Tabel 7: Demografische gegevens verzameld over de gezinnen en aanduiding in Marktmonitor	111

Lijst van figuren

Figuur 1: Fictief voorbeeld significante verschillen	9
Figuur 2: Manier waarop de woning van Vlaamse gezinnen verwarmd wordt	12
Figuur 3: Hebt u zonnepanelen?	13
Figuur 4: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen.....	14
Figuur 5: Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? (links) / Heeft u vandaag al een digitale meter in huis (rechts)	15
Figuur 6: Belang van de kosten voor elektriciteit/verwarming in het gezinsbudget.....	17
Figuur 7: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen	18
Figuur 8: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen.....	19
Figuur 9: Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning (Geen tijdelijke problemen zoals bijvoorbeeld een defect van de ketel)?.....	20
Figuur 10: Gezinnen die de sociale maximumprijs betalen voor elektriciteit (en aardgas)	21
Figuur 11: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen	22
Figuur 12: Via welke prijsvergelijkingssite was dat?.....	23
Figuur 13: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie	24
Figuur 14: Aantal gezinnen dat al veranderde van leverancier	25
Figuur 15: Aantal gezinnen dat al van aardgasleverancier veranderde	25
Figuur 16: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?	26
Figuur 17: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers	27
Figuur 18: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers	28
Figuur 19: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit.....	29
Figuur 20: Antwoorden op de stelling "ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier.....	30
Figuur 21: Evolutie totale aantal tweedelijnsklachten bij VREG en Ombudsdienst Energie	31
Figuur 22: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen	32
Figuur 23: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?	33
Figuur 24: Zullen gezinnen overstappen van elektriciteitsleverancier bij een bepaald bedrag?	36
Figuur 25: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier	36

Figuur 26: Zullen gezinnen overstappen van aardgasleverancier bij een bepaald bedrag?.....	37
Figuur 27: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier.....	37
Figuur 28: Waarom kiezen gezinnen voor dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas	38
Figuur 29: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele elektriciteitsprijs?	39
Figuur 30: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel - gezinnen	39
Figuur 31: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs	40
Figuur 32: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?	41
Figuur 33: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel - gezinnen	41
Figuur 34: Gezinnen met een groen contract.....	42
Figuur 35: Vertrouwen gezinnen met een groen contract de herkomst van de stroom?.....	43
Figuur 36: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen	44
Figuur 37: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België.....	45
Figuur 38: Het aantal gezinnen dat in de toekomst zou willen betalen voor een extra dienst aangeboden door hun energieleverancier.	46
Figuur 39: Actief aangeboden elektriciteits- en aardgascontracten per leverancier	46
Figuur 40: Vaste versus variabele elektriciteitscontracten	48
Figuur 41: Vaste versus variabele aardgascontracten.....	48
Figuur 42: Contractueel beloofde groenestroompercentage	49
Figuur 43: Communicatiewijze bij elektriciteitscontracten	50
Figuur 44: Communicatiewijze bij aardgascontracten	50
Figuur 45: Toelatingsvoorwaarden.....	51
Figuur 46: Verplichte domiciliëring	52
Figuur 47: Opties (extra kost)	53
Figuur 48: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar	54
Figuur 49: Evolutie van de elektriciteitsprijzen voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc: 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)	55
Figuur 50: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik.....	56
Figuur 51: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar.....	57
Figuur 52: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis)	58
Figuur 53: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik	59
Figuur 54: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakeken	60
Figuur 55: Duidelijkheid eindafrekening voor gezinnen die hun laatste factuur (grondig) hadden bekeken .	61
Figuur 56: Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?	62
Figuur 57: Waar gaan de gezinnen op zoek naar informatie over de energiemarkt?	62
Figuur 58: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus.	63
Figuur 59: Denken de gezinnen dat de vrijmaking voor hen een positieve zaak is?	63
Figuur 60: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven	66
Figuur 61: Wekt uw bedrijf zelf energie op? Dit kan gebeuren door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's,.....	67
Figuur 62: Belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten	67
Figuur 63: Belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten	68
Figuur 64: Heeft uw bedrijf in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?	68
Figuur 65: Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de coronacrisis?	69
Figuur 66: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)	70
Figuur 67: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier	71
Figuur 68: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van aardgasleverancier (en gemiddeld aantal keer overgestapt bovenaan)	71
Figuur 69: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van aardgasleverancier	72
Figuur 70: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?.....	73
Figuur 71: Evolutie indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers.....	73
Figuur 72: Evolutie indicator marktdynamiek aardgas – professionele afnemers.....	74

Figuur 73: Redenen waarom bedrijven voor hun huidige elektriciteitsleverancier hebben gekozen.....	75
Figuur 74: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier	75
Figuur 75: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?.....	76
Figuur 76: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben	77
Figuur 77: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen	78
Figuur 78: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)	79
Figuur 79: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft.....	79
Figuur 80: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten vast en variabel - professionele afnemers	80
Figuur 81: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen (kleine bedrijven).....	81
Figuur 82: Kiezen bedrijven voor een groen contract?	82
Figuur 83: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?	82
Figuur 84: Overwegen bedrijven zonder groen contract in de toekomst wel een groen contract?	83
Figuur 85: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen.....	83
Figuur 86: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?.....	84
Figuur 87: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?.....	84
Figuur 88: Interesse van bedrijven in extra diensten	85
Figuur 89: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten	86
Figuur 90: Actief aangeboden elektriciteits- en aardgascontracten per leverancier	86
Figuur 91: Vaste versus variabele elektriciteitscontracten	88
Figuur 92: Vaste versus variabele aardgascontracten.....	88
Figuur 93: Contractueel beloofde groenestroompercentage	89
Figuur 94: Communicatiewijze bij elektriciteitscontracten	90
Figuur 95: Communicatiewijze bij aardgascontracten	90
Figuur 96: Toelatingsvoorwaarden.....	91
Figuur 97: Verplichte domiciliëring	91
Figuur 98: Opties (extra kost).....	92
Figuur 99: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven).....	93
Figuur 100: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kmo's).....	94
Figuur 101: Evolutie van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 30 MWh (typecategorie Ia: 17,5 MWh dagverbruik en 12,5 MWh nachtverbruik op jaarbasis)	95
Figuur 102: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 30 MWh.....	95
Figuur 103: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven).....	97
Figuur 104: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's).....	97
Figuur 105: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1)	98
Figuur 106: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh.....	98
Figuur 107: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?	99
Figuur 108: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?	100
Figuur 109: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? (kleine bedrijven)	100
Figuur 110: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt (kmo's).....	101
Figuur 111: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt.....	101
Figuur 112: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kleine bedrijven)	102
Figuur 113: Hebben bedrijven het gevoel dat de vrijgemaakte energiemarkt voor hen als consument voordelen biedt? (kmo's)	102
Figuur 114: Verdeling steekproef gezinnen over provincie en leeftijd	109
Figuur 115: Aardgasgebruikers in de steekproef.....	109
Figuur 116: Bezit woning en professionele status respondenten	110
Figuur 117: Verdeling over woningtype en netto maandinkomen steekproef gezinnen.....	110

Figuur 118: Opleidingsniveau gezinshoofd en “online actief”	111
Figuur 119: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven	113
Figuur 120: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo’s.....	113

Voorwoord

Met de jaarlijkse Marktmonitor willen we inzicht geven in de ervaringen en het gedrag van gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. De Marktmonitor is het meest uitgebreide openbare 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 de editie 2020 peilden we via een enquête naar het gedrag en de motivatie van de elektriciteits- en aardgasklanten in Vlaanderen en dit zowel bij gezinnen als bij bedrijven (zowel bedrijven tussen de 1 en 4 werknemers als bedrijven tot 200 werknemers). De enquêtes werden afgenomen net na de beginperiode van de coronacrisis, meer bepaald midden juni tot en met midden juli. Het is te verwachten dat deze timing een invloed heeft op de resultaten en het laat ons ook toe om sommige evoluties te verklaren.

Uit de enquêtes blijkt dat gezinnen en bedrijven de dalende trend in de energieprijzen van de afgelopen maanden goed konden inschatten. Beduidend méér afnemers dan het voorbije jaar hadden een correct beeld van de prijsevoluties op de energiemarkt. Ook gaven méér gezinnen en bedrijven aan in de voorbije periode van energieleverancier gewisseld te zijn. Dit wordt bevestigd door onze cijfers van het aantal leverancierswissels: 2019 was een recordjaar en de cijfers voor 2020 zijn totnogtoe gelijkaardig. Veel afnemers ondernamen dus actie om van de lage energieprijzen te kunnen genieten. De V-test[®] was hierbij de meest gebruikte prijsvergelijker, maar opmerkelijk meer afnemers dan het voorbije jaar deden een beroep op de website mijnenergie.

Op basis van onze enquêtes leiden we verder af dat de eerste coronagolf dit voorjaar niet resulteerde in méér betalingsproblemen bij gezinnen. Minder gezinnen dan vorig jaar vonden de elektriciteits- en verwarmingskost belangrijk in hun gezinsbudget. Ook daalde het aandeel gezinnen dat aangaf soms of regelmatig moeite te hebben om zijn energiefactuur te kunnen betalen. De lagere elektriciteits- en aardgasprijzen spelen ook hier mogelijk een rol.

Ten slotte leren de enquêtes ons dat, één jaar na de start van de uitrol van de digitale meter, de meeste gezinnen neutraal tot positief staan tegenover de invoering ervan. Slechts een kleiner deel denkt dat dit een negatieve evolutie is. Vooral gezinnen die momenteel nog geen digitale meter in huis hebben en er dus weinig tot geen ervaring mee hebben, staan hier negatief tegenover.

Ondanks een snel wijzigende energiemarkt richting energiedelen, flexibiliteit, energieopslag en verschillende andere transitie blijven veel resultaten ook stabiel ten opzichte van vorig jaar. Dit rapport brengt inzichten die helpen om deze transitie verder te onderbouwen en te sturen.

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 2020. Door middel van verschillende marktrapporteringen en via de [V-test®](#), onze online prijsvergelijkingsmodule, leggen we deze resultaten rechtstreeks naast de informatie uit de markt.

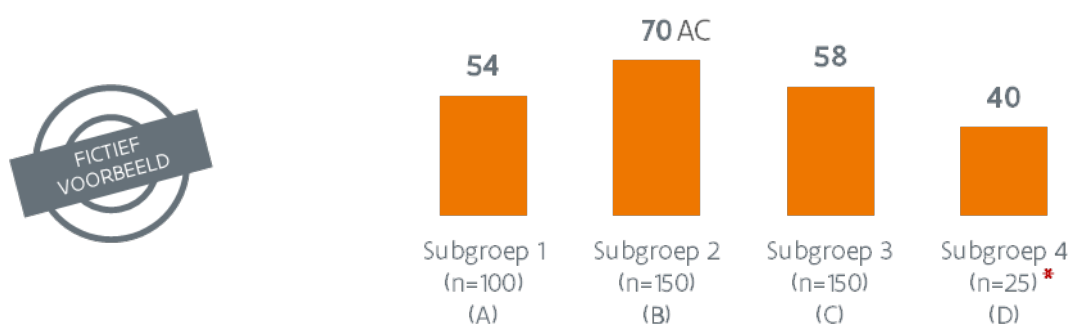
Tussen midden juni en midden juli 2020 werden 1.002 gezinnen en 1.502 bedrijven telefonisch geïnterviewd, waarvan 1.002 met 5 tot 200 werknemers en 500 met 1 tot en met 4 werknemers.

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 geven we alle contractkeuzes die gezinnen en bedrijven kunnen maken, weer. Zo kunnen gezinnen en bedrijven kiezen voor een vaste of een variabele prijs, een groen of een grijs contract, extra diensten, etc. Op het einde van deze paragraaf wordt ook informatie gegeven over de kenmerken van de actief aangeboden contracten in onze V-test®. 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 2020 telde Vlaanderen 3.508.037 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.846.763 huishoudelijke toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 2.277.512 toegangspunten, waarvan 1.955.787 huishoudelijke. Onder toegangspunt verstaan we hier elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-code werd toegekend. Typisch staat een huishoudelijk toegangspunt voor één gezin.

2.1 Steekproef

Tijdens de enquête van 2020 werden in totaal 1.002 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 quota¹ en een weging² 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 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
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

¹ 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.

² Met name werd gewogen op de gezinssamenstelling, het eigenaarschap van de woning, de beroepsactiviteit en het opleidingsniveau van de respondent.

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 gevraagd naar de energiebron 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 energiearmoede.

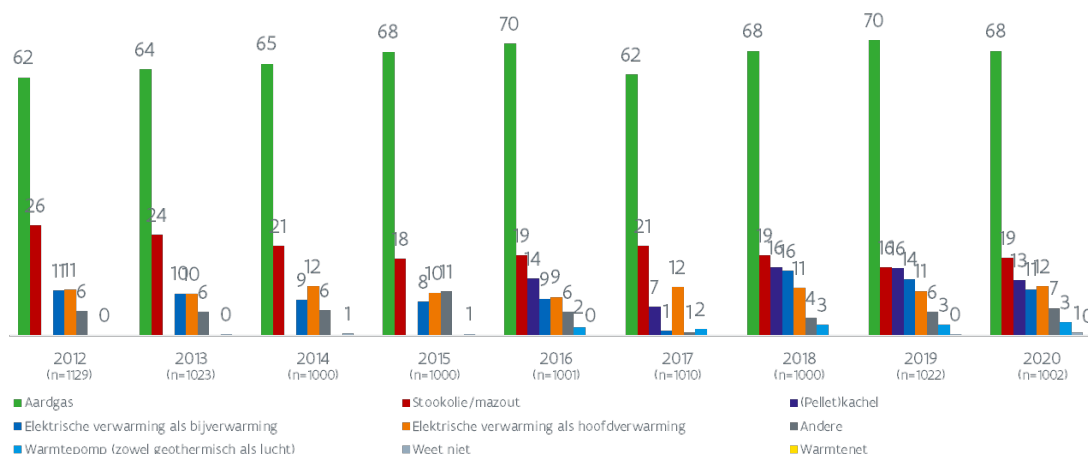
2.2.1 Energiemix

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 jaren³. De resultaten zijn erg gelijkaardig aan vorig jaar waarbij aardgas (68%) nog altijd de belangrijkste energiebron is om de woning te verwarmen. Verder blijkt ook het aandeel pellet(kachels) (13%) 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 2020 significant vaker gebruikt dan in de beginjaren van de Marktmonitor.

³ De resultaten voor 2017 worden hier uit gelaten omwille van een inconsistentie van de resultaten, zoals ook in de inleiding vermeld.

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



Base: Totale steekproef – “Weet niet” incl.

Bron: enquête VREG 2020

Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Modaliteiten ‘Warmtenet’ werd toegevoegd in 2020, “(Pellet)kachel” & “Warmtepomp” werden toegevoegd in 2016. Enkel in 2017 werd het antwoord (pellet)kachel herwoord naar ‘kachel of pelletkachel’

Zoals altijd zien we dat omwille van historische redenen in de provincie Antwerpen significant meer aardgas wordt gebruikt dan in andere provincies, meer bepaald 74% ten opzichte van 60% in Vlaams Brabant en 61% in Limburg. In Vlaams Brabant (25%) en Limburg (29%) wordt dan weer meer stookolie of mazout gebruikt ten opzichte van Antwerpen (13%) en West-Vlaanderen (13%).

Opvallend is dat jongere respondenten vooral kiezen voor aardgas (74%) of elektrische verwarming (20%) als energiebron om hun huis te verwarmen. Stookolie/mazout daarentegen is een energiebron die vooral door 65-plussers (40%) wordt gebruikt.

Het gebruik van een warmtepomp is een vrij recente methode om de woning te verwarmen of verkoelen. Grote gezinnen (drie personen (8%) of vier personen (5%)) kiezen vaker voor een warmtepomp dan alleenstaanden (1%). Ook het netto maandinkomen speelt een rol om al dan niet te kiezen voor warmtepomp. Uit de enquêteresultaten blijkt dat respondenten met een hoog netto maandinkomen (hoger dan €3750) (6%) significant meer voor een warmtepomp kiezen dan een gezin met een lager maandinkomen (3%). Ook gezinnen met zonnepanelen kiezen vaker voor een warmtepomp dan mensen zonder zonnepanelen (8% ten opzichte van 2%).

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. Eigenaars gebruiken bijvoorbeeld vaker stookolie of mazout (21%) om hun woning te verwarmen dan huurders (12%) of een (pellet)kachel (17% ten opzichte van 4%). Huurders kiezen daartegenover significant vaker voor elektrische verwarming als hoofdverwarming (18% ten opzichte van 9%).

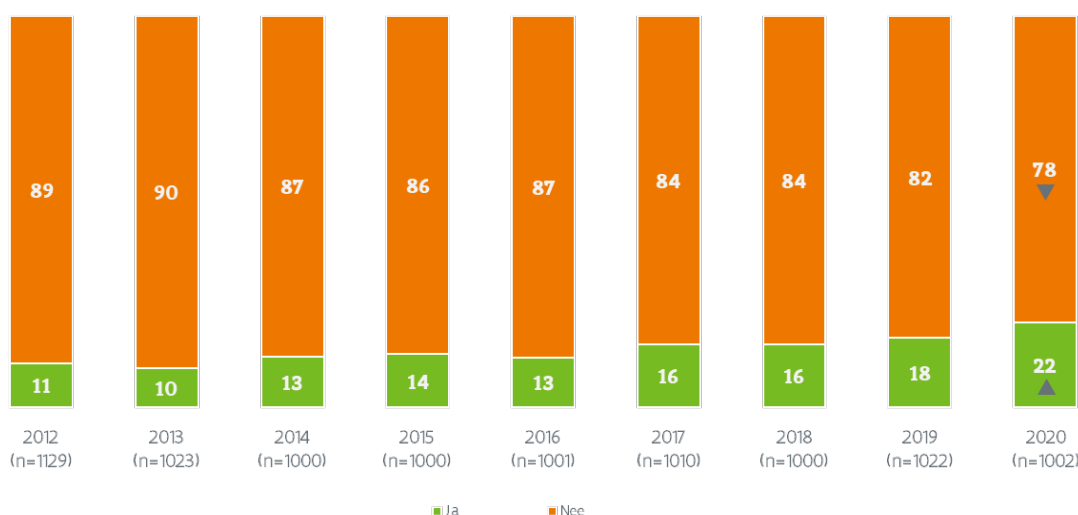
2.2.2 Eigen elektriciteitsproductie

Figuur 3 toont het aandeel gezinnen in de enquête dat zonnepanelen heeft op de woning. In 2020 is het aandeel respondenten met zonnepanelen in de enquête significant gestegen ten opzichte van vorig jaar, van 18% in 2019 naar 22% in 2020. Het aandeel blijft daarmee gestaag stijgen sinds

2013 (toen 10%). Ter vergelijking: globaal heeft 16,13% van de Vlaamse gezinnen zonnepanelen⁴. De zonnepaneeleigenaars zijn dus enigszins oververtegenwoordigd in de enquête.

Uit de resultaten blijkt verder ook dat het vooral respondenten met een gemiddelde (25%) of oudere leeftijd (25%) zijn die zonnepanelen hebben, eerder dan jongere respondenten (13%). Verder zijn het ook vooral respondenten die actief zijn op de arbeidsmarkt die kiezen voor een investering in zonnepanelen (26%) of respondenten met een hoger (universitair) diploma (27%) of een secundair diploma (21%). Ten slotte zijn zonnepaneeleigenaars ook significant vaker eigenaar van de woning en hebben ze een gemiddeld netto maandinkomen dat hoger is dan € 3750 (33%).

Figuur 3: Hebt u zonnepanelen?



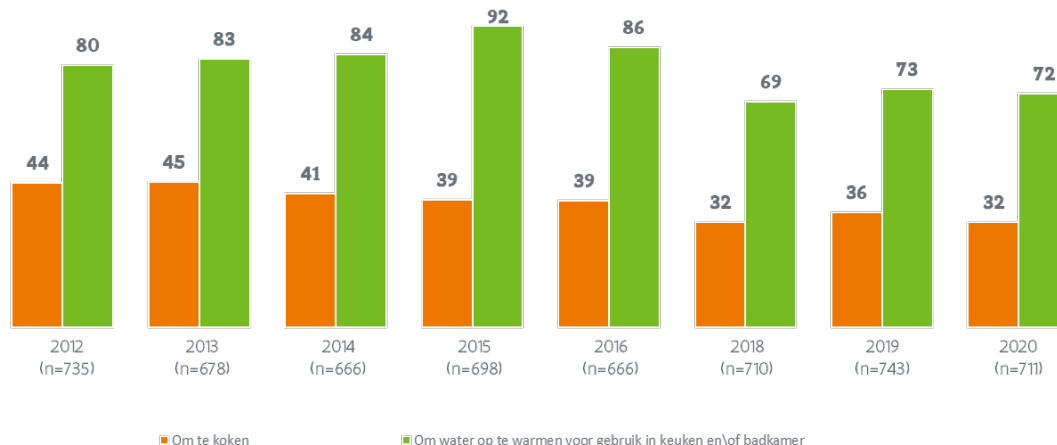
Base: Totale steekproef
Bron: enquête VREG 2020

Deze zonnepaneeleigenaars lijken ook beter op de hoogte te zijn van de energiemarkt. Respondenten die hun eindafrekening grondig nakijken (27%), die weten wat VREG is en doet (27%) en ook de V-test® kennen (32%) geven significant vaker aan dat ze zonnepanelen hebben. Verder geven ook gezinnen met een groen contract (24%) en gezinnen die een nieuwe leverancier overwegen (8,91%) significant vaker aan dat ze zonnepanelen hebben. Het lijkt dus dat zonnepaneeleigenaars bewuste en gegronde keuzes maken in de energiemarkt.

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 4 toont of de gezinnen die aardgas in één of andere vorm gebruiken dat doen voor die toepassingen. We merken geen significante verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. Doorheen de jaren zien we een evolutie naar gezinnen die 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.

⁴ Dit cijfer is indicatief. Bron: <https://www.energiesparen.be/energiekaart/cijfers>

Figuur 4: Gebruik van aardgas om te koken of water op te warmen door gezinnen



Base: Aardgasgebruikers in steekproef gezinnen 2010-2020, vanaf 2016 werd definitie aardgasgebruiker wel verstrengd.

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

Bron: enquête VREG 2020

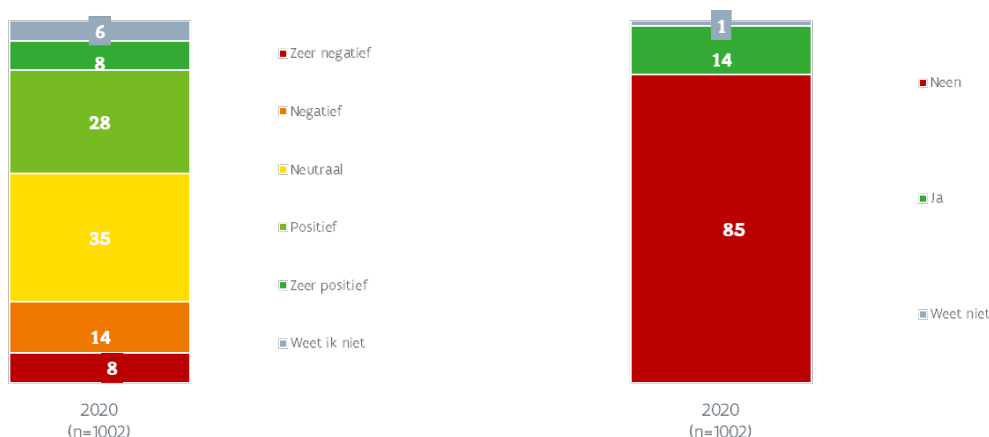
2.2.3 Digitale meter

In Vlaanderen worden sinds 1 juli 2019 alle mechanische elektriciteits- en aardgasmeters vervangen door digitale meters, die vanop afstand worden afgelezen en meer mogelijkheden geven aan afnemers. Dankzij deze digitale meter krijgt de afnemer een beter inzicht in zijn energieverbruik. Ook voor de netbeheerder kan de digitale meter voordelen bieden. Zo hoeft deze niet langer de meterstanden op te nemen en is er minder kans op betwistingen bij de energie-overdracht bij een verhuis. Ook bij wanbetalingstrajecten worden problemen zoals het weigeren van toegang tot de meter voor het installeren van een budgetmeter op deze manier uitgesloten.

Aan de gezinnen werd voor het eerst in de enquête gevraagd hoe zij tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters staan en of ze vandaag al zo'n digitale meter in huis hebben. Figuur 4 toont de resultaten op deze vragen. Uit de enquêteantwoorden is af te leiden dat het grootste deel van de respondenten neutraal staat tegenover de komst van de digitale meter, namelijk 35%. Daarnaast is er ook een groot deel die de evolutie positief of zeer positief vindt (36%). Slechts een klein deel vindt de komst van de digitale meter negatief (14%) of zeer negatief (8%).

14% van de respondenten geeft aan al een digitale meter te hebben, 1% weet het niet en 85% heeft er nog geen.

Figuur 5: Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? (links) / Heeft u vandaag al een digitale meter in huis (rechts)



Opvallend is dat uit de achterliggende cijfers blijkt dat gezinnen die tijdens het afnemen van de enquête nog geen digitale meter in huis hadden (24,33%) significant vaker negatief staan tegenover de uitrol dan gezinnen die deze digitale meter wel al in huis hadden (11,47%). Dat doet denken dat de digitale meter in vele gevallen als negatief wordt gezien omdat het een ongekende verandering is. Mogelijk herzien gezinnen hun standpunt hierover dus nog na de effectieve installatie van de digitale meter.

Verder kunnen we ook afleiden dat het al dan niet hebben van zonnepanelen een belangrijke invloed heeft op deze vraag. Residentiële zonnepaneeleigenaars (51,3%) geven significant vaker aan dat ze de komst van de digitale meter als negatief zien dan gezinnen zonder zonnepanelen (14,44%). Met de komst van de digitale meter is een terugdraaiende teller in principe overbodig, net als het prosumementarief, maar kan de afnemer op basis van de werkelijke afname van het elektriciteitsnet gefactureerd worden. De Vlaamse Regering besliste dat wie voor eind 2020 zonnepanelen laat plaatsen, de mogelijkheid heeft om toch nog te kiezen voor een terugdraaiende teller gedurende 15 jaar na indiening van de zonnepanelen. De VREG is hier geen voorstander van omdat deze beslissing op verschillende vlakken discriminerend is en bovendien ingaat tegen onze onafhankelijkheid en onze exclusieve tariefbevoegdheid over de distributienettarieven. We dienden daarom een vernietigingsberoep in bij het Grondwettelijk Hof, waarover we een uitspraak verwachten in de loop van 2021.

Verschillende prosumenten zijn met de komst van de digitale meter en het mogelijke verdwijnen van de terugdraaiende teller bang voor een hogere elektriciteitsfactuur. Onze [simulator digitale meter](#) wijst er echter op dat prosumenten soms juist een voordeel kunnen doen met een digitale meter wanneer ze efficiënt met het net en hun energieverbruik om gaan en inzetten op een hoge zelfconsumptie (zo veel als mogelijk verbruiken als de zon schijnt en de panelen elektriciteit opwekken).

2.2.4 Belang energieverbruik in het gezinsbudget

In dit onderdeel beschrijven we eerst de gemiddelde gegevens over het verbruik van gezinnen (op basis van data van de distributienetbeheerders). Daarna bespreken we hoe belangrijk de gezinnen de aan elektriciteit en aardgas gerelateerde kosten ervaren in hun totale gezinsuitgaven.

2.2.4.1 Elektriciteit

Op basis van onze cijfers blijkt dat alle gezinnen in Vlaanderen in 2019 in totaal ruim 8,5 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 3.025 kWh⁵. Tabel 2 toont de verdeling van de afname op het distributienet over de verschillende verbruiksklassen gebaseerd op een momentopname van 31 december 2019.

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

Type-categorie	Verbruiksprofiel	Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik
Da	afname enkelvoudige meter < 900 kWh/jaar	9,65%
Db	afname enkelvoudige meter >= 900 kWh/jaar en < 2350 kWh/jaar	17,55%
Dc (*)	afname tweevoudige meter < 5500 kWh/jaar totaal	43,59%
Dc1	afname enkelvoudige meter >= 2350 kWh/jaar	16,58%
Dd	afname tweevoudige meter >= 5500 kWh/jaar totaal	6,91%
De	afname tweevoudige meter + exclusief nacht	4,07%
De1	afname enkelvoudige meter + exclusief nacht	1,65%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

2.2.4.2 Aardgas

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2019 in totaal 27,4 miljoen MWh aardgas afnam. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt dit neer op een gemiddelde afname van 14.132 kWh. In Tabel 3 wordt de afname op het distributienet in Vlaanderen door middel van allocatiegegevens verdeeld over de verschillende verbruiksklassen. Deze tabel is opnieuw gebaseerd op een momentopname van 31 december 2019.

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	8,34%
D2	3489 – 13.956	Verwarming en ander gebruik	47,38%
D3	13.956 – 29.075		38,28%
D3b	≥ 29.075		6,00%

Bron: Rapportering distributienetbeheerders

In Figuur 6 wordt getoond hoe belangrijk gezinnen hun uitgaven voor elektriciteit of voor hun verwarming vinden. 67% van de gezinnen geeft aan dat ze de elektriciteitskosten nogal belangrijk of zeer belangrijk vinden in hun gezinsbudget. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar en is opmerkelijk gezien de huidige coronacrisis. Het aandeel gezinnen dat de elektriciteitskosten niet echt zo belangrijk of helemaal niet belangrijk vond steeg significant van 23% in 2019 naar 31% in 2020. De lagere elektriciteits- en aardgasrijzen spelen hier mogelijk een

⁵ Dit is dus net iets minder dan het gebruikte typeprofiel voor gezinnen op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

rol. Ook bij de kosten voor verwarming zien we deze trend. 70% van de respondenten geeft aan dat de kosten voor verwarming zeer belangrijk of nogal belangrijk zijn in de totale uitgaven, een significante daling ten opzichte van 77% vorig jaar. Niettegenstaande dat er in beide uitgaven een significante daling is in belangrijkheidsgraad ten opzichte van vorig jaar, blijven de cijfers hoog.

Figuur 6: Belang van de kosten voor elektriciteit/verwarming in het gezinsbudget

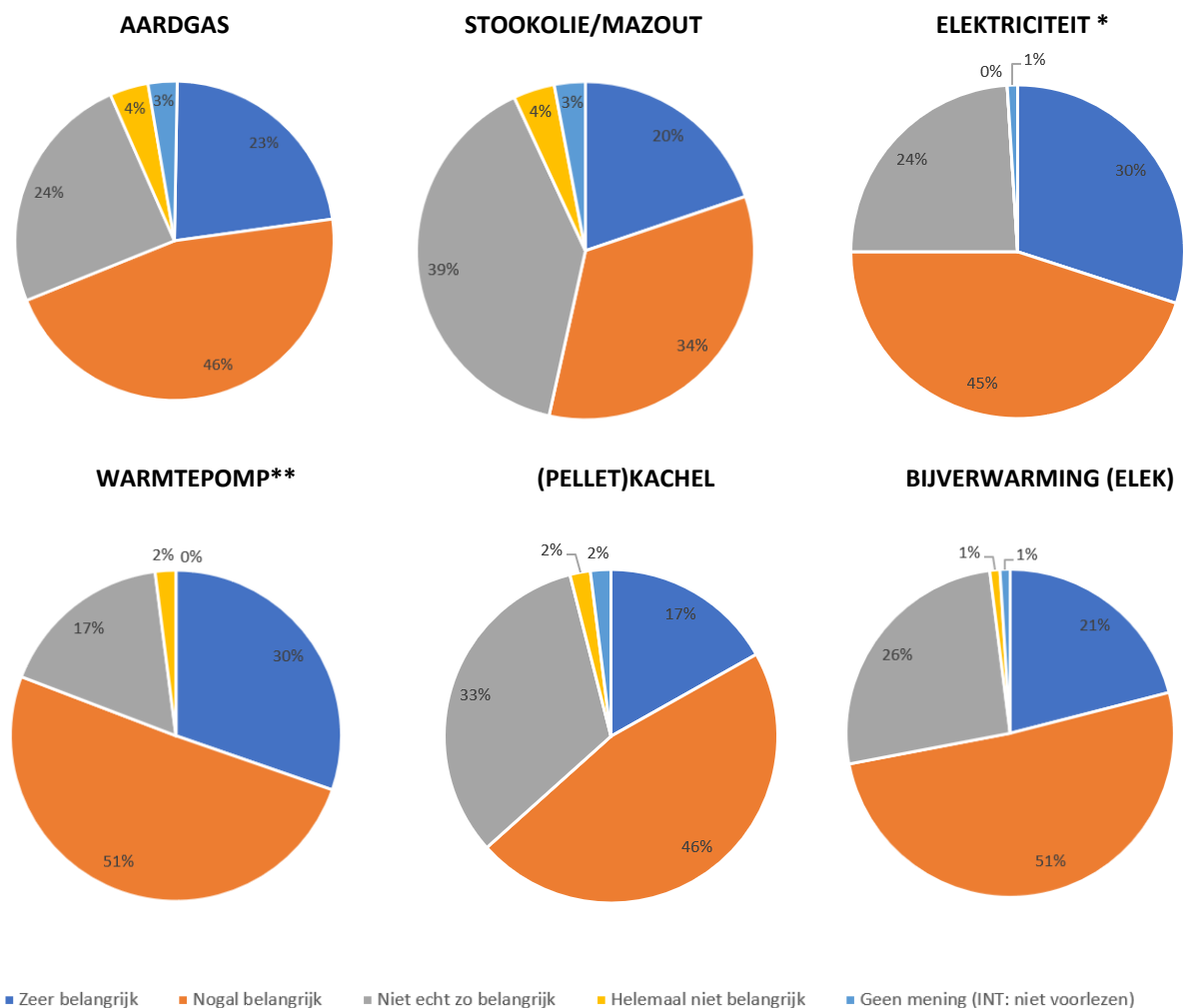


Base: Totale steekproef gezinnen
Bron: enquête VREG 2020

Voor deze laatste vraag kunnen we ook per gebruikte verwarmingsbron bekijken of de gezinnen een verschillend antwoord gaven. Figuur 7 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 (30%) en gezinnen met een warmtepomp (30%) vinden dat ze een zeer belangrijk deel van hun gezinsinkomen aan verwarming spenderen. Mogelijk is de hoge investeringskost voor een warmtepomp een reden voor dit resultaat. Anderzijds geven respondenten die verwarmen met stookolie/mazout (43%) of (pellet) kachel (35%) vaker aan dat ze de verwarmingskosten niet echt zo of helemaal niet belangrijk vinden.

Figuur 7: Belang kosten verwarming voor verschillende verwarmingsbronnen



Base: Totale steekproef gezinnen excl. Weet niet
Bron: enquête VREG 2020

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. Twee 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. Ook vroegen we dit jaar voor het eerst aan de gezinnen die het laatste jaar met betalingsmoeilijkheden kampten of deze problemen het directe gevolg waren van de coronacrisis.

Figuur 8 toont dat het aantal gezinnen dat in het voorbije jaar betalingsproblemen ondervond gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Slechts 6% had in het laatste jaar soms of regelmatig een probleem om zijn of haar elektriciteitsfactuur te betalen, een daling ten opzichte van 9% vorig jaar. Dit resultaat wordt ook bevestigd in ons jaarlijks [Sociaal rapport](#) waar een daling merkbaar is van het aantal ingebrekestellingen en het aantal opgezegde leveringscontracten. Net als in Figuur 6 is dit tegenstrijdig met de verwachtingen gezien de coronacrisis. Het aandeel gezinnen dat in het laatste jaar betalingsproblemen ondervond (6% of 50 respondenten), gaf in 38% van de gevallen wel aan dat dit een direct gevolg was van de coronacrisis.

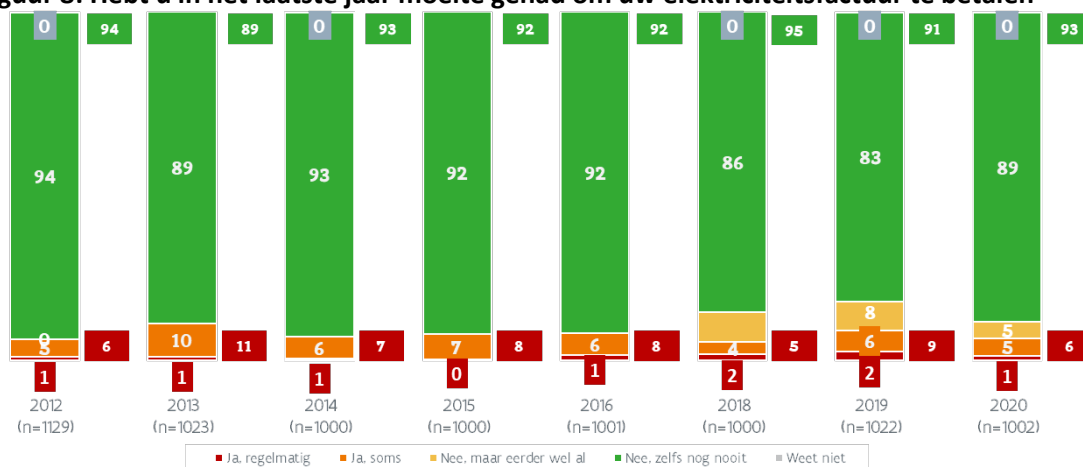
Het aandeel met betalingsproblemen blijft nog altijd relatief klein ten opzichte van de groep die nog nooit moeilijkheden ondervond. 5% van de gezinnen gaf aan niet het afgelopen jaar, maar daarvoor problemen te hebben ervaren. Uit ons sociaal rapport blijkt dat 9,25% van de gezinnen in 2019 minstens 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.

Uit de resultaten blijkt dat gezinnen met jonge kinderen (12,38%) een risicogroep zijn voor betalingsproblemen, eerder dan gezinnen zonder jonge kinderen (3,85%) of alleenstaanden (5,88%). Ook huurders zijn een kwetsbare groep voor financiële problemen. Van de gezinnen die een woning huren, had maar liefst 16,14% in het voorbije jaar moeite met het betalen van hun elektriciteitsfactuur. Dat is hoog ten opzichte van 2,40% bij de gezinnen die eigenaar zijn van hun woning. Ook jongere respondenten (12,47%) lijken opmerkelijk meer betalingsproblemen te ervaren dan oudere respondenten (2,61%).

Ook hier spelen de woningfaciliteiten een rol. Een gezin dat in een appartement woont (11,22%) heeft significant vaker betalingsproblemen dan gezinnen die wonen in een alleenstaande woning (4,34%) of een halfopen bebouwing (4,27%). Gezinnen die hun woning verwarmen door middel van elektrische verwarming (11,15%) hebben dan weer vaker problemen met het betalen van hun factuur dan gezinnen met andere verwarmingsmethoden.

Opvallend is dat gezinnen die overwegen om een nieuwe leverancier te kiezen (8,91%) significant vaker kampen met betalingsmoeilijkheden dan gezinnen die geen nieuwe leverancier overwegen in het komende jaar (4,88%). Zoals in paragraaf 2.5.1.1 ook wordt vermeld, bespaarden de meest prijsbewuste gezinnen in juli 2020 € 181,45 op hun elektriciteitsfactuur t.o.v. de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

Figuur 8: Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw elektriciteitsfactuur te betalen



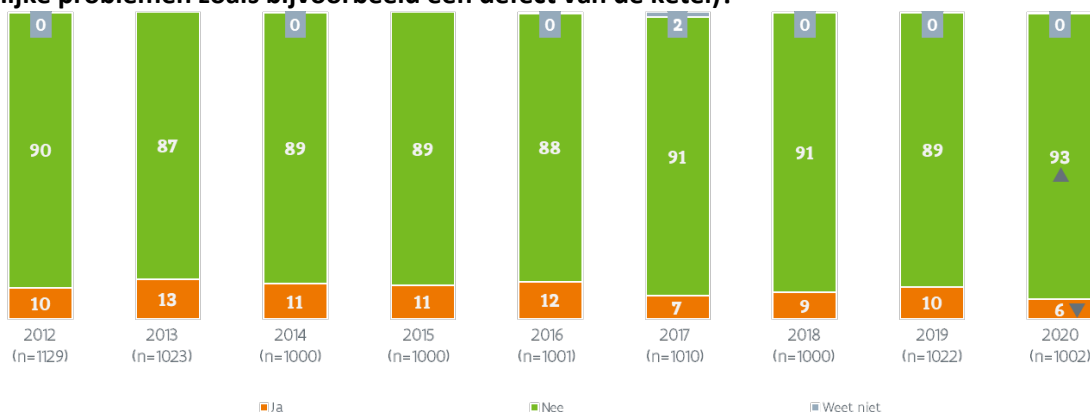
Base: Totale steekproef gezinnen 2020

Bron: enquête VREG 2020

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.

In de enquête van 2020 (zie Figuur 9) gaven 6% van de gezinnen in Vlaanderen aan dat ze het afgelopen jaar ook problemen hebben gehad om de woning te verwarmen. Dat is een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Net als in Figuur 6 en Figuur 8 krijgen we hier dus een positieve trend te zien. We vroegen hier specifiek om tijdelijke technische problemen, zoals een defect van een ketel, buiten beschouwing te laten.

Figuur 9: Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning (Geen tijdelijke problemen zoals bijvoorbeeld een defect van de ketel)?



Base: Totale steekproef gezinnen 2020

Bron: enquête VREG 2020

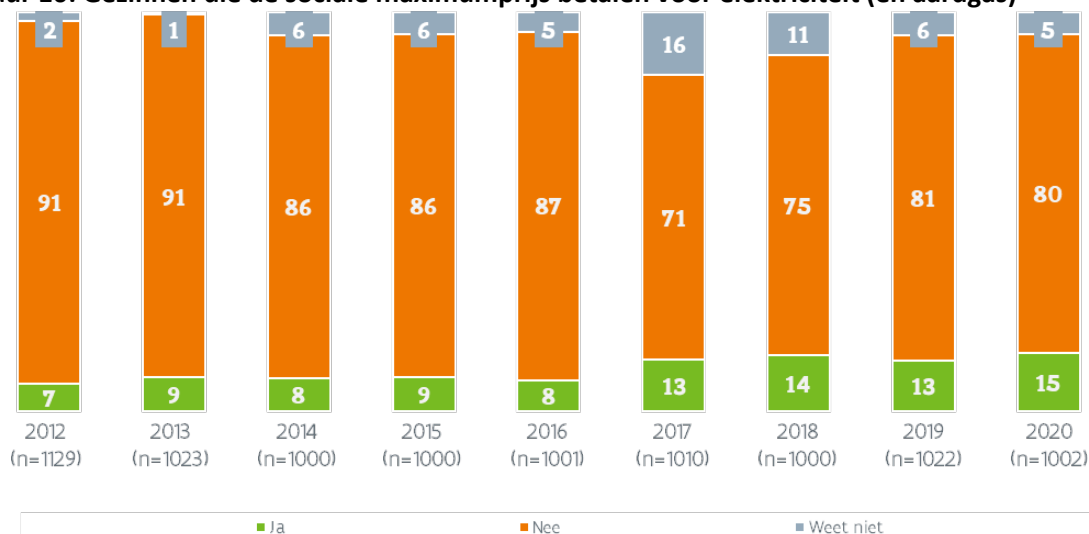
Ook hier werd gekeken naar mogelijke risicofactoren. Opnieuw stellen we vast dat jongere respondenten vaker kwetsbaar zijn. Jongere respondenten (14%) hadden significant vaker problemen om hun woning voldoende te verwarmen in de winter dan respondenten met een gemiddelde leeftijd (5%) of 65-plussers (5%). En ook hier hebben huurders (16,14%) het moeilijker dan respondenten die eigenaar zijn van de woning (2,40%). Ten slotte hebben respondenten die wonen in een appartement (11,22%) significant vaker structurele verwarmingsproblemen dan respondenten die wonen in een alleenstaande woning (4,34%) of een halfopen bebouwing (4,27%). Dat is opmerkelijk aangezien appartementen vaak minder verwarmd moeten worden doordat ze extra geïsoleerd zijn door de appartementen rondom de woning. Bij alleenstaande of halfopen bebouwingen kan de warmte makkelijker ontsnappen. Mogelijk heeft deze vaststelling te maken met het feit dat vooral mensen met een hoog inkomen in een halfopen of open bebouwing wonen en dat zij voldoende financiële middelen hebben om te investeren in verwarmingsmogelijkheden.

