

Marktmonitor 2022

13/10/2022

Weergave van de resultaten van de jaarlijkse enquêtes bij gezinnen en bedrijven in Vlaanderen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Enquêteresultaten: 7 belangrijke onderwerpen	4
3	Uitgebreide resultaten en grafieken	6

1 Inleiding

Wat is uw ervaring met de energiemarkt in Vlaanderen?

Elk jaar bevragen we 1.000 gezinnen en 1.500 bedrijven in Vlaanderen over hun ervaring en gedrag op de energiemarkt. Die resultaten helpen bepaalde evoluties te zien en noden vast te stellen. We vergelijken de enquêteresultaten ook met resultaten uit de markt zelf, bijvoorbeeld uit rapporteringen van de marktpartijen of de V-test[®], onze prijsvergelijker.

Wanneer deden we de bevraging?

Van midden juni tot midden juli 2022 interviewden we gezinnen en bedrijven. Dat was volop in de energiecrisis. Maar de prijzen hadden toen de recente, ongezien hoge recordniveaus nog niet bereikt. De bevraging gebeurde ook voor de grote media-aandacht over de zeer hoge energiefacturen en de maatregelen die de regeringen in Vlaanderen en België en op Europees niveau bekijken.

Resultaten gezinnen en bedrijven

Het rapport bestaat uit twee delen. Het ene deel focust op de bevraging bij gezinnen, het andere op bedrijven. De bedrijven met 1-4 werknemers noemen we 'kleine bedrijven'. De bedrijven met 5-199 werknemers noemen we 'grotere bedrijven'.

Over welke thema's hebben we gezinnen en bedrijven bevraged?

In de vragenlijst werken we met vragen rond bepaalde thema's. We leggen hen vragen voor over **energieprijzen, -facturen en betalingen**. Zo willen we nagaan of gezinnen en bedrijven inzicht hebben in hun factuur en in hun verbruik en hoe hard ze dat opvolgen. Kunnen ze prijsevoluties opvolgen en inschatten en kijken ze hun facturen na? Ondervinden ze betalingsproblemen of problemen om hun huis te verwarmen?

We peilen ook naar welk **soort energiecontract** gezinnen en bedrijven hebben. Is dat vast of variabel? Kiezen ze voor een groen contract? En vertrouwen ze er dan ook op dat dat contract echt groen is? We willen ook weten of gezinnen en bedrijven zelf energie opwekken (bijvoorbeeld met zonnepanelen) en of ze al gekozen hebben voor een terugleveringscontract.

We staan ook stil bij **informatie en kennis** over de energiemarkt. Voelen bedrijven en gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt? We willen weten via welke kanalen ze zich informeren. En we peilen naar hun kennis over bepaalde topics. Kennen ze de mogelijkheden van de digitale meter voldoende? Weten ze wat het capaciteitstarief is en kunnen ze dat ook uitleggen?

We gaan ook dieper in op **leverancierswissels**. Hoe vaak en waarom veranderen gezinnen en bedrijven van leverancier? Welke tools gebruiken ze om contracten te vergelijken? Kennen ze de V-test[®]? En voor welke besparing nemen ze de beslissing om van leverancier te veranderen?

Dit rapport beantwoordt die en veel meer vragen rond de verschillende thema's. Of bekijk ook de presentaties met de resultaten in bijlage.

2 Enquêteresultaten: 7 belangrijke onderwerpen

Uit het onderzoek halen we de 7 belangrijkste onderwerpen en vaststellingen.

1. Vast of variabel contract

Gezinnen	Bedrijven
<ul style="list-style-type: none"> • Het merendeel van de gezinnen heeft nog een contract met vaste prijs. • Het aantal contracten met een variabele prijs voor elektriciteit en/of aardgas neemt toe. • Meestal omdat leveranciers sinds de energiecrisis nog weinig vaste contracten aanbieden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer dan de helft van de kleine bedrijven heeft nog een contract met vaste prijs. • Ook bij de grotere bedrijven neemt het aantal contracten met een variabele prijs toe. • Vaak omdat er geen andere mogelijkheid meer was.

2. Energiefacturen en betalingen

Gezinnen	Bedrijven
<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal gezinnen dat vindt dat hun elektriciteits- en/of aardgasfactuur is gestegen tegenover vorig jaar stijgt sterk. • Bijna 1 op 10 had moeite om de energiefactuur te betalen en om de woning te verwarmen. • Dat is in de meeste gevallen een direct gevolg van de energiecrisis. • Het aantal gezinnen dat sociaal tarief heeft, stijgt tot 15%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer bedrijven geven aan hun laatste eindafrekening grondig te hebben nagekeken. • Opvallend meer bedrijven denken dat hun energiefactuur is gestegen tegenover vorig jaar. • Het overgrote deel van de bedrijven heeft nog nooit moeite gehad om hun energiefactuur te betalen.

