



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)

## Rapport van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 27 april 2006

met betrekking tot de resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van  
middelgrote bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt"

RAPP-2006-3

## Samenvatting van de resultaten van de studie met betrekking tot het gedrag en de ervaringen van middelgrote bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

### 1. Omschrijving van de studie

Dit rapport is gebaseerd op de resultaten van de derde grote enquête die de VREG organiseerde bij Vlaamse bedrijven. De enquête werd uitgevoerd door het bureau Significant. Net als bij de vorige enquête in 2004 bestond de doelgroep uit middelgrote Vlaamse bedrijven die minimaal 10 en maximaal 500 werknemers tewerkstellen. Bedrijven met minder dan 10 werknemers (voornamelijk kleine KMO's en zelfstandigen) gedragen zich immers grotendeels zoals particuliere afnemers en worden door de leveranciers vaak ook op die manier benaderd. De allergrootste bedrijven werden evenmin bevestigd omdat hun energiebehoeften te specifiek zijn om te vatten in een algemene enquête.

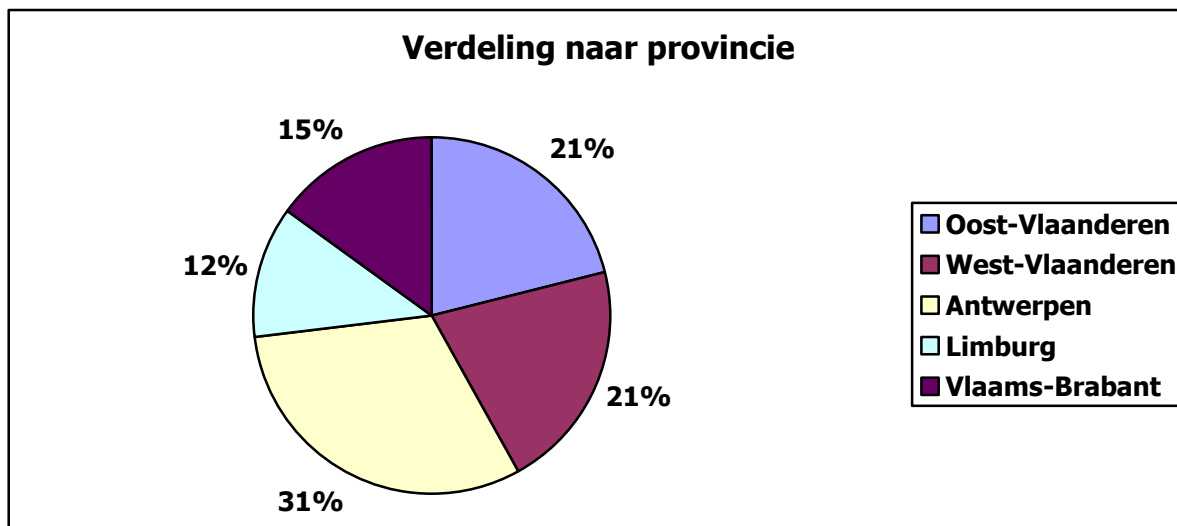
Gegevensverzameling: 1.044 telefonische interviews (CATI), afgenomen in de periode november 2005-januari 2006 met de persoon die binnen het bedrijf verantwoordelijk is voor de aankoop van elektriciteit en aardgas. 600 van de ondervraagde bedrijven hebben ook een aardgasaansluiting.

### 2. Profiel van de respondenten

De steekproef biedt een representatieve weerspiegeling van de Vlaamse bedrijfswereld, zowel op geografisch als op sectoraal vlak. Er werden dan ook quota ingevoerd voor beide criteria.

#### Geografische spreiding

De respondenten zijn proportioneel verdeeld over de 5 Vlaamse provincies:



#### Aantal werknemers

81% van de respondenten stelt 10 tot 49 werknemers tewerk. Bij 12% van de ondervraagde bedrijven werken 50 tot 199 mensen. 7% heeft tussen de 200 en de 499 personeelsleden op de loonlijst staan.