Opvallend is dat gezinnen die minder geïnformeerd zijn over de energiemarkt, ook vaker moeilijkheden hebben om de woning te verwarmen. Gezinnen die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (10%) of de V-test® niet kennen (8%) hadden in het laatste jaar vaker moeilijkheden gehad met verwarmen.

Sommige kwetsbare gezinnen, bijvoorbeeld gezinnen met een laag inkomen door een leefloon of een tegemoetkoming van het OCMW, Federale Pensioendienst, FOD Sociale Zekerheid Directie Personen met een Handicap of de Zorgkas en gezinnen die een sociaal appartement huren, hebben recht op een 'sociale maximumprijs' voor energie. Deze gezinnen worden 'beschermde afnemers' genoemd en worden door hun energieleverancier automatisch een lagere prijs

aangerekend voor elektriciteit en aardgas. Figuur 10 toont de evolutie van het aantal respondenten in onze enquêtes dat de sociale maximumprijs betalen. Uit de resultaten blijkt dat er zich geen significante evoluties voordoen ten opzichte van vorig jaar.

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



Base: Totale steekproef gezinnen 2012-2020 – 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 2020

Opvallend is echter wel dat 15% van de respondenten aangeeft dat ze de sociale maximumprijs genieten, bovenop 5% die het antwoord op de vraag niet wist. In ons meest recente [Sociaal Rapport](#), dat begin juni 2020 gepubliceerd werd, geven de energieleveranciers echter aan dat slechts 7,87% van de elektriciteitsafnemers en 7,63% van de aardgasafnemers in de commerciële markt – dus geen klant bij de distributienetbeheerder – beschermde afnemers zijn. Van de gezinnen die voor hun energie beleverd worden door de distributienetbeheerder in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen zijn wel 16,24% beschermde afnemers. Aangezien slechts 9 respondenten beleverd worden door de DNB in de enquêtes van 2020 kan dit echter niet de oorzaak zijn voor het hoge resultaat. Mogelijk is het hoge aantal klanten die de sociale maximumprijs betalen in de enquête dus te wijten aan toeval, ofwel is er een groep gezinnen die onterecht denkt dat ze de sociale maximumprijs krijgen aangerekend.

2.3 Hoe kiezen gezinnen een energieleverancier?

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 kunnen gezinnen hun energieleverancier vrij kiezen. In dit deel van het rapport bekijken we of gezinnen een bewuste keuze maken en welke beweegredenen ze hierbij hebben. Vervolgens bekijken we ook of gezinnen gebruik maken van de vrijmaking en dus actief van energieleverancier switchen. Ten slotte polsen we naar de mate van tevredenheid over hun huidige leverancier(s).

2.3.1 Maken gezinnen een bewuste keuze en hoe?

Gezinnen kunnen op verschillende manieren op zoek gaan naar een nieuwe energieleverancier. Figuur 11 toont de manier waarop de respondenten voor hun huidige energieleverancier kozen.

Figuur 11: Manier waarop gezinnen hun elektriciteitsleverancier kozen

	2020 (n=1002)	2019 (n=1022)	2018 (n=984)
Een prijsvergelijgingswebsite	35	31	29
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, redame) van een leverancier (deur-aan-deur, via een brief, telefonisch, ...)	28	26	27
Op basis van ervaringen van anderen	19	18	17
Via een groepsaankoop	17	17	18
Andere wijze	22 ▲	16	20
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	11	13	18
Weet niet	2	2	2

Base: Totale steekproef gezinnen 2020

Bron: enquête VREG 2020

We stellen vast dat de belangrijkste methode om een energieleverancier te kiezen net als vorig jaar een prijsvergelijgingswebsite is, namelijk in 35% van de gevallen. Figuur 12 toont welke prijsvergelijgingswebsites door de gezinnen het meest gebruikt werden. Onze V-test® is net als vorig jaar de belangrijkste website om de prijzen van de energiecontracten mee te vergelijken, meer bepaald bij 39% van de respondenten. Opvallend is dat de prijsvergelijking van mijnenergie enorm aan populariteit won in het voorbije jaar. 20% van de respondenten die een prijsvergelijgingswebsite gebruikten om hun elektriciteitsleverancier te kiezen gebruikten hiervoor de website van mijnenergie, ten opzichte van 7% vorig jaar. Ook het aandeel respondenten die een andere prijsvergelijgingswebsite gebruikte (bijvoorbeeld websites via de provincie of de overheid, www.vergelijk.be of onbekende websites via Google) steeg significant ten opzichte van vorig jaar.

Opmerkelijk in de resultaten was dat gezinnen met een hoog inkomen significant vaker hun energieleverancier kozen door middel van een prijsvergelijgingswebsite dan gezinnen met een lager inkomen. Ook zonnepaneleneigenaars (42%) maken significant vaker gebruik van een prijsvergelijgingswebsite dan respondenten zonder zonnepanelen (33%). Ten slotte kiezen ook hoger opgeleiden (45%) en respondenten actief op de arbeidsmarkt (39%) vaker hun energieleverancier met behulp van een online prijsvergelijgingswebsite.

Figuur 12: Via welke prijsvergelijkingswebsite was dat?

	2020 (n=348)	2019 (n=312)	2018 (n=311)
De V-test van de VREG (VREG-test)	39	32	34
De prijsvergelijking van Test-aankoop	5	9	8
De prijsvergelijking van mijnenergie	20 ▲	7	8
De prijsvergelijking van aanbieders.be	3	1	2
De CREG-scan, van de CREG	1	1	0
De prijsvergelijking van tariefchecker.be	0		1
Andere	14 ▲	8	15
Weet niet	27 ▼	46	40

Base: Enkel respondenten die een prijsvergelijkingswebsite gebruikten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

Vervolgens bleek ook 28% van de respondenten ingegaan te zijn op een voorstel van een leverancier. Vooral respondenten die niet online actief zijn (32%) maken hiervan gebruik. Zij vallen uiteraard uit de boot om het gros van de prijsvergelijkers uit te voeren. De V-test® kan echter telefonisch worden uitgevoerd door een collega van de VREG, waarbij de resultaten nadien per e-mail of per post aan de afnemer worden bezorgd. Ook laag geschoolden (40%) kiezen vaker voor deze methode dan respondenten met een hoger secundair (28%) of hoog geschoolden (24%).

19% van de gezinnen had zijn of haar leverancier gekozen op basis van ervaringen van anderen. Vooral jongere respondenten (33%) lieten zich leiden door de ervaringen van anderen, eerder dan respondenten met een gemiddelde leeftijd (21%) of 65-plussers (13%). Ook kozen er significant meer (22%) respondenten hun leverancier op een ‘andere’ wijze. Vanuit de achterliggende data zien we dat de leverancierskeuze ook vaak een intuïtieve keuze is. Anderzijds gaven de respondenten ook aan dat verschillende andere partijen dan de leveranciers met voorstellen of leveranciersvergelijkingen tot bij de consument komen, bijvoorbeeld in de Mediamarkt, Gezinsbond, handelaars van zonnepanelen, via het werk,...

Ten slotte is het opmerkelijk dat nog altijd meer dan een tiende van de respondenten geen bewuste keuze maakt over hun energieleverancier (11%). Ondanks dat dit opnieuw een daling betekent van het segment dat geen bewuste keuze maakt, blijft dit aandeel toch hoog. Mogelijk zorgt dat ervoor dat zij niet van het meest gunstige aanbod genieten. Uit de resultaten blijkt dat 65-plussers significant vaker (17%) geen bewuste keuze maken over hun energieleverancier dan respondenten met een gemiddelde leeftijd (8%). Ook respondenten die niet actief zijn op de arbeidsmarkt (15%) maken vaker geen bewuste keuze dan respondenten met een beroepsactiviteit (9%). Ten slotte maakten alleenstaande respondenten (14%) significant minder vaak een bewuste keuze dan gezinnen met jonge kinderen (7%).

Uit Figuur 11 konden we afleiden dat 17% van de respondenten hun huidige energieleverancier koos via een groepsaankoop. Figuur 13 toont het aantal gezinnen dat niet specifiek bij de laatste overstap, maar ooit heeft deelgenomen aan een groepsaankoop. Hieruit blijkt dat 25% van de gezinnen aangaf ooit deelgenomen te hebben aan een groepsaankoop, een stabiel verloop ten opzichte van de vorige jaren. 52% hiervan deed een deelname in de laatste 12 maanden.

Gezinnen die deelnemen aan een groepsaankoop, tekenen daarom echter nog geen contract met de winnende leverancier. In de enquête werd daarom ook gepolst naar het verdere verloop bij gezinnen die ooit deelnamen aan een groepsaankoop. Hiervan heeft maar liefst 85% na de groepsaankoop effectief een contract ondertekend met de leverancier die als winnaar uit de groepsaankoop kwam, een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (90%). Dit wijst erop dat maar weinig gezinnen achteraf afhaken. Bovendien geeft 53% van de gezinnen aan dat ze van plan zijn om jaarlijks deel te nemen aan een groepsaankoop.

Figuur 13: Aantal gezinnen dat ooit deelnam aan een groepsaankoop voor energie



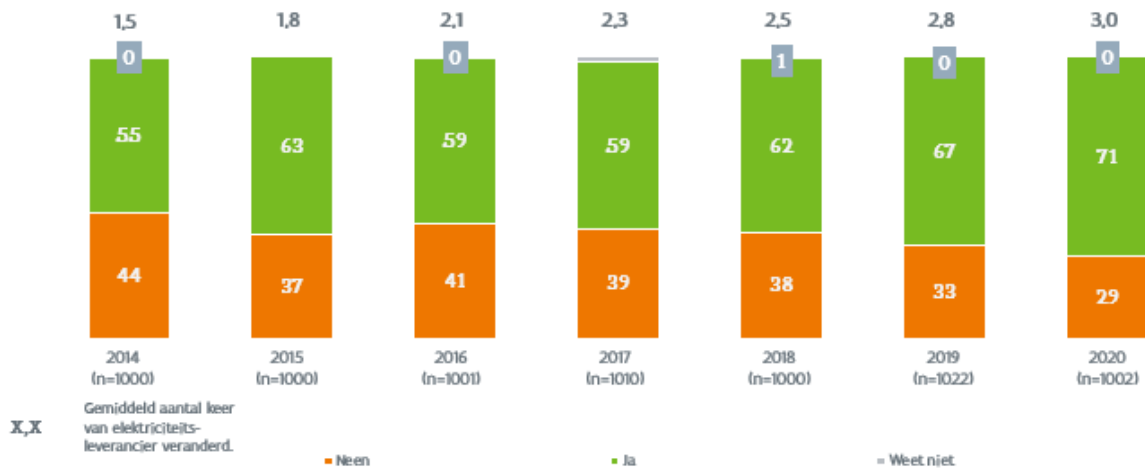
Base: Totale steekproef gezinnen – 2020 * In 2017 was er een kleine tekstuele aanpassing van de vraag
Bron: enquête VREG 2020

2.3.2 Hoe vaak veranderen gezinnen van energieleverancier?

In de enquêtes van 2020 geeft 71% van de gezinnen aan dat ze ooit al eens veranderd zijn van elektriciteitsleverancier. Hiermee wordt de stijgende trend van de laatste jaren verdergezet. Ondanks een groei in het aantal gezinnen dat eerder al eens switchte naar een andere leverancier blijft dus bijna een derde van de respondenten steevast bij hun eerste elektriciteitsleverancier. Het lijkt erop dat vooral jongere respondenten en 65-plussers bij hun eerste leverancier blijven. Jongere respondenten (45%) en 65-plussers (33%) veranderden significant minder vaak al van elektriciteitsleverancier dan respondenten met een gemiddelde leeftijd (21%). Voor jongeren kan dit zijn doordat ze nog niet zo lang geleden een eerste leverancierskeuze maakten. Hoe dan ook is het belangrijk om deze groepen te overtuigen om regelmatig een bewuste keuze te maken. Ook gezinnen zonder jonge kinderen (31%) en alleenstaanden (35%) blijken significant vaker tot het segment te behoren dat nog nooit eerder van elektriciteitsleverancier switchte dan gezinnen met jonge kinderen (17%). Ten slotte zitten gezinnen zonder zonnepanelen (31%) ook significant vaker verrat in het segment dat niet van elektriciteitsleverancier switcht dan gezinnen met zonnepanelen (22%).

De groep van gezinnen die al ooit een overstap van elektriciteitsleverancier maakte, had gemiddeld al 3 keer een overstap gemaakt. Ook dit 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 2020 en vorige jaren wordt afgebeeld.

Figuur 14: 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 2020

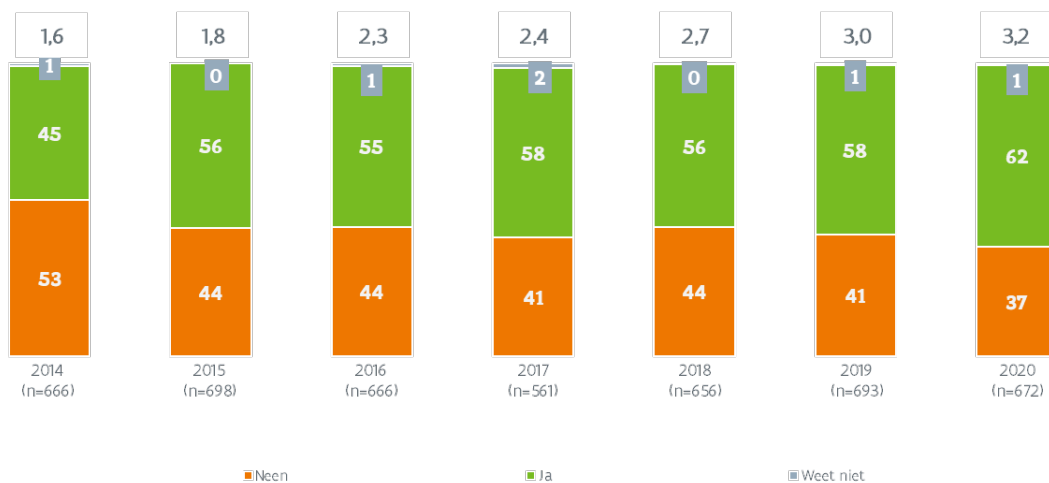
Tabel 4: Aantal switches van de gezinnen die al ooit veranderd zijn van elektriciteitsleverancier

Aantal keer overgestapt	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1 keer	66%	58%	47%	40%	36%	32%	31%
2 keer	21%	20%	19%	21%	23%	21%	20%
3 keer	10%	13%	17%	20%	20%	20%	19%
4 keer	3%	5%	9%	8%	11%	11%	12%
5 keer of meer	<1%	4%	7%	8%	10%	15%	16%

Base: Gezinnen die ooit veranderde van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2020
Bron: enquête VREG 2020

Net als bij elektriciteit is het grootste deel van de aardgasgebruikers al ooit eens veranderd van aardgasleverancier, al is het aandeel hier wel een stuk lager dan bij elektriciteit. Figuur 15 toont dat 62% van de respondenten in de gezinsenquête al van aardgasleverancier veranderde. Ook dit is een verderzetting van een licht stijgende trend doorheen de laatste jaren. Het aandeel dat veranderde van aardgasleverancier deed dit bovendien gemiddeld 3,2 keer. Hiermee ligt het gemiddelde dus net iets hoger dan de resultaten voor elektriciteit.

Figuur 15: Aantal gezinnen dat al van aardgasleverancier veranderde



Base: Gezinnen die ooit veranderde van aardgasleverancier (excl. Weet niet) – 2014 tot 2020

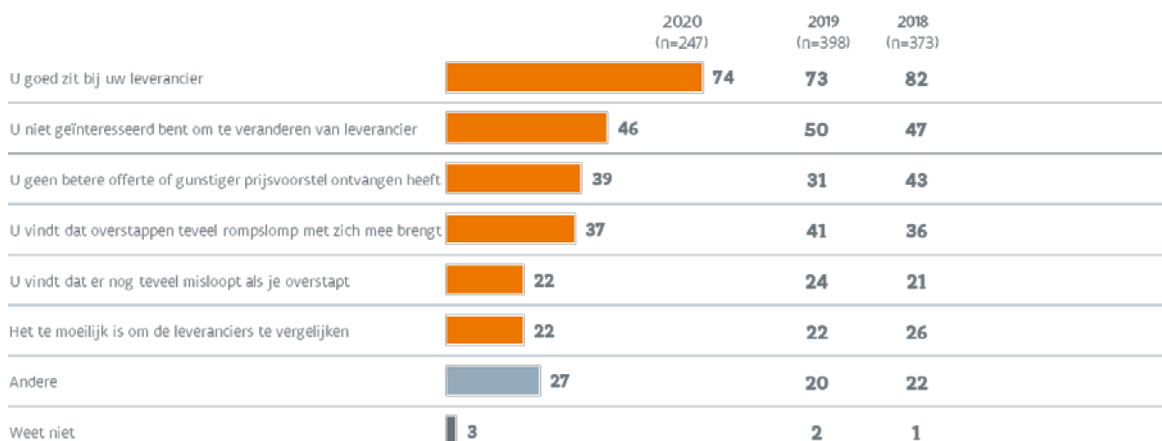
Bron: enquête VREG 2020

Net als de voorbije jaren geeft het grootste deel van de gebruikers die nog nooit waren veranderd van leverancier, namelijk 89%, aan te weten hoe ze het veranderen van leverancier voor aardgas of elektriciteit zouden moeten aanpakken. 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 16 toont de antwoorden van deze gezinnen. Het grootste deel (74%) van hen is nog niet veranderd omdat men tevreden is over de huidige leverancier. Opmerkelijk is dat 46% van de gezinnen aangeeft niet geïnteresseerd te zijn in het overstappen van energieleverancier. Vaak kan hiermee nochtans een hoog bedrag bespaard worden. 39% van de gezinnen wacht passief af op een gunstiger prijsvoorstel van een leverancier, maar heeft dit nog niet ontvangen.

Positief is dat de minst belangrijke redenen zijn dat er nog teveel misloopt bij het overstappen (22%) of dat het te moeilijk is om leveranciers te vergelijken (22%). Dit zijn immers gezinnen die mogelijk wel op een beter aanbod willen ingaan, maar het uit terughoudendheid over het proces vooralsnog niet doen. Een belangrijke groep (27%) geef ook aan dat er een andere reden is dan de vooropgestelde om nog niet te zijn overstapt van leverancier. Enkele voorbeelden zijn tijdsgebrek, omdat er nog geen jaarrekening beschikbaar is of omdat de energiekost maar een kleine hap uit het budget is waardoor het kleine prijsvoordeel niet opweegt.

Figuur 16: Waarom gezinnen nog nooit een andere leverancier voor elektriciteit of aardgas kozen?



Base: Gezinnen die nog nooit veranderden van elektriciteitsleverancier (excl. Weet niet) – 2018, 2019 en 2020.

Bron: enquête VREG 2020

2.3.2.1 Switchindicator

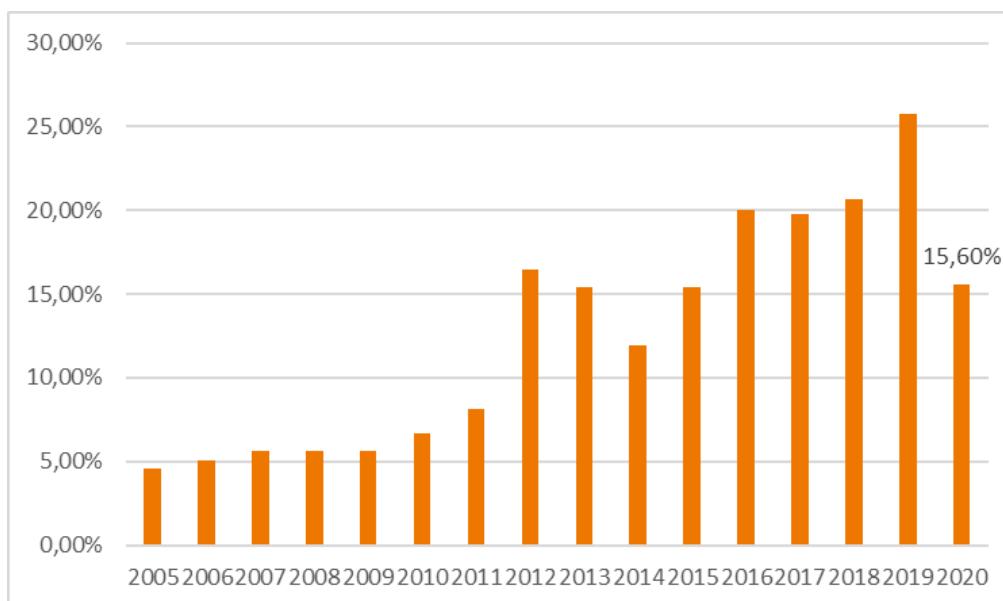
Zoals in de inleiding vermeld proberen we in dit rapport de resultaten uit de marktmonitorenquêtes ook te toetsen aan de realiteit. Op [onze website](#) publiceren we maandelijks gegevens over de switchactiviteit van consumenten op de elektriciteits- en aardgasmarkt⁶. Om zeker te zijn dat enkel die leverancierswissels in rekening genomen worden die het gevolg zijn van een *bewuste* keuze van de afnemer worden volgende bewegingen niet meegeteld:

⁶ Zie www.vreg.be/nl/aantal-gezinnen-en-bedrijven-dat-van-leverancier-wisselt

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

Onderstaande Figuur 17 toont de evolutie in het totale aantal wissels van elektriciteitleverancier in de laatste jaren. In 2020 stapte ten tijde van het afnemen van de enquêtes al 15,60% van de afnemers over naar een andere leverancier voor elektriciteit. 15,76% van de gezinnen koos tussen januari en juli 2020 een andere elektriciteitsleverancier. In het laatste jaar (augustus 2019 – juli 2020) stapten 24,70% van de huishoudens over naar een andere elektriciteitsleverancier.

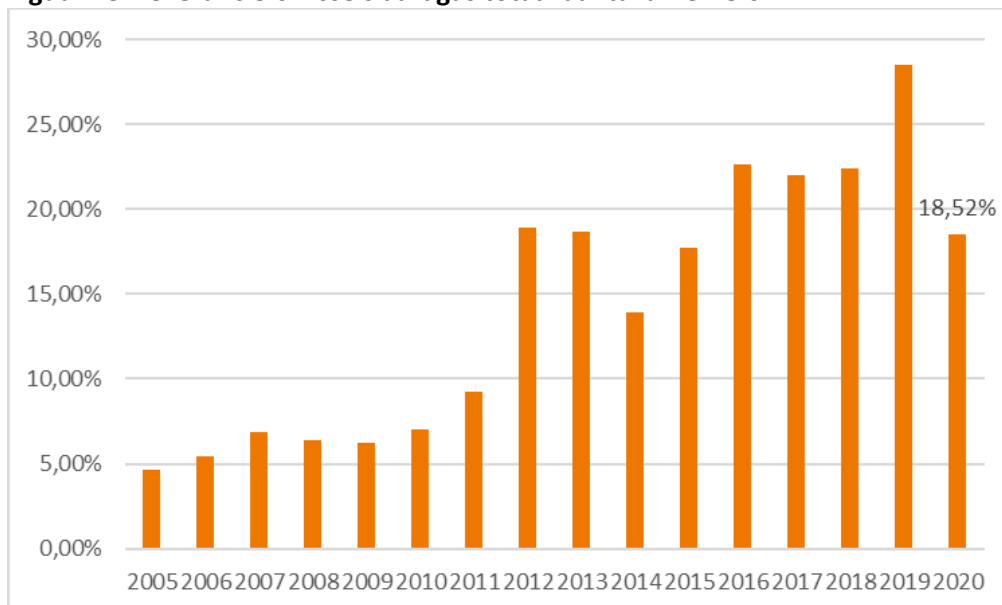
Figuur 17: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Figuur 18 toont een gelijkaardige grafiek zoals Figuur 17 voor de energiebron aardgas. In de periode januari 2020 t.e.m. juli 2020 stapten al 18,52% van de totale afnemers over naar een andere aardgasleverancier. Specifiek voor het segment van de huishoudelijke afnemers stapten al 18,50% van de gezinnen over in 2020. In het voorbije jaar (augustus 2019-juli 2020) switchten 28,30% van de gezinnen naar een nieuwe aardgasleverancier.

Figuur 18: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers



Bron: VREG

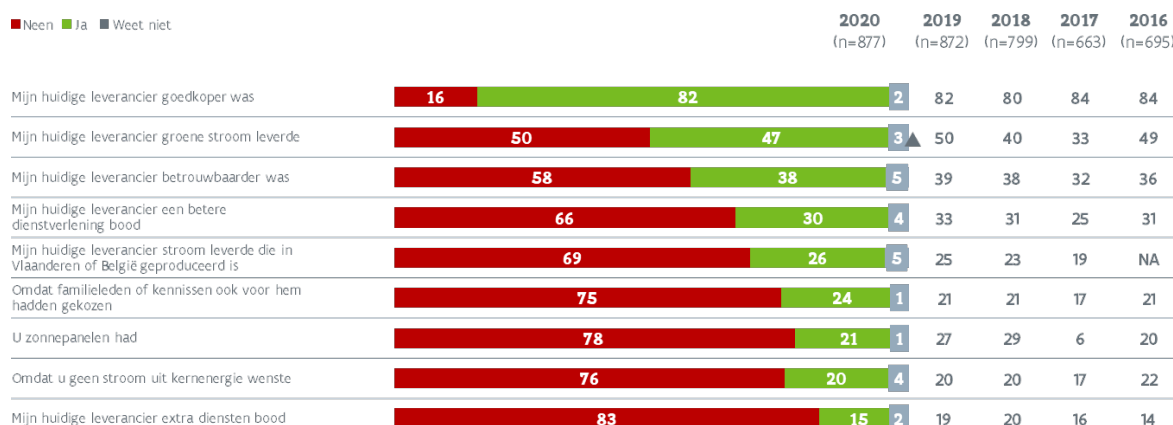
Vorig jaar was een ultiem recordjaar voor de switchingcijfers bij zowel elektriciteit als aardgas. Uit de cijfers van de eerste helft van 2020 kunnen we afleiden dat ook 2020 op weg is om hoge switchingcijfers te halen. Dit bevestigt dan ook de trend die uit de enquêtes voortvloeit, namelijk dat het segment respondenten dat nog nooit veranderde steeds kleiner wordt en dat het gemiddeld aantal keer dat een gezin overstapte stijgt doorheen de jaren.

2.3.3 Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde energieleverancier?

In Figuur 19 worden de redenen afgebeeld waarom gezinnen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier kiezen. Uit deze grafiek blijkt dat de prijs bij uitstek het belangrijkste argument is om voor een bepaalde leverancier te kiezen. 82% van de gezinnen meent dat de prijs een invloed had op hun keuze. Verder is ook het al dan niet leveren van groene stroom voor 47% van de gezinnen een beweegreden. Opvallend is dat jongere respondenten (52%) en respondenten met een gemiddelde leeftijd (54%) dit significant minder belangrijk vonden in hun keuze dan 65-plussers (41%). Vervolgens stelt een groot deel van de gezinnen (38%) dat ze belang hechten aan de betrouwbaarheid van hun leverancier. Vooral bij lager geschoolden (54%) speelt dit significant vaker mee in hun leverancierskeuze dan bij respondenten met een hoger secundair (39%) of hoger geschoolden (33%). Ook huurders (46%) en respondenten die niet online actief zijn (46%) geven significant vaker meer belang aan de betrouwbaarheid van hun elektriciteitsleverancier dan respectievelijk eigenaars van de woning (35%) en respondenten die wel online actief zijn (35%).

Enkele minder, maar daarom niet onbelangrijke argumenten om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier waren dat de leverancier in kwestie een betere dienstverlening (30%) biedt, elektriciteit levert die specifiek in België of Vlaanderen geproduceerd is (26%), dat familieleden er ook voor kozen (24%), omdat de respondent zonnepanelen heeft (21%), omdat de respondent geen stroom afkomstig uit kernenergie wenst (20%) of ten slotte omdat de leverancier extra diensten aan biedt (15%).

Figuur 19: Redenen waarom gezinnen kozen voor hun huidige leverancier voor elektriciteit



Base: Enkel respondenten die al veranderd zijn van elektriciteitsleverancier en/of bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen, behalve de respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit en/of aardgas. / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n= 147) – Steekproef gezinnen 2020

Bron: enquête VREG 2020

In de voorbije jaren werd steeds gevraagd of de argumenten om te kiezen voor een bepaalde aardgasleverancier dezelfde waren. Aangezien dit inderdaad in de meeste gevallen zo was (2019: 97%) werd deze vraag voor de enquêtes van 2020 geschrapt. We gaan er van uit dat de meeste respondenten dezelfde beweegredenen hebben voor hun elektriciteits- als aardgasleverancier.

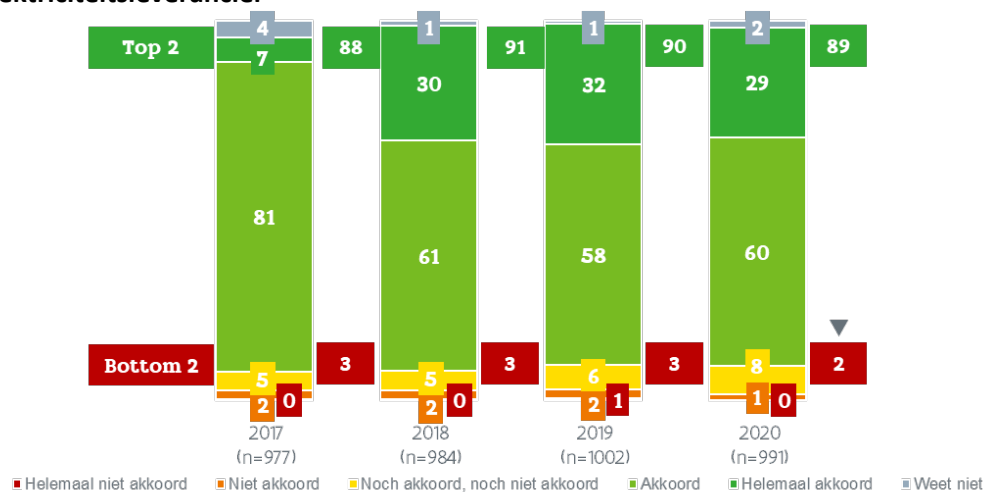
2.3.4 Zijn gezinnen tevreden over hun energieleverancier?

Uit onze enquête blijkt dat het grootste deel van de Vlaamse gezinnen gemiddeld tevreden is over hun energieleverancier (89%). Slechts 8% twijfelt en 7% gaat niet akkoord.

Uit de resultaten blijkt dat respondenten die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt (3,97%) minder vaak hun akkoord geven over de stelling dan respondenten die wel voldoende kennis over de energiemarkt hebben (0,55%). Mogelijk vinden respondenten het deels de verantwoordelijkheid van hun energieleverancier om helder te communiceren over de energiemarkt, en tast het gebrek hieraan de tevredenheid aan. Anderzijds zouden we ook kunnen stellen dat een leverancierskeuze met voldoende kennis/informatie leidt tot een grotere tevredenheid bij de afnemer.

Ten slotte is het een logische trend dat respondenten die de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vinden (90,11%) en respondenten die geen nieuwe leverancier overwegen (94,11%) significant vaker akkoord gaan met de tevredenheidsstelling.

Figuur 20: 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 2020

Bron: enquête VREG 2020

Net als aangegeven bij Figuur 19 werd ook bij deze vraag over de tevredenheid van de leverancier niet opnieuw specifiek gevraagd naar de ‘aardgasleverancier’. In de afgelopen jaren gaf deze vraag sterk gelijkaardige resultaten als de vraag over de elektriciteitsleverancier.

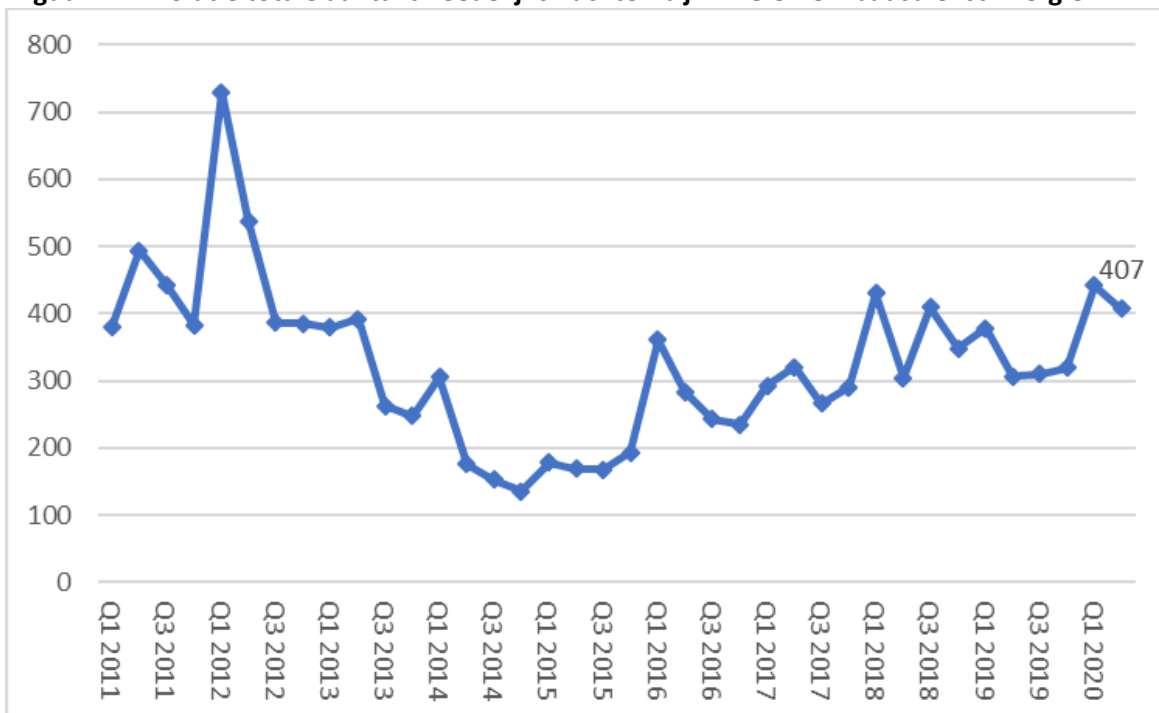
We proberen ook doorheen het jaar de tevredenheid van de afnemer te meten aan de hand van de klachtengegevens verzameld door de [Ombudsdienst voor Energie](#) en onze eigen diensten. We communiceren deze tevredenheid door middel van een klachtenindicator, samen met enkele algemene kenmerken van de dienstverlening van de verschillende huishoudelijke energieleveranciers, via de [Servicecheck](#) op onze website. Deze online vergelijkingsmodule wordt bij het begin van elk kwartaal geactualiseerd. De klachtenindicator in de Servicecheck verzamelt alle ontvankelijke⁷ tweedelijnsklachten⁸ van huishoudelijke afnemers, ongeacht of deze terecht of onterecht waren en weegt deze af tegenover het aantal unieke huishoudelijke klanten van de leverancier.

Figuur 21 toont de evolutie van het totale aantal tweedelijnsklachten doorheen de tijd. Na een vrij stabiel verloop van 2019 is er een duidelijk kantelpunt begin 2020 waarbij de klachten een stuk hoger gaan liggen in 2020. Ondanks opnieuw een lichte daling in het derde kwartaal van 2020 liggen de cijfers uitzonderlijk hoog. Uit de achterliggende gegevens blijkt dat deze hoger liggende cijfers te wijten zijn aan een stijging bij Essent Belgium en Mega. Essent Belgium is in een jaar tijd van de hoogste naar de laagste score geëvolueerd. De belangrijkste reden daarvoor is de installatie van een nieuw IT-systeem dat onder andere zorgde voor problemen in de facturatie. Mega had vooral begin 2020 een minder goede periode. Zij gaven bij de kwartaalupdate van oktober 2020 aan dat ze er alles aan doen om in 2020 nog de 5 sterren te behalen.

⁷ Ontvankelijke betekent hier enkel dat het gaat om een correct ingediende klacht.

⁸ 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 21: 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 5 toont de stand van zaken wanneer de enquêtes werden afgenomen.

Tabel 5: Klachtenindicator VREG Q3 2019 - Q2 2020

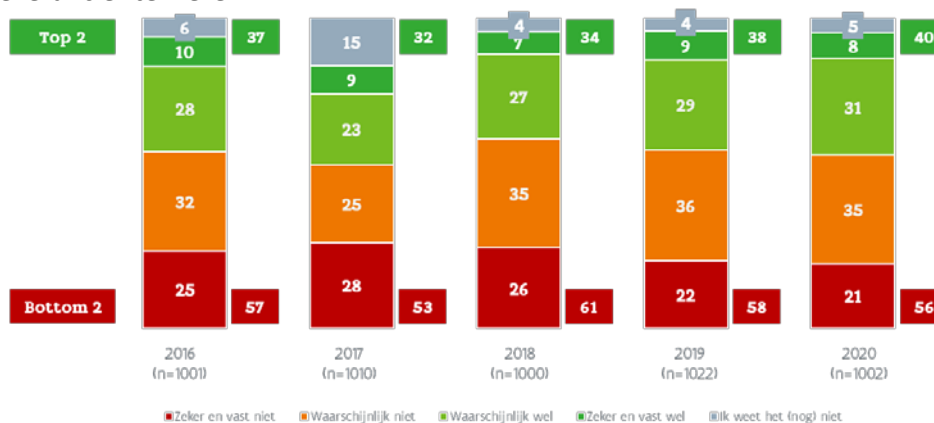
Aantal logo's	Leveranciers en KI
★★★★★	Ecopower (0,00) ENGIE Electrabel (0,96) Elektriciteitsbedrijf Merksplas (0,97) Elegant (2,85) Eneco Belgium (1,91) Luminus (1,75) OCTA+ Energie (2,29) Watz (2,03) Vlaamse Energieleverancier (1,78)
★★★★	Lampiris (3,27) MEGA (5,86)
★★★	/
★★	/
★	Essent Belgium (12,83)

Bron: klachtgegevens VREG

2.3.5 Intenties om een andere energieleverancier te kiezen

Ondanks de hoge tevredenheid over de huidige energieleverancier (zie Figuur 20, 89%), zijn er toch heel wat gezinnen die een overstap overwegen (40%). Het aantal gezinnen dat bewogen kan worden tot een switch stijgt dus traag, maar gestaag doorheen de jaren.

Figuur 22: Aantal gezinnen dat in het komende jaar overweegt om een nieuwe energieleverancier te kiezen



Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2020

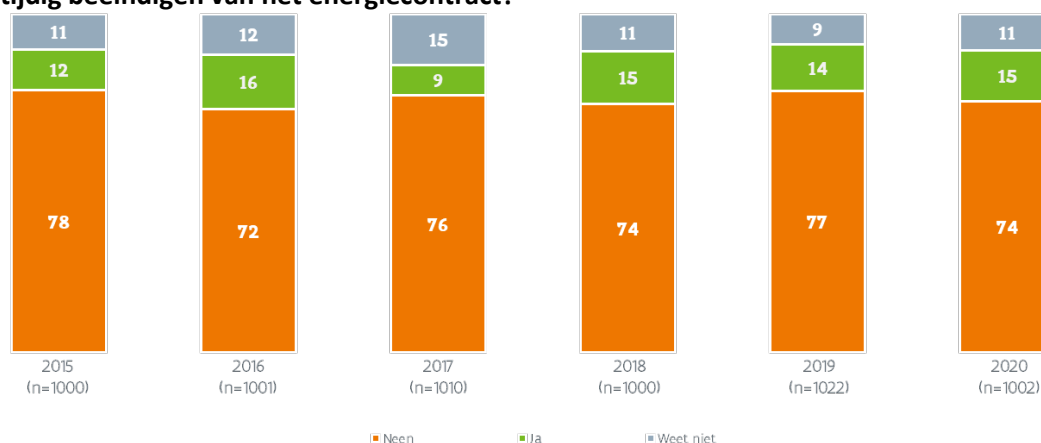
56% geeft aan dat ze zeker en vast of waarschijnlijk geen leverancierswissel overwegen in het komende jaar. Uit de cijfers blijkt dat respondenten uit Vlaams Brabant (66,21%) significant vaker tot deze groep behoren dan respondenten uit andere Vlaamse provincies (55,79%). Een specifieke reden daarvoor is onduidelijk. Ook 65-plussers geven significant vaker aan niet van plan te zijn om in het komende jaar van leverancier te veranderen dan respondenten die jonger zijn (55,79%). Ten slotte behoren laaggeschoolden (66,29%) significant vaker tot deze groep dan respondenten met een hoger diploma (55,79%).

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 23 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 is met 15% nog altijd hoog. Bovendien geeft 11% van de respondenten aan niet te weten wat het juiste antwoord is.

Uit de cijfers blijkt dat respondenten die geen nieuwe energieleverancier overwegen (17%) significant vaker het antwoord op deze vraag niet weten dan respondenten die eventueel wel een andere leverancier zullen kiezen in het komende jaar (8%). Het zou spijtig zijn als dit de reden is waarom ze de overstap niet durven maken.

Ten slotte blijkt ook uit de achterliggende cijfers dat respondenten die de VREG enkel kennen van naam (14%) of de VREG helemaal niet kennen (17%) significant vaker het antwoord op de vraag niet weten dan respondenten die de VREG wel kennen en weten wat de VREG doet. De respondenten die de VREG kennen, weten ook significant vaker het correcte antwoord op de vraag, namelijk dat een verbrekingsvergoeding verboden is (80%). Mogelijk kan extra communicatie vanuit de VREG hierbij helpen, maar er is duidelijk ook nog een andere vorm van communicatie nodig naar respondenten die de VREG niet kan bereiken.

Figuur 23: Denken de gezinnen dat ze een verbrekingsvergoeding moeten betalen bij het vroegtijdig beëindigen van het energiecontract?



Base: Totale steekproef gezinnen 2020 – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

Een reden voor de verwarring bij 27% van de respondenten 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 beëindigt 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.

Tabel 6: Aanrekeningswijze vaste/jaarlijkse vergoeding per leverancier

Pro rata	Overig
           	     

Bron: V-test® voor gezinnen- update juli 2020

In juli 2020 rekenden 12 van de 18 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.

