



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
North Plaza B | Koning Albert II-laan 7 | B-1210 Brussel  
Tel. +32 2 553 13 53 | Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

**Switchgedrag van aardgasklanten in Vlaanderen n.a.v. de  
vrijmaking op 1 januari 2003**

**Samenvatting van de resultaten van de VREG-studie**

**18 juli 2003**

## **Samenvatting van de resultaten van de VREG – studie**

### **1 Omschrijving van de studie**

Doelgroep: afnemers van aardgas die vanaf 1/1/03 in aanmerking komende afnemers werden.

In tegenstelling tot de INRA-studie, die peilde naar het switchgedrag en de ervaringen van de elektriciteitsafnemers die op 1/1/03 in aanmerking komende afnemers werden via de bevraging van een representatieve steekproef, werden voor de aardgasenquête alle vrijgekomen afnemers gecontacteerd. Dit resulteerde in 180 effectieve interviews, afgenomen tussen half april en half juni 2003.

### **2 Energie-intensiviteit**

Op 1/1/03 kwamen enkel de allergrootste aardgasverbruikers vrij, bedrijven met een verbruik boven 1 miljoen m<sup>3</sup> per jaar. In absolute termen kunnen we stellen dat dit allemaal energie-intensieve bedrijven zijn. De VREG heeft echter ook gepeild naar de energie-intensiteit in relatieve zin, nl. het aandeel van de component energie binnen de operationele kosten. Gezien het een telefonische enquête betrof, kon 31% van de ondervraagden hier niet dadelijk op antwoorden.

Voor 23% van de bedrijven bedraagt het energiebudget minder dan 5% van de operationele kosten. 15% situeert de energiekost tussen de 5 à 10% en voor 32% loopt deze op tot meer dan 10% van de operationele kosten.

### **3 Informatieverstrekking**

Globaal zegt twee derde van de bedrijven zich voldoende geïnformeerd te voelen m.b.t. de vrijmaking van de Vlaamse aardgasmarkt. Een derde was onvoldoende geïnformeerd. Hiervan was de helft niet geïnteresseerd. De andere helft bleef, ondanks een actieve zoektocht naar informatie, toch op zijn honger zitten.

Bij de minst energie-intensieve bedrijven (met een energiekost die lager ligt dan 5% van de operationele kosten) voelt 68% zich voldoende geïnformeerd tegenover slechts 59% bij de meest energie-intensieve bedrijven (10% en meer). Wellicht stellen deze laatsten hogere eisen aan de informatie die ze willen verkrijgen.

De overgrote meerderheid, nl. 81%, heeft zelf actief naar informatie gezocht. De netbeheerder was voor 86% van de bedrijven veruit de belangrijkste bron om informatie over de vrijmaking te bekomen. Ook de leveranciers (72%) en de sector- en beroepsfederaties (71%) scoren hoog. Zij worden respectievelijk gevolgd door de geschreven pers (61 à 63%), de nieuwe media (51 à 56%) en de audiovisuele pers (43 à 45%). De VREG scoort met 29% eerder laag. Deze bedrijven zochten in de periode oktober-november naar informatie. Sedertdien heeft de VREG belangrijke inspanningen geleverd om de markt te informeren.

94% van de respondenten herinnerde zich de brief die ze in de loop van oktober 2002 ontvingen van hun netbeheerder/intercommunale. 2% beweert nooit deze – nochtans wettelijk verplichte – brief ontvangen te hebben. Belangrijker is dat een grote meerderheid (75%) van de bedrijven deze brief duidelijk vond. 9% vond hem ronduit onduidelijk.

### **4 Naambekendheid leveranciers**

28% van de respondenten kan spontaan 3 leveranciers bij naam noemen. Nog eens 28% kan 2 leveranciers opnoemen en 22% kan slechts 1 naam bedenken (waarschijnlijk enkel de standaardleverancier). Een enkeling kent 4 of meer vergunde aardgasleveranciers. 7% kent zelfs geen enkele leverancier.

Bedrijven die al actief gekozen hebben (zie punt 6 – leverancierswissels) zijn logischerwijze beter op de hoogte: zowat 35% kan spontaan 3 leveranciers opnoemen. Bij de toegewezen bedrijven, kent slechts 13,5% 3 leveranciers. 17% onder hen kan geen enkele leverancier bij naam noemen.