Sectorale spreiding

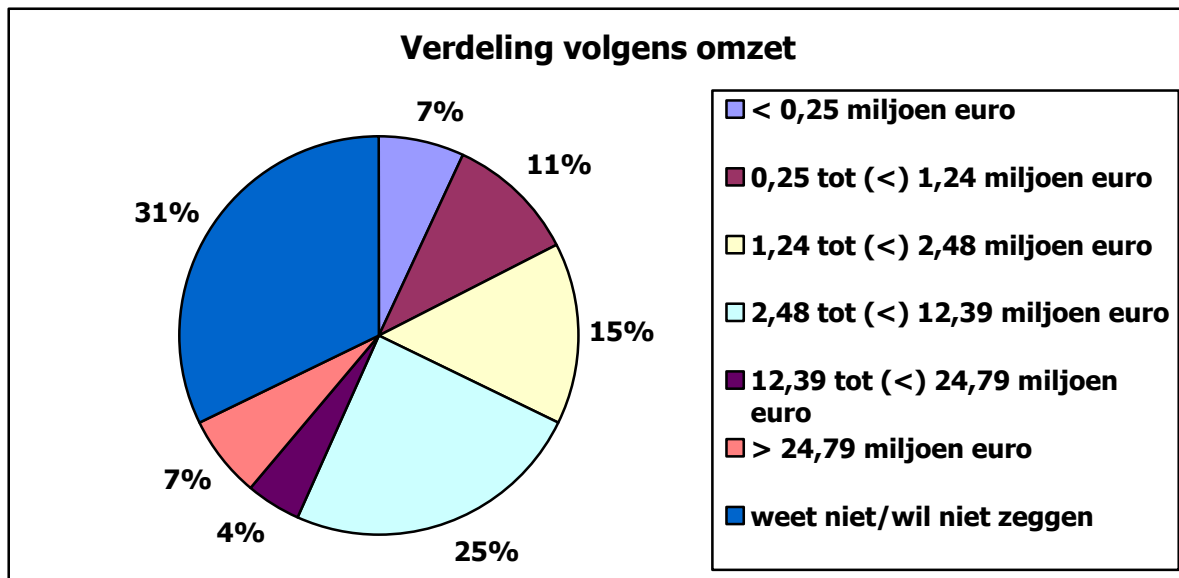
13 sectoren werden weerhouden:

| Sector   | NACE-codes   | Aantal enquêtes | % ten opzichte van totaal aantal enquêtes |
|--|--|-----------------|---|
| Landbouw, jacht en bosbouw                               | 01, 02   | 14              | 1,3%                                      |
| Vervaardiging voeding en genotsmiddelen                  | 15, 16   | 43              | 4,1%                                      |
| Houtindustrie  | 20   | 13              | 1,2%                                      |
| Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen | 21, 22   | 27              | 2,6%                                      |
| Chemische nijverheid                                     | 24   | 11              | 1,1%                                      |
| Metallurgie / Metaal                                     | 27, 28   | 54              | 5,2%                                      |
| Overige industrie  | 17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 | 140             | 13,4%                                     |
| Bouwnijverheid   | 45   | 151             | 14,5%                                     |
| Groot- en kleinhandel, reparatie auto's                  | 50, 51, 52   | 303             | 29,0%                                     |
| Horeca   | 55   | 35              | 3,4%                                      |
| Vervoer, opslag en communicatie                          | 60 t/m 64  | 114             | 10,9%                                     |
| Financiële instellingen                                  | 65, 66, 67   | 13              | 1,2%                                      |
| Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven   | 70 t/m 74  | 128             | 12,2%                                     |

1,3% van de respondenten situeert zich in de primaire sector, 42,1% in de secundaire sector en de resterende 56,7% komen uit de tertiaire sector.

Omzet

De verdeling van de respondenten volgens omzet geeft volgend beeld:



Aantal vestigingen

77% van de bedrijven telt slechts een vestiging. 10% telt twee vestigingen. De overigen hebben meer dan twee vestigingen.