2.3.5.1 Vanaf welke besparing willen gezinnen overstappen?

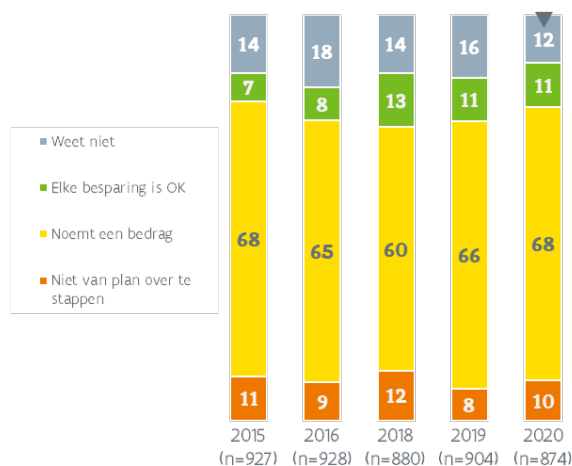
Aangezien een groot deel van de gezinnen aangeeft dat de prijs een belangrijke factor is bij het kiezen van hun energieleverancier – meer bepaald 82% koos voor hun huidige energieleverancier omdat deze goedkoper was – vroegen we aan de gezinnen welke besparing hen over de streep kon trekken om voor een andere energieleverancier te kiezen. Beschermde afnemers werden uit de steekproef gelaten, zij betalen immers altijd de sociale maximumprijs waardoor ze geen financieel voordeel doen bij een overstap.

Figuur 24 toont de evolutie van het antwoord op deze vragen voor de voorbije vijf jaar. Daarbij geeft 10% aan dat ze niet van plan zijn om over te stappen, 68% noemt een specifiek bedrag en 11% geeft aan dat elke besparing voldoende is om over te stappen. 12% weet het antwoord op de vraag niet, een significante daling ten opzichte van vorig jaar.

De resultaten van de respondenten die enkel voor elektriciteit antwoordden, worden weergegeven in Figuur 25. Het gemiddeld genoemde bedrag is € 156 op jaarbasis. Er is echter ook een groep respondenten (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 € 135.

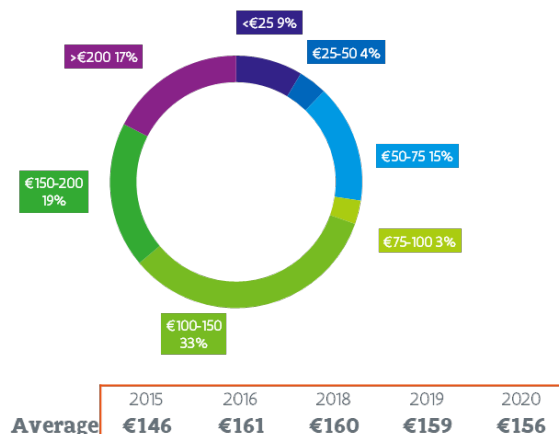
Uit Paragraaf 2.5.1.1 blijkt dat gezinnen in juli 2020 op jaarbasis gemiddeld € 181,45 konden besparen door op zoek te gaan naar de laagste prijs. Dat bedrag ligt dus een stuk boven het gemiddelde bedrag waarvoor gezinnen zouden overwegen om over te stappen naar een andere leverancier. Het lijkt er dus op dat een groot deel van deze 79% 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 24: 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 2020

Figuur 25: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van elektriciteitsleverancier

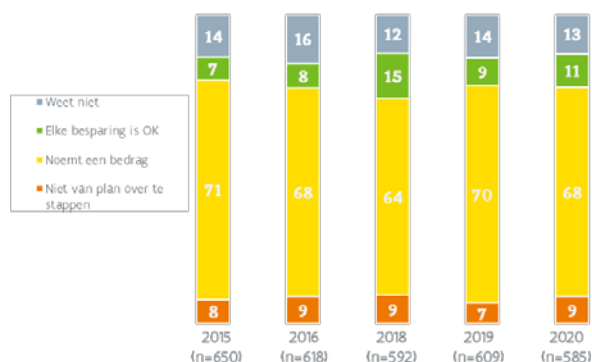


Base: Alle respondenten die een bedrag noemen (n=605) - steekproef gezinnen 2020
Bron: enquête VREG 2020

Ook voor aardgas werd aan de gezinnen gevraagd welk besparingspotentieel ze noodzakelijk achten om over te stappen. Net zoals voor sommige andere vragen in de enquête zijn de antwoorden voor elektriciteit en aardgas gelijkaardig. Figuur 26 en Figuur 27 tonen respectievelijk 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. 68% van de gezinnen noemt een specifiek bedrag. Het gemiddeld bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier bedroeg € 152.

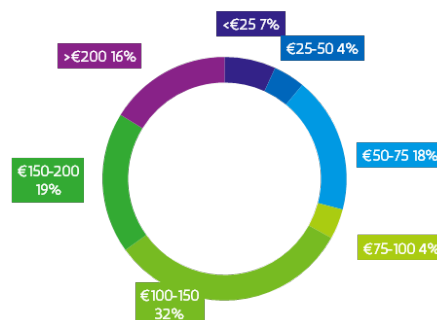
Ook hier berekenden we, net als bij elektriciteit, een nieuw gemiddelde onder de assumptie dat de 11% die voor om het even welke besparing zouden overstappen, een bedrag kiezen van € 1. Dat gemiddelde bedraagt € 131. Uit de V-test® blijkt dat een prijsbewust gezin in juli 2020 een besparing kon realiseren van maar liefst €308,50 op hun factuur. Ook voor aardgas zou een groot deel van de gezinnen dus te overtuigen moeten zijn om over te stappen.

Figuur 26: 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 2020

Figuur 27: Bedrag waarvoor gezinnen zouden overstappen van aardgasleverancier



	2015	2016	2018	2019	2020
Average	€151	€141	€135	€155	€152

Base: Alle respondenten die aardgasgebruiker zijn en geen recht hebben op de sociale maximumprijs en die een bedrag noemen (408) - steekproef gezinnen 2020
Bron: enquête VREG 2020

2.4 Hoe kiezen gezinnen een contract?

Een gezin kan een energiecontract kiezen op basis van verschillende kenmerken: een contract bij één leverancier of 2 verschillende leveranciers, vast versus variabel, groen of grijs,... In dit deel van het rapport bekijken we eerst enkele belangrijke contractkenmerken en hoe de gezinnen in Vlaanderen daartussen kiezen. De impact van die keuzes wordt verder besproken.

In de laatste paragraaf (zie paragraaf 2.4.6) tonen we het aantal actief aangeboden contracten op de Vlaamse energiemarkt. Ook geven we het aantal actief aangeboden contracten weer voor een aantal (andere) kenmerken waarmee een gezin rekening kan of moet houden bij het maken van een contractkeuze. We baseren ons voor die informatie op de V-test®.

2.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

Gezinnen hebben de mogelijkheid om voor elektriciteit en aardgas verschillende leveranciers te kiezen. De afgelopen jaren zien we in de enquêtes dat het grootste deel van de afnemers, meer bepaald 91% van de gezinnen in 2020, dezelfde leverancier kiest voor elektriciteit en aardgas. Toch is dat vaak niet de meest voordelige keuze. Van deze respondenten die dezelfde leverancier kozen gaf echter 78% aan dat ze wisten dat ze een verschillende leverancier konden kiezen. Figuur 28 toont de redenen van deze groep om bewust voor één leverancier te kiezen. Het grootste deel van de respondenten koos daarbij voor hun gemak (75%). Verder geeft 60% aan dat dit de voordeligste keuze was. 54% koos voor dezelfde leverancier omdat ze dan slechts één factuur kregen voor zowel elektriciteit als aardgas.

Opmerkelijk is dat 25% van de respondenten onterecht denkt dat ze automatisch aan deze leverancier zijn toegewezen. Zelfs 17 jaar na de vrijmaking van de energiemarkt is er nog een aanzienlijk deel “passieve” klanten, die nooit bewust actief deelnamen aan de energiemarkt. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat respondenten die hun huidige energieleverancier kozen op basis van een prijsvergelijkingswebsite (4%) significant minder vaak tot deze groep behoorden dan respondenten die hun keuze maakten op een andere manier (25%). Een logisch gevolg is dat

respondenten die de V-test® niet kennen (62%) ook significant vaker tot deze groep behoren dan respondenten die de V-test® wel kennen (44%). Respondenten die hun keuze maakten door in te gaan op een voorstel van de leverancier (35%) behoren daarentegen significant vaker tot deze groep. Respondenten die de factuur grondig nakijken (17%) en respondenten met een hoog inkomen (17%) behoren dan weer significant minder vaak bij deze groep. Het lijkt er dus op dat respondenten die actief op zoek gaan naar een goede leverancierskeuze door prijzen te vergelijken en hun factuur na te kijken vaker over correcte markt informatie beschikken.

We willen de afnemers dan ook (blijven) aansporen om voor beide energietypes het voor hen meest interessante contract te zoeken om zo geen potentiële besparingsmogelijkheden te laten liggen.

Figuur 28: 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)	2020 (n=489) – B
Dat het gemakkelijkst is	65	70	67	50	77	76	75
Dat het voordeligst was	50	63	60	37	62	59	60
U maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	41	49	50	11	57	56	54
U automatisch aan deze leverancier bent toegewezen	22	24	25	12	29	23	25
Andere	12	9	15	4	7	7	7
Weet niet	1	1	12	4	0	1	0

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

Bron: enquête VREG 2020

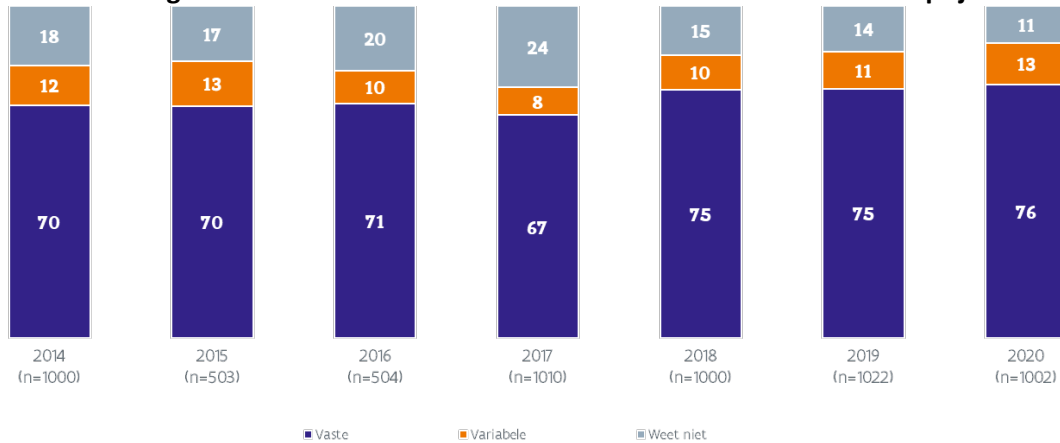
2.4.2 Vaste of variabele prijs?

Gezinnen kunnen kiezen voor een prijs met een vaste [energiecomponent](#) of voor een prijs met een variabele energiecomponent. In de enquête wordt jaarlijks gevraagd voor welke optie de gezinnen hebben gekozen, Figuur 29 brengt de antwoorden in kaart. 76% geeft aan dat ze een vaste prijs hebben, 13% denkt een variabel contract te hebben en 11% heeft geen idee.

De mate van geïnformeerd zijn over de energiemarkt speelt duidelijk ook een rol in de antwoorden op deze enquêtevraag. Gezinnen die hun eindafrekening bekijken (14%), hetzij grondig of oppervlakkig, geven significant vaker aan dat ze een variabel contract hebben dan gezinnen die hun factuur helemaal niet nakijken (7%). Ook blijken gezinnen die de VREG kennen van naam (16%) significant vaker een variabel contract te hebben dan gezinnen die de VREG niet kennen (8%).

Opmerkelijk is ook dat gezinnen die overwegen om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen (80%) significant vaker aangeven dat ze een vaste energieprijzen hebben dan gezinnen die geen nieuwe energieleverancier overwegen (73%). Mogelijk heeft dit iets te maken met de sterk gedaalde energieprijzen op het moment dat de enquêtes werden afgenomen. Respondenten met een vaste energiecomponent kunnen uit deze verlaging geen voordeel halen, het is dan ook voor hen een goede keuze op het moment dat de prijzen dalen tot onder hun vaste energiecomponent om van contract of energieleverancier te veranderen.

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

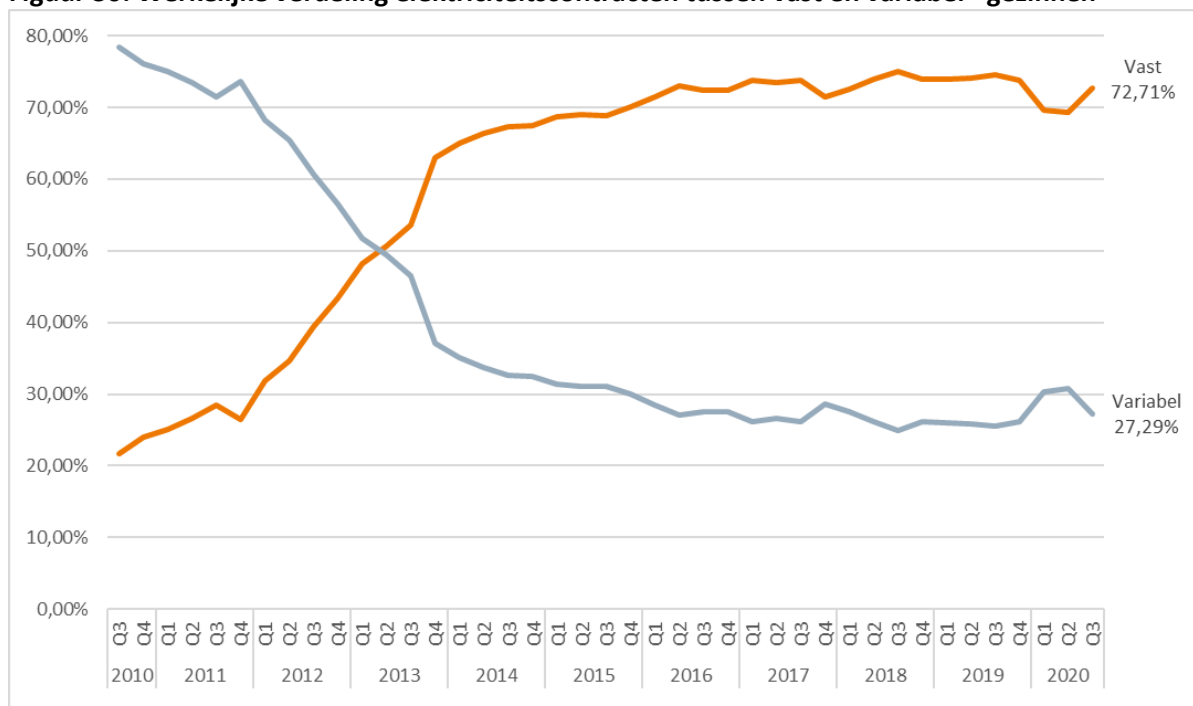


Base: Totale steekproef / 2014 – 2020: 50% van de totale steekproef – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2020

Zoals in het begin van dit rapport vermeld proberen we de resultaten van de enquêtes ook te vergelijken met onze eigen marktstatistieken. In Figuur 30 wordt de verdeling van de gezinnen met een vast contract en de gezinnen met een variabel contract weergegeven van 2010 tot nu.

We merken een duidelijke verschuiving van overwegend variabele contracten in 2010 naar meer vaste contracten nu. Op 1 juli 2020 had volgens onze eigen marktstatistieken bijna 73% van de gezinnen een contract met een vaste prijs en 27% een contract met een variabele prijs. Het aantal gezinnen met een variabel contract lijkt dus groter in de markt dan in de enquête. Het aantal gezinnen met een vast contract 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.

Figuur 30: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten tussen vast en variabel - gezinnen

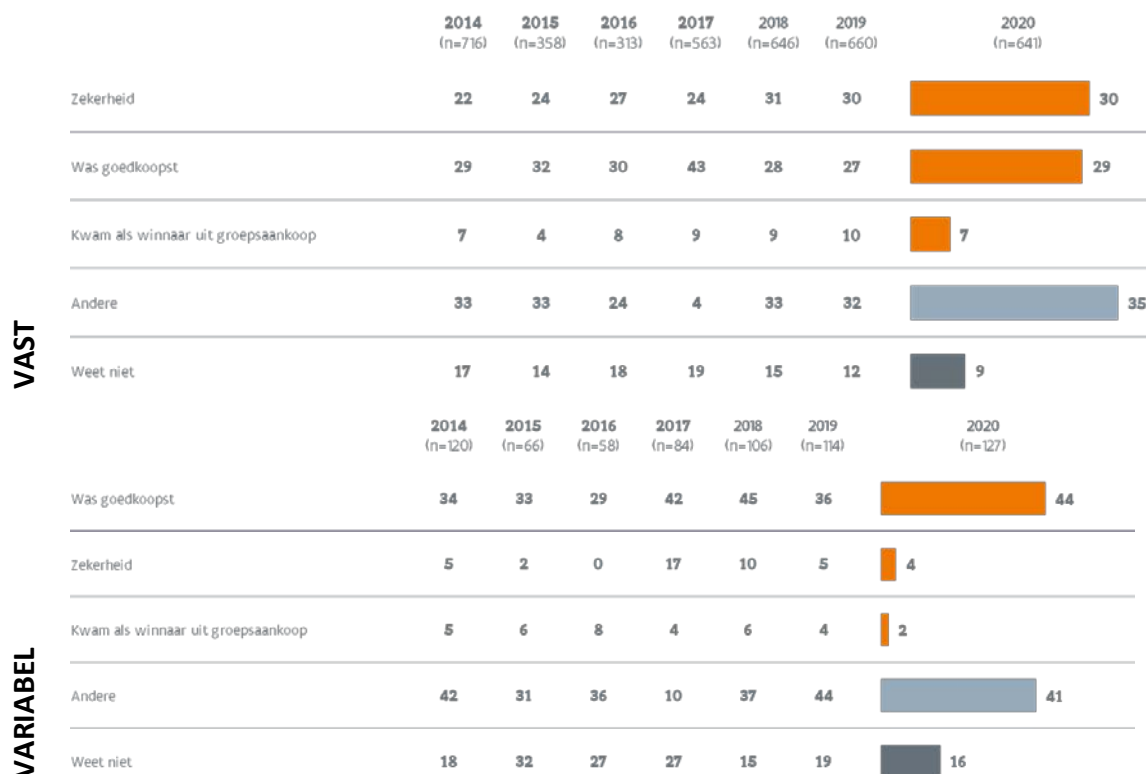


Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2020

De gezinnen werden ook gevraagd naar de reden waarom ze kozen voor een vast of variabel contract. De resultaten hiervan worden weergegeven in Figuur 31 opgesplitst voor respondenten die opgaven een vast en een variabel contract te hebben.

De keuze voor een variabele prijs wordt duidelijk vaker ingegeven door financiële redenen (44% t.o.v. 29%), terwijl zekerheid vanzelfsprekend meer woog bij huishoudens met een vaste prijs (30% t.o.v. 4%).

Figuur 31: Redenen voor een keuze voor een elektriciteitscontract met een vaste of variabele prijs



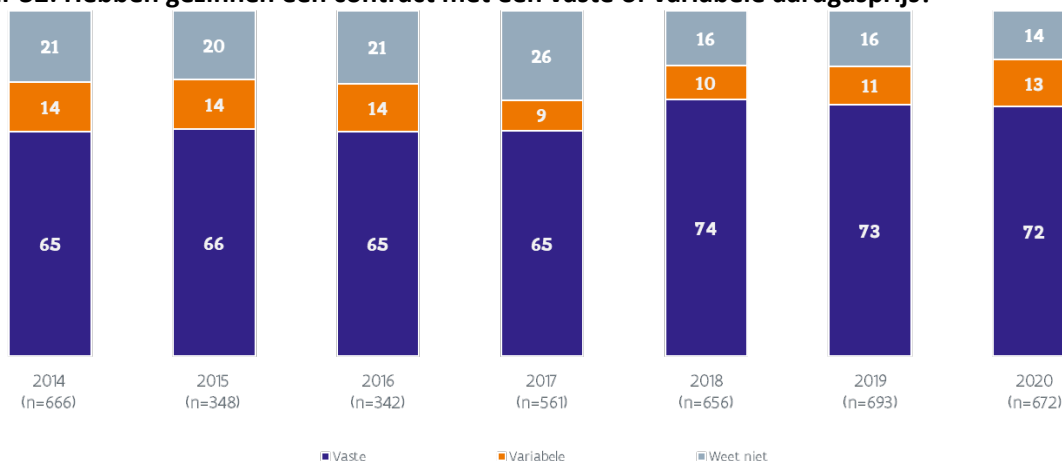
Base: Totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – ‘Weet niet’ incl. / 2014 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben – ‘Weet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

Bron: enquête VREG 2020

Ook voor aardgas geeft het grootste deel van de respondenten aan dat ze een contract hebben met een vaste energiegcomponent (72%). Een kleiner deel geeft aan dat ze een variabel contract hebben (13%) en maar liefst 14% geeft aan dat ze niet weten welk contracttype zij hebben voor aardgas. Figuur 32 geeft deze resultaten grafisch weer.

In onze eigen marktstatistieken zien we dat op 1 juli 2020 in werkelijkheid een meerderheid van bijna 60% van de gezinnen 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 33 toont dat ook hier doorheen de tijd een duidelijke verschuiving is naar vaste contracten. Sinds het eerste kwartaal van 2017 ligt het aantal gezinnen met een vast contract hoger dan het aantal gezinnen met een variabel contract.

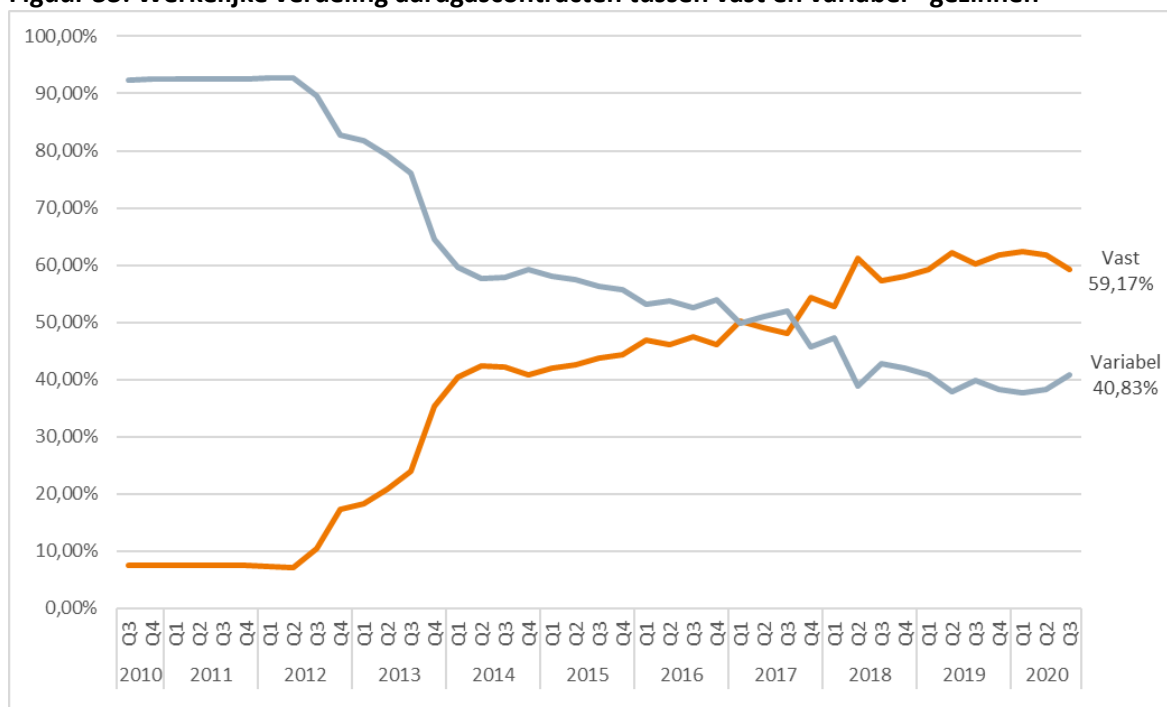
Figuur 32: Hebben gezinnen een contract met een vaste of variabele aardgasprijs?



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

Bron: enquête VREG 2020

Figuur 33: Werkelijke verdeling aardgascontracten tussen vast en variabel - gezinnen

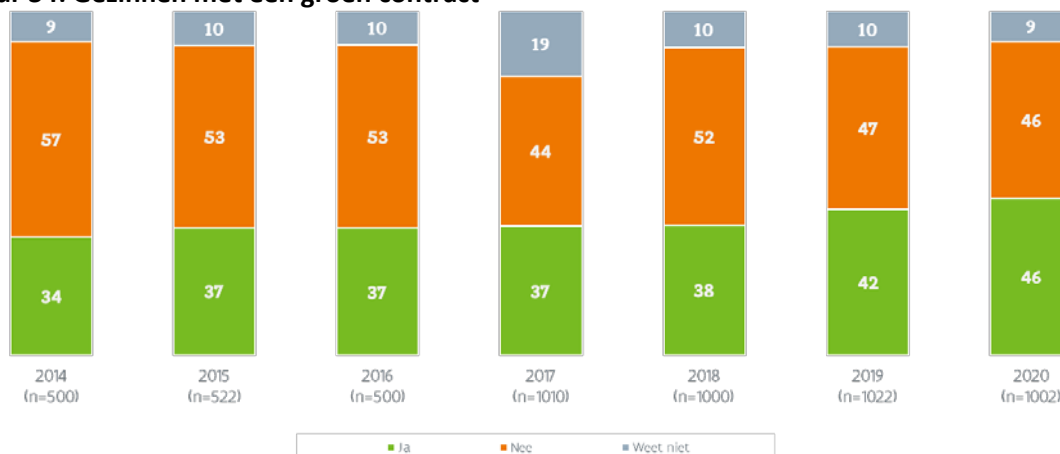


Bron: Marktrapportering leveranciers 2010-2020

2.4.3 Groene of grijze stroom?

In het licht van de energietransitie is een keuze die steeds meer relevant wordt voor een gezin al dan niet te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Figuur 34 toont de evolutie van het aantal gezinnen in de enquête met een groen contract sinds 2014. Hierin zien we duidelijk een stijgende trend van het aantal gezinnen met een groen contract in de voorbije jaren. In 2020 heeft 46% van de gezinnen een groen contract. Dat is geen significante stijging ten opzichte van vorig jaar, maar wel ten opzichte van de voorgaande jaren.

Figuur 34: Gezinnen met een groen contract



Base: Totale steekproef / 2014-2016: 50% van de totale steekproef
Bron: enquête VREG 2020

Gezinnen die significant vaker aangeven dat ze een groen contract hebben met hun energieleverancier zijn online actief (48%), overwegen een nieuwe energieleverancier in het komende jaar (52%), kennen de VREG en weten wat de VREG doet (51%), kennen de V-test® (55%), deden ooit al mee aan een groepsaankoop en plannen dat ook jaarlijks te doen (60%). Het profiel van de afnemer die stroom afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen verkiest, lijkt dus een consument te zijn die een bewuste en onderbouwde leverancierskeuze maakt.

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.

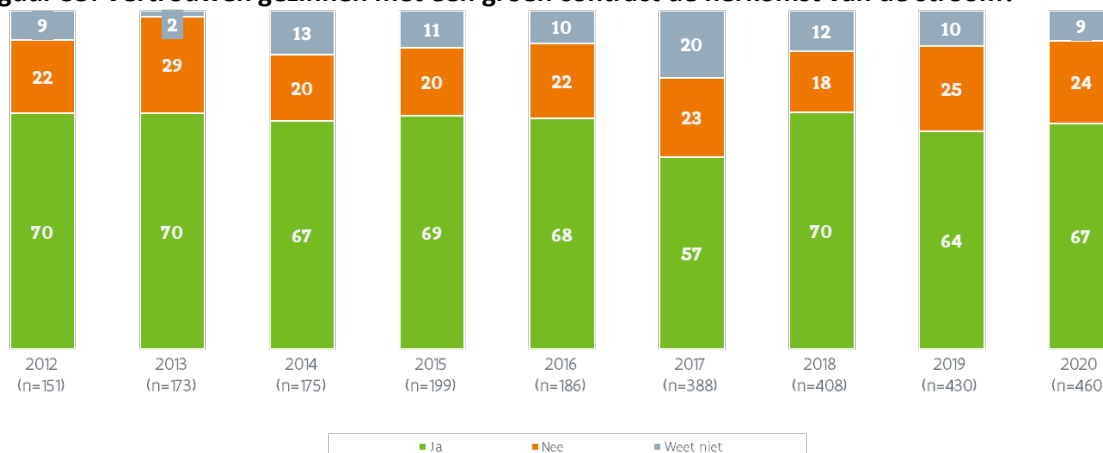
Figuur 35 toont de evolutie van de antwoorden op deze vraag. Hieruit blijkt dat bijna een vierde van de gezinnen (24%) er geen vertrouwen in heeft dat deze elektriciteit echt groen is. Uit de achterliggende cijfers blijkt dat er niet zoiets is als een gezinsprofiel dat significant vaker de groenheid wantrouwt, deze respondenten hebben dus verschillende gezinskenmerken.

Mogelijk is dit te wijten aan een wantrouwen in het systeem van garanties van oorsprong. Elektriciteitsleveranciers die groene contracten aanbieden, moeten via deze garanties van oorsprong aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief afkomstig is van hernieuwbare bronnen. Elke afnemer in Vlaanderen die een contract voor groene elektriciteit afsluit, kan via de [Groencheck](#) 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 [Brandstofmixrapport](#) op, waarin de herkomst van de geleverde elektriciteit in Vlaanderen in het voorbije jaar wordt weergegeven voor alle contracten van alle elektriciteitsleveranciers. Tot slot lanceerden we in 2015 op basis van het brandstofmixrapport ook de [Herkomstvergelijker](#). Via deze module kunnen gezinnen en bedrijven alle elektriciteitscontracten en -leveranciers vergelijken op basis van de oorsprong van hun stroom.

Het systeem van garanties van oorsprong wordt al langer door verschillende partijen in vraag gesteld. Vorig jaar werd de 'groenheid' van deze stroom, met behulp van ongelukkige

vergelijkingen, aan de kaak gesteld in het tv-programma Factcheckers⁹ op Eén. Afgelopen jaar pakte Bolt Energie ook uit met een ‘sjoemelstroom’-actie, waarbij ze 1.000 garanties van oorsprong uit IJsland opkochten om vervolgens naar IJsland terug te brengen. Dit soort acties zorgen voor een vertrouwensbreuk bij de consument waardoor ze minder geneigd zullen zijn om over te stappen naar een groen contract. Als er hierdoor minder vraag is op de markt voor groene energie, kan dit ook een invloed hebben op de investeringen in de productie van hernieuwbare energie.

Figuur 35: 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.

Bron: enquête VREG 2020

Aan de gezinnen die geen contract voor stroom uit hernieuwbare bronnen hadden, werd vervolgens gevraagd of ze dat in de toekomst wel zouden overwegen. 49% van de gezinnen geeft hierop een positief antwoord, maar 40% stelt resoluut geen groen contract te willen. 11% heeft geen idee. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk is dit het gevolg van de tegenstrijdige communicatie rond garanties van oorsprong tussen voorstanders en tegenstanders van het systeem.

Vervolgens werden de gezinnen die geen groen contract overwegen bevroegd over de achterliggende reden. Uit Figuur 36 blijkt dat er geen argument is dat overweegt bij alle of bij de meeste gezinnen. Er zijn verschillende redenen die van even groot belang zijn bij de keuze. Ook hier komt weer naar voor dat er een duidelijk wantrouwen is. 36% geeft aan geen vertrouwen te hebben in het controlesysteem van groene stroom en 38% heeft twijfels over het ‘groene’ aspect van groene energie. Uit de figuur blijkt verder ook dat 32% een andere reden opgeeft om niet voor een groen contract te kiezen. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Verschillende respondenten gaven aan dat ze het momenteel nog niet het goede moment vinden om voor een groen contract te kiezen, enerzijds omwille van persoonlijke redenen – bijvoorbeeld verbouwingen – en anderzijds ook omdat de omstandigheden in België nog niet ideaal zijn om nu voor groene elektriciteit te kiezen. Andere respondenten geven ook aan dat ze kernenergie een betere keuze vinden.

⁹ <https://www.een.be/factcheckers/is-groene-stroom-altijd-groen>

Figuur 36: Redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen

	2020 (n=225)	2019 (n=273)	2018 (n=230)	2017 (n=197)	2016 (n=129)
U te weinig kennis heeft over groene energie	39	39	54	11	50
U denkt dat groene stroom duurder is	39	40	44	16	44
U twijfels heeft over het 'groene' aspect van groene energie	38	43	41	6	38
Het aanbod nog te beperkt is	36	31	35	5	36
U geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom	36	32	32	5	36
U geen interesse hebt in groene energie	25	27	32	16	31
U zelf over zonnepanelen beschikt	15	16	10	6	6
Andere reden	32 ▲	23	24	10	21
Weet niet	2	2	1	34	6

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

Bron: enquête VREG 2020

2.4.4 Stroom uit binnen- of buitenland?

Op een garantie van oorsprong staat informatie over de geografische herkomst van de geproduceerde elektriciteit. Op die manier kunnen gezinnen ook opteren om elektriciteit aan te kopen uit specifieke regio's. Figuur 37 toont de interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of België.

Een groot deel van de gezinnen (77%) lijkt inderdaad belangstelling te tonen voor het land of de regio waaruit hun geleverde elektriciteit afkomstig is. Toch is dit een significante daling ten opzichte van vorig jaar, toen 81% aangaf dat ze geïnteresseerd zouden zijn in Belgische stroom. Voor de regio Vlaanderen is dit aandeel iets lager. 72% van de gezinnen geeft aan dat ze interesse hebben in elektriciteit geproduceerd in Vlaanderen.

Het aandeel gezinnen met interesse in elektriciteit met een specifieke geografische afkomst is duidelijk hoger dan het aandeel gezinnen dat momenteel een groen contract heeft (46%) en het aantal gezinnen dat geen groen contract heeft, maar dat wel zou overwegen (49%). In totaal zou dus ongeveer 69% ofwel een groen contract hebben ofwel een groen contract overwegen. Dat dit aandeel lager is dan de resultaten uit Figuur 37 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. Gezinnen die op dit moment zeggen een groen contract te hebben, gaven ook vaker aan interesse te hebben in stroom geproduceerd in België (81%). Er is dus duidelijk een belangrijke overlap in de doelgroep voor beide kenmerken. Die vaststelling maken we bovendien al enkele jaren.

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 37: Interesse van gezinnen in stroom geproduceerd in Vlaanderen of in België



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

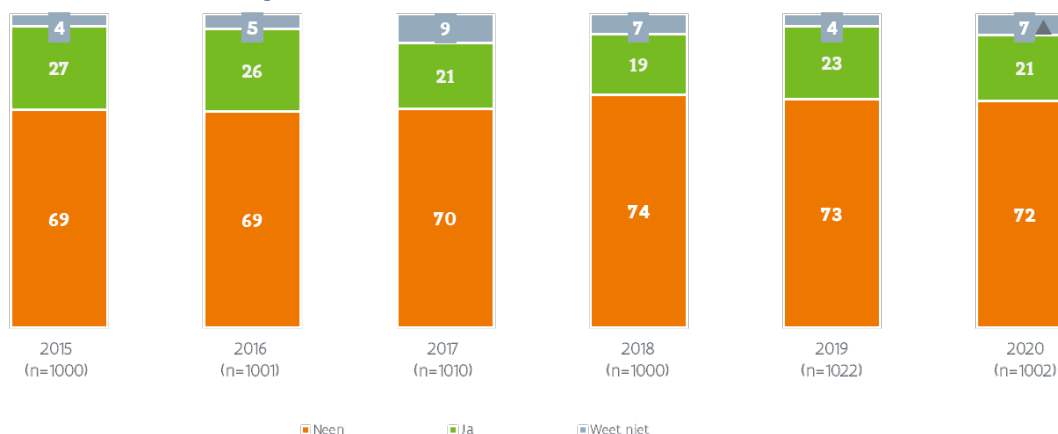
Bron: enquête VREG 2020

2.4.5 Met of zonder additionele diensten?

Leveranciers kunnen naast het leveren van elektriciteit en aardgas ook extra diensten aanbieden aan hun klanten. Deze extra diensten kunnen de vorm aannemen van hulpmiddelen zoals slimme thermostaten of van diensten zoals het onderhoud van de aardgasketel, eerste hulp bij noodschade, enz. In de enquête vragen we of de gezinnen geïnteresseerd zijn in dit soort diensten en of ze er zouden voor willen betalen.

Uit Figuur 38 blijkt dat het grootste deel van de gezinnen (72%) hierin nog geen interesse heeft. Een kleiner deel is wel geïnteresseerd in extra diensten en wil hiervoor dan ook betalen. Ook het aandeel gezinnen dat ooit al betaalde voor zo’n extra dienst (8%) bij een energieleverancier blijft relatief klein.

Figuur 38: 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 2020

2.4.6 Actief aangeboden energiecontracten

De V-test® biedt waardevolle informatie over de elektriciteits- en aardgascontracten die actief aangeboden worden aan gezinnen en kleine professionele afnemers (Zie 3.4.7) op de Vlaamse energiemarkt¹⁰. Die informatie bestaat naast de prijsgegevens ook uit kenmerken zoals het contractueel beloofde groenestroompercentage, de communicatiewijze, de eventuele toelatingsvoorwaarden, de eventuele opties,...

In onderstaande figuur geven we weer hoeveel contracten elke leverancier aanbiedt aan de gezinnen op de Vlaamse energiemarkt.

Figuur 39: Actief aangeboden elektriciteits- en aardgascontracten per leverancier

	⚡	🔥
Antargaz	1	1
Aspiravi Energy	4	n.v.t.
Bolt	3	2
EBEM	4	3
Ecopower	1	n.v.t.
Elegant	1	1
Eneco	6	5
Energie 2030	1	1
ENGIE Electrabel	7	6
Essent	5	6

¹⁰ De V-test® bevat de contracten waarvoor een tariefkaart op de leverancierswebsite gepubliceerd is en waarop nieuwe klanten kunnen intekenen.

Lampiris	4	3
Luminus	8	6
Mega	5	5
OCTA+	5	4
Trevion	2	1
Vlaamse Energieleverancier	3	3
Wase Wind	1	n.v.t.
Watz	1	1
TOTAAL	62	48

Bron: V-test®, update juli 2020

We merken o.a. op basis van vragen en reacties via info@vreg.be dat veel gezinnen in Vlaanderen er zich niet of onvoldoende van bewust zijn dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden. Vaak zijn er grote prijsverschillen tussen de contracten van dezelfde leverancier. De meeste gezinnen 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 gezinnen die de V-test® doen en op basis van de resultaten een contract voor elektriciteit en/of aardgas kiezen, een ander contract met de door hen beoogde leverancier(s) sluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijze i.p.v. groene stroom (of omgekeerd), variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent (of omgekeerd),...

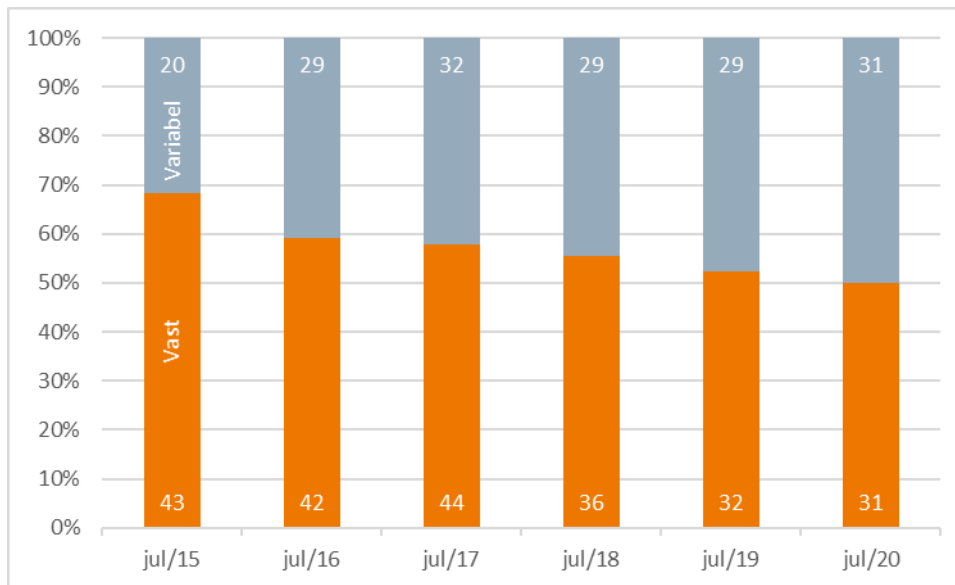
We willen de afnemers blijven sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening.

2.4.6.1 Vaste versus variabele contracten

Hieronder delen we elektriciteits- en aardgascontracten op in vaste en variabele contracten en geven we de evolutie van de verhouding weer. De aanduiding vast versus variabel heeft betrekking op de [energiecomponent](#).

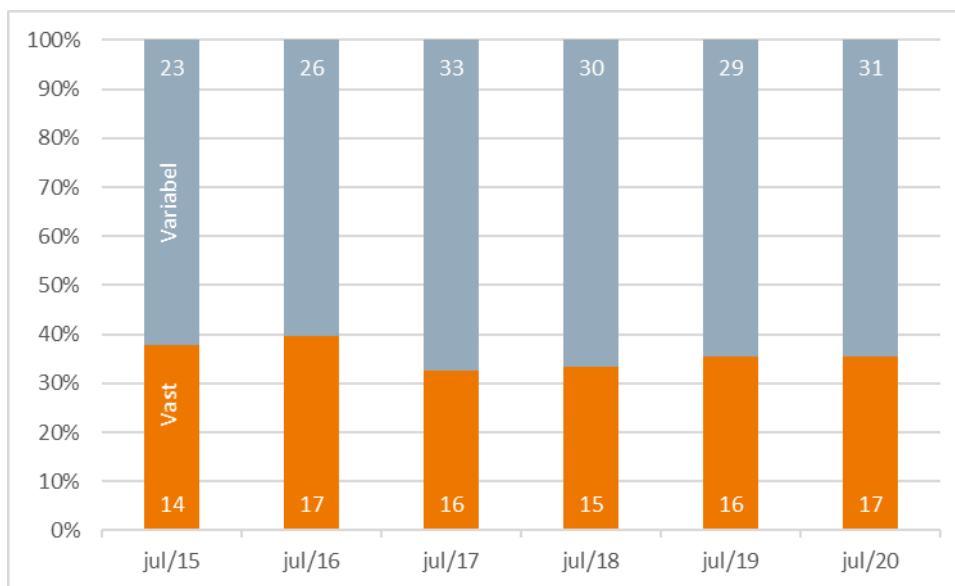
Doorheen de tijd is er voor elektriciteit een verschuiving merkbaar in het voordeel van de contracten met een variabele energiecomponent.