## **5 Offertes**

46% van de ondervraagde bedrijven verklaart geen enkele spontane offerte te hebben ontvangen. 7% weet het niet meer. De overige 47% heeft minstens 1 spontane offerte ontvangen.

51% van de respondenten ontving geen enkele spontane offerte voor de keuzedatum van 1 december. 40% werd door minstens 1 leverancier spontaan gecontacteerd voor deze beslissingsdatum.

78,5% van de ondervraagde bedrijven die actief kozen, contacteerde zelf een of meerdere leveranciers om een offerte te vragen. In 90% van de gevallen, leidde dit ook tot extra offertes.

Ook 47,5% van de toegewezen bedrijven nam contact op met een of meerdere leveranciers om een offerte te verkrijgen. In 7 op 10 van de gevallen, verkreeg men ook een offerte, doch deze was blijkbaar niet overtuigend genoeg om ook effectief een contract aan te gaan.

## **6 Leverancierswissels**

Van de ondervraagde ondernemingen maakte 33% tot op het moment van de bevraging nog geen actieve keuze en werd dus toegewezen aan de standaardleverancier. Twee derde van de bedrijven maakte dus al een actieve keuze: 38% deed dit voor 1/12/02 en sprong dus al van bij de start op de trein van de liberalisering. 28% ondertekende later een contract. Er is geen correlatie tussen de energie-intensiviteit en het al dan niet actief kiezen; zowel bedrijven waar energie een groot deel van de operationele kosten vertegenwoordigt als minder energie-intensieve bedrijven hebben een contract ondertekent.

Meer dan 92% van de bedrijven die een contract ondertekenden, geven aan dat de prijs de belangrijkste motivatie was voor hun keuze. Ook betrouwbaarheid (65%) en dienstverlening (63,5%) speelden een belangrijke rol. Het feit dat andere bedrijven van dezelfde groep met dezelfde leverancier in zee gingen, speelde voor 39% van de bedrijven mee. Betalingstermijn (18%) en manier van betaling (11,5%) waren in mindere mate van doorslaggevend belang voor de keuzebeslissing.

## **7 Contractduur en opzegtermijn**

Bijna de helft (46,3%) van de getekende contracten loopt over 1 jaar. Contracten voor 2 en 3 jaar zijn goed voor telkens 20%. Slechts enkele bedrijven kozen voor een contract van langere duur (4 en 5 jaar). De overgrote meerderheid van de afnemers legt zich dus niet voor lange termijn vast bij één leverancier. Dit bevordert de marktwerking.

Een op drie respondenten kon niet antwoorden op de vraag welke opzegtermijn in hun contract bepaald werd. Een derde van de bedrijven moet een opzegtermijn van 3 maanden respecteren en kan dus vrij snel van leverancier veranderen. 10% ging akkoord met een opzegtermijn van 6 maanden. Opzegtermijnen langer dan 6 maanden kwamen niet voor.

## **8 Prijs**

Van de ondervraagde bedrijven die een actieve keuze maakten, meldt maar liefst 59% een prijsstijging. 23% geniet een prijsdaling sedert de vrijmaking en 12% betaalt evenveel als voorheen. 7% kon zich nog geen beeld vormen van de prijsevolutie naar aanleiding van de vrijmaking.

## **9 De overgang naar een nieuwe leverancier**

14% van de bedrijven die actief kozen, vond de eindfactuur van de netbeheerder onduidelijk. 9% beweert zelfs dat die factuur niet correct was. 21,5% klaagt over onduidelijke facturen bij de nieuwe leverancier. 11,5% van de respondenten beweert dat de overgang naar de leverancier van hun keuze vertraagd werd.

Andere problemen zoals het ontbreken van of een slecht functionerende dienst-na-verkoop bij de nieuwe leverancier, of de weigering van de leverancierswissel, kwamen slechts sporadisch voor.

## **10 Vooruitzichten**

Meer dan de helft (53,5%) van de bedrijven die zijn toegewezen aan de standaardleverancier, denkt er sterk aan om binnen de zes maanden, dus in de loop van 2003, alsnog een actieve keuze te maken. Een kwart van de toegewezen bedrijven zegt de overstap nog niet te willen maken. 21% heeft nog niet beslist wat ze gaan doen.