84% van alle respondenten voert een eigen energiebeleid. 8% zegt dat de beslissingen op het vlak van energie op een hoger niveau genomen worden. 6% beslist in samenspraak met hogere bestuursniveaus. 2% kon deze vraag niet beantwoorden.

Aansluiting

70% van de ondervraagde bedrijven zegt aangesloten te zijn op het distributienet voor elektriciteit. 15% is grootverbruiker en aangesloten op het transmissienet. 15% kon deze vraag niet beantwoorden.

42,5% van de respondenten heeft geen aardgasaansluiting. De totale populatie voor aardgas bedraagt 600 bedrijven. 80% onder hen zijn aangesloten op het aardgasdistributienet, 4% op het vervoernet. 16% weet het niet. 73% van de ondervraagde aardgasafnemers kon niet zeggen of het bedrijf afnemer is van laag- of van hoogcalorisch gas. De betrouwbaarheid van de overige antwoorden op deze vraag is dan ook niet gegarandeerd.

Energiebron

Aan de 452 bedrijven uit de primaire en secundaire sector werd gevraagd welke energiebron ze gebruiken in hun productieproces. 43% gebruikt enkel elektriciteit. 1% gebruikt enkel gas. 26% maakt gebruik van zowel elektriciteit als gas. 30% geeft ten slotte aan geen productieproces te hebben.

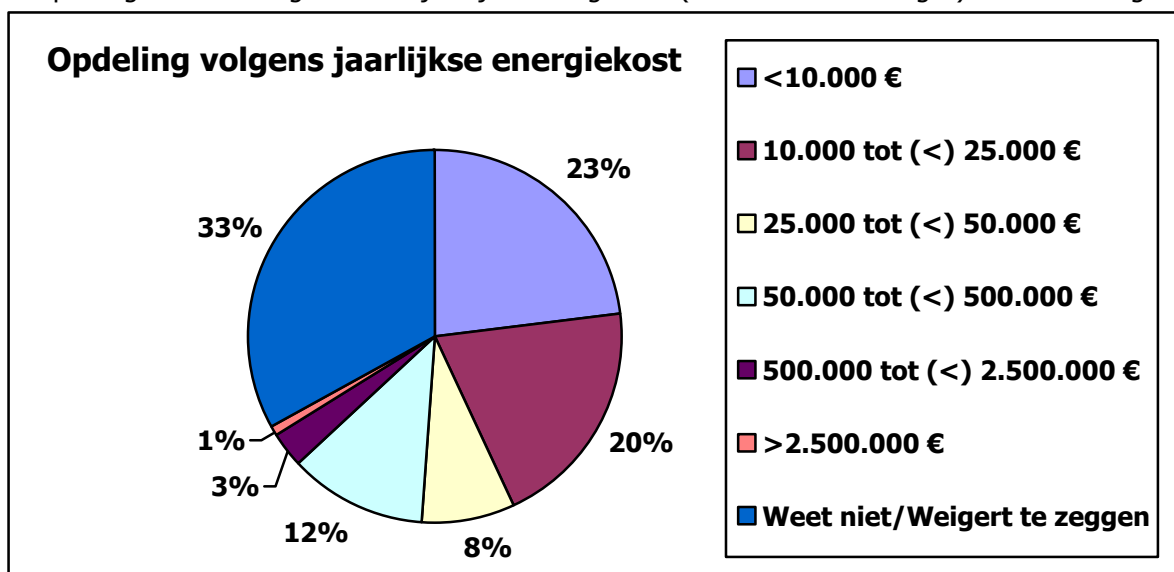
Aan de 316 bedrijven die goederen produceren, werd vervolgens gevraagd of de energiebron die ze gebruiken substitueerbaar is, bijvoorbeeld om economische redenen. De meerderheid (79%) beantwoordt deze vraag negatief. 13% zegt van wel. 5% kan ze gedeeltelijk vervangen. 3% weet het niet.