Figuur 40: Vaste versus variabele elektriciteitscontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

Figuur 41: Vaste versus variabele aardgascontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

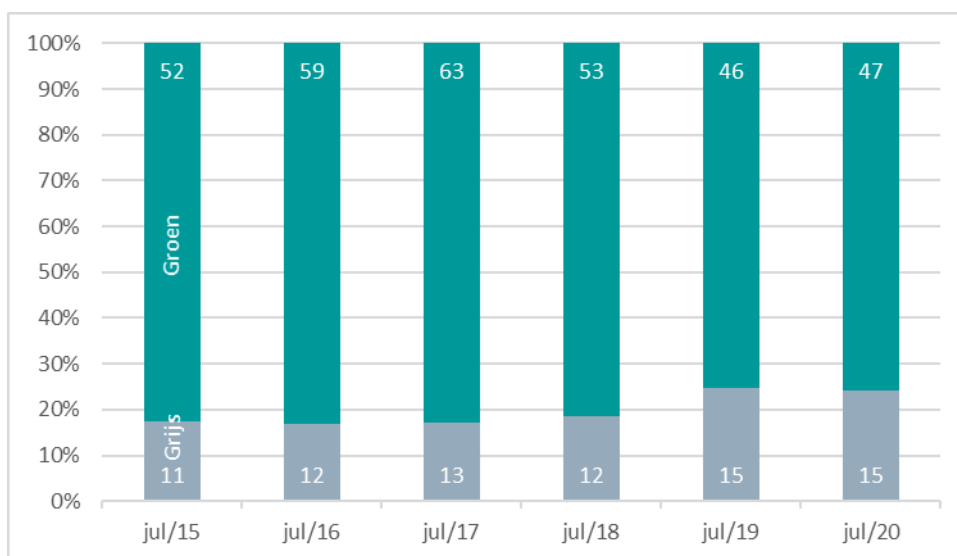
In de enquête polsen we elk jaar of de gezinnen een vast of een variabel contract hebben en toetsen we hun antwoorden aan de realiteit (Zie 2.4.2). Noch voor elektriciteit, noch voor aardgas wordt het contractaanbod weerspiegeld in de contractkeuze die de gezinnen maken. We zien immers dat het grootste deel van de gezinnen kiest voor vaste contracten (Zie Figuur 31 en Figuur 33).

2.4.6.2 Contractueel beloofde groenestroompercentage

De elektriciteitscontracten delen we ook in op basis van het percentage groene stroom dat een leverancier gedurende de ganse looptijd belooft te zullen leveren. De contracten met een 100%

contractuele groenestroombelofte zijn de groene contracten en de andere zijn de grijze contracten.

Figuur 42: Contractueel beloofde groenestroompercentage



Bron: V-test®, update juli 2020

Doorheen de tijd is er een lichte verschuiving in het voordeel van de grijze contracten. We zien dat er de laatste jaren grijze contracten worden aangeboden waarbij gezinnen de mogelijkheid hebben om tegen een extra kost groene stroom geleverd te krijgen (Zie Figuur 47). In de V-test® wordt die optie vermeld bij de dus grijze contracten. In bovenstaande figuur zijn die contracten enkel als grijze contracten en niet ook als groene contracten opgenomen.

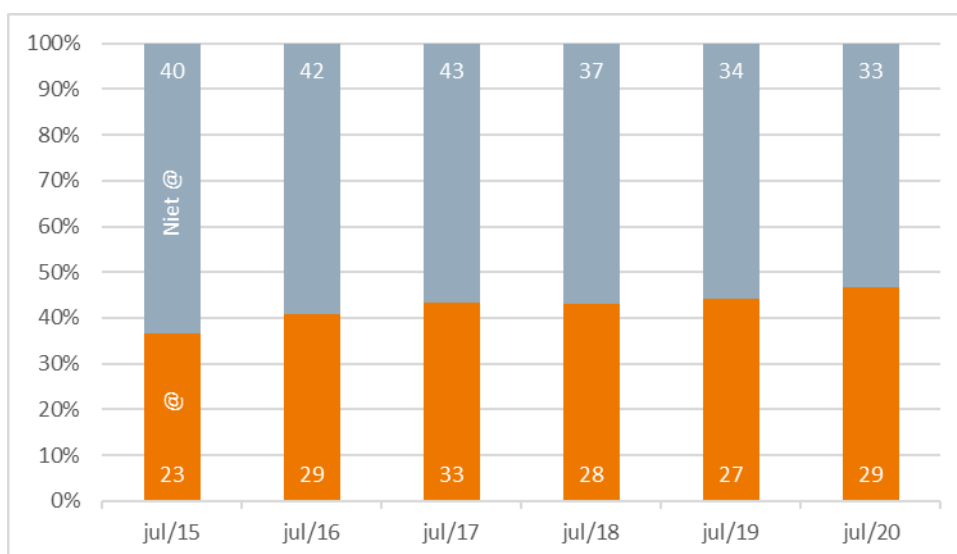
2.4.6.3 *Communicatiewijze*

Er zijn nog andere criteria die een rol (kunnen) spelen bij de keuze van energiecontract.

Eén daarvan is de communicatiewijze waarbij we een onderscheid maken tussen de @-contracten en de niet @-contracten. In de V-test® tonen we bij een contract het @-icoon als de contractondertekening en/of de facturatie en/of vragen/klachten uitsluitend elektronisch kan.

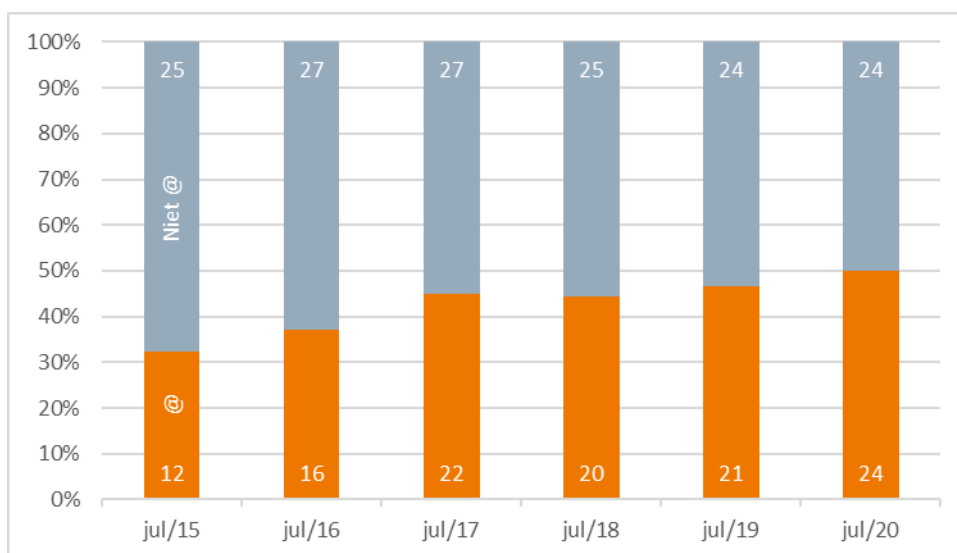
We stellen vast dat er zowel voor elektriciteit als voor aardgas verhoudingsgewijs meer @-contracten aangeboden worden doorheen de tijd. We merken op dat er @-contracten aangeboden worden waarbij de mogelijkheid geboden wordt om de voorschotfacturen per post te ontvangen tegen een extra kost (Zie Figuur 47).

Figuur 43: Communicatiewijze bij elektriciteitscontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

Figuur 44: Communicatiewijze bij aardgascontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

We stellen vast dat de goedkoopste contracten in de V-test® veelal @-contracten zijn. Die vaststelling ligt in de lijn der verwachting, aangezien een leverancier (een) kost(en) kan verlagen of vermijden door bijvoorbeeld facturen digitaal in de plaats van per post te bezorgen en hij hierdoor de kostprijs kan drukken. Een lagere administratieve kost zal in de meeste gevallen een lagere jaarlijkse vergoeding tot gevolg hebben.

De gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding van de @-electriciteitscontracten bedroeg in juli 2020 29,62 euro incl. btw. Die van de niet @-electriciteitscontracten was met 59,19 euro incl. btw ongeveer dubbel zo hoog. Voor aardgas bedroeg de gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding incl. btw van beide contracten respectievelijk 28,61 en 49,76 euro. Stellen dat het verschil in de jaarlijkse vergoeding van beide types uitsluitend toe te schrijven is aan de verplichte elektronische communicatie is voorbarig, aangezien ook andere aspecten zoals bijvoorbeeld minder diensten bij de @-contracten of verplichte domiciliëring als betalingswijze (Zie 2.4.6.5) een rol kunnen spelen. We vinden het belangrijk dat u als gezin stilstaat bij de hoogte van de jaarlijkse vergoeding en de

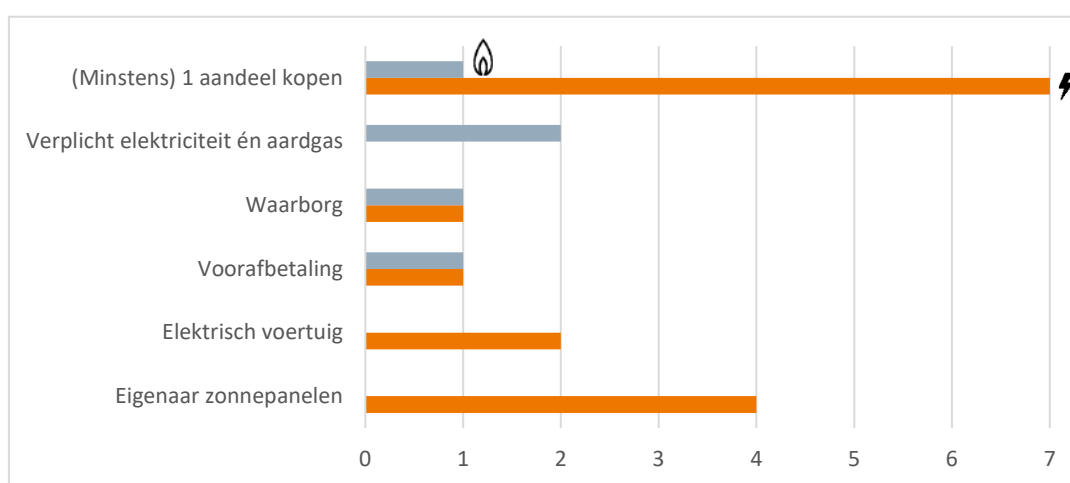
manier waarop die wordt aangerekend. In de V-test® vindt u de hoogte bij Details onder ‘Totale kostprijs op jaarbasis’ en de manier van aanrekenen onder ‘Voorwaarden’, weergegeven via de icoontjes JV1, JV2 en JV3.

2.4.6.4 Toelatingsvoorwaarden

In Figuur 45 gaan we in op voorwaarden die bij sommige contracten gelden en waaraan moet voldaan zijn opdat een gezin er op kan intekenen.

De gebruiker van de V-test® heeft de mogelijkheid om het merendeel van die contracten weg te filteren uit de resultaat tabel omdat hij er niet aan kan (bv. geen zonnepanelen hebben) en/of wil voldoen (bv. geen aandeel willen kopen).

Figuur 45: Toelatingsvoorwaarden



Bron: V-test®, update juli 2020

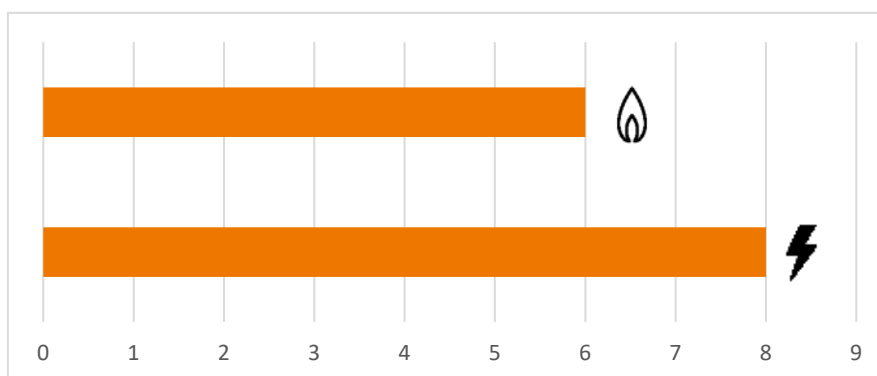
De contracten waarbij (minstens) 1 aandeel moet gekocht worden, bestempelen we als de coöperatieve contracten. Het aankoopbedrag van het aandeel nemen we niet op in de totale kostprijs op jaarbasis die we tonen in de V-test® omdat het een eenmalige en geen jaarlijkse kost is.

Contracten waarbij een waarborg moet betaald worden of waarbij het voorschot op jaarbasis vóór de start van de levering moet betaald worden, zijn contracten waarbij de leverancier een grote zekerheid heeft dat de klant zijn betalingsverplichtingen zal nakomen. Hierdoor kan de leverancier de kostprijs van die contracten drukken.

2.4.6.5 Verplichte domiciliëring

In Figuur 46 tonen we het aantal contracten waarbij domiciliëring de enige betalingswijze is.

Figuur 46: Verplichte domiciliëring



Bron: V-test®, update juli 2020

Voor leveranciers die het federale [Akkoord](#) 'De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt' ondertekenden, is het verplichten van domiciliëring als betalingswijze niet toegestaan. Die leveranciers moeten verschillende betalingsmogelijkheden aanbieden voor elke tariefformule waaronder minstens de overschrijving en de domiciliëring.

Bovenstaande figuur gaat met andere woorden over contracten aangeboden door leveranciers die dit Akkoord niet ondertekend hebben.

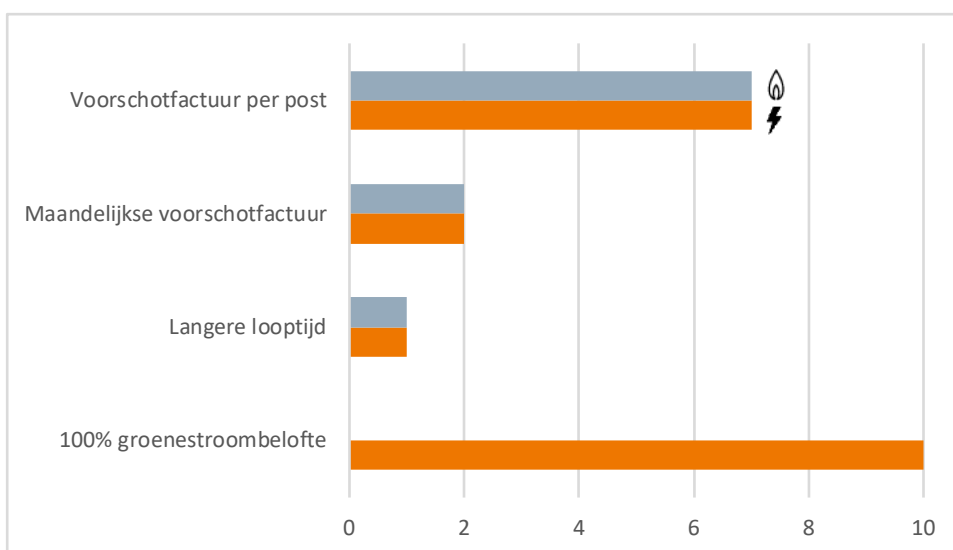
Het risico dat de klant uit het oog verliest om zijn facturen te betalen is er niet. Voor zover de leverancier de kost van herinneringsbrieven niet (volledig) doorrekent aan de klant, kan hij geld en tijd uitsparen door geen herinneringsbrieven te moeten sturen en is hij er zekerder van dat hij (tijdig) zijn geld ontvangt. Op basis van de Servicecheck in juli 2020 werd duidelijk dat bij de meeste leveranciers van de energiecontracten met verplichte domiciliëring de eerste herinneringsbrief voor de klant kosteloos was.

Contracten waarbij domiciliëring verplicht is, zijn dus contracten waarbij de leverancier een grote zekerheid heeft dat de klant zijn betalingsverplichtingen zal nakomen. Die mate van zekerheid kan aanleiding geven tot een lagere kostprijs. Een lagere gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding is hier vermoedelijk een indicatie van. Voor elektriciteit bedroeg die in juli 2020 18,99 euro incl. btw, daar waar die van de overige contracten 53,46 euro incl. btw bedroeg. Voor aardgas bedroegen die jaarlijkse vergoedingen respectievelijk 18,93 en 45,24 euro incl. btw. Zoals bij de figuur over de communicatiewijze vermeld, kan niet gesteld worden dat één enkel criterium de verklaring vormt voor de lagere gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding. Zo zijn de meeste contracten waarbij de domiciliëring verplicht is onder andere ook @-contracten.

2.4.6.6 Opties (extra kost)

Bij een aantal contracten wordt de mogelijkheid geboden om tegen een extra kost een kenmerk van het contract te wijzigen. In de resultaat tabel van de V-test® kaarten we die mogelijkheid aan.

Figuur 47: Opties (extra kost)



Bron: V-test®, update juli 2020

De opties 'Voorschotfactuur per post' en '100% groenestroompercentage' worden hoger in de tekst besproken (2.4.6.3 en 2.4.6.2).

Er zijn energiecontracten waarbij een gezin de voorschotfacturen niet maandelijks ontvangt. Daarover informeren wij in de V-test®. Bij bepaalde contracten heeft een gezin de mogelijkheid om ze tegen een extra kost elke maand te ontvangen.

Er zijn energiecontracten met vaste energiecomponent waarbij een gezin de mogelijkheid heeft om de looptijd van het contract tegen een extra kost te verlengen. In tijden waarin de energieprijzen laag zijn, kan een dergelijke verlenging interessant zijn omdat een gezin zo voor een langere periode kan genieten van de gunstige situatie op de energiemarkt.

Op basis van de informatie in deze paragraaf is duidelijk dat er een gevarieerd contractaanbod op de Vlaamse energiemarkt is.

We doen nog altijd een oproep aan de gezinnen 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. Naast de mogelijkheid om op een bepaald contract te kunnen intekenen, moet een gezin zich ook buigen over de wenselijkheid.

Het is belangrijk dat de gezinnen zich realiseren 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 verlengingstarieven¹¹ kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test®.

¹¹ Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

2.5 Hoe percipiëren gezinnen de energieprijzen?

Een complexe markt als de energiemarkt maakt het moeilijk voor gezinnen om de prijsevoluties mee te volgen. In de enquêtes werd gevraagd of ze een stijging, een daling of een stabiel verloop van hun factuur percipiëren, in vergelijking met vorig jaar. De perceptie wordt in deze paragraaf ook onmiddellijk getoetst aan de werkelijke evoluties van de prijzen in het afgelopen jaar, op basis van informatie uit de V-test®.

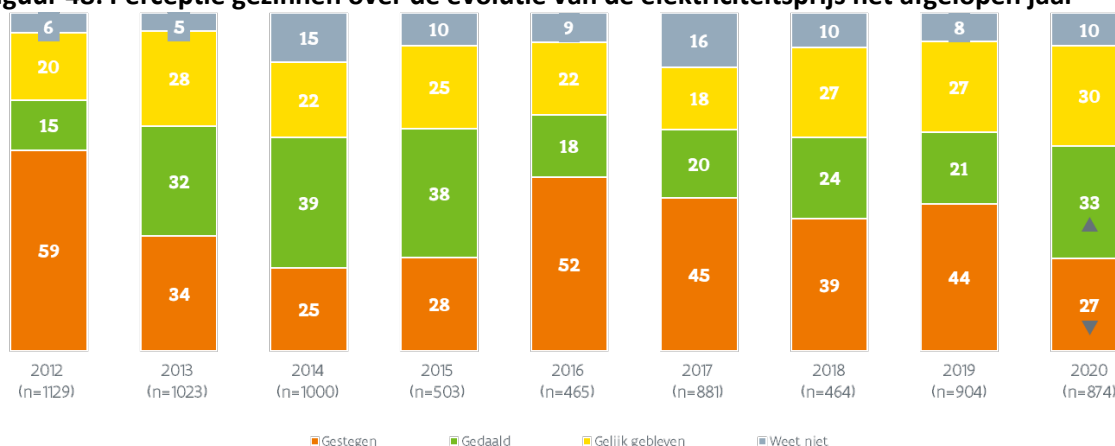
2.5.1 Elektriciteitsprijs

Figuur 48 toont hoe de gezinnen de prijsevolutie van hun elektriciteitsfactuur in het afgelopen jaar ervaren hebben. In 2020 gaf 33% van de gezinnen aan dat hun elektriciteitsprijs gedaald was. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Het aantal gezinnen dat denkt dat de prijs in het afgelopen jaar gestegen is (27%), is daarentegen significant gedaald. 10% van de gezinnen heeft geen idee of ze meer of minder voor hun elektriciteit betaalden ten opzichte van vorig jaar.

Als we de prijsperceptie van de gezinnen gaan toetsen aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test® in paragraaf 2.5.1.1 blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2020 gemiddeld 7,16% lager lag dan een jaar voordien. Een derde van de respondenten maakt dus een goede inschatting van de prijsevolutie in het laatste jaar. Vorig jaar had slechts een vijfde van de respondenten het bij het rechte eind. Mogelijk komt dit door een brede communicatie in de media van de kelderende groothandelsprijzen voor elektriciteit omwille van een overaanbod tijdens de coronacrisis.

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 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 48: Perceptie gezinnen over de evolutie van de elektriciteitsprijs het afgelopen jaar¹²



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. /

¹² Sinds 2015 wijzigde de vraagstelling. De resultaten van 2014 en voorheen zijn dus niet volledig vergelijkbaar.

2017: Totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – ‘Weet niet’ incl. / 2010 – 2014: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.

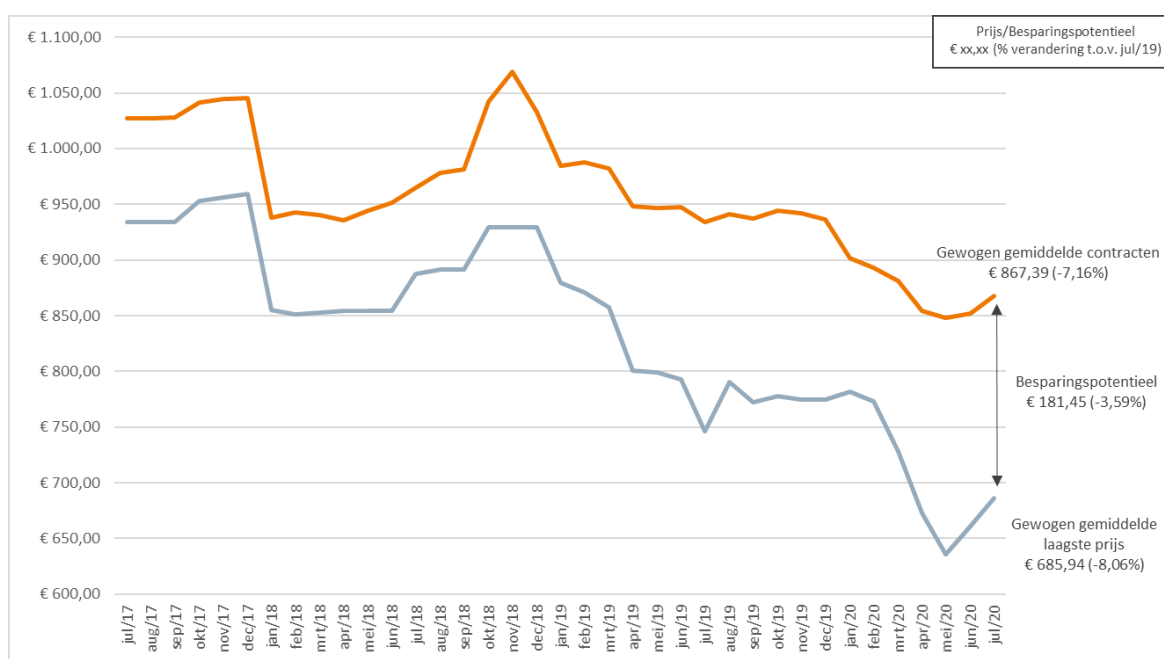
Bron: enquête VREG 2020

2.5.1.1 Werkelijke evolutie elektriciteitsprijzen gezinnen

Een van onze doelstellingen is de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen te verhogen door de [evolutie van de prijzen](#) voor gezinnen op te volgen en hierover te informeren. De hier gebruikte prijsgegevens¹³ zijn gebaseerd op de gegevens die de energieleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test^{®14}.

We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1 en 2.

Figuur 49: 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 V-test[®] gegevens

¹³ De prijzen voor huishoudelijke afnemers zijn inclusief btw.

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 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 voor het schatten van de jaarkost voor contracten met een variabele energiecomponent wijzigde.

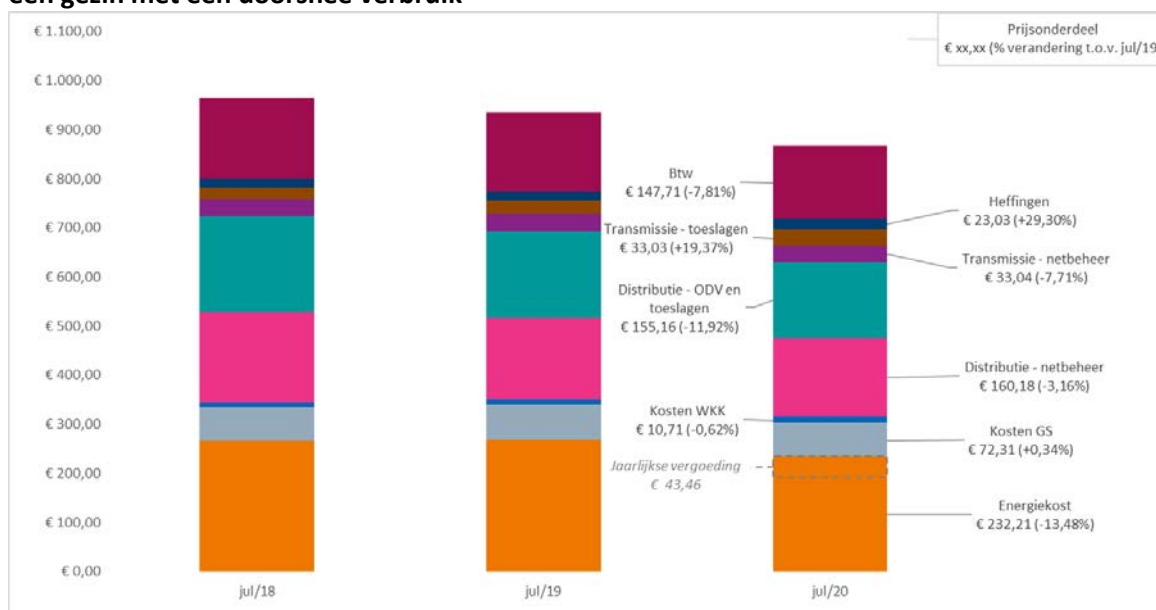
¹⁴ Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit rapport rekening met Bijdrage Energiefonds zoals ze in 2017 van toepassing was. In de V-test[®] rekenden we toen met lagere bedragen omdat er geen duidelijkheid was over de wijzigingen die in 2018 zouden doorgevoerd worden. We veronderstellen dat alle gezinnen [gedomicilieerd](#) zijn.

We houden geen rekening met het [prosumententarief](#).

In onderstaande figuur, waarvoor we vertrekken van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, wordt de hoogte en de evolutie van de prijsonderdelen weergegeven:

- De globale energiekost, het enige prijsonderdeel waarop leveranciers elkaar kunnen beconcurreren, wordt opgesplitst in 3 onderdelen: de energiekost, de kosten voor groene stroom en de kosten voor WKK. Voor juli 2020 is de hoogte van de gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding binnen de energiekost aangeduid.
- De nettarieven voor distributie en transmissie hebben we opgesplitst in het netbeheer en de ODV¹⁵/toeslagen.
- De federale bijdrage halen we uit de transmissienettarieven en zetten we bij het prijsonderdeel 'Heffingen', aangezien ze ook op de afrekening bij Heffingen staat.

Figuur 50: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

De totale kostprijs op jaarbasis nam af met 7,16% in juli 2020 (€ 867,39) ten opzichte van juli 2019 (€ 934,32).

We stellen in de aangeboden elektriciteitscontracten grote verschillen vast in de jaarlijkse vergoeding. Niet enkel tussen de verschillende leveranciers, maar in de meeste gevallen ook tussen de contracten van eenzelfde leverancier.

De energiekost daalde onder invloed van de groothandelsprijzen die lager waren dan in juli 2019.

De evolutie van zowel Distributie – netbeheer als Distributie – ODV en toeslagen is te verklaren door de daling van het gewogen gemiddelde tarief van beide onderdelen vanaf januari 2020. De verklaring van de daling van de distributienettarieven ligt in belangrijke mate bij de lagere verwachtingen voor de kosten van ODV van de distributienetbeheerders enerzijds en de afbouw van historische overschotten (die ten gunste van de energieverbruikers verwerkt worden) anderzijds.

¹⁵ Openbaredienstverplichtingen

De evolutie van Transmissie – netbeheer en van Transmissie – toeslagen is terug te leiden tot de wijziging van beide tarieven vanaf april 2020. De stijging van Transmissie – toeslagen valt grotendeels te verklaren door de stijging van het tarief voor ODV voor de financiering van GSC (federaal).

Het wegvallen van de teruggave van de historische saldi 2009-2017 m.b.t. de federale bijdrage maakt dat Heffingen sterk stijgt.

2.5.2 Aardgasprijs

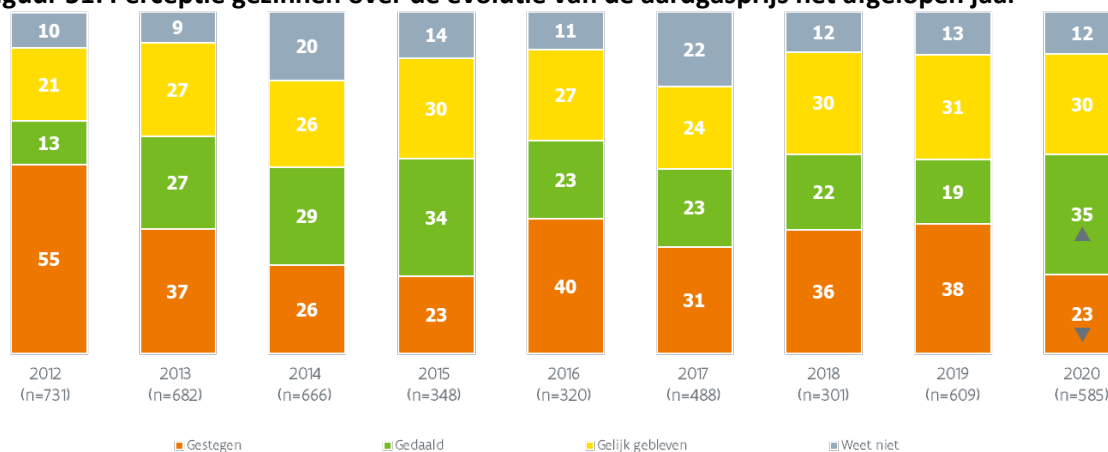
Ook voor aardgasprijs werden gezinnen bevraagd over hoe ze de evolutie van hun factuur in het laatste jaar hebben ervaren. De resultaten worden getoond in

Figuur 51, naast de resultaten van de voorbije jaren.

Deze resultaten vertonen een gelijkaardige evolutie als deze voor elektriciteit. Ook hier is er een significante stijging van het aantal gezinnen dat denkt dat de aardgasprijs gedaald is ten opzichte van vorig jaar, al is de stijging hier opvallend hoger. Het aantal gezinnen dat een prijsstijging heeft ervaren in het afgelopen jaar is ook significant gedaald.

De opmerkelijke stijging van het aantal gezinnen dat denkt dat de prijs gedaald is, ligt in lijn met de resultaten uit de V-test®. In juli 2020 lag de gemiddelde gewogen aardgasprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik maar liefst 17,61% lager dan het jaar daarvoor. Ook hier zien we dat de brede communicatie over de kelderende aardgasprijs tijdens de coronacrisis het publiek duidelijk bereikt heeft. Bij aardgas is er bijgevolg een nog groter deel van de gezinnen dat de evolutie van de prijs op een correcte manier kan inschatten.

Figuur 51: Perceptie gezinnen over de evolutie van de aardgasprijs het afgelopen jaar¹⁶



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.

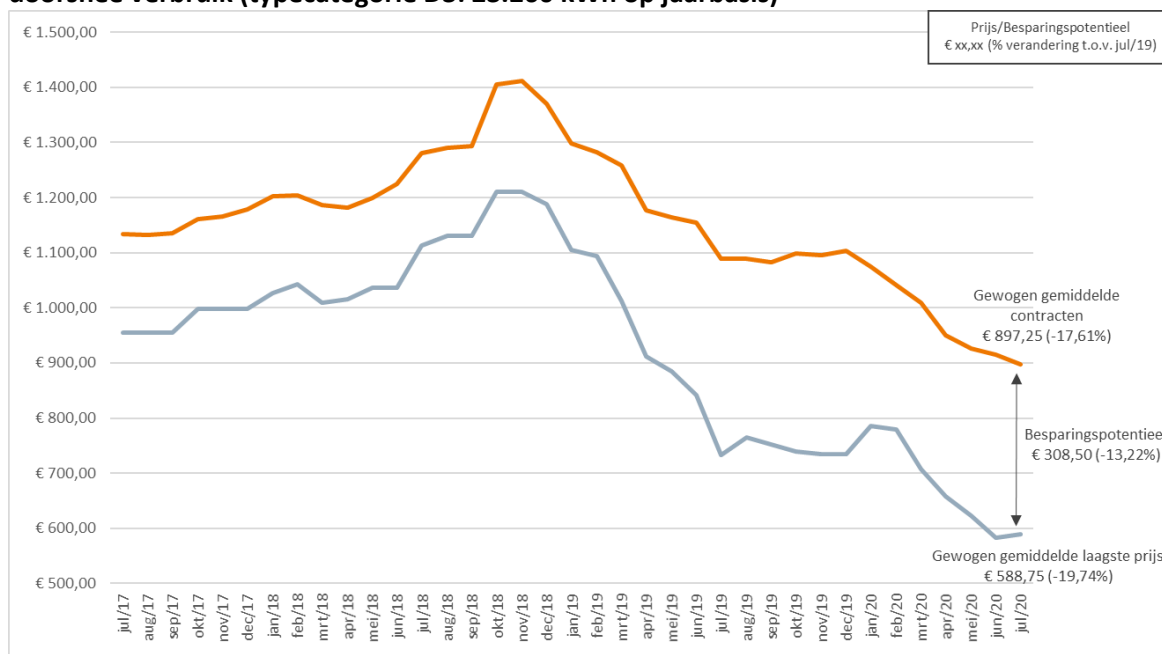
Bron: enquête VREG 2020

¹⁶ Ook hier veranderde de vraagstelling sinds 2015, en zijn de resultaten van daarvoor niet helemaal vergelijkbaar.

2.5.2.1 Werkelijke evolutie aardgasprijs gezinnen

Net zoals bij elektriciteit (Zie 2.5.1.1) brengen we de evolutie van de aardgasprijzen voor gezinnen in kaart en informeren we erover.

Figuur 52: Evolutie van de aardgasprijzen voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3: 23.260 kWh op jaarbasis)



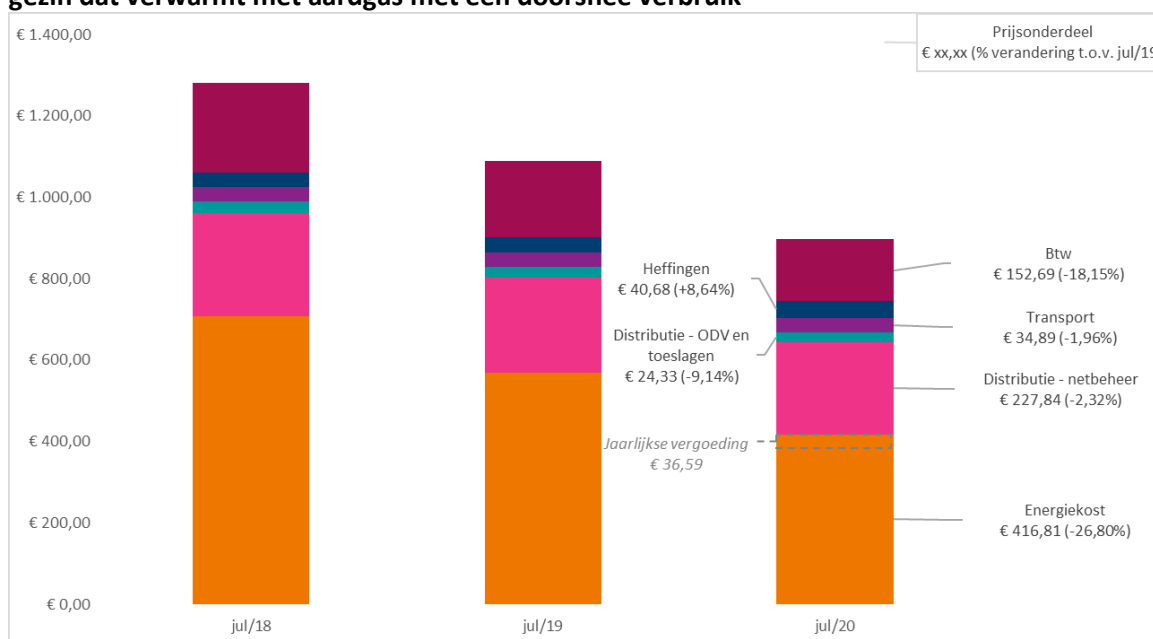
Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

In onderstaande figuur, waarvoor we net zoals bij elektriciteit vertrekken van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, wordt de hoogte en de evolutie van de prijsonderdelen weergegeven:

- Voor juli 2020 is de hoogte van de gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding aangeduid binnen de energiekost.
- De nettarieven voor distributie hebben we opgesplitst in het netbeheer en de ODV¹⁷/toeslagen.
- Transport is berekend op het door Fluxys, de transportnetbeheerder, gepubliceerde [geschatte tarief](#).

¹⁷ Openbaredienstverplichtingen

Figuur 53: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

De totale kostprijs op jaarbasis daalde met 17,61% in juli 2020 (€ 897,25) ten opzichte van juli 2019 (€ 1.089,05).

We stellen in de aangeboden aardgascontracten grote verschillen vast in de jaarlijkse vergoeding. Niet enkel tussen de verschillende leveranciers, maar in de meeste gevallen ook tussen de contracten van eenzelfde leverancier.

De energiekost daalde opmerkelijk onder invloed van de groothandelsprijzen die lager waren dan een jaar voordien.

Net zoals bij elektriciteit, daalde het gewogen gemiddelde tarief van Distributie – netbeheer en dat van Distributie - ODV en toeslagen vanaf januari 2020. De verklaring van de daling van de distributienettarieven ligt in belangrijke mate bij de afbouw van historische overschotten (die ten gunste van de energieverbruikers verwerkt worden).

De toename van de federale bijdrage vanaf januari 2020 verklaart de evolutie van Heffingen.

2.6 Voelen gezinnen zich betrokken bij de energiemarkt?

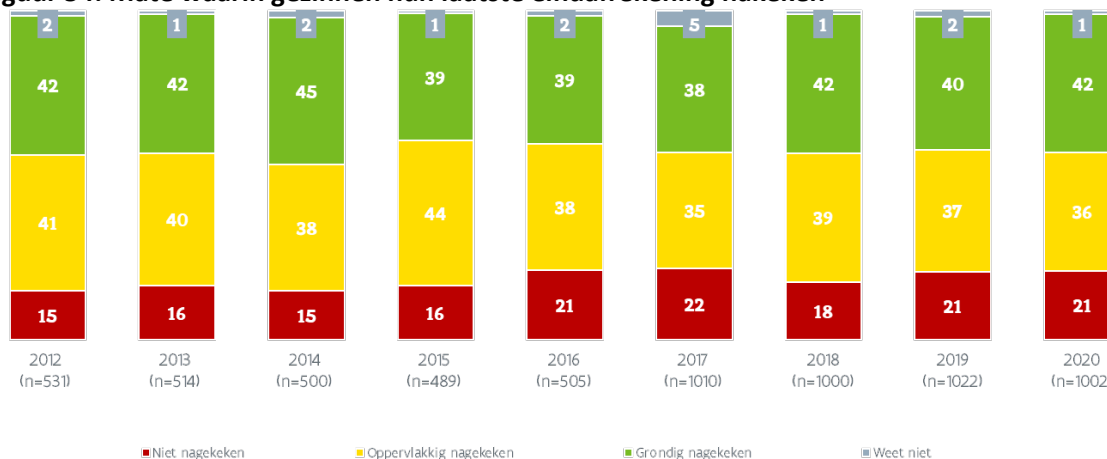
Of gezinnen zich al dan niet betrokken voelen bij de energiemarkt heeft een invloed op hun gedrag in de rest van de enquête. In deze paragraaf onderzoeken we in welke mate gezinnen actief bezig zijn met hun energiezaken en of ze zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt in het algemeen.

2.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Een belangrijke en laagdrempelige manier voor gezinnen om informatie of kennis te verzamelen over energie is het bekijken van hun jaarlijkse eindafrekening. Figuur 54 toont in welke mate de gezinnen in de enquête hun laatste eindafrekening nakeken. Ondanks dat dit de meest voor de hand liggende methode is om geïnformeerd te zijn over hun energieverbruik en

leverancierskeuze, keek slechts 42% van de gezinnen hun eindafrekening grondig na. Vooral gezinnen die actief op zoek gaan naar de beste energieleverancierskeuze, door het gebruiken van een prijsvergelijkingssite (48%) of via aan groepsaankoop (55%) keken hun factuur significant vaker grondig na. 21% van de gezinnen geeft aan hun factuur helemaal niet bekeken te hebben. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat vooral jongere respondenten (27%) hun factuur helemaal niet nakijken. Ook respondenten die toch geen nieuwe leverancier overwegen (24%) worden significant minder getriggerd om hun factuur na te kijken.

Figuur 54: Mate waarin gezinnen hun laatste eindafrekening nakijken

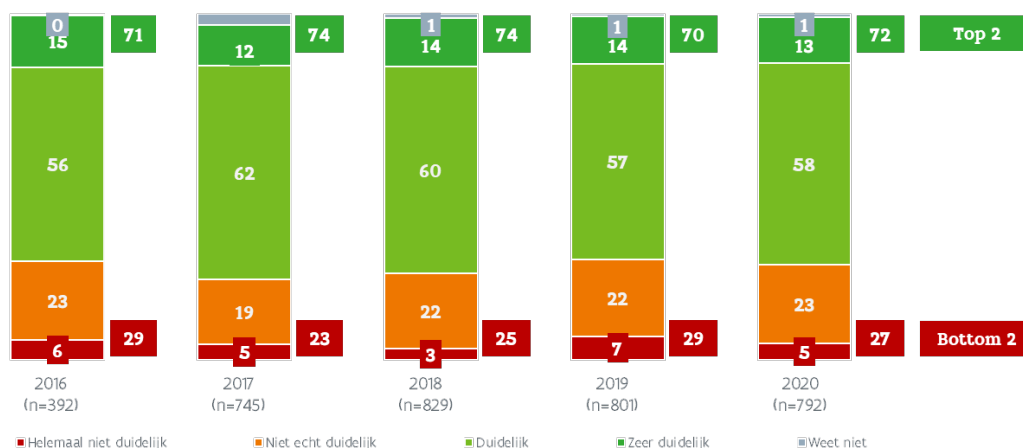


Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2010 en 2012 – 2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

Vervolgens werd aan de gezinnen die hun laatste eindafrekening ofwel grondig, ofwel oppervlakkig nakijken (78%), gevraagd hoe *duidelijk* deze voor hen was. 72% van de gezinnen die hun laatste eindfactuur nakijken, vonden deze ‘zeer duidelijk’ of ‘duidelijk’. 27% daarentegen vindt de eindafrekening ‘niet echt duidelijk’ of ‘helemaal onduidelijk’. De Koning Boudewijnstichting¹⁸ startte in 2016 in het kader van het Platform tegen Energiearmoede een project op om de energiefactuur in de laatste jaren grondig te vereenvoudigen. Onder meer op basis van dit project werden ondertussen afspraken gemaakt tussen de energieminsters, de federale minister van consumentenzaken en de energieleveranciers om de energiefactuur in de toekomst duidelijker te maken. Een concrete timing rond dit project is echter nog niet duidelijk. Mogelijk bekijkt ook een groot deel van de gezinnen de factuur helemaal niet omwille van de complexiteit ervan.