3. Informatie en bronnen

Gezinnen	Bedrijven
<ul style="list-style-type: none"> • Na een daling de afgelopen jaren, geven opnieuw meer gezinnen aan zich voldoende geïnformeerd te voelen over de energiemarkt. • De meest geraadpleegde informatiebronnen blijven het internet en de VREG. • Ook zoeken gezinnen vaker informatie bij de leveranciers en de media. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grotere bedrijven voelen zich dit jaar minder voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. • Drie kwart van de kleine bedrijven daarentegen voelt zich voldoende geïnformeerd. • Ook bedrijven zoeken het meest informatie op het internet, bij de VREG en bij de leveranciers.

4. Digitale meter

Gezinnen

- Dit jaar zijn er opnieuw meer gezinnen die (eerder) positief dan (eerder) negatief staan tegenover de digitale meter.
- Daarnaast hebben 3 op 10 Vlaamse gezinnen al een digitale meter in huis.
- Meer dan een derde van de gezinnen voelt zich niet voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van de digitale meter.

Bedrijven

- Meer dan 3 op 10 kleine bedrijven aangesloten op laagspanning hebben al een digitale meter.
- Daarvan voelt 4 op 10 zich niet voldoende geïnformeerd door de distributienetbeheerder over de mogelijkheden van de digitale meter.
- Grotere bedrijven hebben iets vaker al een digitale meter in het bedrijf.

5. Capaciteitstarief

Gezinnen

- Meer gezinnen weten wat het capaciteitstarief is. Vooral Vlamingen die online actief zijn, zonnepanelen, een digitale meter of een warmtepomp hebben, kennen het vaker.
- Toch blijft het capaciteitstarief nog altijd relatief onbekend bij de Vlaamse gezinnen.
- De helft van de gezinnen denkt dat de invoering van het tarief hun elektriciteitsfactuur zal doen stijgen.

Bedrijven

- Meer bedrijven geven aan voldoende informatie te hebben over de wijziging in de berekening van het elektriciteitsdistributienettarief.
- Toch geeft ongeveer de helft van de bedrijven aan onvoldoende geïnformeerd te zijn.

6. Zonnepanelen en groene stroom

Gezinnen

- Sinds 2016 is er een lichte stijging van het aantal gezinnen met zonnepanelen. Die lichte stijging zet zich dit jaar door.
- De meeste gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier.

Bedrijven

- De meeste kleine bedrijven wekken (nog) geen eigen energie op, hoewel we doorheen de jaren wel een stijging zien.
- Bij de grotere bedrijven is er dit jaar een stijging van het aantal bedrijven dat zelf energie opwekt.
- Daarnaast blijft het aantal bedrijven met een contract voor groene stroom

- Bijna 7 op 10 gezinnen die daarvan op de hoogte zijn, hebben een terugleveringscontract.
- vrij stabiel. Al is er sinds 2020 een lichte stijging bij de grotere bedrijven.
- De helft van de bedrijven die nog geen groen contract heeft, overweegt dat in de toekomst.

7. Leverancierswissels

Gezinnen

- Meer dan de helft van de gezinnen kent de V-test®. Dat is een stijging tegenover vorig jaar.
- Gezinnen kiezen voor hun huidige energieleverancier voor de prijs, de betrouwbaarheid van de energieleverancier en de beschikbaarheid van groene stroom.
- Het komende jaar zijn er meer gezinnen (waarschijnlijk) niet van plan te veranderen.
- Al zouden ze wel overstappen bij een kostenbesparing van gemiddeld €224 voor elektriciteit en €218 voor aardgas. Dat zijn hogere bedragen dan vorig jaar.

Bedrijven

- Ook de helft van de bedrijven kent de V-test®. Dat is een stijging tegenover vorig jaar.
- Minder bedrijven hebben dit jaar een andere leverancier gecontacteerd om een elektriciteitscontract af te sluiten.
- Toch geeft het merendeel van de bedrijven aan de keuze van de elektriciteitsleverancier (waarschijnlijk) opnieuw te bekijken. Dat aantal stijgt bij de grotere bedrijven.
- Net als gezinnen kiezen bedrijven voor hun huidige energieleverancier voor de prijs en de betrouwbaarheid van de energieleverancier.
- Grotere bedrijven veranderen vaker omwille van zonnepanelen.

3 Uitgebreide resultaten en grafieken

Wil u alle resultaten en grafieken bekijken? Die vindt u in de presentaties.

Bijlagen: Presentatie Marktmonitor Huishoudelijke afnemers
Presentatie Marktmonitor Professionele afnemers