**3. Resultaten**

**3.1. Energie-intensiviteit**

Men kan veronderstellen dat bedrijven met een hoge energiekost meer aandacht hebben voor het eventuele voordeel dat zij kunnen doen door bewust een leverancier te kiezen. Daarom werden een aantal vragen met betrekking tot het energieverbruik en het daaraan gekoppelde budget gesteld.

De opdeling naar de hoogte van de jaarlijkse energiekost (elektriciteit en aardgas) ziet er als volgt uit:



Indien we enkel de 702 bedrijven beschouwen die effectief een antwoord gaven op de vraag hoeveel hun jaarlijkse energiekost (elektriciteit en gas) bedraagt, blijkt dat bijna twee op drie van deze bedrijven minder dan 25.000 euro/jaar betaalt.

Maar liefst 42% van alle ondervraagde bedrijven vindt de kost van elektriciteit 'niet echt' of 'helemaal niet belangrijk' in het geheel van zijn kosten. Voor aardgas ligt dit percentage met 62% nog een stuk hoger. Daarentegen vindt 14% van de aardgasafnemers de aardgaskost 'zeer belangrijk'. Het overeenkomstige percentage voor elektriciteit bedraagt 21%.

Opvallend is dat 37% van de bedrijven toegeeft dat de energiefactuur bij ontvangst niet echt nagekeken wordt. 31% kijkt zijn factuur wel telkens grondig na. 32% controleert de factuur regelmatig. 47% van de grotere bedrijven in termen van omzet (> 12,3 miljoen euro) en 56% van de grotere verbruikers (energiekost > 50.000 euro/jaar) kijken hun factuur wel telkens grondig na.

Twee op drie bedrijven vindt de factuur eerder (51%) tot zelfs zeer duidelijk (13%). Anderzijds klaagt 9% over een zeer onduidelijke factuur. Bedrijven die hun factuur telkens grondig nakijken, vinden hun factuur over het algemeen duidelijker dan wie ze niet nakijkt.

### 3.2. Informatie

Zeven op tien van alle respondenten voelde zich op het moment van de bevraging 'eerder' (36%) tot 'zeker' goed (34%) geïnformeerd over de vrijmaking en de gevolgen ervan. 9% zegt 'zeker niet' voldoende op de hoogte te zijn. 90% van de bedrijven die zich 'eerder' of 'zeker niet' voldoende geïnformeerd voelen, zijn kleinere bedrijven in termen van aantal werknemers (10 tot 49 werknemers). Het gaat dan in 85% van de gevallen ook over bedrijven met slechts 1 vestiging.

Wie de VREG kent, voelt zich gemiddeld beter geïnformeerd. 77% onder hen zegt 'eerder' tot 'zeer goed' ten opzichte van 70% voor de gehele populatie.

#### Zoektocht naar informatie

Eén op drie bedrijven is niet geïnteresseerd in de vrijmaking van de energiemarkt en heeft niet actief naar informatie gezocht. 21% heeft evenmin gezocht, maar zegt wel geïnteresseerd te zijn. 44% heeft wel actief gezocht. De overigen gaven geen antwoord op deze vraag. 83% van wie zocht was tevreden over de verkregen informatie.

Er is een duidelijke correlatie tussen het belang van de energiekost van de respondent en zijn interesse/zoektocht naar informatie. Binnen de groep van bedrijven met een jaarlijkse energiekost van meer dan 50.000 euro, daalt het percentage niet-geïnteresseerden naar 12% en stijgt het percentage dat actief naar informatie zocht naar 74%. Anderzijds is één op twee van de respondenten met een beperkte energiekost (<10.000 €) niet geïnteresseerd en heeft slechts 31% onder hen informatie gezocht.

Ook binnen de groep van de grootste bedrijven in termen van omzet (>12,39 miljoen euro) was er meer interesse en werd actiever naar informatie gezocht.

Naar sectoren toe kunnen we stellen dat de bouwsector en vervoersmaatschappijen duidelijk minder interesse betonen voor de vrijgemaakte energiemarkt en zich minder informeren. De industriële sectoren en de vastgoedsector waren meer dan gemiddeld geïnteresseerd.