¹⁸ Bron: <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

Figuur 55: 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 2020

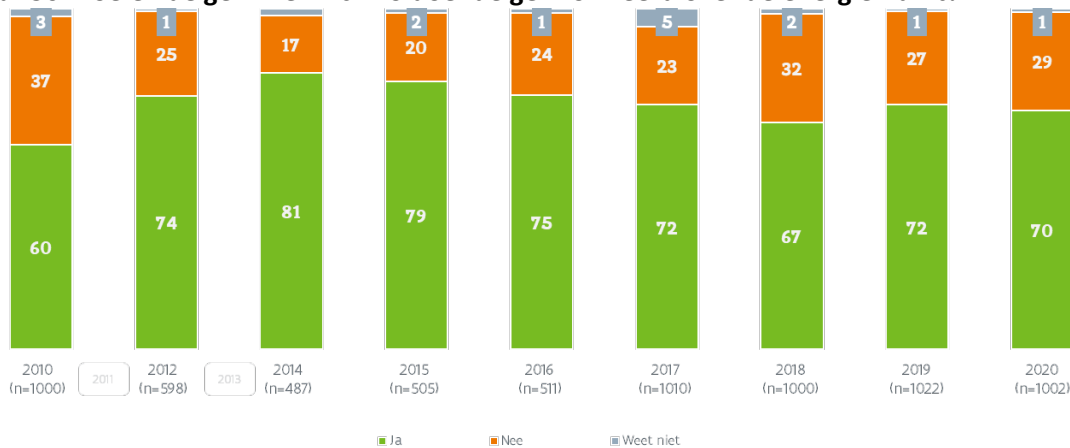
2.6.2 Mate van geïnformeerd zijn

Het bekijken van de eindafrekening is slechts één manier om meer op de hoogte te zijn over het reilen en zeilen op de energiemarkt. In de enquêtes werd daarom ook gevraagd of gezinnen zelf ervaren dat ze voldoende geïnformeerd zijn over de energiemarkt en met behulp van welke bronnen ze zich informeren.

Figuur 56 toont de evolutie van de resultaten op de eerste vraag. 70% van de gezinnen geeft aan dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Dat is een lichte, niet significante daling ten opzichte van vorig jaar. Uit de achterliggende cijfers blijkt dat vooral jongere respondenten (42%) zich significant minder vaak geïnformeerd voelen over de energiemarkt dan respondenten met een gemiddelde leeftijd (31%) of 65-plussers (15%). Respondenten met een groen contract (81%) geven dan weer significant vaker aan dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen dan respondenten zonder groen contract (74%). Logischerwijs voelden gezinnen die hun eindfactuur grondig nakijken (75%) zich ook significant vaker voldoende geïnformeerd dan gezinnen die dit slechts oppervlakkig (67%) of niet (65%) nakijken.

Opvallend is dat respondenten die een nieuwe leverancier overwegen (34%) significant vaker aangeven dat ze zich niet voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt dan respondenten die in het komende jaar niet overwegen om over te stappen (25%). Een goed onderbouwde leverancierskeuze maken kan echter enkel als de consument zich geïnformeerd voelt over alle mogelijkheden op de markt. Deze gezinnen zouden er dus belang bij hebben zich zo goed mogelijk te informeren, maar slagen daar blijkbaar niet in. Mogelijk kan het ook zijn dat respondenten pas tot het besef komen dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn wanneer ze de zoektocht naar een andere energieleverancier aan gaan.

Figuur 56: 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 2020

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 bijna een derde van gezinnen is 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 57 toont de resultaten van dit jaar in vergelijking met de vorige jaren¹⁹. Opnieuw is het internet in het algemeen (41%) de plek bij uitstek om informatie over de energiemarkt te gaan zoeken, al is dit aandeel wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar. Minder positief is dat 13% geen intentie heeft om informatie te gaan zoeken op de energiemarkt. Dit aandeel is ook significant gestegen ten opzichte van vorig jaar. Uit de achterliggende cijfers blijken vooral 65-plussers (25%), alleenstaanden (22%), laag geschoolden (34%) die niet online actief zijn (24%) geen intentie te hebben om informatie te zoeken.

Figuur 57: 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)	2020 (n=1002) – B
Internet (algemeen)	48	43	44	48	40	48	41 ▼
VREG	22	23	24	18	21	26	28
Bij een leverancier	10	11	16	6	15	17	15
Familie / vrienden / kennissen / burens	6	8	8	11	9	7	7
Media (reclame, nieuws, ...)	NA	8	8	13	5	6	5
Organisatoren van groepsaankopen	NA	6	8	5	5	6	4 ▼
Overheid (algemeen)	6	6	5	3	6	4	3
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	NA	6	6	3	6	4	3
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	1	2	2	1	1	2	2
CREG	2	1	2	1	2	1	1
OCMW	1	1	0	0	0	1	0
Andere	27	13	12	2	15	12	13
Niet gezocht \ zal niet zoeken	9	13	17	19	14	10	13 ▲

Base: 2017, 2019 en 2020: Totale steekproef / 2014-2016 & 2018: Enkel de helft van de respondenten

Bron: enquête VREG 2020

Verder blijkt ook dat het aandeel gezinnen die zijn informatie gaat zoeken bij de VREG (28%) in 2020 op het hoogste niveau komt van de laatste 7 jaar. Deze significante stijging van de aandacht

¹⁹ 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.

voor de VREG zien we ook in onze eigen cijfers. Door verschillende publicaties kregen we in het afgelopen jaar veel aandacht, en dat liet zich merken in het aantal websitebezoekers .

Figuur 57 toont een stijging van bijna 10% in 2020 ten opzichte van 2019. Ook een aantal tools op onze website werden opvallend vaker gebruikt. De website tools die informatie geven over de herkomst van elektriciteit, zoals de Groencheck en de Herkomstvergelijker werden opvallend minder gebruikt ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 58: Aantal bezoekers van de website en aantal personen dat een VREG-tool gebruikten tussen januari en augustus.

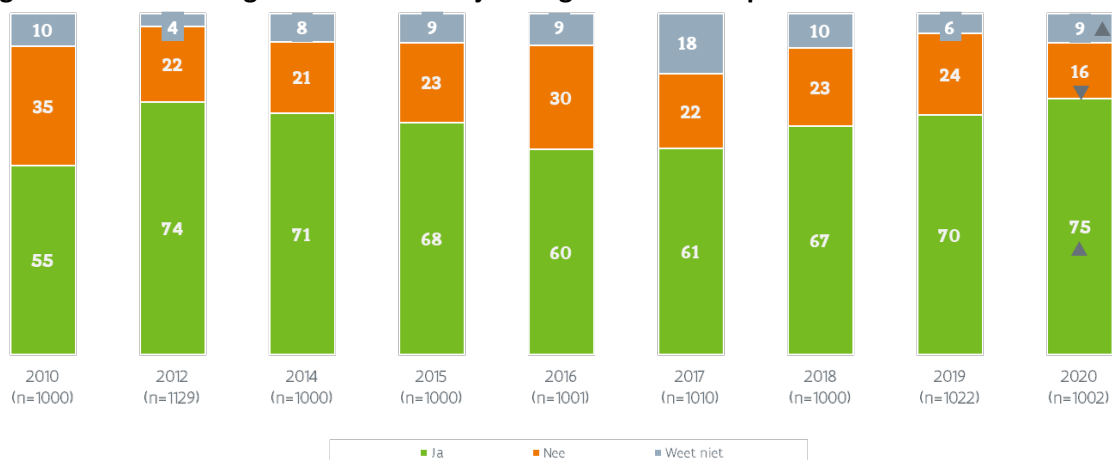
Januari tem augustus	2017	2018	2019	2020	2017-2018	2018-2019	2019-2020
vreg.be	949.792	818.457	1.395.673	1.531.804	-13,83%	+70,52%	+9,75%
V-test gezinnen	356.149	267.767	380.905	493.124	-24,82%	+42,25%	+29,46%
V-test bedrijven	20.167	17.550	25.065	39.654	-12,98%	+42,82%	+58,20%
Servicecheck	12.985	8.283	23.597	29.232	-36,21%	+184,88%	+23,88%
Verhuisplanner	27.090	26.053	127.881	109.717	-3,83%	+390,85%	-14,20%
Groencheck	5.581	5.047	45.288	22.509	-9,57%	+797,11%	-50,30%
Herkomstvergelijker	6.666	4.843	14.080	12.907	-27,35%	+190,73%	-8,33%

Bron: gegevens VREG

2.7 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 59 toont de antwoorden van dit jaar, naast die van de voorbije jaren. In 2020 wordt de stijgende trend van de laatste jaren sterk doorgezet met een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Concreet gaf 75% van de gezinnen aan dat ze denken dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen als consument een positief effect heeft. Een significant groter deel dan vorig jaar (9%) geeft echter ook wel aan dat ze geen antwoord weten op de vraag. Mogelijk is dit opnieuw het gevolg van de complexiteit van de energiemarkt die al enkele keren in het rapport werd aangehaald.

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



Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. Bron: enquête VREG 2020

Vooral jongere respondenten (86%) lijken vaker een positief effect te zien in de vrijmaking van de energiemarkt dan oudere respondenten (75%). Zij zijn echter ook de groep die vaker nog niet overstapten naar een andere energieleverancier. Verder zagen ook vooral respondenten die hun leverancier kozen via een prijsvergelijkingswebsite (81%) of op basis van ervaringen van anderen (85%) het positieve in de vrijmaking.

Ook gezinnen die ooit al veranderden van leverancier (82%) en gezinnen die in het komende jaar een nieuwe leverancier overwegen (83%) vinden de vrijmaking significant vaker een positieve zaak. Ten slotte is ook informatie noodzakelijk om het positieve te zien in de vrijmaking. Gezinnen die hun eindfactuur grondig of oppervlakkig nakijken (77%) en de V-test[®] kennen (79%) vinden significant vaker dat de vrijmaking voor hen als consument een goede zaak is. 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

Ook in 2020 werden de enquêtes voor het Marktmonitorrapport afgenomen bij twee categorieën van bedrijven. Enerzijds werd, net zoals vanaf het begin van de marktmonitorenquêtes, 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. Door beide categorieën van bedrijven te bevragen kunnen we onderzoeken of deze voor wat betreft energie significant verschillende keuzes maken. Opnieuw maken zeer grote bedrijven, die door een belangrijk verbruik de modaliteiten van hun energiecontract waarschijnlijk meer via onderhandelingen vastleggen, geen deel uit van de steekproef.

Op 1 juli 2020 telde Vlaanderen 616.761 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 310.271 professionele toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

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.

3.1 Steekproef

De steekproef voor de kmo's (5-199 werknemers) bestond uit 1.002 respondenten. Voor de steekproef van kleine bedrijven (1-4 werknemers) werden in totaal 500 respondenten bevestigd. In beide groepen werd gebruik gemaakt van quota voor wat betreft 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 wijziging.

Om de tekst van het rapport overzichtelijk te houden, zullen we de verschillende deelgroepen in deze enquête benoemen zoals weergegeven in onderstaande Tabel 6.

Tabel 6: 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 over aardgas. Deze werden beantwoord door de aardgasgebruikers onder de bedrijven, namelijk 52% van de kleine bedrijven en 59% van de kmo's.

3.2 Welke inzichten hebben bedrijven in hun energiekosten?

In de marktmonitorenquêtes werden bedrijven, net zoals de gezinnen, bevraagd over hun energiekost. Ten eerste werd hen gevraagd of ze een inzicht hadden in de grootte van de kost en hoe belangrijk deze kost bevonden werd in de totale bedrijfskosten. Verder werd aan bedrijven ook gevraagd of zij gebruik maakten van eigen productie om deze energiekost te beperken. Ten slotte werd, overeenstemmend met de enquêtes bij de gezinnen, gevraagd of de bedrijven betalingsproblemen ervaren voor wat betreft energie en of deze problemen een direct gevolg zijn van de huidige coronacrisis.

3.2.1 Energiekosten en hun belang in de bedrijfsvoering

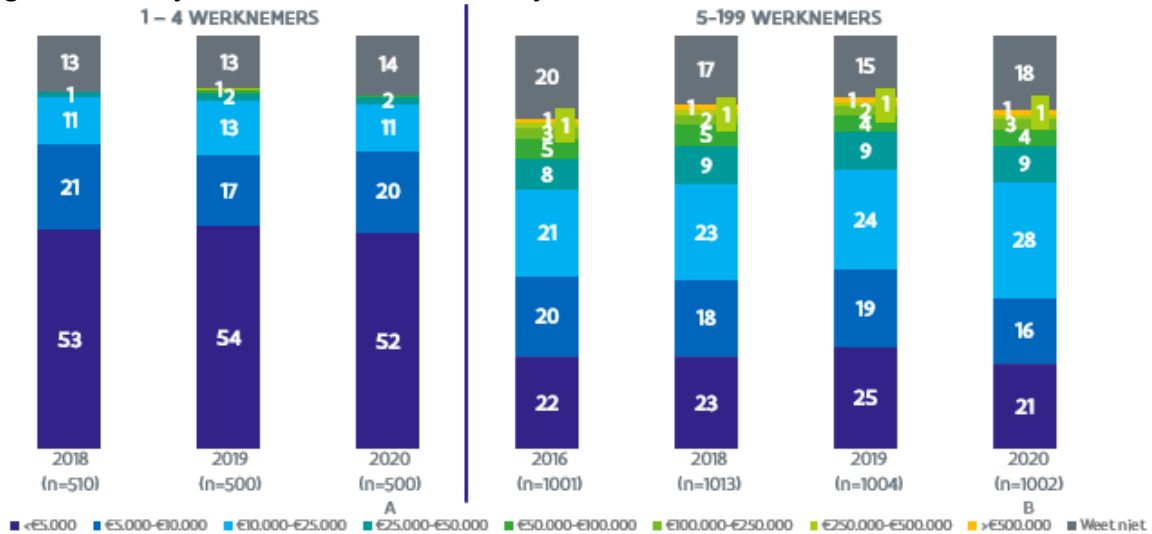
Figuur 60 toont de antwoorden van de bedrijven op de vraag hoeveel zij jaarlijks uitgeven aan elektriciteit voor de afname van hun bedrijf²⁰. Terwijl we bij kleine bedrijven een vrij stabiel verloop zien, stellen we bij de kmo's enkele duidelijke verschuivingen vast. Hier zien we een significante daling in de segmenten van de bedrijven die een bedrag kleiner dan €5.000 toekennen aan hun jaarlijkse elektriciteitskost (21%) en degene die een bedrag tussen €5.000 en €10.000 toekennen. Het aandeel bedrijven dat denkt jaarlijks tussen €10.000 en €25.000 te spenderen voor hun elektriciteit is daarentegen opmerkelijk gestegen.

Verder kunnen we uit deze grafiek ook afleiden dat vooral de kmo's een grote som uitgeven aan elektriciteitskosten. Bij de kleine bedrijven geeft meer dan de helft (52%) aan dat ze minder dan €5.000 uitgeven aan elektriciteit. 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.

Ten slotte is het opmerkelijk dat een groot deel van de bedrijven niet weet hoeveel ze spenderen aan elektriciteit. Deze vaststelling kunnen we doen bij zowel het segment van de kleine bedrijven (14%) als het segment van de kmo's (18%).

²⁰ Met het stuk dat zij zelf produceren houden we hier expliciet geen rekening.

Figuur 60: Jaarlijkse elektriciteitskosten bedrijven



Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

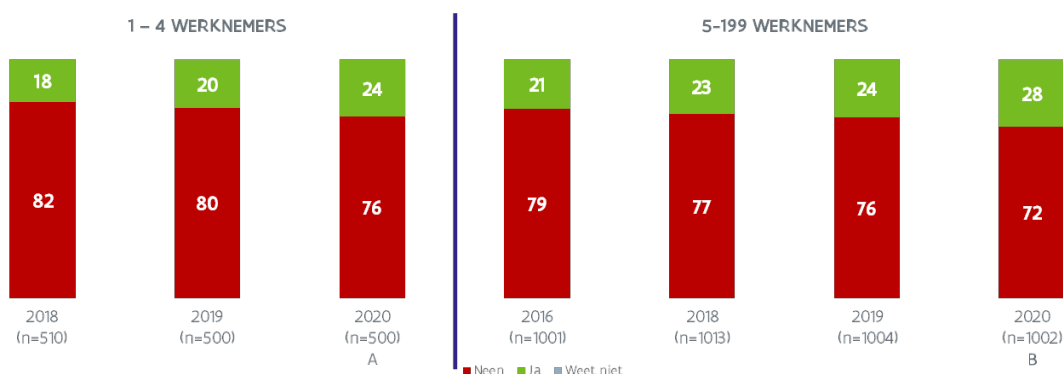
Voor aardgas is het resultaat gelijkaardig. Al ligt het aandeel kmo's dat aangeeft een energiekost te hebben dat lager is dan €5.000 voor aardgas een heel stuk hoger dan voor elektriciteit, is de energiekost voor aardgas toch nog een stuk lager bij de kleine bedrijven. Ook voor aardgas kon 19% van de kleine bedrijven en 18% van de kmo's niet zeggen hoe hoog de factuurkost was.

3.2.2 Eigen elektriciteitsproductie

Vervolgens vragen we in de enquête ook of de bedrijven zelf energie opwekken aan de hand van bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's of andere productie-installaties. Dit kan er namelijk voor zorgen dat de energiekosten voor het bedrijf lager gaan liggen. Figuur 61 toont dat 24% van de kleine bedrijven en 28% van de kmo's aangeven dat ze zelf energie opwekken. Ondanks dat er geen significante stijging is ten opzichte van vorig jaar zien we wel een significant stijgende trend ten opzichte van de eerste jaren dat deze vraag gesteld werd. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat bedrijven met een hogere omzet significant vaker investeren in middelen om eigen energie op te wekken. Logischerwijs speelt ook de jaarlijkse elektriciteitskost een rol. Bedrijven die aangeven dat ze jaarlijks meer dan €50.000 uitgeven voor elektriciteit (41%) investeren significant vaker in een eigen energiebron dan andere bedrijven (28%).

Het profiel van de bedrijven dat zelf energie opwekt is enigszins vergelijkbaar met het profiel van gezinnen met zonnepanelen. Het zijn namelijk ook de bedrijven die aangeven dat ze de VREG kennen en weten wat de VREG doet (31%), bedrijven die een groen contract hebben (37%) en bedrijven die de eindafrekening grondig nakijken (35%) die significant vaker kiezen voor een eigen productie-installatie.

Figuur 61: Wekt uw bedrijf zelf energie op? Dit kan gebeuren door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, WKK's,...



Base: Totale steekproef bedrijven – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

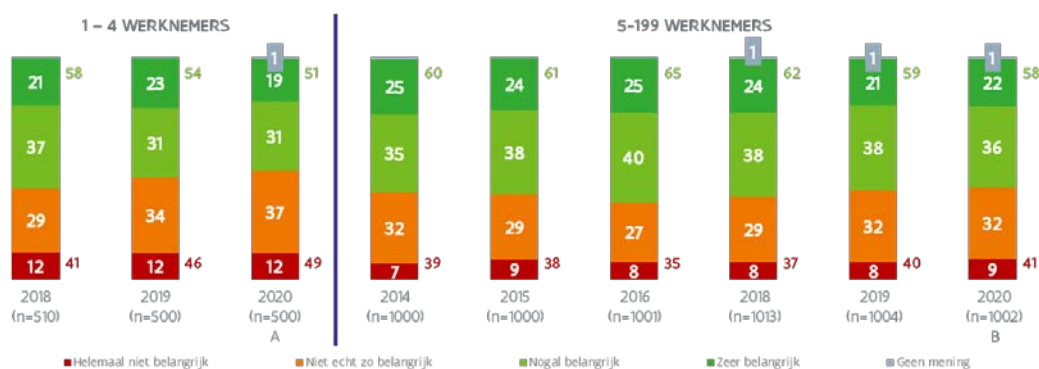
3.2.3 Belang energieverbruik in de totale bedrijfskost

Vervolgens vragen we de bedrijven ook hoe belangrijk ze energiekosten schatten in hun totale bedrijfskosten. Dit geeft ons een indruk van hoe energie-intensief de bedrijven in de enquêtes zijn en hoe hoog de incentive bij die bedrijven kan zijn om hun energieverbruik nauw op te volgen.

Figuur 62 toont de resultaten voor deze vraag, voor wat betreft de elektriciteitskosten.

Opvallend is dat zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's bij meer dan de helft wordt aangegeven dat de elektriciteitskost nogal belangrijk of zeer belangrijk is in de totale kosten van het bedrijf. Opmerkelijk is dat een bedrijf dat zowel elektriciteit als 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.

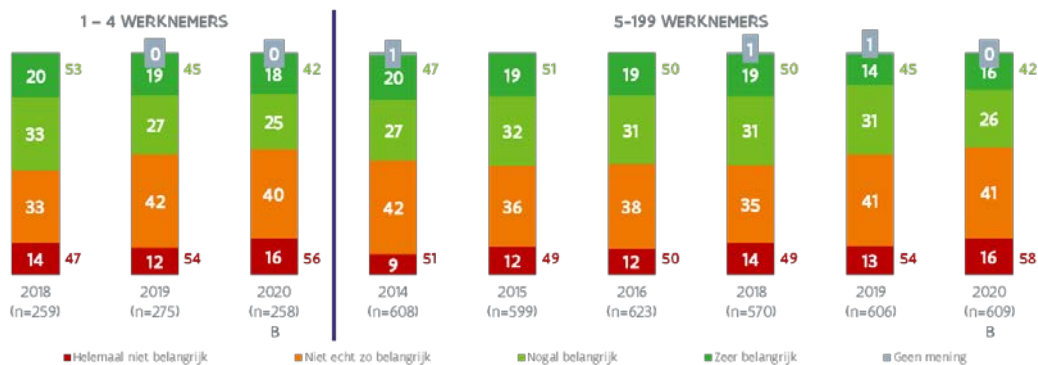
Figuur 62: Belang kosten voor elektriciteit in totale bedrijfskosten



Base: Totale steekproef – ‘Geen mening’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

In Figuur 63 wordt een gelijkaardige oefening gedaan voor aardgas. Net zoals bij elektriciteit zijn de resultaten vrij stabiel ten opzichte van vorig jaar. Ook dit jaar kunnen we afleiden dat de kosten voor aardgas minder belangrijk bevonden worden dan die voor elektriciteit. Zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's geeft 42% aan dat de aardgaskosten nogal belangrijk of zeer belangrijk zijn in het totale bedrijfsbudget. Ondanks dat dit aandeel lager ligt dan voor elektriciteit blijven dit opmerkelijke hoge cijfers.

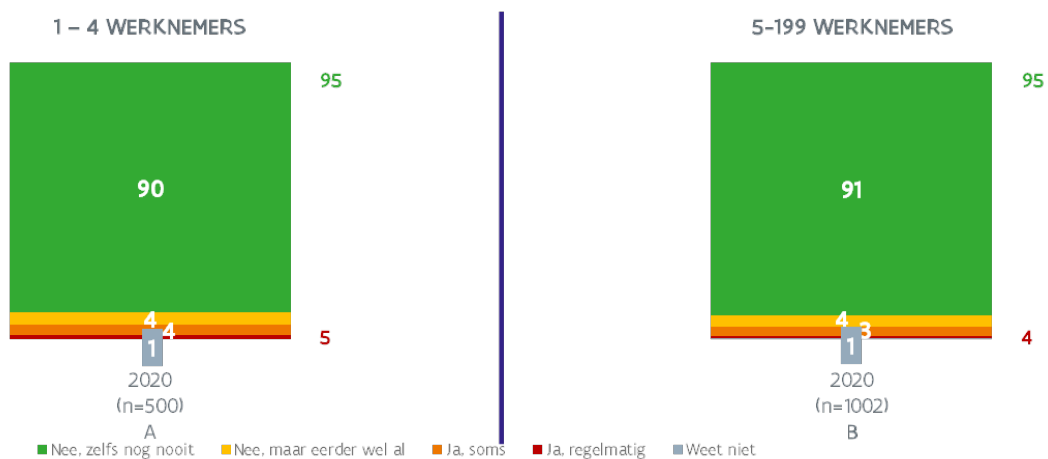
Figuur 63: Belang kosten voor aardgas in totale bedrijfskosten



Base: Enkel aardgasgebruikers – ‘Geen mening’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

Naar aanleiding van de coronacrisis wilden we aan de bedrijven ook vragen of zij in het laatste jaar moeite hebben gehad om hun energiefactuur te betalen. Onderstaande Figuur 64 toont de antwoorden op deze vraag. Hieruit blijkt dat het overgrote deel van zowel de kleine bedrijven (95%) als de grote bedrijven (95%) aan geeft dat ze in het laatste jaar geen betalingsproblemen hebben gehad of deze zelfs nog nooit hebben gehad. Bij de gezinnen lag dit aandeel iets lager.

Figuur 64: Heeft uw bedrijf in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?

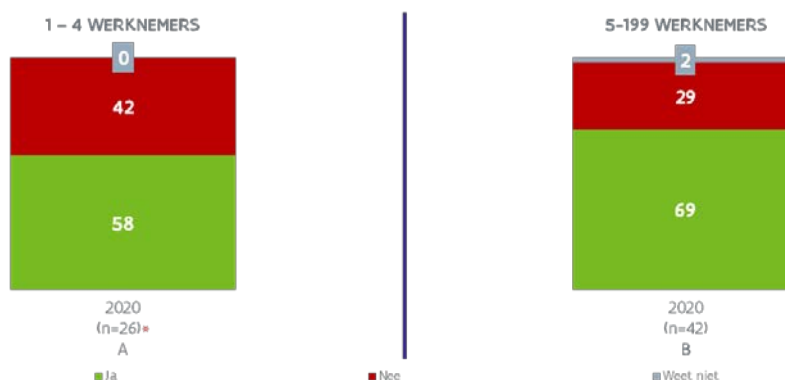


Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

We vroegen vervolgens ook aan de bedrijven die wel ja antwoorden op de vraag of ze in het laatste jaar betalingsproblemen hebben gehad of deze betalingsproblematiek een direct gevolg was van de coronacrisis. Ondanks dat de steekproef bij deze vraag terugviel op 26 respondenten voor de kleine bedrijven en 38 respondenten voor de kmo's geeft onderstaande Figuur 65 toch

wel opmerkelijke resultaten. Bij de kleine bedrijven geeft 58% aan dat de betalingsproblemen te wijten zijn aan de coronacrisis, bij de kmo's is dit aandeel maar liefst 69%.

Figuur 65: Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de coronacrisis?



Base: Bedrijven die in het laatste jaar moeite hebben om hun energiefactuur te betalen – “Weet niet” incl.
Bron: enquête VREG 2020

3.3 Hoe kiezen bedrijven een energieleverancier?

In dit deel proberen we de beweegredenen te achterhalen waarom bedrijven voor een bepaalde energieleverancier kiezen. We geven ook een indicatie van hoe vaak bedrijven van leverancier wisselen en of ze dat al dan niet in de toekomst van plan zijn. Ten slotte gaan we ook na waarom bedrijven resoluut bij hun eerste energieleverancier blijven.

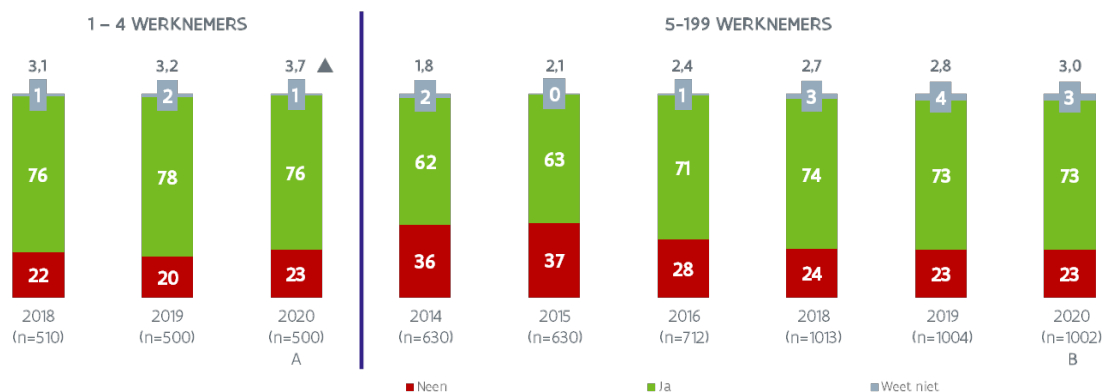
3.3.1 Hoe vaak veranderen bedrijven van energieleverancier?

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt hebben alle kmo's²¹ de mogelijkheid om op elk moment in het contract kosteloos de overstap te maken naar een andere elektriciteitsleverancier. In de enquête vroegen we ook hoeveel bedrijven hier al gebruik van hebben gemaakt. Figuur 66 toont aan dat er zowel bij de kleine bedrijven (23%) als bij de kmo's (23%) een groot deel is dat trouw blijft aan zijn historische elektriciteitsleverancier. Voor de kmo's stellen we deze vraag al enkele jaren op rij, waardoor we wel een significant dalende trend kunnen vaststellen van deze groep in de historie van de cijfers.

Anderzijds maakte het grootste deel wél al een overstap naar een andere energieleverancier. Degene die ooit al van leverancier wisselden, deden dit gemiddeld meer dan één keer. Bij de kleine bedrijven stapten ze gemiddeld al 3,7 keer over, bij kmo's is dat gemiddeld 3 keer. We zien duidelijk een stijging doorheen de jaren en voor de kleine bedrijven is er ook sprake van een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. We zien dus enerzijds dat de groep die ooit al veranderde van leverancier groter wordt en dat ze dit ook gemiddeld vaker doen doorheen de jaren.

²¹ Hiervoor wordt de federale definitie voor KMO gevolgd zoals gedefinieerd wordt in Artikel 2 van de Elektriciteitswet: ‘de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet.

Figuur 66: Aantal bedrijven dat ooit overstapte van elektriciteitsleverancier (en gemiddeld aantal keer overstapt bovenaan)



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

Bron: enquête VREG 2020

Aan de bedrijven die nog nooit van elektriciteitsleverancier veranderden werd vervolgens gevraagd waarom zij resoluut voor hun historische elektriciteitsleverancier blijven kiezen. Figuur 67 toont dat de belangrijkste reden hiervoor zowel bij kleine bedrijven (74%) als bij kmo's (70%) een algemene tevredenheid is over hun huidige elektriciteitsleverancier. Anderzijds zijn er ook verschillen te zien tussen kleine bedrijven en kmo's. Terwijl kleine bedrijven vaak ongeïnteresseerd zijn om te veranderen omdat hun elektriciteitskost eerder klein is (43%) zien we dat kmo's vaker nog niet veranderden omdat ze geen betere offerte hebben ontvangen (38%). Kleine bedrijven²² kunnen, net zoals de gezinnen, de aangeboden elektriciteitscontracten vergelijken in onze V-test[®] op basis van prijsgegevens, beloofde groene stroompercentage, betalingswijze en andere criteria (zie paragraaf 3.4.7). Ook de kmo's in onze steekproef vallen grotendeels samen met de groep kleine professionele afnemers die de V-test[®] kunnen uitvoeren, al lijkt het hier toch dat zij ook grotendeels in gesprek gaan met een energieleverancier of tenminste wachten op een aanbod om hun contract vast te leggen.

Verder blijkt ook uit onderstaande figuur dat een groot deel van de bedrijven nog nooit van leverancier veranderde omdat overstappen te veel rompslomp met zich mee brengt, er nog te veel fout loopt bij een overstap, het bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt of het te moeilijk is om de verschillende leveranciers te vergelijken. Deze twee laatste zaken zijn argumenten die we als regulator zo sterk mogelijk willen doen dalen, enerzijds door het geven van informatie op onze website, via sociale media, via onze nieuwsbrief en via de V-test[®]. Ten slotte geeft een groot deel, meer bepaald 43% van de kleine bedrijven en 36% van de kmo's als antwoord 'andere'. Uit de achterliggende data blijkt dat tijdsgebrek, het niet kunnen veranderen wegens het huren van hun pand of het feit dat ze geen voordeel zien in een overstap nog andere redenen zijn om niet van leverancier te veranderen.

²² Kleine professionele afnemers kunnen de V-test[®] uitvoeren als ze voldoen aan volgende voorwaarden:

- Het bedrijf heeft een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA met jaarlijkse meteropname op laagspanning
- Het bedrijf heeft een lage drukaansluiting met jaarlijkse meteropname

Figuur 67: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van elektriciteitsleverancier

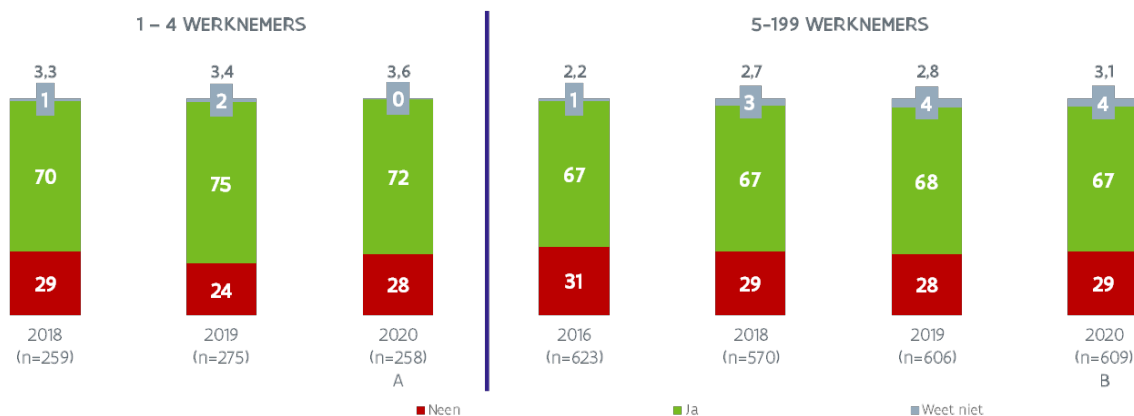
	1 – 4 WERKNEMERS			5-199 WERKNEMERS					
	2018 (n=113)	2019 (n=100)	2020 (n=116) – A	2014 (n=139)	2015 (n=145)	2016 (n=278)	2018 (n=247)	2019 (n=241)	2020 (n=231) – B
Uw bedrijf goed zit bij de huidige leverancier	82	67	74	69	72	81	79	67	70
De elektriciteitskost vrij onbelangrijk is	37	38	43 B	40	37	29	27	21	28
Overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt	45	40	36	54	52	37	44	38	31
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	21	20	24	32	31	28	26	18	25
Uw bedrijf geen betere offerte heeft ontvangen	28	27	24	43	34	40	37	31	38 A
Er nog teveel fout loopt als je overstapt	30	22	16	28	25	19	23	15	18
Uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt	14	11	16	26	28	19	17	15	17
Andere	41	33	43	0	0	0	39	39	36
Weet niet	0	1	0	4	6	0	0	2	2
Geen van deze	0	0	0	1	0	7	0	0	0

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 2020

Voor wat betreft aardgas werden dezelfde vragen gesteld. Aangezien 88% van de kleine bedrijven en 80% van de kmo's aangeeft dat ze dezelfde energieleverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas is de analyse logischerwijs gelijkaardig. Figuur 68 toont de evolutie van het aantal bedrijven dat ooit al overstapte van aardgasleverancier samen met het gemiddeld aantal keer dat deze bedrijven al wisselden van leverancier. Ook hier hebben we voor de kmo's een historiek die teruggaat tot 2014 waaruit we kunnen afleiden dat het aandeel bedrijven dat nog nooit veranderde van leverancier in 2020 significant lager ligt dan in de beginjaren.

Figuur 68: 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 2020

Vervolgens werd ook, zoals met de enquêtevragen voor elektriciteit, gevraagd aan de bedrijven die nog nooit veranderden van aardgasleverancier naar de reden hiervoor. Figuur 69 toont de antwoorden op deze vraag. Ook hier zien we dat de belangrijkste reden om niet over te stappen een algemene tevredenheid is voor de huidige aardgasleverancier. Het grootste verschil met de antwoorden voor elektriciteit is dat een minder groot aandeel van de kleine bedrijven de aardgaskost als onbelangrijk ziet. Dat is echter tegenstrijdig met Figuur 62 en Figuur 63 waarbij de bedrijven eerder aangaven dat ze de elektriciteitskost hoger inschatten dan de aardgaskost in hun totale bedrijfskost.

Figuur 69: Redenen waarom bedrijven nog nooit overstapten van aardgasleverancier

	1 – 4 WERKNEMERS			5-199 WERKNEMERS					
	2018 (n=76)	2019 (n=65)	2020 (n=72) – A	2014 (n=75)	2015 (n=75)	2016 (n=194)	2018 (n=181)	2019 (n=177)	2020 (n=176) – B
Uw bedrijf goed zit bij de huidige leverancier	48	77	68	67	73	75	66	72	66
Overstappen teveel rompslomp met zich meebrengt	23	40	33	50	50	36	15	37	29
De aardgaskost vrij onbelangrijk is	28	42	32	40	47	36	14	25	33
Het te moeilijk is om de leveranciers te vergelijken	20	29	28	34	33	27	9	20	22
Uw bedrijf geen betere offerte heeft ontvangen	22	31	26	39	41	41	15	37	41 A
Er nog teveel fout loopt als je overstapt	29	26	18	28	31	19	14	14	17
Uw bedrijf zich onvoldoende geïnformeerd voelt	16	12	17	28	26	24	5	17	19
Andere	42	28	33	0	0	0	28	30	30
Geen van deze	0	0	3 B	2	7	8	1	1	0
Weet niet	0	2	0	1	2	1	0	1	1

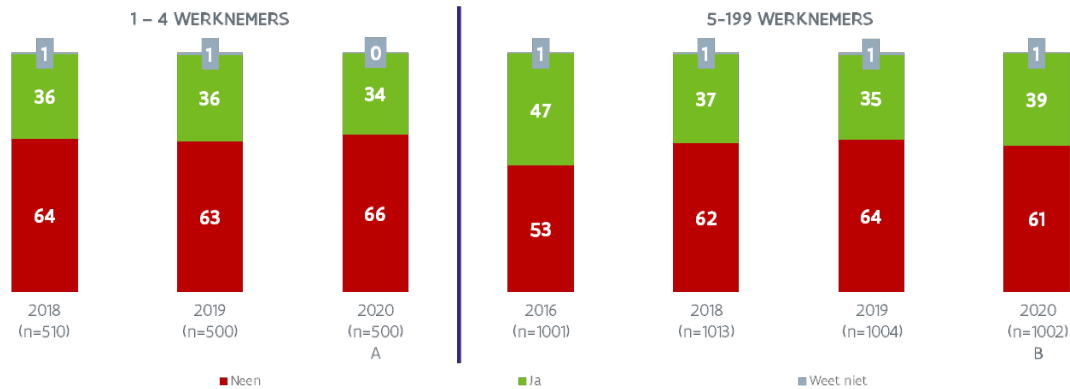
Base: Enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier – ‘Weet niet’ incl. / Voor 2014 en 2015: enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van aardgasleverancier en die niet bewust hun energieleveranciers hebben gekozen – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

Ten slotte vragen we aan de bedrijven in de enquête ook of zij 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 70. Hieruit blijkt dat toch een groot deel van de bedrijven (34% bij de kleine bedrijven en 39% bij de kmo's) in de laatste 12 maanden contact opnam met een leverancier met de intentie om een contract af te sluiten. We zien een vrij stabiel verloop ten opzichte van vorig jaar voor de kleine bedrijven en een lichte, niet significante stijging bij de kmo's. Dat is opmerkelijk aangezien de elektriciteitsprijs, net zoals bij de gezinnen, voor bedrijven sterk daalde in de laatste 12 maanden, meer bepaald met 7,28% (zie paragraaf 3.5.1.1). Het was dus in elk geval interessant voor een bedrijf om zijn contract te herbekijken.

Vooraf grote kmo's (50-199 werknemers, 49%) en bedrijven uit de primaire sector (47%) contacteerden een leverancier met de bedoeling om een contract af te sluiten voor elektriciteit en/of aardgas. Verder zijn het ook de bedrijven waar de elektriciteitskost als zeer belangrijk of nogal belangrijk is in de totale bedrijfskost die significant vaker een leverancier contacteerden in de voorbije 12 maanden. Ten slotte contacteerden bedrijven die in de komende 12 maanden een nieuw elektriciteitscontract overwogen significant vaker een leverancier in de voorbije 12 maanden.

Figuur 70: Contacteerde het bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier met de bedoeling om een contract voor (aardgas of) elektriciteit af te sluiten?



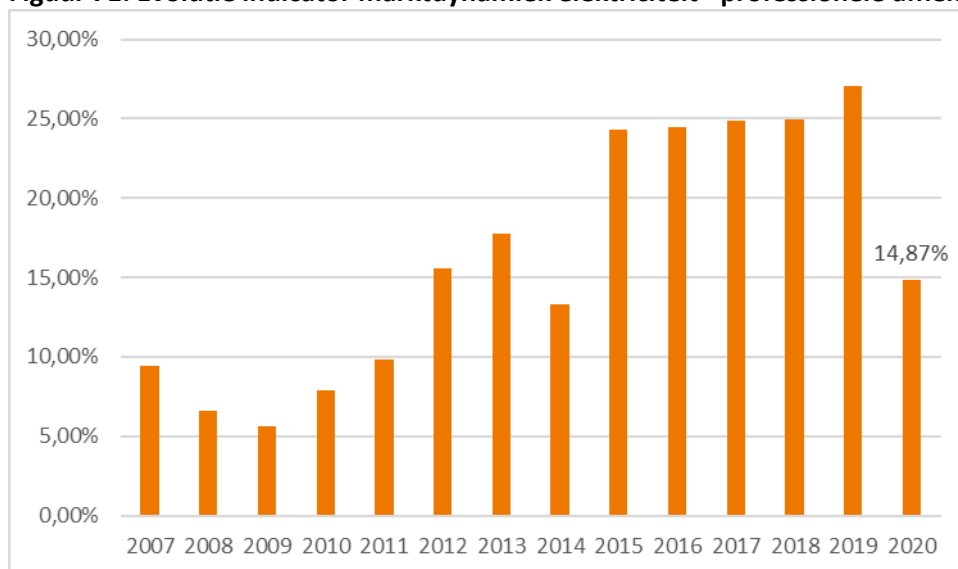
Base: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

3.3.1.1 Switchindicator

Ook voor professionele afnemers worden maandelijks cijfergegevens gepubliceerd op de website over hun [switchactiviteit op de elektriciteits- en aardgasmarkt](#).

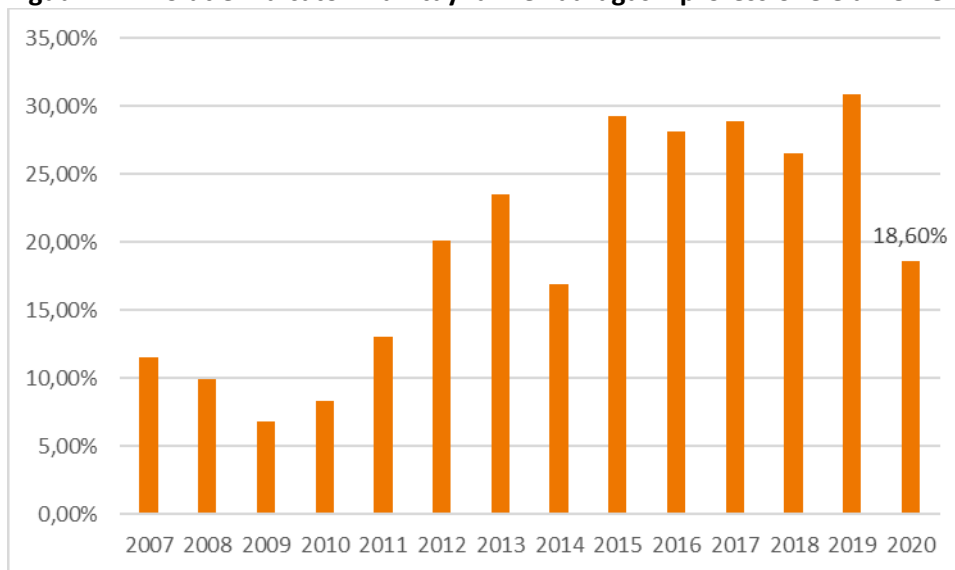
Figuur 71 toont de evolutie doorheen de jaren op het vlak van veranderen van elektriciteitsleverancier voor professionele afnemers. Figuur 72 toont deze evolutie voor aardgas. Net zoals bij de gezinnen kunnen we vaststellen dat 2019 een absoluut recordjaar was voor het wisselen van energieleverancier. Ook de switchingcijfers voor 2020 tonen al een hoge wisselgraad. De vrij stabiele trend van het aantal bedrijven dat in de laatste 12 maanden op zoek ging naar een nieuw contract is dus eerder contrasterend met de effectieve leverancierswissels zoals ze door de netbeheerder en leveranciers aan ons worden gerapporteerd.

Figuur 71: Evolutie indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers



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

Figuur 72: Evolutie indicator marktdynamiek aardgas – professionele afnemers



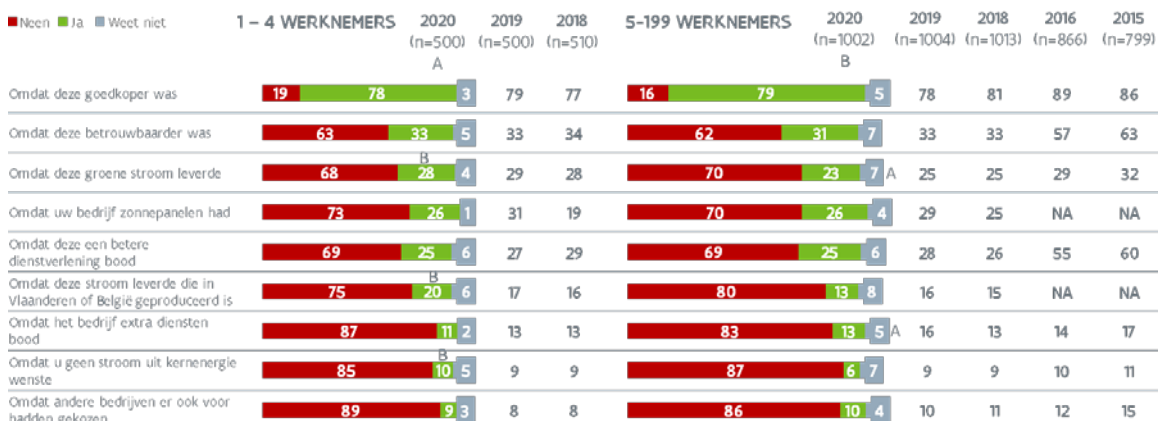
Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

De marktdynamiek zoals hierboven berekend geeft uiteraard slechts een beperkte blik op het aantal actieve afnemers in de markt. Enerzijds 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 76% 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 73 blijkt dat net als bij gezinnen de elektriciteitsprijs de grootste rol speelt. Het tweede belangrijkste argument om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen was zowel voor de kleine bedrijven als voor de kmo's omwille van de betrouwbaarheid. In de minder belangrijke argumenten blijken de kleine bedrijven wel een verschillende visie te hebben dan de kmo's. Zo hechten kleine bedrijven er meer belang aan dat hun leverancier groene stroom levert, dat deze geleverde stroom in Vlaanderen of België geleverd is en dat deze geleverde stroom niet afkomstig is uit kernenergie. De kleine bedrijven hechten dus duidelijk meer belang aan de herkomst van hun geleverde elektriciteit. Bij de gezinnen lag het belang van de herkomst van hun energie, zowel op basis van geografie als op basis van technologiebron, nog hoger in de enquêtes.

Figuur 73: 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 2020

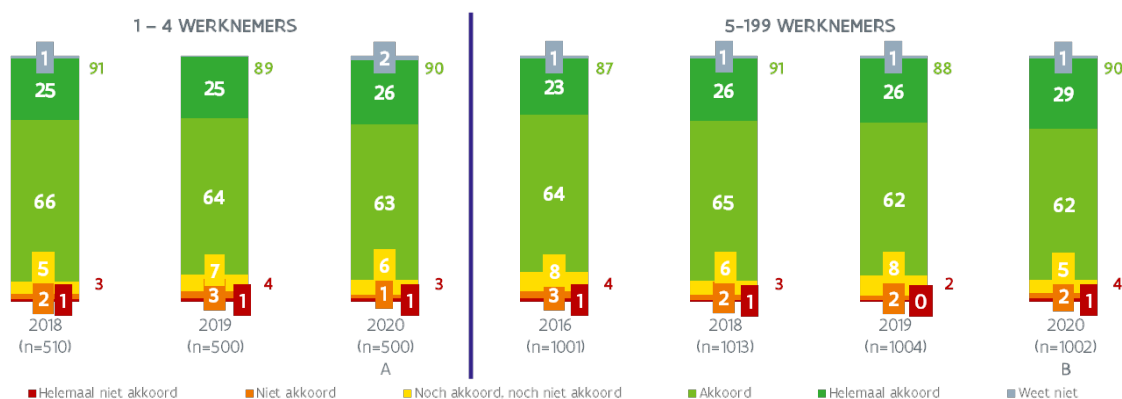
95% van de kleine bedrijven en 94% van de kmo's geeft aan dat ze hun huidige aardgasleverancier voor dezelfde redenen hebben gekozen als hun elektriciteitsleverancier. Dit is opnieuw het logisch gevolg van het feit dat ook 88% van de kleine bedrijven en 80% van de kmo's dezelfde leverancier heeft voor elektriciteit als voor aardgas.

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 74 toont de evolutie van wat de bedrijven antwoorden op de vraag in welke mate ze akkoord gaan met volgende stelling: 'Ik ben in het algemeen tevreden over mijn huidige elektriciteitsleverancier'. Zowel bij de kleine bedrijven als bij de kmo's geeft 90% van de respondenten aan dat ze akkoord of helemaal akkoord gaan met de stelling. De resultaten van de enquête voor 2020 volgen dus de positieve trend van de voorbije jaren. Ook hier geldt dat bedrijven die zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt vaker tevreden zijn over hun energieleverancier.

Dezelfde vraag werd in de enquête dit jaar niet gesteld voor aardgas. Hier is de analyse de laatste jaren zeer gelijklopend met de resultaten voor elektriciteit. Bovendien is dit resultaat ook te verwachten aangezien het merendeel van de respondenten door dezelfde leverancier beleverd wordt voor elektriciteit en aardgas.

Figuur 74: Tevredenheid bedrijven over hun elektriciteitsleverancier



Base: Totale steekproef bedrijven - Weet niet' incl.

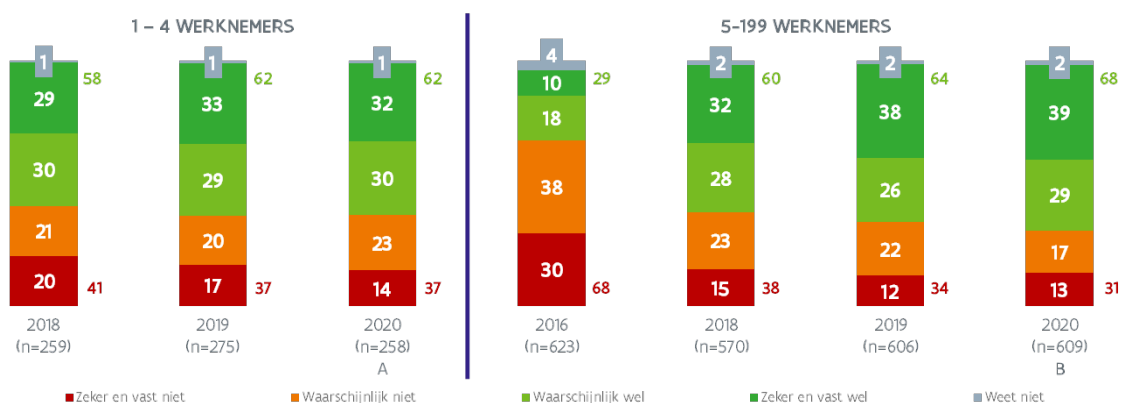
Bron: enquête VREG 2020

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

In Figuur 70 gaven 34% van de kleine bedrijven en 39% van de kmo's aan dat ze in de voorbije 12 maanden contact zochten met een energieleverancier om een nieuw elektriciteits- of aardgascontract te sluiten. Verder in de enquête werd ook gevraagd of ze in de toekomst (komende 12 maanden) of bij het vervallen van hun contract een nieuwe leverancierskeuze zouden overwegen.

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 binnenkort hun leverancierskeuze te herzien. Figuur 75 toont dat 62% van de kleine bedrijven en 68% van de kmo's waarschijnlijk wel of zeker en vast wel een herziening van hun contract zal doen. De hoge tevredenheid vertaalt zich dus niet noodzakelijk in een grote trouw aan een bepaalde leverancier.

Figuur 75: Zullen bedrijven binnen 12 maanden of bij het vervallen van hun contract de keuze voor hun huidige elektriciteitsleverancier herzien en eventueel veranderen?



Base: Alle aardgasgebruikers – 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2020

In tegenstelling tot de gezinnen werden de bedrijven niet apart bevraagd over welk bedrag hen zou aanzetten tot een overstap. Uit paragraaf 3.5.1.1 en 3.5.2.1 blijkt dat de meest prijsbewuste gemiddelde professionele afnemer²³ in juli 2020 € 1.060 voor elektriciteit en € 1.309 voor aardgas kon besparen door de laagste prijs te kiezen in plaats van het gewogen gemiddelde prijspeil.

3.4 Hoe kiezen bedrijven een contract?

Een bedrijf kan, net zoals een gezin, een energiecontract kiezen op basis van verschillende kenmerken. In Figuur 73 gaven sommige bedrijven eerder al aan dat ze hun huidige leverancier kozen omwille van het aanbieden van een contract met specifieke kenmerken. In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt de contractkeuze van de respondenten in de enquête uiteengezet op basis van vijf dimensies:

²³ 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®.

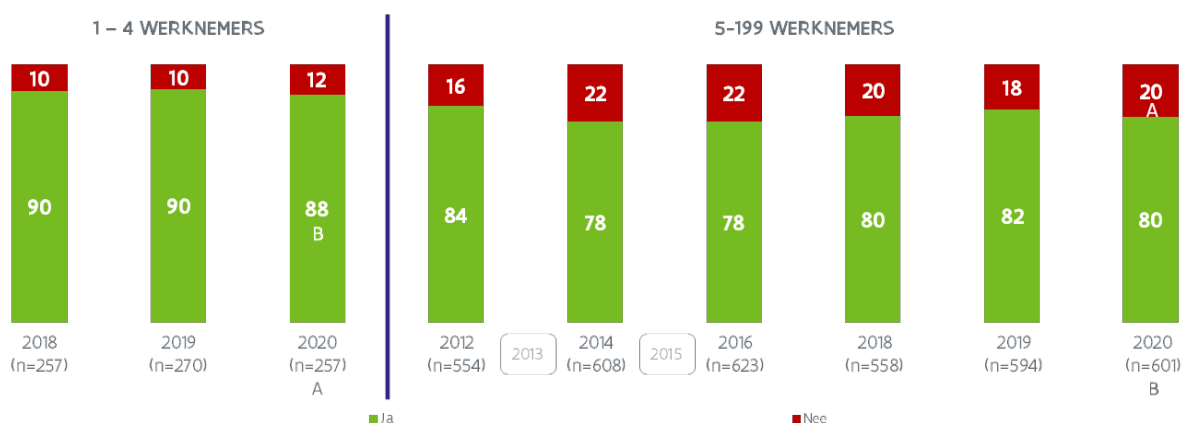
- Of ze elektriciteit en aardgas bij dezelfde leverancier aankopen, een zogenaamd “dual fuel” contract;
- De looptijd van het contract;
- Of het een contract met vaste of variabele prijzen is;
- Of het een contract voor groene (of lokale) stroom is;
- Of er extra diensten aangeboden worden bij het contract.

In de laatste paragraaf (Zie 3.4.7) tonen we het aantal actief aangeboden contracten op de Vlaamse energiemarkt. Ook geven we het aantal actief aangeboden contracten weer voor een aantal (andere) kenmerken waarmee kleine professionele afnemers rekening kunnen of moeten houden bij het maken van een contractkeuze. We baseren ons voor die informatie op de V-test®.

3.4.1 Dual fuel of verschillende leveranciers voor elektriciteit en aardgas?

We gaven eerder in het rapport al aan dat de bedrijven in de meeste gevallen door dezelfde leverancier beleverd worden voor elektriciteit en aardgas. Concreet koos 88% van de kleine bedrijven voor dezelfde leverancier voor de levering van beide energiebronnen. Bij kmo's lag dit aantal significant lager, 80% koos voor dezelfde leverancier. Figuur 76 toont deze resultaten. Vervolgens werd ook gevraagd aan de bedrijven die dezelfde leverancier hadden voor beide energiebronnen of ze wisten dat ze een eigenlijk een verschillende leverancier konden kiezen. Op die manier willen we nagaan of de bedrijven een bewuste keuze maakten om voor dezelfde leverancier te kiezen. Uit de resultaten blijkt dat 85% van de kleine bedrijven en 92% van de kmo's inderdaad op de hoogte was van de mogelijkheid om twee verschillende leveranciers te kiezen. Het grootste deel kiest dus bewust voor dezelfde leverancier.

Figuur 76: Bedrijven die dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit hebben



Base: Enkel aardgasgebruikers – excl. weet niet

Bron: enquête VREG 2020

Het grootste deel van de bedrijven koos dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas omwille van gemakzucht. Figuur 77 toont dat dit voor maar liefst 72% van de kleine bedrijven de belangrijkste reden was. Voor kmo's was dit 61%. Verder denkt ook meer dan de helft van de bedrijven dat dit de voordeligste keuze is. We willen de afnemers echter blijven aansporen om voor beide energietypes het voor hen meest interessante contract te zoeken om zo geen potentiële besparingsmogelijkheden mis te lopen. Ten slotte dacht 13% van de kleine bedrijven en 10% van de kmo's onterecht dat ze automatisch aan hun aardgasleverancier werden toegewezen.

Figuur 77: Reden waarom bedrijven toch dezelfde leverancier voor elektriciteit en aardgas kiezen

	1 – 4 WERKNEMERS				5–199 WERKNEMERS					
	2018 (n=180)	2019 (n=210)	2020 (n=194) – A		2014 (n=419)	2015 (n=436)	2016 (n=441)	2018 (n=401)	2019 (n=451)	2020 (n=440) – B
Dat het gemakkelijkst is	71	73	72		57	65	59	65	56	61
Dat het voordeligst was	67	60	53		56	69	67	69	63	58
Ik maar één factuur voor elektriciteit en aardgas wil	48	54	43	▼	37	42	36	40	38	35
Ik automatisch aan deze leveranciers ben toegewezen	17	10	13		26	18	11	13	8	10
Andere	7	6	6		11	8	9	10	13	11 A
Weet niet	1	0	1		2	2	2	2	3	2

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

Bron: enquête VREG 2020

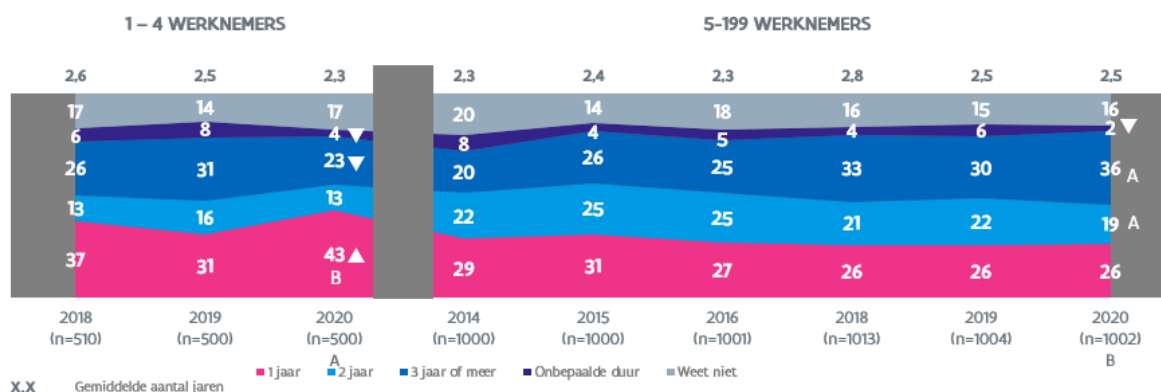
3.4.2 Looptijd van de contracten

Bedrijven kunnen ook een verschillende looptijd kiezen voor hun contract met de energieleverancier. Figuur 78 toont de looptijd van de huidige contracten van de respondenten in de enquête. Opvallend is dat nog altijd een relatief groot deel van de bedrijven niet op de hoogte is van de looptijd van hun contract, namelijk 17% van de kleine bedrijven en 16% van de kmo's. Verder blijkt ook dat kleine bedrijven (43%) significant vaker voor een korte termijncontract kiezen met een looptijd van 1 jaar dan kmo's (26%). Bovendien is dit aandeel bij de kleine bedrijven ook sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel van de bedrijven dat kiest voor een contract met een langere looptijd daalt. Ook het aandeel dat kiest voor een contract met onbepaalde duur halveert ten opzichte van vorig jaar.

Voor de kmo's is het aandeel van de bedrijven dat kiest voor een korte looptijd van 1 jaar stabiel ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel dat kiest voor een contract met een looptijd van 3 jaar of meer stijgt daarentegen ten opzichte van vorig jaar. Voor kmo's is deze trend naar langer lopende contracten al langer zichtbaar in de historische cijfers.

Gelijkaardige vaststellingen gelden voor aardgas, waarbij het aandeel kleine bedrijven dat voor een contract met een looptijd van 1 jaar koos significant is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Bij de kmo's kiest een significant hoger aandeel voor een contract met een looptijd van 3 of meer jaar.

Figuur 78: Looptijd van de elektriciteitscontracten van bedrijven (en gemiddelde looptijd)



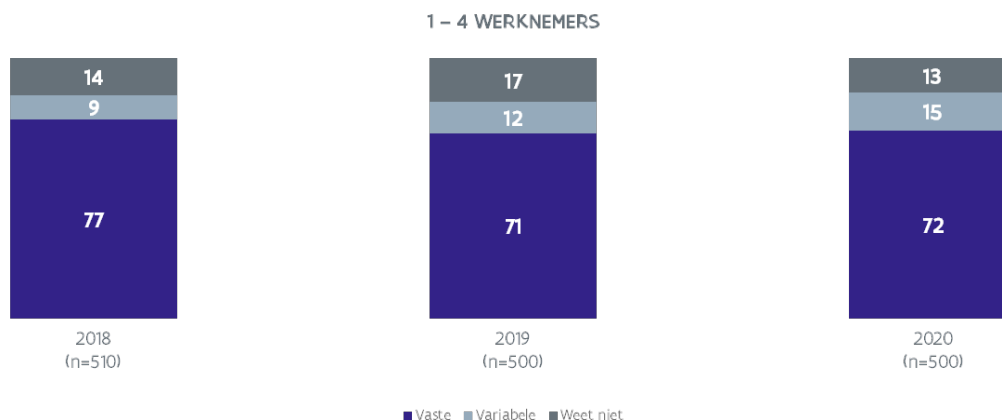
Base: Totale steekproef, enkel aardgasgebruikers – ‘weet niet’ incl. / 2012 & 2013: enkel de helft van de respondenten, enkel aardgasgebruikers – ‘weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

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 79: Het aantal bedrijven dat een vast versus een variabel elektriciteitscontract heeft



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers

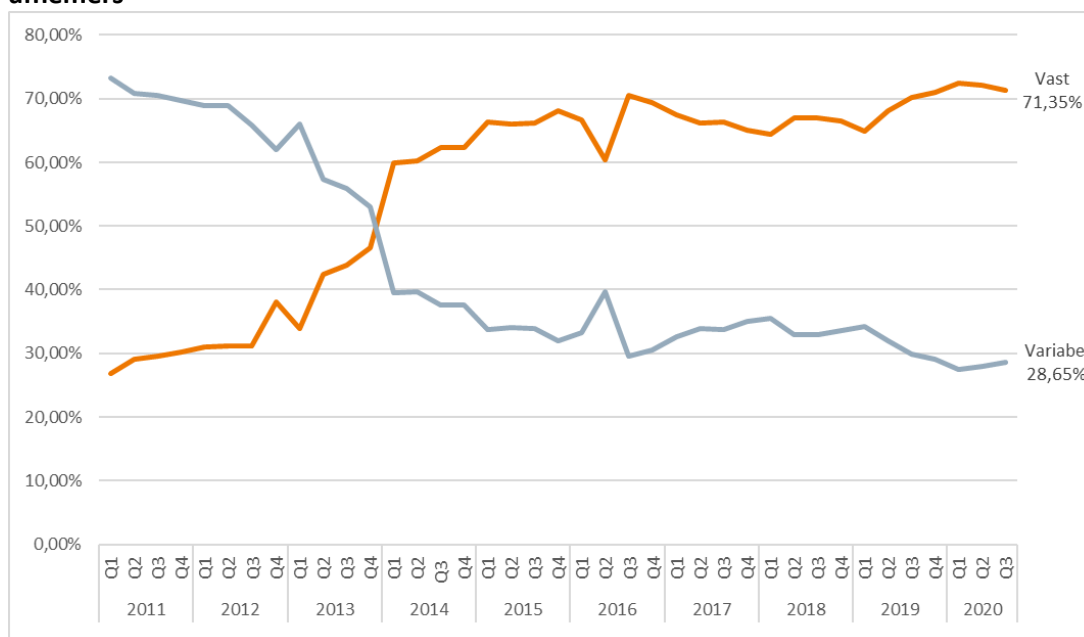
Bron: enquête VREG 2020

Uit Figuur 79 kunnen we afleiden dat de verdeling tussen het aantal bedrijven met een vast en een variabel elektriciteitscontract vrij stabiel gebleven is ten opzichte van vorig jaar. 72% van de kleine bedrijven geeft aan dat zij een contract sloten met een vaste prijscomponent voor elektriciteit. Voor aardgas zien we een gelijkaardige verdeling waarbij 70% van de kleine bedrijven aan geeft een vast contract te hebben en 14% denkt een variabel contract te hebben.

Voor wat betreft de contracten met een vaste energiecomponent komt dit bijna perfect overeen met de verdeling van de contracten zoals ze aan ons gerapporteerd worden door de elektriciteits- en aardgasleveranciers (zie

Figuur 80 voor elektriciteit). Voor aardgas heeft 69,90% van de kleine professionele afnemers een vast contract. 15% van de kleine bedrijven geeft aan dat ze momenteel een contract hebben met een variabele energiecomponent. Dit blijkt daarentegen een stuk lager te zijn dan hoe het in de cijfers van de leveranciers gerapporteerd wordt. Dezelfde vaststelling werd ook gedaan bij de gezinnen. Blijkbaar zijn bedrijven en gezinnen goed op de hoogte als ze een vast contract hebben, maar is het niet altijd even duidelijk wanneer ze een variabel contract sluiten met hun energieleverancier.

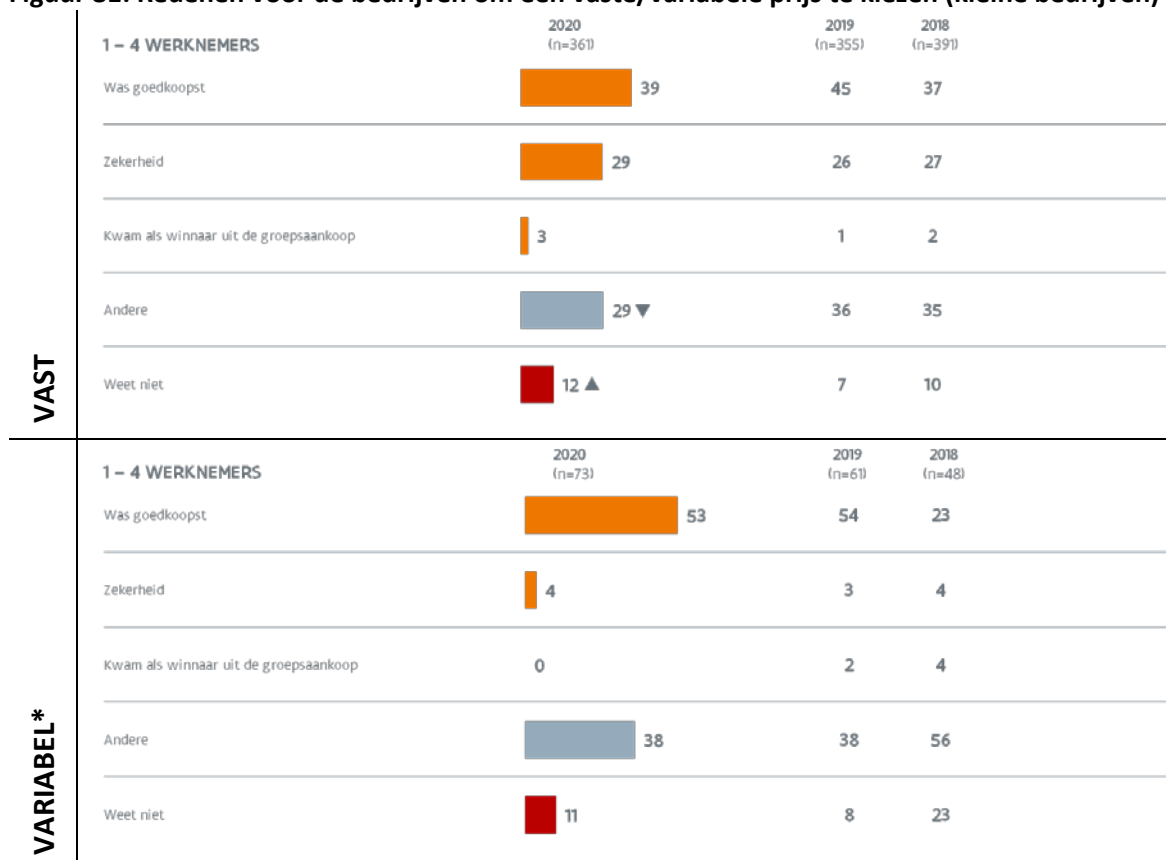
Figuur 80: Werkelijke verdeling elektriciteitscontracten vast en variabel - professionele afnemers



Bron: marktrapportering leverancier 2010-2020

Vervolgens werden bedrijven gevraagd waarom zij specifiek voor een vaste of variabele energieprijzen kozen. De resultaten komen hier ook sterk overeen met de cijfergegevens van de gezinnen. Figuur 81 toont dat ook hier financiële overwegingen de keuze voor een variabele prijs sterk bepalen (53%), en in mindere mate ook bij vaste contracten (39%). Hoewel we zouden verwachten dat zekerheid het belangrijkste argument zou zijn om voor een vaste prijs te kiezen, is dit slechts het geval bij 29%. Zowel voor vaste als voor variabele contracten worden ook vaak andere bewegingsredenen aangehaald om hun keuze te maken. Uit de achterliggende 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. Ook geven sommige respondenten aan dat ze dit kenmerk van hun contract gewoon niet belangrijk vinden.

Figuur 81: Redenen voor de bedrijven om een vaste/variabele prijs te kiezen (kleine bedrijven)



Base: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een vaste/variabele aardgasprijs hebben (n=361, n=73)

Bron: enquête VREG 2020

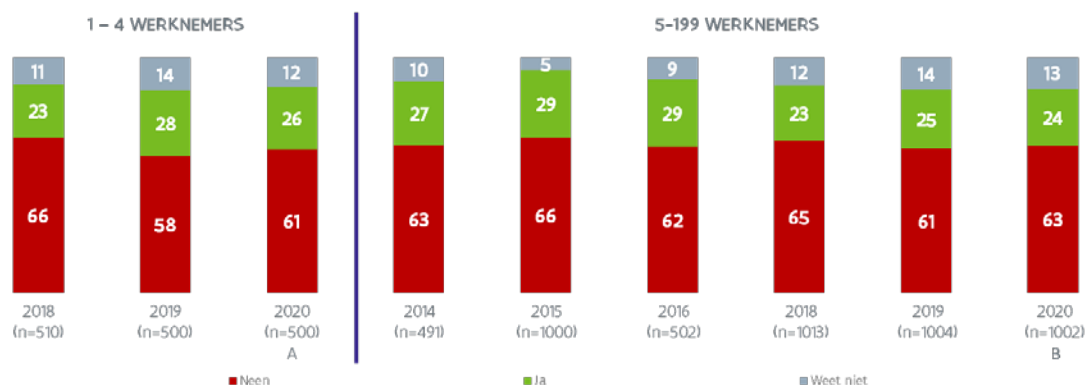
3.4.4 Groene of grijze stroom?

Bedrijven kunnen de keuze maken tussen een “grijs” en een “groen” contract, meer bepaald tussen een contract met elektriciteit afkomstig uit kernenergie en fossiele brandstoffen, of een contract met geleverde elektriciteit opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Figuur 82 toont een evolutie van het aantal kleine bedrijven en het aantal kmo’s dat kiest voor een contract met elektriciteit afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen. Volgens de enquête kozen 26% van de kleine bedrijven en 24% van de kmo’s voor een groen contract. Opvallend is dat dit een stuk lager ligt dan bij de gezinnen, waar 46% aan geeft een groen contract te hebben. Energieleveranciers zullen zich bijgevolg in mindere mate kunnen differentiëren in het marktaandeel van de bedrijven door groene energie te leveren. Het aandeel van de bedrijven dat een groen contract heeft, ligt een stukje hoger bij de kleine bedrijven dan bij de kmo’s. Dat was te verwachten, aangezien kleine bedrijven ook al in Figuur 73 aangaven dat ze hun huidige leverancier vaker hadden gekozen omdat die groene stroom leverde dan kmo’s. Uit deze resultaten blijkt dus ook dat kleine bedrijven zich op sommige vlakken lijken te gedragen als de gezinnen.

Vervolgens blijkt uit de achterliggende resultaten dat in het segment van de kmo’s het wel de grootste bedrijven (50-199 werknemers) zijn die significant vaker kiezen voor een “groen” contract (40%) dan de kleinere kmo’s (5-49 werknemers, 23%). Deze opmerking staat haaks ten opzichte van de conclusie die we daarnet maakten. Ook zien we dat bedrijven die zelf hun energie opwekken (32%) significant vaker voor een groen contract kiezen dan bedrijven die dit niet doen. Zelfproductie lijkt dus niet enkel kostenbesparing als doel te hebben, maar komt ook vanuit een overtuiging voor hernieuwbare energie.

Ten slotte blijkt dat het profiel van gezinnen en bedrijven die kiezen voor een groen contract min of meer gelijk is. Ook in het segment van de bedrijven kiezen de respondenten waarvoor de V-test® bekend is (31%) en de respondenten die de eindafrekening grondig nakeken (31%) significant vaker voor een groen contract.

Figuur 82: Kiezen bedrijven voor een groen contract?

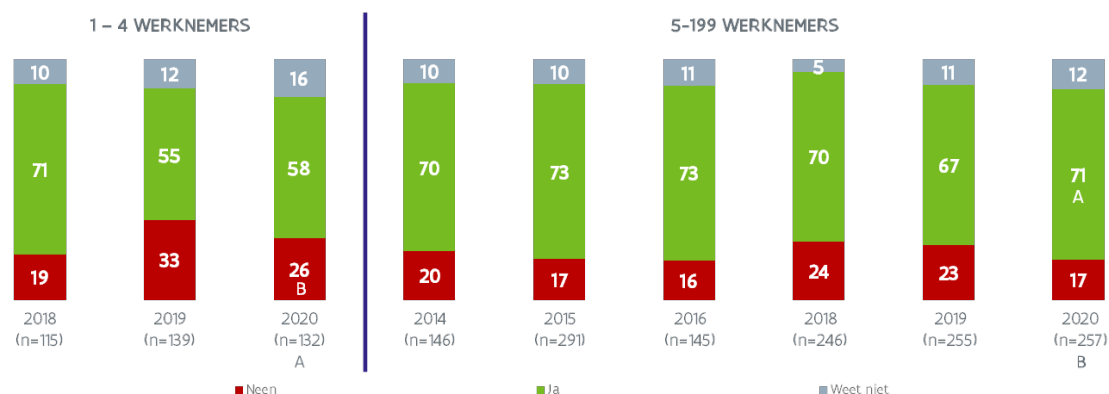


Base: Totale steekproef / 2016 en 2014: enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet incl.

Bron: enquête VREG 2020

Net als bij de gezinnen werd aan bedrijven die een groenestroomcontract kozen gevraagd of zij vertrouwen hebben in het controlesysteem voor groene stroom. Ook bij de bedrijven is het aandeel dat vertrouwen heeft in het systeem na een (sterke) daling vorig jaar licht gerecupereerd. Bij de kleine bedrijven (26%) is het wantrouwen in de garanties van oorsprong significant hoger dan bij de kmo's (17%). Ook hier gedragen zij zich meer als de gezinnen.

Figuur 83: Hebben bedrijven die kozen voor een groen contract vertrouwen dat de stroom ook effectief groen is?

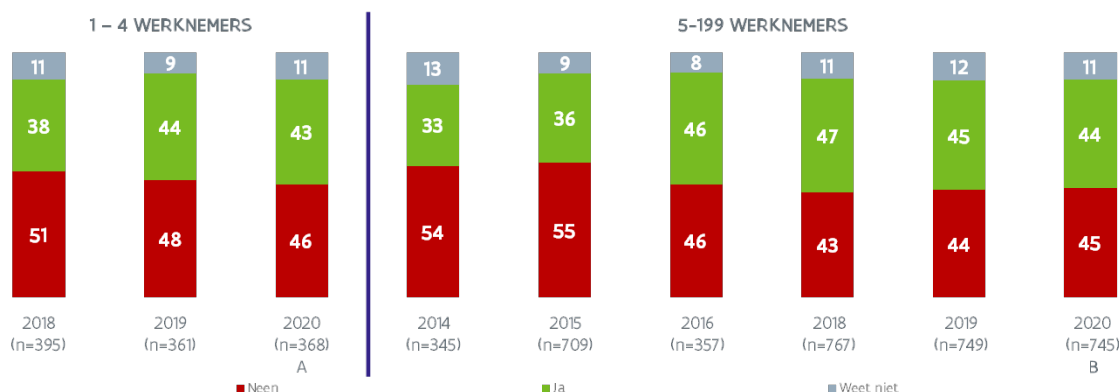


Base: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

Aan de bedrijven die geen groen contract hebben op dit moment, werd gevraagd of zij dat in de toekomst wel overwegen. Figuur 84 toont dat 43% van de kleine bedrijven en 44% van de kmo's wel geïnteresseerd zou zijn om in de toekomst een groen contract te nemen, een stabiele evolutie ten opzichte van vorig jaar. Uit de langer lopende evolutie van kmo's kunnen we echter afleiden dat zij nu vaker voor een “groen” contract kiezen dan enkele jaren geleden. Ondanks een vrij hoog wantrouwen in het controlesysteem voor “groene” energie meent een groot deel van de respondenten dus enerzijds een groen contract te hebben of er in de toekomst één te overwegen.

Figuur 84: 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 2020

Aan de bedrijven die daarentegen momenteel geen “groen” contract hebben met hun elektriciteitsleverancier en die dit in de toekomst ook niet zouden overwegen werd gevraagd wat hen hiervan weerhoudt. De resultaten worden getoond in Figuur 85.

Het grootste deel van zowel de kleine bedrijven (41%) als de kmo’s (35%) kiest niet voor een groen contract omdat ze vinden dat ze te weinig kennis hebben over groene energie. Dit is natuurlijk jammer en een gemiste kans om de productie van hernieuwbare energie te ondersteunen. Jaarlijks proberen wij in ons [Brandstofmixrapport](#) en via enkele tools op onze website ([Herkomstvergelijker](#) en [Groencheck](#)) de afnemer meer informatie te geven over het systeem van garanties van oorsprong en de herkomst van de geleverde elektriciteit.

Verder blijkt ook dat een groot deel van zowel de kleine bedrijven (36%) als de grote bedrijven (30%) niet geïnteresseerd is in groene energie omdat men twijfelt over het “groene” aspect van groene energie. Het aandeel van de kmo’s dat dit aan geeft in de enquête is wel significant gedaald ten opzichte van vorig jaar, een positieve evolutie. We kunnen echter niet anders dan opmerken dat er nog altijd een vertrouwensprobleem is omtrent het controlesysteem van de groene energie. Zoals echter al eerder aangegeven in het deel van de gezinnen, controleren wij wel degelijk de claims van leveranciers die groene stroom leveren aan de hand van het systeem van garanties van oorsprong.

Figuur 85: Redenen waarom bedrijven geen groen contract overwegen

	1 – 4 WERKNEMERS			5-199 WERKNEMERS					
	2018 (n=202)	2019 (n=172)	2020 (n=170) – A	2014 (n=180)	2015 (n=385)	2016 (n=170)	2018 (n=333)	2019 (n=322)	2020 (n=325) – B
U te weinig kennis heeft over groene energie	42	35	41	NA	NA	NA	44	42	35
U twijfels heeft over het ‘groene’ aspect van groene energie	37	37	36	NA	NA	NA	31	41	30 ▼
U denkt dat groene stroom duurder is	31	31	33	48	41	49	43	36	33
U geen interesse hebt in groene energie	24	27	28	28	33	31	24	30	23
U geen vertrouwen heeft in het controlesysteem van groene stroom	30	29	27	23	23	39	24	25	24
Het aanbod nog te beperkt is	33	31	24	32	34	36	30	29	27
Uw bedrijf zelf of zonnepanelen beschikt	16	16	15	NA	NA	NA	14	11	16
Ander	31	32	32	27	23	24	32	27	33
Weet niet	4	3	1	5	2	2	2	2	2

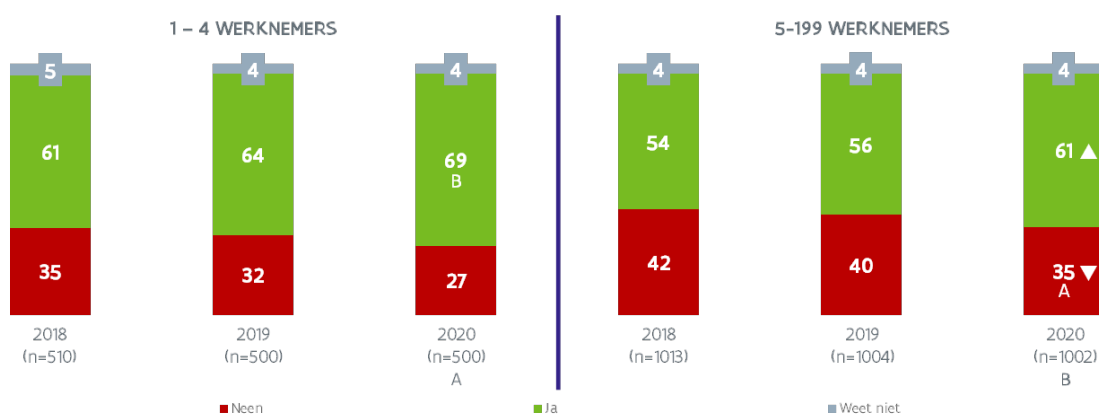
Base: Enkel zij die niet overwegen om in de toekomst te kiezen voor een groen contract – ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

3.4.5 Stroom uit binnen- of buitenland?

De garanties van oorsprong geven niet enkel informatie over de gebruikte energiebron, maar geven ook duiding over de geografische oorsprong van de stroom. Uit Figuur 86 en Figuur 87 blijkt in ieder geval dat ook bedrijven hier niet onverschillig tegenover staan. Kleine bedrijven gaven in 69% van de gevallen aan geïnteresseerd te zijn in Belgische stroom, bij kmo's was dit significant minder (61%). Dat is ook iets meer dan het aandeel bedrijven dat interesse toont voor Vlaamse stroom, namelijk 58% van de kleine bedrijven ten opzichte van 50% van de kmo's, al is de interesse voor elektriciteit afkomstig uit Vlaanderen significant gestegen ten opzichte van vorig jaar.

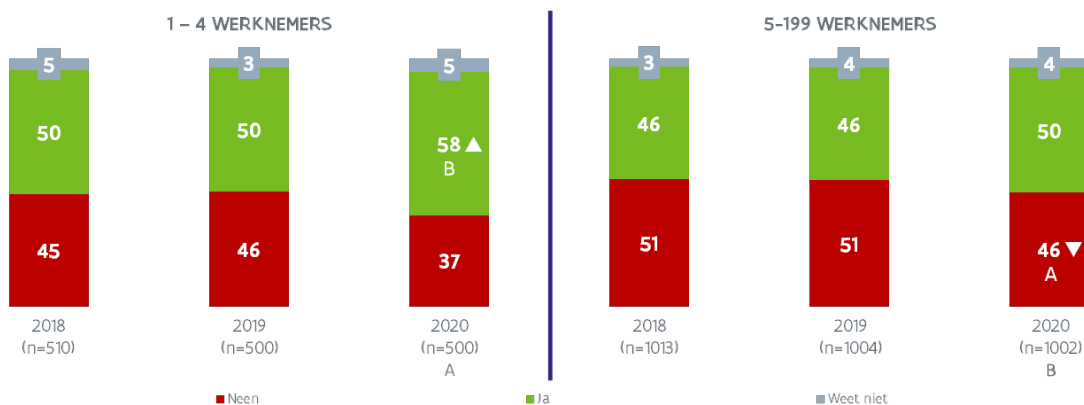
Figuur 86: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in België?



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2020

Figuur 87: Hebben bedrijven interesse in stroom opgewekt in Vlaanderen?