#### Informatiekanalen

De VREG wil graag weten welke actoren een rol spelen in de informatieverstrekking. Daarom werd gevraagd via welke kanalen de respondent informatie gevonden of ontvangen heeft.

41% vernoemt spontaan de leverancier als informatiekanaal. Het internet was voor 27% een belangrijke bron van informatie. Daarna volgen de geschreven en audiovisuele pers met

respectievelijk 20 en 17%. De netbeheerders, sector- of beroepsfederaties en de VREG scoren minder dan 10%.

Wanneer we de spontane en geholpen antwoorden samentellen, blijft de volgorde ongewijzigd en staat de leverancier nog steeds op de eerste plaats met 64%. Internet en pers scoren 40%. De netbeheerder wordt vernoemd door 28% van de respondenten. De sector- of beroepsfederatie is voor 18% van de respondenten een informatiebron, de VREG voor 12%.

Alle informatiekanaalen, maar vooral de leveranciers, sectorfederaties en de VREG zijn beter bekend bij de grootste bedrijven en bij grote energieverbruikers.

#### VREG

De VREG wordt door slechts 12% van de respondenten als informatiebron genoemd, maar de opinie over de informatie verstrekt door de VREG is positief. 83% vond deze informatie nuttig, 72% vond ze duidelijk en 77% meent dat de VREG een betrouwbare bron van informatie is.

Op de vraag 'Kent u de VREG' antwoordt 48% positief. Dit percentage stijgt naar 53% wanneer we enkel de industriële sectoren beschouwen en naar 58% binnen de vastgoedsector. Van alle bedrijven met 50 tot 199 werknemers kent 69% de VREG en bij bedrijven met 200 werknemers of meer, stijgt dit percentage nog tot 87%. Ook binnen de grotere bedrijven in termen van omzet en bij de grootverbruikers is de VREG significant beter bekend.

Van de 499 bedrijven die de VREG kennen, bezocht slechts de helft de VREG-website. 7% deed dit regelmatig, 28% een paar keer en 14% één keer. 73% onder hen vond de website 'eerder' (62%) tot 'zeer interessant' (11%). Een op tien vond de website niet interessant. Het zijn ook de grootste bedrijven die de website het meest bezoeken.

7% van wie de VREG kent, is vertrouwd met de wekelijkse nieuwsbrief.

### **3.3. Leverancierswissel**

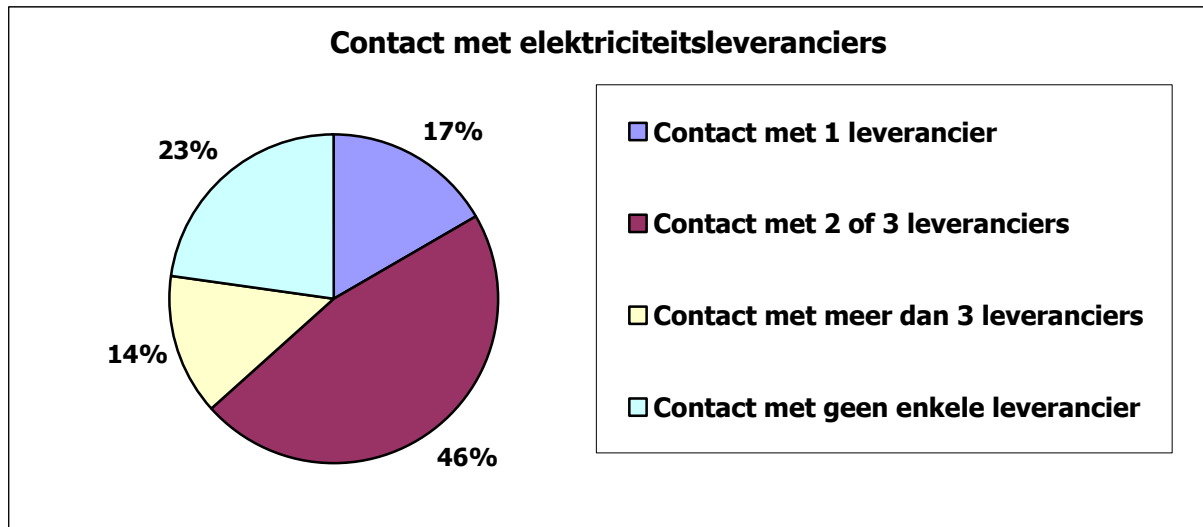
Vooraleer zich te binden via de ondertekening van een contractvoorstel, gaan de meeste bedrijven de markt op om de voorwaarden van de verschillende aanbieders op de vrije energiemarkt te vergelijken. De contacten met een of meerdere leveranciers kunnen resulteren in een of meerdere offertes. De meest gunstige offerte mondt eventueel uit in een contract. De resultaten van dit traject worden hieronder voorgesteld.