Base: Totale steekproef

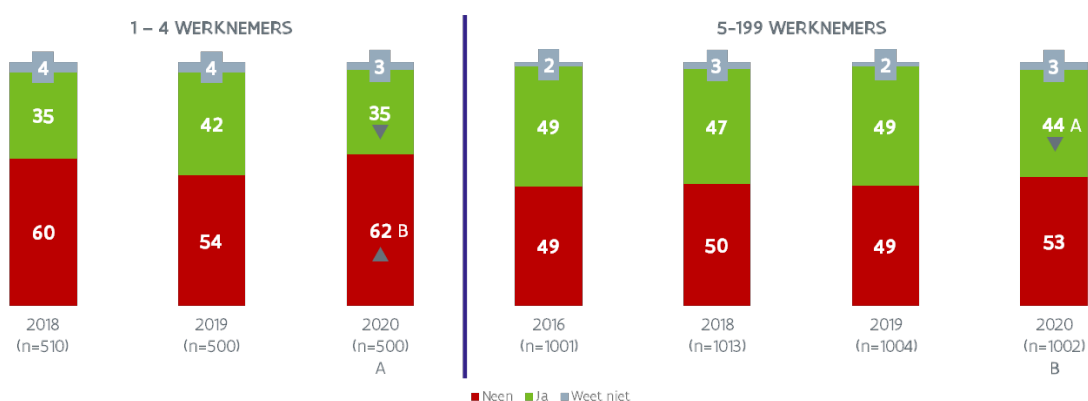
Bron: enquête VREG 2020

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, relighting²⁴, de plaatsing van (condensator)batterijen en bijstand in geval van panne.

Figuur 88 toont dat de meningen van bedrijven over deze extra diensten verdeeld zijn. Bij kmo's is 44% geïnteresseerd in extra diensten. Dit is significant hoger dan de interesse van kleine bedrijven in deze extra diensten (35%). Dit is ook enerzijds te verwachten aangezien grote bedrijven vaak afhankelijker zijn van een grote hoeveelheid elektriciteit voor hun productie. Zaken als energie-audits en bijstand in geval van panne kunnen ervoor zorgen dat hun productie gewaarborgd blijft. Opvallend is ook dat de interesse zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's significant daalde ten opzichte van vorig jaar. Dat hoeft misschien niet te verwonderen door de huidige coronacrisis waar we ons in bevinden. Aangezien deze diensten niet noodzakelijk zijn wordt dit misschien iets waar meer budget kan voor vrijgemaakt worden in goede tijden.

Figuur 88: Interesse van bedrijven in extra diensten



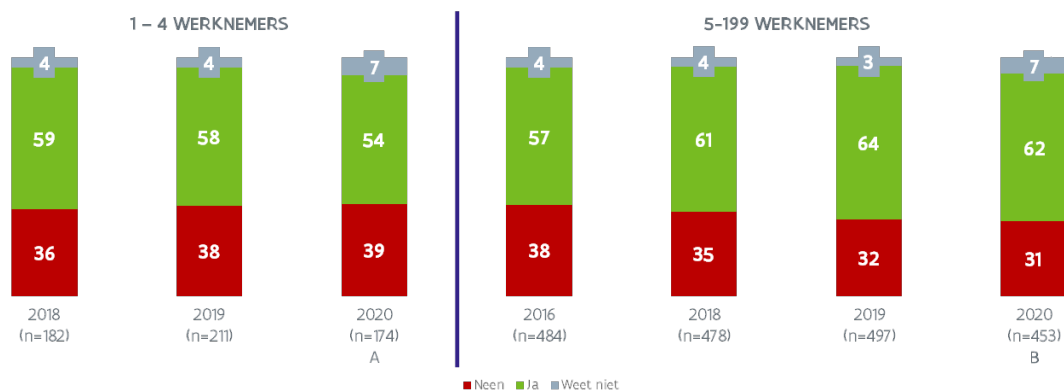
Base: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Bron: enquête VREG 2020

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 89.

Slechts een kleine minderheid van alle bedrijven had ook effectief al betaald voor een extra dienst, namelijk 4% bij de kleine bedrijven en 7% bij de kmo's.

²⁴ Dit zijn diensten om de verlichting in een bedrijf te optimaliseren.

Figuur 89: Betalingsbereidheid van geïnteresseerde bedrijven in extra diensten



Base: Enkel bedrijven die er meerwaarde in zien – ‘Weet niet’ incl
Bron: enquête VREG 2020

3.4.7 Actief aangeboden energiecontracten

De V-test[®] biedt waardevolle informatie over de elektriciteits- en aardgascontracten die actief aangeboden worden aan gezinnen (Zie 2.4.6) en kleine professionele afnemers op de Vlaamse energiemarkt²⁵. Die informatie bestaat naast de prijsgegevens ook uit kenmerken zoals het contractueel beloofde groenestroompercentage, de communicatiewijze, de eventuele toelatingsvoorwaarden, de eventuele opties,...

Zoals bij de gezinnen tonen we in onderstaande figuur hoeveel contracten elke leverancier aanbiedt aan de kleine professionele afnemers op de Vlaamse energiemarkt.

Figuur 90: Actief aangeboden elektriciteits- en aardgascontracten per leverancier

	⚡	🔥
Antargaz	1	1
Aspiravi Energy	0	n.v.t.
Bolt	3	2
EBEM	4	3
Ecopower	1	n.v.t.
Elegant	1	1
Eneco	6	5
Energie 2030	1	1
ENGIE Electrabel	7	6
Essent	4	5
Luminus	8	7

²⁵ De V-test[®] bevat de contracten waarvoor een tariefkaart op de leverancierswebsite gepubliceerd is en waarop nieuwe klanten kunnen intekenen.

Mega	5	5
OCTA+	5	4
Trevion	3	1
Total Gas & Power Belgium ²⁶	2	2
Vlaamse Energieleverancier	3	3
Wase Wind	1	n.v.t.
Watz	1	1
TOTAAL	56	47

Bron: V-test®, update juli 2020

We merken o.a. op basis van vragen en reacties via info@vreg.be dat veel kleine professionele afnemers in Vlaanderen er zich niet of onvoldoende van bewust zijn dat verschillende energieleveranciers meer dan één elektriciteits- en/of aardgascontract aanbieden. Vaak zijn er grote prijsverschillen tussen de contracten van dezelfde leverancier. De meeste kleine professionele 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 kleine professionele afnemers die de V-test® doen en op basis van de resultaten een contractkeuze voor elektriciteit en/of aardgas maken, een ander contract met de door hen beoogde leverancier(s) afsluiten dan ze eigenlijk van plan waren, bv. grijze i.p.v. groene stroom (of omgekeerd), variabele energiecomponent i.p.v. vaste energiecomponent (of omgekeerd),...

We willen de afnemers blijven sensibiliseren om de nodige aandacht te schenken aan de naam van het gekozen contract bij ondertekening.

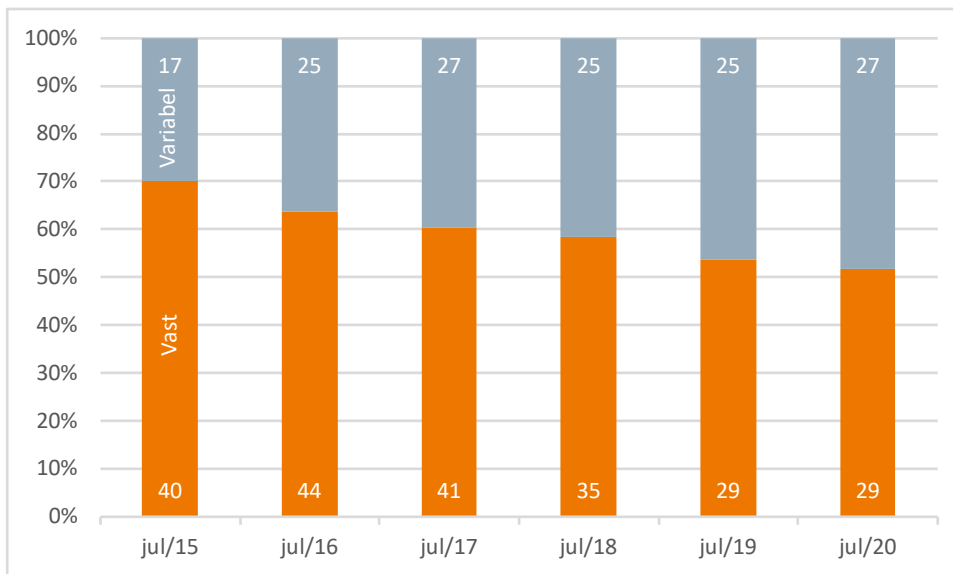
3.4.7.1 Vaste versus variabele contracten

We delen de energiecontracten op in contracten met een vaste [energiecomponent](#) en contracten met een variabele energiecomponent en we tonen de evolutie van de verhouding.

Net zoals bij de gezinnen is er doorheen de tijd voor elektriciteit een toename van het procentueel aandeel contracten met een variabele energiecomponent.

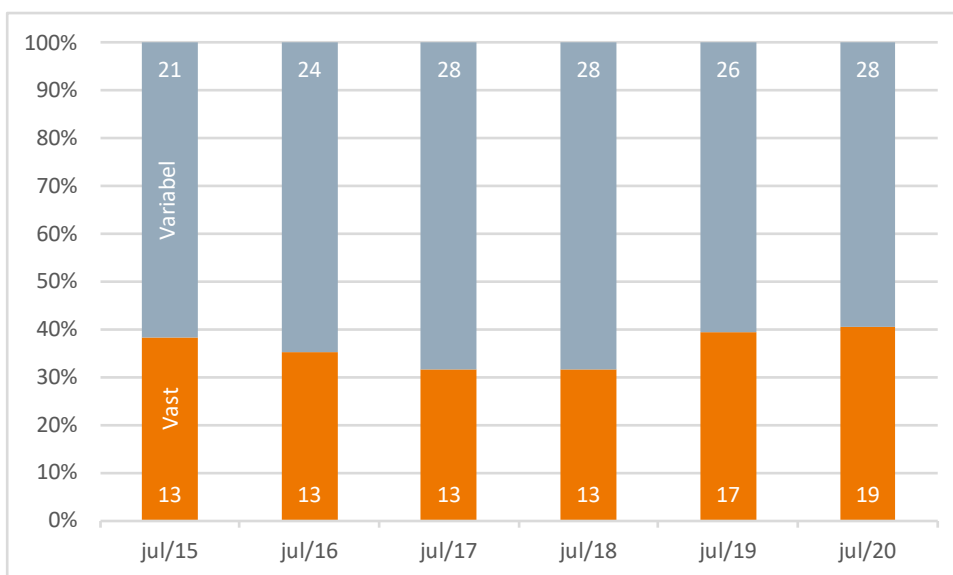
²⁶ Total Gas & Power Belgium is de handelsnaam van Lampiris NV op het segment van de kleine professionele afnemers.

Figuur 91: Vaste versus variabele elektriciteitscontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

Figuur 92: Vaste versus variabele aardgascontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

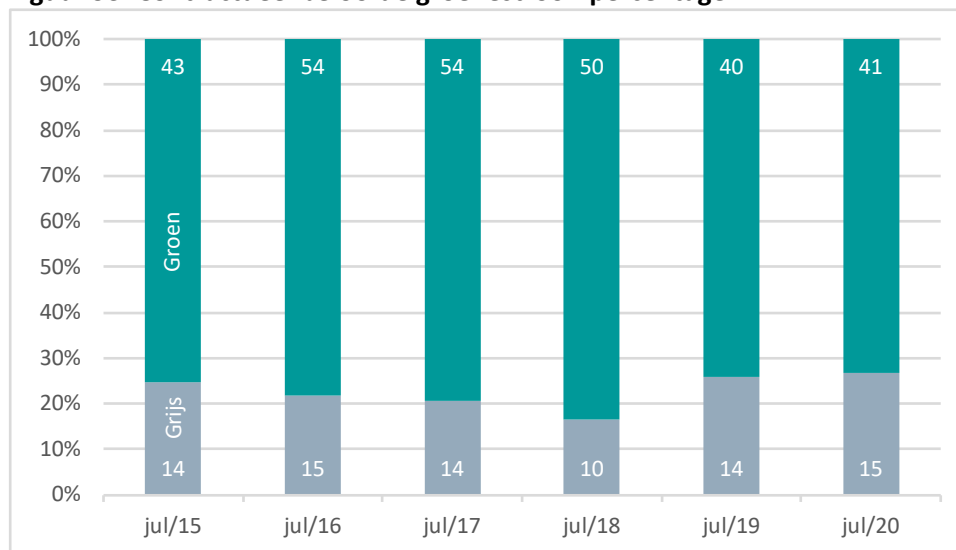
Noch voor elektriciteit, noch voor aardgas wordt het contractaanbod weerspiegeld in de contractkeuze die de kleine professionele afnemers maken. We zien immers dat het grootste deel van de kleine professionele elektriciteits- en aardgasafnemers kiest voor een vast contract (Zie 3.4.3).

3.4.7.2 Contractueel beloofde groenestroompercentage

Het percentage groene stroom dat een leverancier gedurende de ganse looptijd belooft te zullen leveren is ook een criterium op basis waarvan we de elektriciteitscontracten indelen. De

contracten met een 100% contractuele groenestroombelofte zijn de groene contracten en de andere zijn de grijze contracten.

Figuur 93: Contractueel beloofde groenestroompercentage



Bron: V-test®, update juli 2020

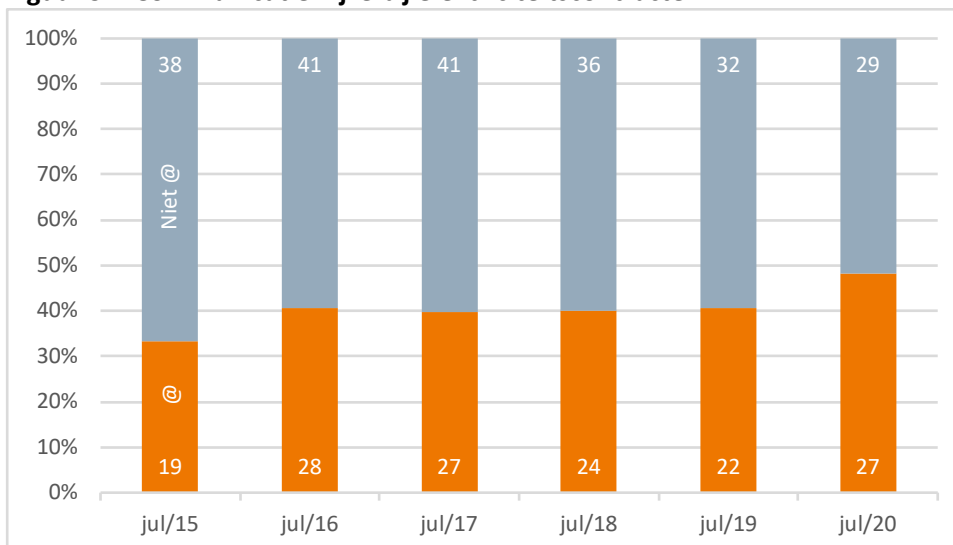
We stellen vast dat er de laatste jaren grijze contracten worden aangeboden waarbij kleine professionele afnemers de mogelijkheid hebben om tegen een extra kost groene stroom geleverd te krijgen (Zie Figuur 98). In de V-test® wordt die optie vermeld bij de dus grijze contracten. In bovenstaande figuur zijn die contracten enkel als grijze contracten en niet ook als groene contracten opgenomen.

3.4.7.3 *Communicatiewijze*

Eén van de overige kenmerken die van belang (kunnen) zijn bij de keuze van energiecontract is de communicatiewijze. We onderscheiden de @-contracten en de niet @-contracten. In de V-test® staat bij een contract het @-icoon als de contractondertekening en/of de facturatie en/of vragen/klachten uitsluitend elektronisch kan.

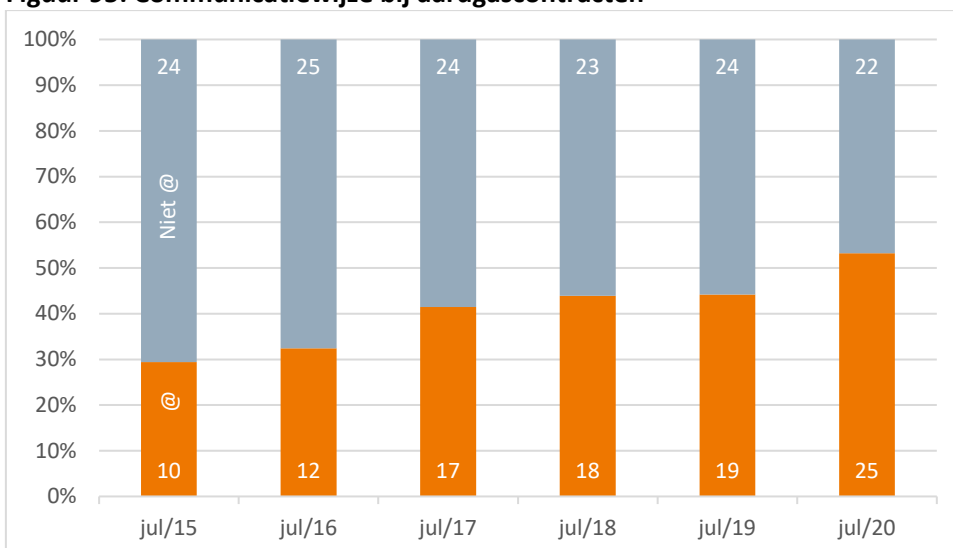
Zowel voor elektriciteit als voor aardgas worden doorheen de tijd verhoudingsgewijs meer @-contracten aangeboden. We merken op dat er @-contracten aangeboden worden waarbij de mogelijkheid geboden wordt om de voorschotfacturen per post te ontvangen tegen een extra kost (Zie Figuur 98).

Figuur 94: Communicatiewijze bij elektriciteitscontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

Figuur 95: Communicatiewijze bij aardgascontracten



Bron: V-test®, update juli 2020

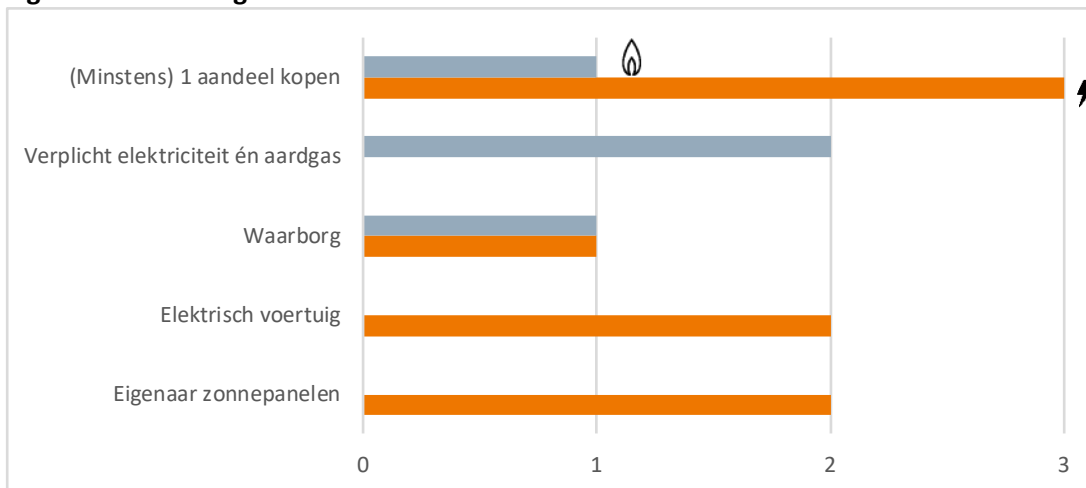
We berekenden voor juli 2020 de gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding van de @-contracten en die van de niet @-contracten. Voor elektriciteit bedroegen ze respectievelijk 36,71 en 52,23 euro excl. btw en voor aardgas respectievelijk 30,46 en 41,64 euro excl. btw. Stellen dat het verschil in de jaarlijkse vergoeding van beide types uitsluitend toe te schrijven is aan de verplichte elektronische communicatie is voorbarig, aangezien ook andere aspecten zoals bijvoorbeeld minder diensten bij de @-contracten een rol kunnen spelen. We vinden het belangrijk dat u als kleine professionele afnemer stilstaat bij de hoogte van de jaarlijkse vergoeding en de manier waarop die wordt aangerekend. In de V-test® vindt u de hoogte bij Details onder 'Totale kostprijs op jaarbasis' en de manier van aanrekenen onder 'Voorwaarden', weergegeven via de icoontjes JV1, JV2 en JV3.

3.4.7.4 Toelatingsvoorwaarden

Aan sommige contracten zijn voorwaarden gelinkt waaraan voldaan moet zijn opdat een kleine professionele afnemer ervoor kan opteren.

De gebruiker van de V-test[®] heeft de mogelijkheid om het merendeel van die contracten weg te filteren uit de resultaat tabel omdat hij er niet aan kan (bv. geen zonnepanelen hebben) en/of wil voldoen (bv. geen aandeel willen kopen).

Figuur 96: Toelatingsvoorwaarden



Bron: V-test[®], update juli 2020

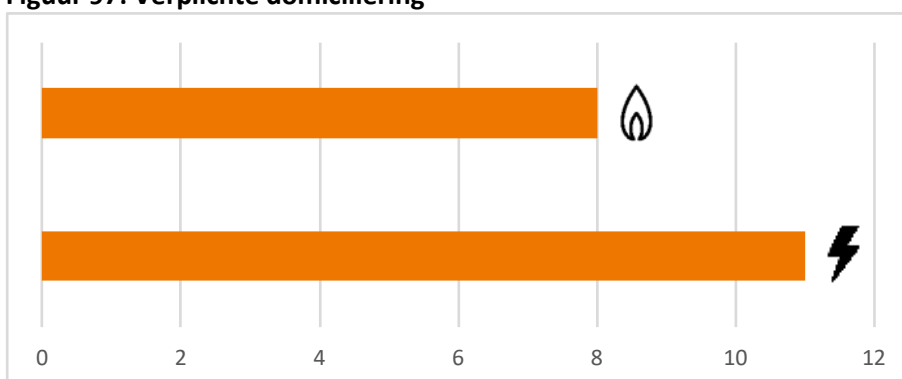
De contracten waarbij (minstens) 1 aandeel moet gekocht worden, bestempelen we als de coöperatieve contracten. Het aankoopbedrag van het aandeel nemen we niet op in de totale kostprijs op jaarbasis in de V-test[®] omdat het een eenmalige en geen jaarlijkse kost is.

Contracten waarbij een waarborg moet betaald worden, zijn contracten waarbij de leverancier een grote zekerheid heeft dat de klant zijn betalingsverplichtingen zal nakomen. Hierdoor kan de leverancier de kostprijs van die contracten drukken.

3.4.7.5 Verplichte domiciliëring

Bij een aantal aangeboden contracten is domiciliëring verplicht.

Figuur 97: Verplichte domiciliëring



Bron: V-test[®], update juli 2020

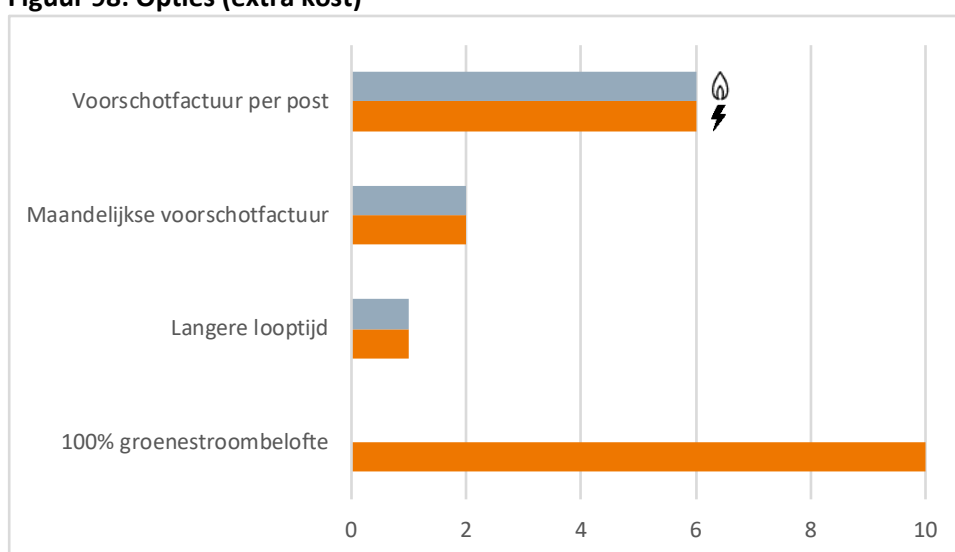
Het risico dat de klant uit het oog verliest om zijn facturen te betalen is er niet. Voor zover de leverancier de kost van herinneringsbrieven niet (volledig) doorrekent aan de klant, kan hij geld en tijd uitsparen door geen herinneringsbrieven te moeten sturen en is hij er zekerder van dat hij (tijdig) zijn geld ontvangt.

Contracten waarbij domiciliëring verplicht is, zijn dus contracten waarbij de leverancier een grote zekerheid heeft dat de klant zijn betalingsverplichtingen zal nakomen. Die mate van zekerheid kan aanleiding geven tot een lagere kostprijs. Naar verwachting is de gewogen gemiddelde jaarlijkse vergoeding lager dan die van de contracten waarbij domiciliëring niet de enige betalingswijze is. Voor aardgas (respectievelijk 33,43 en 39,11 euro excl. btw) is dit net zoals bij de gezinnen het geval. Echter, in tegenstelling tot bij de gezinnen staven de bedragen voor elektriciteit (respectievelijk 50,02 en 48,69 euro excl. btw) die verwachting niet.

3.4.7.6 Opties (extra kost)

Bij een aantal contracten wordt de mogelijkheid geboden om tegen een extra kost een kenmerk van het contract te wijzigen. In de resultaatstabel van de V-test[®] kaarten we die mogelijkheid aan.

Figuur 98: Opties (extra kost)



Bron: V-test[®], update juli 2020

De eerste en de laatste optie in bovenstaande figuur worden hoger in de tekst besproken (Zie 3.4.7.3 en 3.4.7.2). De middelste twee opties worden toegelicht onder de figuur voor de gezinnen (Zie 2.4.6.6).

Net zoals bij de gezinnen kan op basis van de informatie in deze paragraaf gesteld worden dat er een gevarieerd contractaanbod op de Vlaamse energiemarkt is.

We doen nog altijd een oproep aan de kleine professionele afnemers 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. Naast de mogelijkheid om op een bepaald contract te kunnen intekenen, moet een kleine professionele afnemer zich ook buigen over de wenselijkheid.

Het is belangrijk dat de kleine professionele afnemers zich realiseren 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 verlengingstarieven²⁷ kunnen (sterk) afwijken van de tarieven die getoond worden in de V-test®.

3.5 Hoe percipiëren bedrijven de energieprijzen?

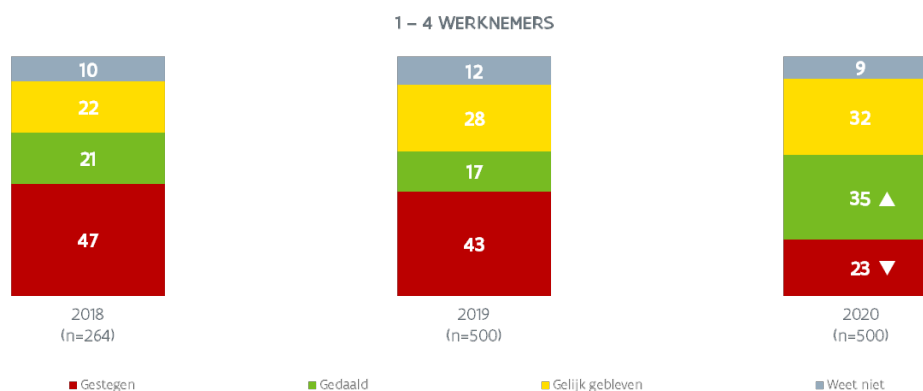
3.5.1 Elektriciteitsprijs

We vroegen ook naar de perceptie van de bedrijven over de elektriciteitsprijzen. Figuur 99 en Figuur 100 tonen hoe bedrijven dachten dat de totale kosten voor elektriciteit in het afgelopen jaar waren geëvolueerd. Hieruit blijkt dat zowel kleine bedrijven (35%) als kmo's (33%) dachten dat hun elektriciteitsprijs was gedaald. Voor beide doelgroepen is dat een significante stijging ten opzichte van vorig jaar.

Uit paragraaf 3.5.1.1 blijkt dat in de periode tussen juli 2019 en juli 2020 de gewogen gemiddelde prijs van de contracten inderdaad met 7,28% daalde en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 8,37%. Het lijkt er dus op dat de bedrijven, net als de gezinnen, een goede inschatting konden maken over de prijsevolutie op basis van hun factuur of signalen vanuit de media. We moeten echter wel de kanttekening maken dat nog meer dan 20% van de bedrijven onterecht denkt dat hun prijs is gestegen en dat ongeveer 30% denkt dat deze stabiel is gebleven.

Uit de achterliggende cijfers blijkt dat bedrijven die een goede inschatting konden maken van de prijstrend, en dus antwoordden dat de elektriciteitsprijs daalde ten opzichte van vorig jaar, de VREG significant vaker kennen van naam (35%) of weten wat VREG is en doet (35%). Ook kijken deze respondenten hun factuur significant vaker ten minste oppervlakkig na (36%).

Figuur 99: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor elektriciteit in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)

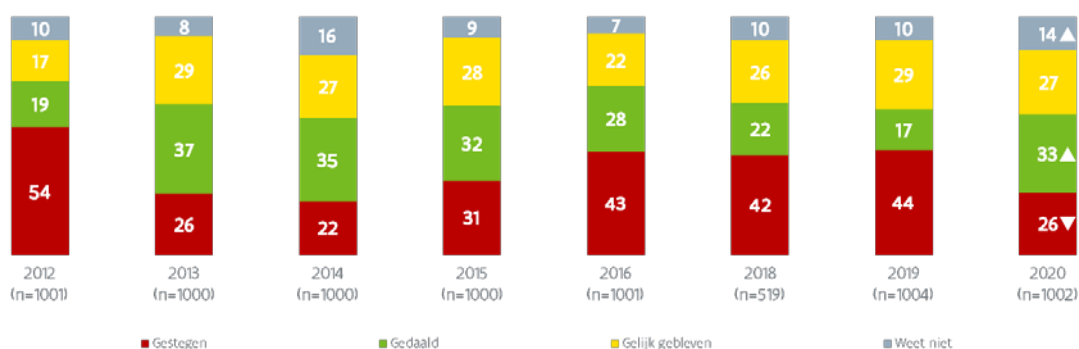


Base: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel bedrijven met 1 – 4 werknemers - enkel de helft van de respondenten - 'Weet niet' incl.

Bron: enquête VREG 2020

²⁷ Verlengingstarieven zijn de tarieven die voor contracten van bepaalde duur van toepassing zijn na stilzwijgende verlenging.

Figuur 100: 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 2020

3.5.1.1 Werkelijke evolutie elektriciteitsprijs kleine professionele afnemers

We verhogen de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen door naast de evolutie van de prijzen voor gezinnen (Zie 2.5.1.1 voor elektriciteit en 2.5.2.1 voor aardgas), ook die voor de kleine professionele afnemers²⁸ op te volgen en hierover te informeren. De prijsgegevens²⁹ zijn gebaseerd op de gegevens die de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers aan ons rapporteren voor de maandelijkse update van de V-test[®] voor kleine professionele afnemers³⁰. We verduidelijken onze werkwijze in Bijlagen 1 en 3.

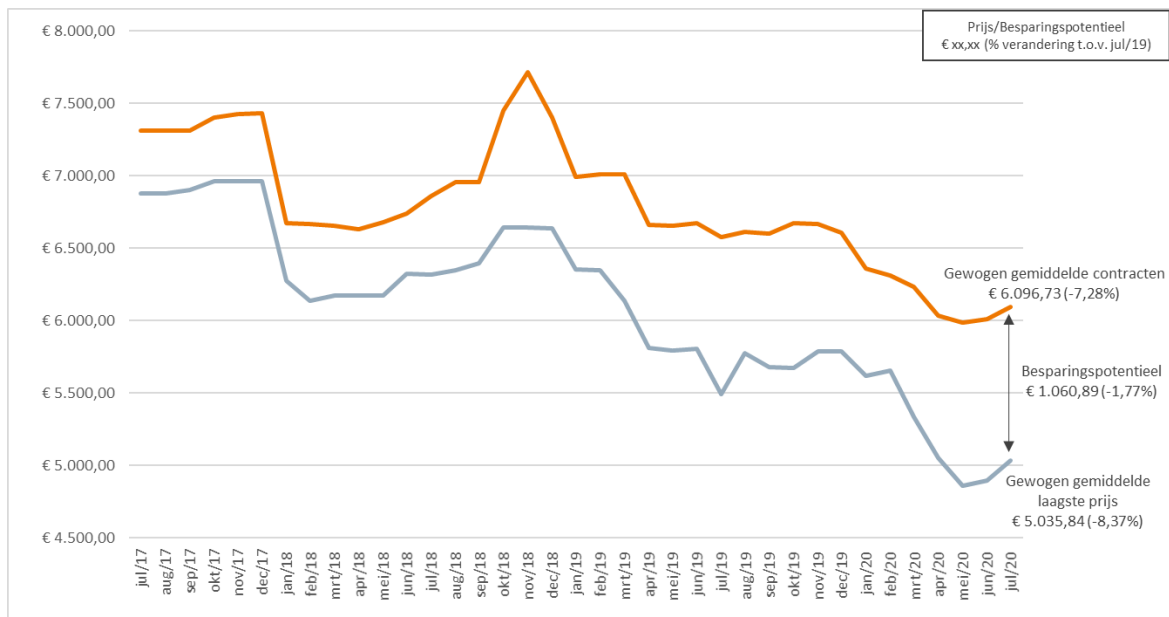
²⁸ Kleine professionele elektriciteitsafnemers zijn professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA; kleine professionele aardgasafnemers zijn professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

²⁹ De prijzen voor kleine professionele afnemers zijn exclusief btw.

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 - 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 contracten met een variabele energiecomponent.

³⁰ Voor de maanden september t.e.m. december 2017 houden we in dit rapport rekening met Bijdrage Energiefonds zoals ze in 2017 van toepassing was. In de V-test[®] rekenden we toen met lagere bedragen omdat er geen duidelijkheid was over de wijzigingen die in 2018 zouden doorgevoerd worden. We houden geen rekening met het [prosumententarief](#).

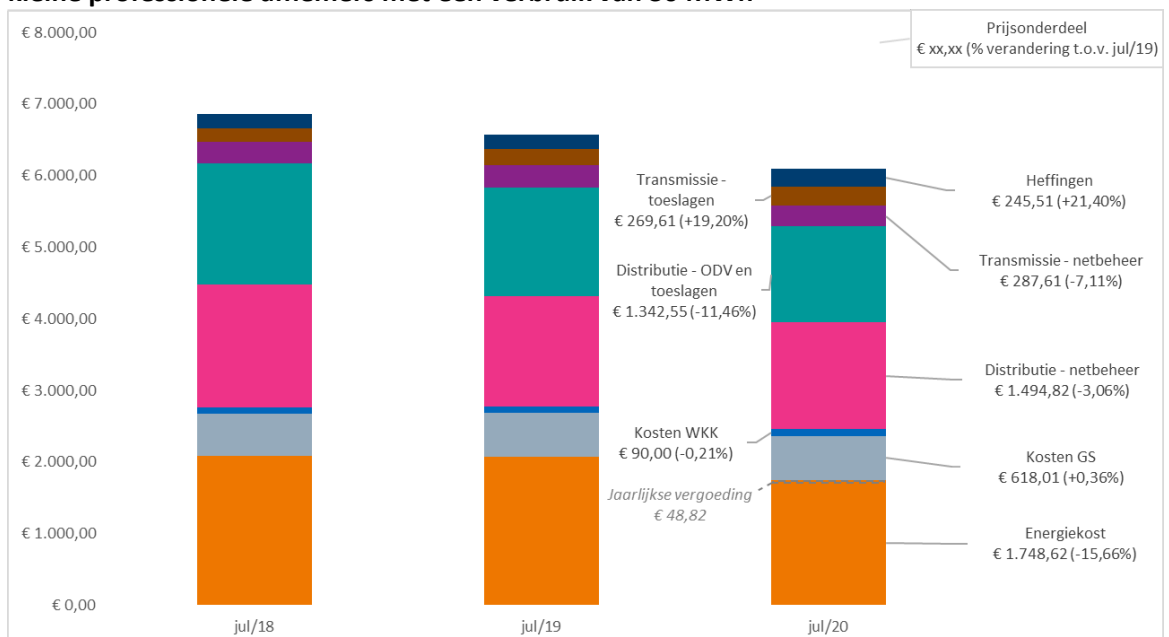
Figuur 101: Evolutie van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 30 MWh (typecategorie Ia: 17,5 MWh dagverbruik en 12,5 MWh nachtverbruik op jaarbasis)



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

In onderstaande figuur, waarvoor we vertrekken van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, wordt de hoogte en de evolutie van de prijsonderdelen weergegeven. Met uitzondering van de btw, zijn de onderdelen dezelfde als bij de gezinnen (zie 2.5.1.1).

Figuur 102: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 30 MWh



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

De totale kostprijs op jaarbasis nam af met 7,28% in juli 2020 (€ 6.096,73) ten opzichte van juli 2019 (€ 6.575,56).

We stellen in de aangeboden elektriciteitscontracten grote verschillen vast in de jaarlijkse vergoeding. Niet enkel tussen de verschillende leveranciers, maar in de meeste gevallen ook tussen de contracten van eenzelfde leverancier.

De energiekost daalde onder invloed van de groothandelsprijzen die lager waren dan in juli 2019.

De evolutie van zowel Distributie – netbeheer als Distributie – ODV en toeslagen is te verklaren door de daling van het gewogen gemiddelde tarief van beide onderdelen vanaf januari 2020. De verklaring van de daling van de distributienettarieven ligt in belangrijke mate bij de lagere verwachtingen voor de kosten van openbaredienstverplichtingen van de distributienetbeheerders enerzijds en de afbouw van historische overschotten (die ten gunste van de energieverbruikers verwerkt worden) anderzijds.

De evolutie van Transmissie – netbeheer en van Transmissie – toeslagen is terug te leiden tot de wijziging van beide tarieven vanaf april 2020. De stijging van Transmissie – toeslagen valt grotendeels te verklaren door de stijging van het tarief voor ODV voor de financiering van GSC (federaal).

Het wegvallen van de teruggave van de historische saldi 2009-2017 m.b.t. de federale bijdrage maakt dat Heffingen sterk stijgt.

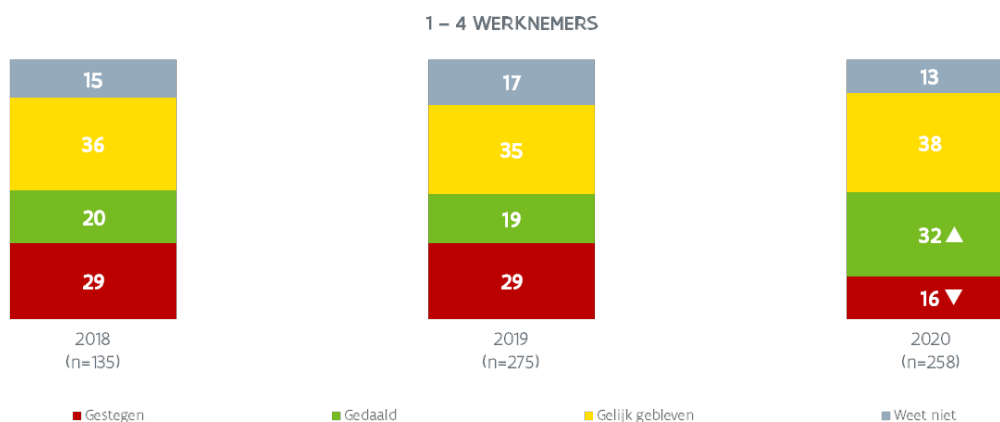
3.5.2 Aardgasprijs

Dezelfde vraag werd naderhand gesteld voor de aardgasprijs.

Figuur 103 en Figuur 104 tonen gelijkaardige resultaten als voor elektriciteit. Ook hier geeft een groot deel van de bedrijven aan dat de aardgasprijs daalde in het voorbije jaar, meer bepaald 32% van de kleine bedrijven en 30% van de kmo's. Voor beide segmenten is dat een significante stijging van het aandeel ten opzichte van vorig jaar. Het grootste deel van de bedrijven (38%) denkt echter dat de prijs gelijk gebleven is aan vorig jaar.

Ondanks dat het aandeel van de bedrijven dat een daling vermoedt lager ligt dan bij elektriciteit is er voor aardgas een sterkere daling van de prijs zichtbaar. Dat blijkt uit paragraaf 3.5.2.1 waar de werkelijke aardgasprijs voor kleine professionele afnemers in het voorbije jaar uiteengezet wordt. 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 2019 en juli 2020, respectievelijk met 16,42% en maar liefst 46,46%. We kunnen stellen dat het grootste deel van de respondenten de bal dus nog mis slaat wat betreft prijsperceptie.

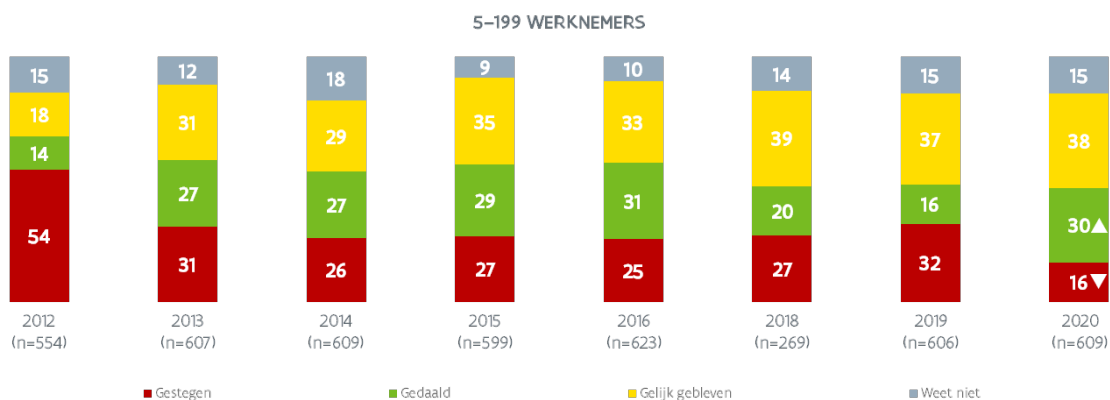
Figuur 103: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kleine bedrijven)



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 2020

Figuur 104: Perceptie van bedrijven over de evolutie van de totale kost voor aardgas in het afgelopen jaar (kmo's)



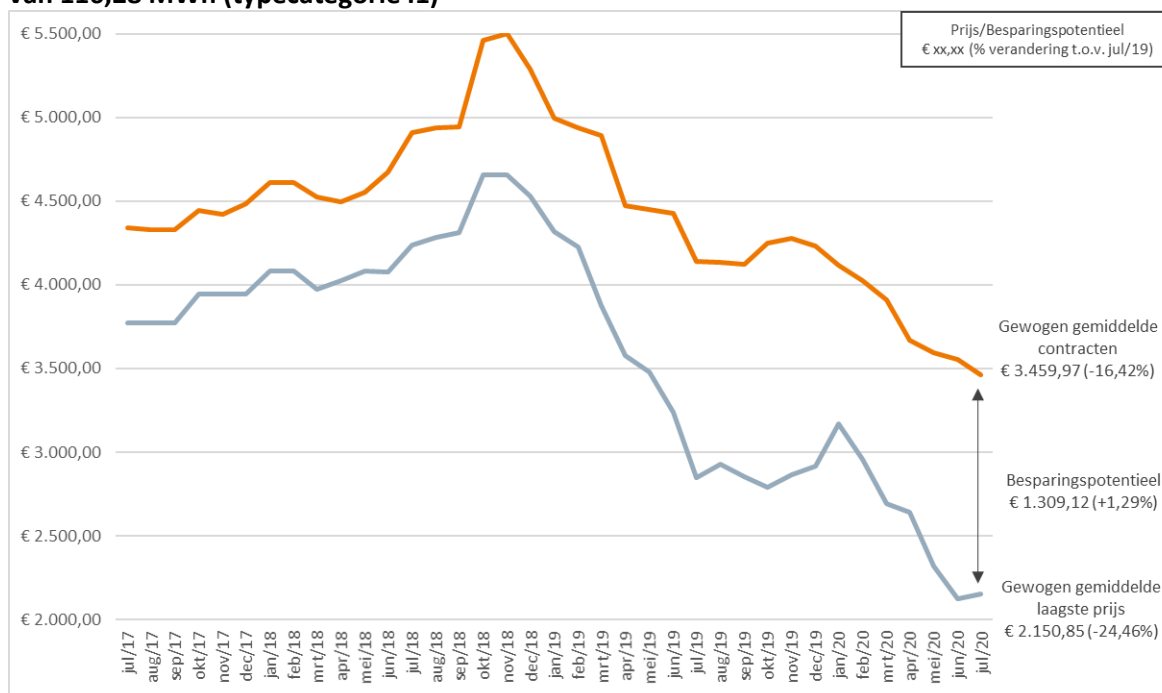
Base: 2010 – 2016 & 2019: Enkel bedrijven met 5-199 werknemers en aardgasgebruikers – ‘Weet niet’ incl. / 2018: totale steekproef, enkel aardgasgebruikers – de helft van de respondenten ‘Weet niet’ incl.

Bron: enquête VREG 2020

3.5.2.1 Werkelijke evolutie aardgasprijs kleine professionele afnemers

Net zoals bij elektriciteit (Zie 3.5.1.1) informeren we ook over de evolutie van de aardgasprijzen.

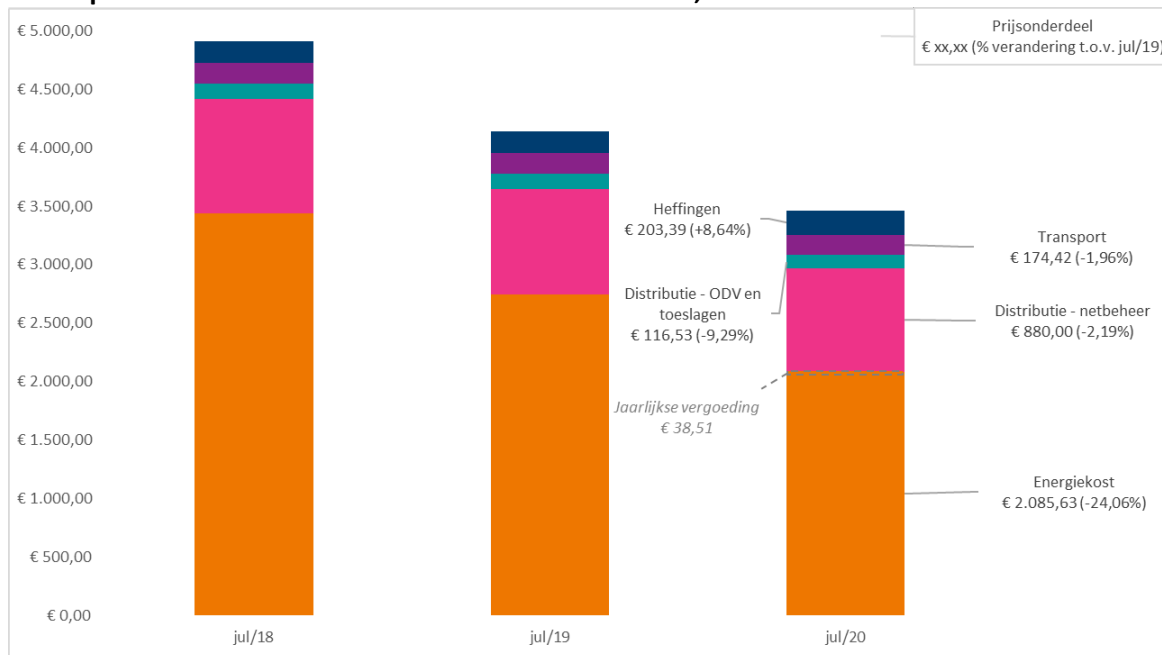
Figuur 105: Evolutie van de aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh (typecategorie I1)



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

In onderstaande figuur, waarvoor we vertrekken van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten, wordt de hoogte en de evolutie van de prijsonderdelen weergegeven. Met uitzondering van de btw, zijn de onderdelen dezelfde als bij de gezinnen (Zie 2.5.2.1).

Figuur 106: Hoogte en evolutie van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 116,28 MWh



Bron: VREG, op basis van V-test® gegevens

De totale kostprijs op jaarbasis nam af met 16,42% in juli 2020 (€ 3.459,97) ten opzichte van juli 2019 (€ 4.139,60).

We stellen in de aangeboden aardgascontracten grote verschillen vast in de jaarlijkse vergoeding. Niet enkel tussen de verschillende leveranciers, maar in de meeste gevallen ook tussen de contracten van eenzelfde leverancier.

De energiekost daalde opmerkelijk onder invloed van de groothandelsprijzen die lager waren dan een jaar voordien.

Net zoals bij elektriciteit, daalde het gewogen gemiddelde tarief van Distributie – netbeheer en dat van Distributie - ODV en toeslagen vanaf januari 2020. De verklaring van de daling van de distributienettarieven ligt in belangrijke mate bij de afbouw van historische overschotten (die ten gunste van de energieverbruikers verwerkt worden).

De toename van de federale bijdrage vanaf januari 2020 verklaart de evolutie van Heffingen.

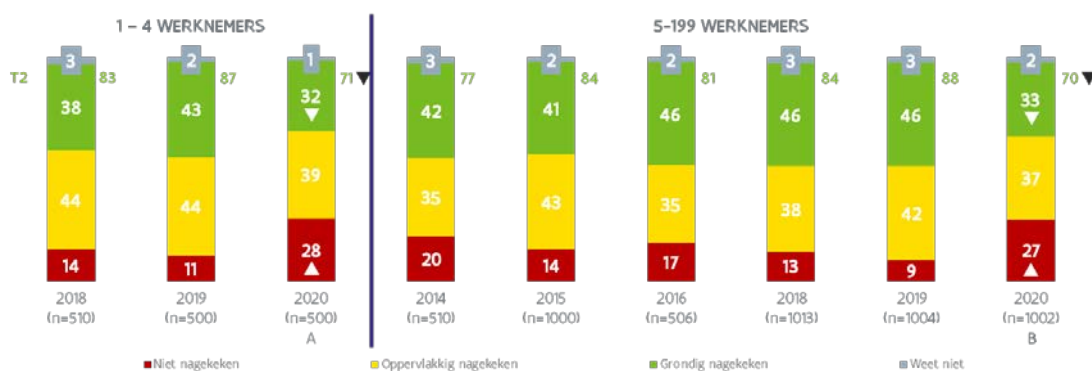
3.6 Voelen bedrijven zich betrokken bij de energiemarkt?

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

3.6.1 Controle en duidelijkheid eindfactuur

Figuur 107 toont in welke mate bedrijven hun laatste afrekening nakeken. Daaruit blijkt dat 71% van de kleine bedrijven en 70% van de kmo's minstens oppervlakkig hun laatste factuur nakeken. Dat is een opvallende significante daling bij zowel de kleine als de kmo's ten opzichte van vorig jaar. Dat is alarmerend nieuws aangezien de eindfactuur een eerste, laagdrempelige manier is om de afnemer te informeren of zijn energieverbruik en energiecontract. Dit kan ook de reden zijn dat een groot deel van de afnemers de prijstrend niet correct kan inschatten (zie paragraaf 3.5.1 en paragraaf 3.5.2) en dat een groot deel van de bedrijven niet weet welke kenmerken hun energiecontract heeft.

Figuur 107: Keken bedrijven hun laatste eindafrekening (grondig) na?

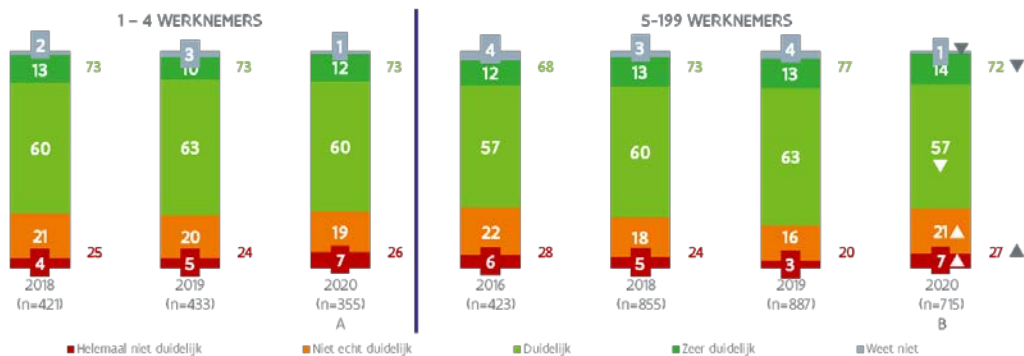


Base: Totale steekproef - 'Weet niet' incl. / 2016 en 2012-2014: Enkel de helft van de respondenten, - 'Weet niet' incl
Bron: enquête VREG 2020

Van de bedrijven die hun factuur wel hadden nagekeken, is er een ruime meerderheid die deze factuur ook duidelijk vond. Uit Figuur 108 blijkt dat 73% van de kleine bedrijven en 72% van de

kmo's de factuur die ze hadden bekeken, ook begrepen. Dat is voor de kmo's een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Mogelijk is er dus een groep die hun factuur niet langer nakijkt omdat ze dit niet duidelijk vinden.

Figuur 108: Hoe duidelijk vinden bedrijven hun eindafrekening?



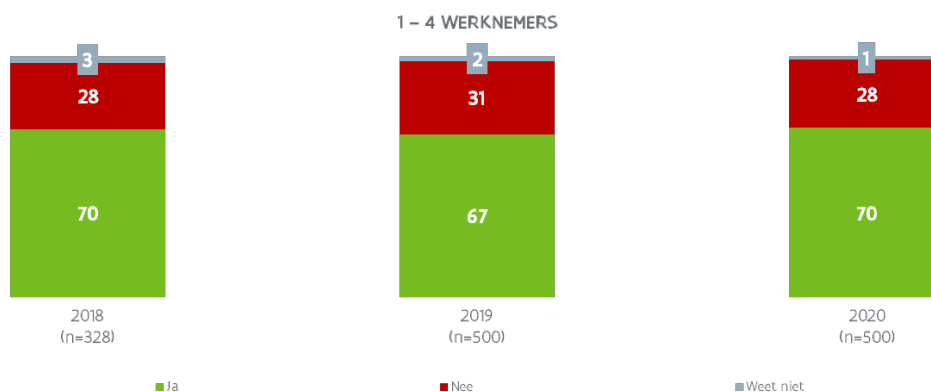
Base: Totale steekproef en diegene die de factuur (grondig of oppervlakkig) hebben nagekeken – ‘Weet niet’ incl. / 2016: Enkel de helft van de respondenten en diegene die de factuur (grondig of oppervlakkig) hebben nagekeken – ‘Weet niet’ incl.
Bron: enquête VREG 2020

3.6.2 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. Uit Figuur 109 en Figuur 109 blijkt dat 70% van de kleine bedrijven en 75% van de kmo's aan geeft dat ze zich voldoende geïnformeerd voelen over de energiemarkt. Voor kmo's is dat een significante stijging ten opzichte van vorig jaar.

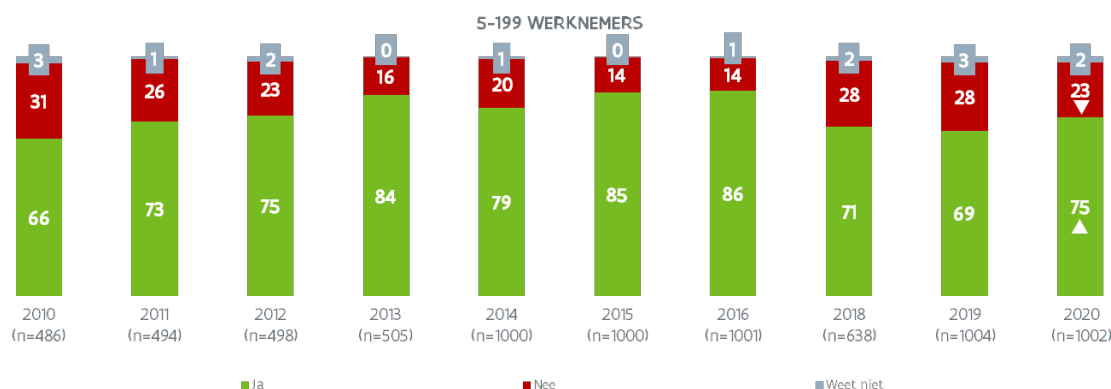
Dat is opmerkelijke evolutie aangezien we uit vorige paragraaf konden afleiden dat het aandeel respondenten dat hun eindfactuur nakijkt significant daalde ten opzichte van vorig jaar. Uit de achterliggende cijfers blijkt dat er geen significant verschil is tussen het aandeel van de bedrijven dat hun energiefactuur ten minste oppervlakkig nakijkt en het aandeel dat hun eindafrekening helemaal niet nakijkt. Respondenten kunnen zich dus ook op voldoende andere manieren informeren, los van de eindafrekening.

Figuur 109: 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 2020

Figuur 110: 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 2020

Of bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen hangt ook af van de mate waarin ze zelf op zoek gaan naar informatie. Figuur 111 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, al is dit aandeel (significant) gedaald ten opzichte van vorig jaar. Bij kleine bedrijven is dit bij 31% het geval, bij kmo's 30%. De tweede belangrijkste manier om informatie te op te zoeken is de website van de VREG. Verder is het aandeel dat informatie gaat zoeken bij hun netbeheerder (Fluvius) significant hoger dan vorig jaar. Mogelijk komt dit door de hoge inzet van de netbeheerder voor marketing van hun merknaam naar aanleiding van de fusie van Eandis en Infrax tot Fluvius.

Verder zijn er ook verschillen tussen de kleine bedrijven en de kmo's in hun manier van informatie zoeken. Kmo's geven bijvoorbeeld significant vaker aan dat ze informatie gaan zoeken bij consultants en studie bureaus of bij de CREG (federale regulator). Kleine bedrijven geven vaker aan dat ze eerder geen informatie hebben gezocht of geen informatie zullen zoeken in de toekomst.

Figuur 111: Waar zoeken bedrijven naar informatie over de energiemarkt

	1 – 4 WERKNEMERS			2014	2015	5-199 WERKNEMERS			
	2018	2019	2020			2016	2018	2019	2020
	(n=233)	(n=500)	(n=500) – A	(n=1000)	(n=1000)	(n=1001)	(n=486)	(n=1004)	(n=1002) – B
Internet	39	38	31 ▼	39	43	37	38	34	30
VREG	22	26	22	21	27	25	26	24	25
Bij een leverancier	19	23	18 ▼	20	23	38	27	31	28 A
Consultants / studie bureaus	3	3	9 ▲	1	2	6	6	7	11 ▲
Bij mijn netbeheerder (Eandis of Infrax)	3	3	2	0	4	1	4	3	1 ▼
Organisatoren van groepsaankopen	1	2	2	0	2	3	2	1	1
Overheid (algemeen)	4	2	2	1	3	3	3	2	1
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	0	2	1	0	1	2	1	1	1
Andere bedrijven / bedrijfsleiders die ik ken	0	2	0 ▼	2	2	2	2	2	1 ▼
Sectorvereniging	0	0	0	1	1	1	1	0	0
CREG	3	2	0 ▼	2	2	2	3	1	2 A
VOKA of UNIZO of een andere beroepsvereniging	2	1	0	0	1	1	2	1	0
Andere	22	15	20 ▲	24	15	17	18	15	19 ▲
Niet gezocht / zal niet zoeken	17	19	20 B	13	9	7	11	15	16

Base: 2014, 2015, 2016, 2019 De totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten - ‘Weet niet incl.’

Bron: enquête VREG 2020

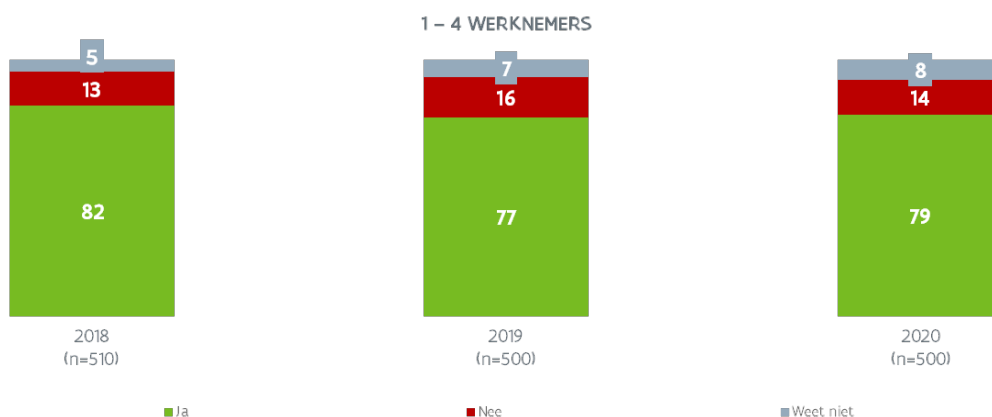
3.7 Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte energiemarkt?

Ten slotte vragen we aan het einde van elke enquête ook altijd aan de bedrijven of zij denken baat te hebben bij de vrijmaking van de energiemarkt. Dat vertrouwen lijkt in 2020 licht gestegen te zijn ten opzichte van het voorgaande jaar.

Figuur 112 wijst uit dat 79% van de kleine bedrijven en 84% van de kmo's de vrijmaking als een goede zaak blijven beschouwen, tegenover respectievelijk 14 en 10% die dat niet zo ziet.

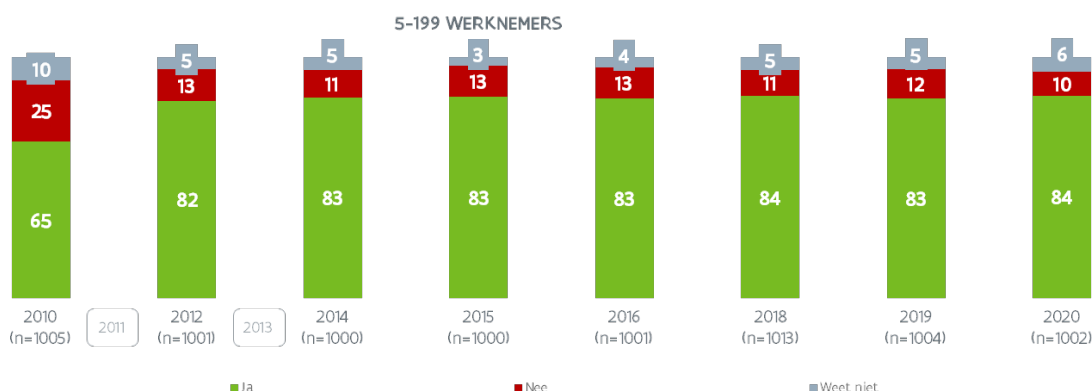
Uit de achterliggende data blijkt dat vooral respondenten die hun eindfactuur nakijken, hun contract zeker of waarschijnlijk wel zullen herbekijken en bedrijven met een belangrijke elektriciteitskost significant vaker een positief gevoel ervaren over de vrijgemaakte energiemarkt.

Figuur 112: 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 2020

Figuur 113: 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 2020

4 Conclusies

Onze jaarlijkse marktmonitorenquêtes proberen naar de mening en het gedrag van de Vlaamse energieafnemer te peilen rond verschillende aspecten van de elektriciteits- en aardgasmarkt. De Vlaamse energieafnemer wordt opgedeeld in verschillende doelgroepen 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'.

- Bij de bedrijven is er een stijging in het aantal afnemers dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt. Voor kmo's is dat zelfs 75%, een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Het aandeel gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd is daarentegen licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (70%).
- Ondanks dat meer bedrijven zich voldoende geïnformeerd voelen kijkt een significant groter deel van de bedrijven de energiefactuur niet langer na. Zowel het aandeel van de kleine bedrijven (28%) als het aandeel van de kmo's (27%) dat de eindfactuur helemaal niet na keek is opmerkelijk hoger dan vorig jaar. Bedrijven geven op die manier dus aan dat ze zich op een andere manier informeren over de energiemarkt. Bij de gezinnen blijven de resultaten stabiel ten opzichte van vorig jaar.
- 15% van de gezinnen denkt nog altijd onterecht dat zij een verbrekingsvergoeding moet betalen bij een vroegtijdige overstap van energieleverancier. Daarnaast is er nog 11% die niet weet of zo'n vergoeding mag geëist worden. 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 2020 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 aanrekeningwijze. 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.

- Opnieuw maakten 11% van de gezinnen geen bewuste leverancierskeuze. Ondanks dat dit aandeel al enkele jaren daalt blijft deze groep dus opmerkelijk hoog. Uit de achterliggende resultaten blijkt dat zij niet significant meer ontevreden zijn over hun energieleverancier. Een onbewuste leverancierskeuze leidt dus niet noodzakelijk tot een negatieve ervaring. Anderzijds kan het wel zijn dat ze hierdoor een prijsbesparing mislopen.
- Het aantal leverancierswissels van zowel gezinnen als bedrijven blijft hoog. 71% van de gezinnen veranderde ooit van elektriciteitsleverancier, een stijging ten opzichte van vorig jaar.

Bij bedrijven ligt dit percentage nog iets hoger. 73% van de kmo's en 76% van de kleine bedrijven veranderde al van elektriciteitsleverancier. De kleine bedrijven zijn dus het actiefst.

- De belangrijkste reden dat gezinnen (74%) niet eerder veranderden van energieleverancier is omdat ze vinden dat ze goed zitten bij hun leverancier. Kleine bedrijven veranderden vervolgens vaak nog niet omdat ze de elektriciteitskost onbelangrijk vinden (43%). Kmo's daarentegen nemen vaker een passieve houding aan, zij veranderden in 38% van de gevallen nog niet omdat ze geen betere offerte hadden ontvangen. De derde belangrijkste reden is zowel bij kleine bedrijven als bij kmo's omdat ze vinden dat het overstappen nog teveel rompslomp met zich meebrengt.
- Zowel bij bedrijven als gezinnen is de tevredenheid over de energieleverancier zeer hoog. Toch overweegt 40% van de gezinnen om binnenkort van leverancier te veranderen. Ook 58% van de kleine bedrijven en 64% van de kmo's zal in het komende jaar of tegen de vervaldag van het huidige contract de huidige leverancierskeuze opnieuw bekijken en eventueel veranderen van elektriciteitsleverancier. Dit wijst erop dat veel klanten blijvend betrokken zijn bij de marktwerking.

4.3 Energieprijs en betalingsproblemen

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. Ten eerste bekijken we hoe de afnemers hun energiekost inschatten binnen hun budget en of ze hierbij betalingsproblemen ervaren. Verder bekijken we ook hoe de prijzen in werkelijkheid evolueren en hoe de afnemers deze evoluties inschatten. Vervolgens 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

- 67% van de gezinnen acht de elektriciteitskosten nogal of zeer belangrijk binnen het gezinsbudget. 70% denkt hetzelfde over de verwarmingskosten. Alhoewel dat deze cijfers opmerkelijk hoog zijn, is hier voor beide resultaten een significante daling zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Dit is een opmerkelijk resultaat aangezien we gezien de huidige coronacrisis zouden verwachten dat meer mensen deze kosten als hoog inschatten. De lagere elektriciteits- en aardgasprijzen spelen hier mogelijk een rol. Voor bedrijven zijn de elektriciteitskosten iets minder belangrijk binnen de totale bedrijfskosten, al is het toch opmerkelijk dat maar liefst 58% van de kmo's en 51% van de kleine bedrijven deze kost als nogal of zeer belangrijk bestempeld.
- 6% van de gezinnen heeft soms of regelmatig problemen om hun elektriciteitsfactuur te betalen. 89% van de gezinnen geeft aan dat ze nog nooit moeite hebben gehad om hun energiefactuur te betalen. Dat is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar.

4.3.2 Prijsperceptie

- Zowel de elektriciteitsprijs als de aardgasprijs voor de gezinnen daalde met respectievelijk 7,16% en 17,61% tussen juli 2019 en juli 2020. Ook voor kleine professionele afnemers daalde de energieprijs, namelijk 7,28% voor elektriciteit en 16,42% voor aardgas;
- Gezinnen en bedrijven slaagden er ook in om deze dalende trend te volgen. Bij alle doelgroepen (gezinnen, kleine bedrijven en kmo's) was er een significante stijging in het aandeel respondenten die denkt dat de energieprijs gedaald is ten opzichte van het voorgaande jaar. Een mogelijke verklaring zou de media-aandacht voor de keldering van de energieprijs op groothandelsmarkten kunnen zijn.

4.3.3 Besparingsvoordeel en werkelijk verschil gemiddelde versus goedkoopste contract

- Voor elektriciteit zegt 11% van de gezinnen bij elke besparing over te willen stappen, 10% stelt resoluut nooit te willen overstappen en 12% weet het (nog) niet. De overige 68% noemt gemiddeld € 156 als jaarlijkse besparing die hen zou aanzetten om over te stappen.
- Op 1 juli 2020 konden op basis van de V-test® gezinnen met een gemiddeld verbruik jaarlijks € 181 besparen door te kiezen voor het goedkoopste contract in vergelijking met de gewogen gemiddelde prijs. Een groot deel van de gezinnen zou dus te overtuigen moeten zijn van een overstap.
- Voor aardgas is de verdeling zeer gelijkaardig. Daar geeft 9% van de gezinnen aan dat ze niet van plan zijn om over te stappen, 11% vindt elke besparing ok en 13% geeft aan het nog niet te weten. 68% van de gezinnen verklaren dat ze willen overstappen voor een gemiddelde jaarlijkse besparing van € 152.
- Op basis van de V-test® kon een prijsbewust gezin in juli 2020 een jaarlijkse besparing van € 309 op hun aardgasfactuur realiseren door te kiezen voor het goedkoopste contract in vergelijking met de gewogen gemiddelde prijs. Ook voor aardgas ligt het besparingspotentieel dus een heel stuk hoger dan het gemiddelde dat een gezin aangeeft.
- In juli 2020 kon een gemiddelde professionele afnemer € 1.061 voor elektriciteit en € 1.309 voor aardgas besparen door voor het contract met de laagste prijs te kiezen vergeleken met het gewogen gemiddelde prijspeil.

4.3.4 Vaste of variabele prijs

- 27% van de contracten voor elektriciteit in de markt heeft een variabele energiegcomponent. Toch denkt slechts 13% van de gezinnen in de enquête een variabele elektriciteitsprijs te hebben. Voor aardgas is het verschil nog groter: hoewel slechts 13% van de gezinnen denkt een variabele aardgasprijs te hebben, is dat in werkelijkheid 40%.
- Bij de kleine bedrijven denkt 15% een elektriciteitscontract te hebben met een variabele energiegcomponent. In werkelijkheid heeft 29% van de kleine professionele afnemers een variabel contract.
- Gezinnen en bedrijven hebben vaker een contract met een vaste energiegcomponent dan met een variabele energiegcomponent voor zowel elektriciteit als aardgas. In juli 2020 werden voor elektriciteit een gelijkaardig aantal contracten met een vaste en met een variabele energiegcomponent aangeboden (V-test®). Voor aardgas werden zelfs meer variabele dan vaste contracten aangeboden.

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 waardevolle informatie te zijn voor gezinnen.

- 46% 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 24% en 26% een groen contract heeft. In juli 2020 waren in de V-test® voor zowel de gezinnen als de bedrijven drie vierde van de aangeboden contracten groen.

- Van de gezinnen die een groen contract hebben heeft 67% er ook vertrouwen in dat deze geleverde stroom effectief groen is. Bij kleine bedrijven ligt het vertrouwen een stuk lager met 58% en bij kmo's vertrouwt 71% de groenheid van hun geleverde elektriciteit. Het vertrouwensprobleem is significant hoger bij kleine bedrijven. De resultaten zijn gelijk aan vorig jaar.
- Gezinnen hechten ook duidelijk belang aan de geografische herkomst van hun geleverde elektriciteit. 77% van de gezinnen was geïnteresseerd in Belgische stroom, al is dit wel een significante daling ten opzichte van vorig jaar. Vervolgens gaf ook 72% aan geïnteresseerd te zijn in Vlaamse stroom. Bij bedrijven ligt de interesse voor Vlaamse en Belgische stroom iets lager, maar hier was dit jaar wel een significante stijging te zien ten opzichte van vorig jaar.

4.5 Beoordeling vrijgemaakt energiemarkt

- De ruime meerderheid van de gezinnen (75%), kmo's (84%) en kleine bedrijven (79%) is van oordeel dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen een positieve zaak is. Voor de gezinnen is dit een significante stijging ten opzichte van vorig jaar. Ook zien we een positieve evolutie voor alle doelgroepen ten opzichte van de beginjaren van de Marktmonitorenquêtes.

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

Prijzmonitoring

In het kader van de prijsmonitoring, berekenen we elke maand voor verschillende typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2 en Bijlage 3) de gewogen gemiddelde totaalprijs op jaarbasis. De totaalprijs omvat alle prijselementen. De grafieken in dit rapport zijn gebaseerd op de meest representatieve typecategorieën. In de betreffende bijlagen hebben we die in het vet aangeduid. In realiteit kan het eigenlijke verbruik van een gezin of een kleine professionele afnemer sterk afwijken van deze typeprofielen.

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, past de VREG wegingen per energietype 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.
- anderzijds wordt het marktaandeel van elke 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 in Vlaanderen betalen. Bij de berekeningen wordt alle relevante informatie verwerkt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

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

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

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

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

Elektriciteit:

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

Aardgas:

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

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

Elektriciteit:

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

Aardgas:

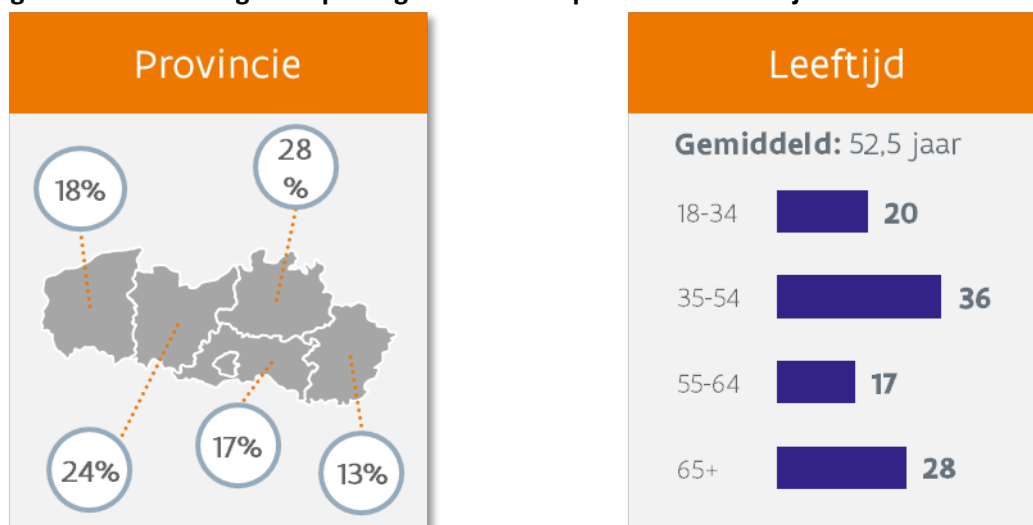
Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)
I1	116.280

5.4 Bijlage 4: Demografie van de steekproef

5.4.1 Gezinnen

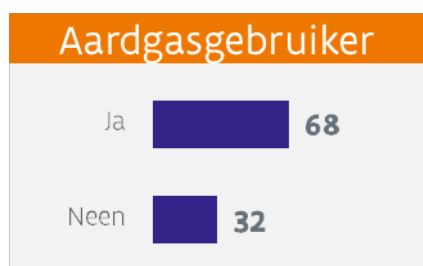
De geïnterviewde gezinnen zijn representatief verdeeld over de elektriciteitsdistributienetbeheerders. Op die manier waren de gezinnen verdeeld over de 5 Vlaamse provincies zoals weergegeven in Figuur 114. Er werd ook rekening gehouden met een quotum voor wat betreft de leeftijd van de respondenten. Daarvoor werd de verdeling gebruikt voor de gezinshoofden in Vlaanderen, gezien zij meestal (83%) de verantwoordelijke voor de energiefactuur zijn. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52,2 jaar en de verdeling van de steekproef vindt u in het rechterluik van Figuur 114.

Figuur 114: 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 115.

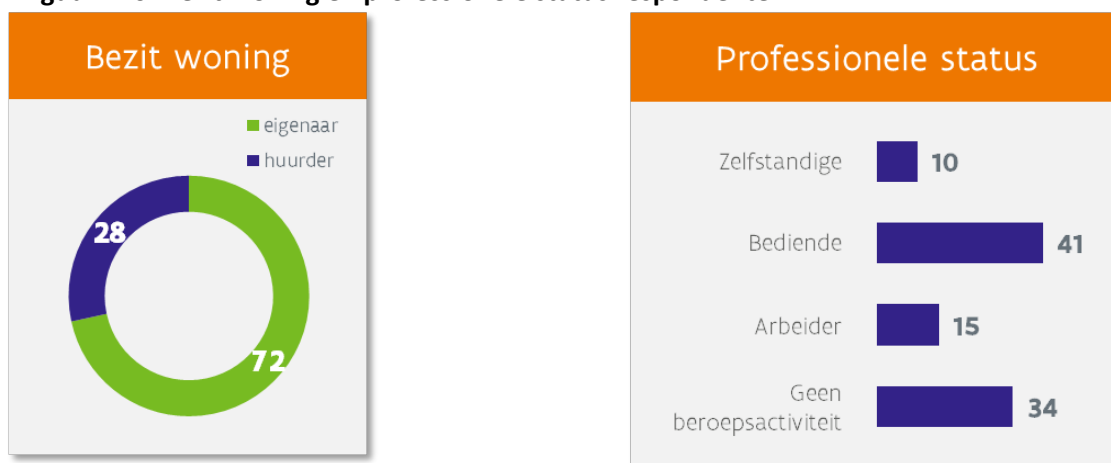
Figuur 115: Aardgasgebruikers in de steekproef



Rekening houdend met deze quota werd de steekproef samengesteld. Om een juistere weerspiegeling te verkrijgen van de Vlaamse huishoudens, werden daarna nog enkele wegingen toegepast op demografische variabelen, met name of het gezinshoofd beroepsactief was, of hij/zij eigenaar was van de woning en op de omvang van het huishouden. De resultaten voor het eigenaarschap van de woning en de professionele activiteit worden weergegeven in Figuur 116, waarbij de beroepsactiviteit verder wordt uitgesplitst naar arbeider, bediende of zelfstandige. De

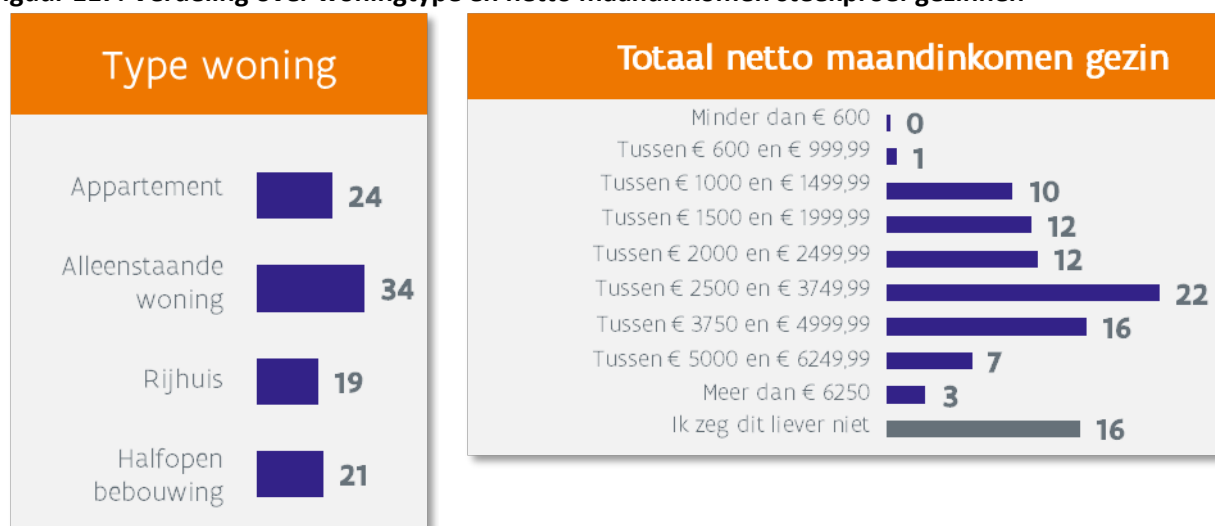
geïnterviewde gezinnen bestonden gemiddeld uit 2,7 personen. Van de 528 gezinnen met meer dan 1 persoon, is er gemiddeld 40% jonger dan 14 jaar.

Figuur 116: Bezit woning en professionele status respondenten



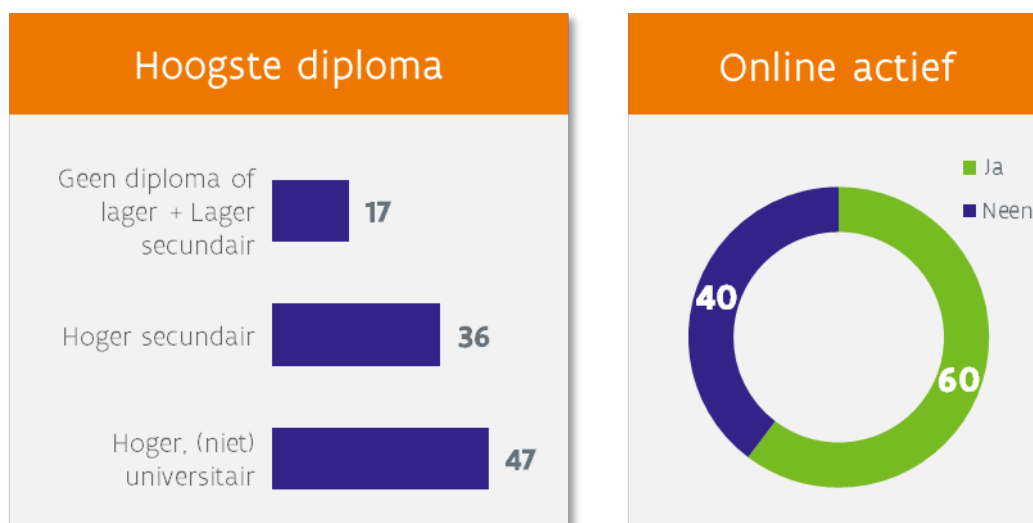
Er werd ook bijkomende informatie verzameld over de demografische karakteristieken van de gezinnen in de steekproef. Daarbij werd ten eerste gekeken naar het type woning. Dit kan van belang zijn voor het energieverbruik, gezien een grotere oppervlakte en minder contactoppervlak met andere woningen mutatis mutandis kan zorgen voor een groter verbruik van energie. 34% van de gezinnen in de steekproef wonen in een alleenstaande woning, tegenover 24% in een appartement, 19% in een rijhuis en 21% in een halfopen bebouwing. Daarnaast werden gezinnen ook bevraagd over hun netto maandelijks inkomen. 16% van de gezinnen gaf aan hier liever niet op te antwoorden. De overige resultaten worden getoond in het rechterpaneel van Figuur 117.

Figuur 117: 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 118. Slechts 17% van de respondenten had geen of enkel een lager secundair diploma. Het grootste deel (47%) 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 118 toont dat een meerderheid (60%) van de respondenten online actief is.

Figuur 118: 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 7: 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

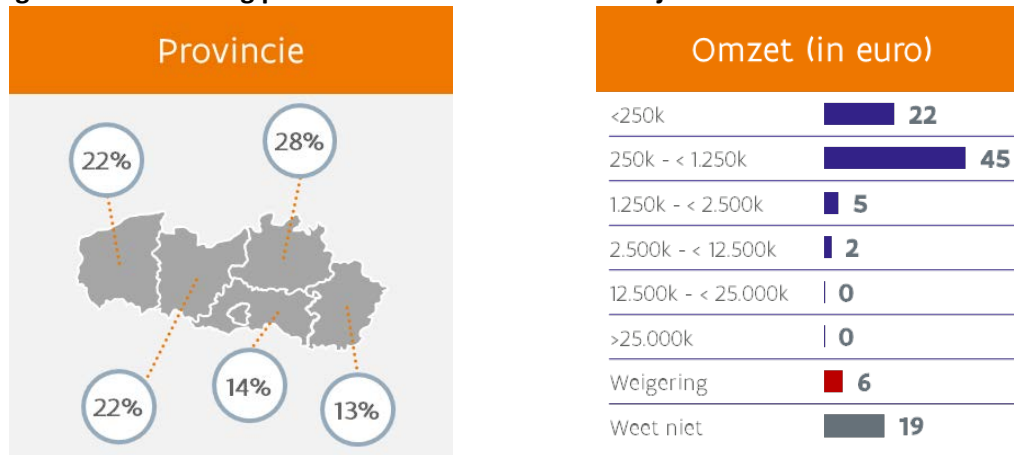
> €3.750 / maand	Hoog inkomen
Soort telefoonaansluiting	
Enkel een mobiel nummer	Mobile only
(ook) een vast telefoonnummer	-
Laatste jaar gebruik gemaakt van internet voor vergelijking bij een aankoop?	
Ja	Online actieve respondent
Neen	Niet online actief
Gezinssamenstelling	
Slechts één persoon	Alleenstaande
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 119 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 6% van de bedrijven wilde geen antwoord geven op deze vraag. Daarnaast wist 19% het antwoord op deze vraag niet. Bij de kmo's werden dezelfde vragen gesteld, deze worden in Figuur 120 afgebeeld. Ook hier geeft een groot deel van de bedrijven aan dat ze hun omzet liever niet bekend maken (5%). 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 (47%), een kleiner deel heeft tussen 50 en 199 werknemers in het bedrijf (8%).

Figuur 119: Verdeling provincies en omzet kleine bedrijven



Figuur 120: verdeling over werknemersaantallen, provincies en omzet kmo's