#### **3.3.1. Elektriciteit**

##### ***Contacten en offertes***

Aan de deelnemende bedrijven werd gevraagd met hoeveel leveranciers ze, op eigen verzoek of na een démarche van de leverancier, sinds de vrijmaking contact hadden om te praten over een contractvoorstel.

De resultaten voor elektriciteit worden voorgesteld in volgende grafiek.



Uit de enquête blijkt dat iets meer dan zes op tien van de 1.044 ondervraagde bedrijven contact had met minimum 2 elektriciteitsleveranciers. Anderzijds onderhandelde bijna 1 op 4 van de bedrijven totnogtoe met geen enkele leverancier.

Vooraf de bouwsector blijft achter: 38% van de 151 bedrijven uit die sector voerde nog geen contractonderhandelingen daar waar het gemiddelde voor de industriële sector 13% bedraagt. Ook bedrijven met een kleiner energieverbruik (jaarlijkse energiekost < 10.000 €) en bedrijven gevestigd in Vlaams-Brabant scoren slechter dan gemiddeld. Anderzijds had slechts 5% van de ondervraagde bedrijven met meer dan 200 werknemers, nog met geen enkele elektriciteitsleverancier contact. Ook grotere bedrijven in termen van omzet en/of jaarlijkse energiekost hadden relatief meer contacten.

De contacten verliepen in de helft van de gevallen telefonisch. 34% van wie minstens met 1 leverancier contact had, werd persoonlijk bezocht. 25% kreeg commerciële aanbiedingen per post of per mailing. Bij de kleinere verbruikers stijgt dit percentage tot 34. 23% nam zelf contact op met een of meerdere leveranciers. 1% was betrokken bij groepsaankopen.

806 bedrijven (77% van de ondervraagde populatie) hadden contact met 1 of meer leveranciers. In bijna de helft van de gevallen (49%) leidde dit tot 2 of 3 contractvoorstellen. 12% kreeg zelfs meer dan 3 voorstellen. 20% ontving slechts 1 voorstel, 19% helemaal geen.

60% vond alle offertes duidelijk. 16% daarentegen vond geen enkele offerte duidelijk. 51% van wie minimum één offerte kreeg, kon een keuze maken op basis van (de vergelijking van) deze offerte(s). 36% kon dit niet en 13% beantwoordde deze vraag met 'weet niet'.

### **Contracten elektriciteit**

Uiteindelijk ondertekende 68% van alle 1.044 ondervraagde bedrijven een contract voor elektriciteit: 47% met de eigen standaardleverancier en 21% met een nieuwe leverancier. Voor zeven op tien was dit het eerste contract dat het bedrijf ondertekende in de vrijgemaakte energiemarkt, drie bedrijven op tien sloten eerder al een of meerdere contracten af.

Logischerwijze is het aantal offertes gerelateerd aan het feit of men al dan niet een contract ondertekende. Toch blijkt uit de enquête dat 39% van de bedrijven die geen contract hebben 2 of meer offertes ontvangen had. 42% onder hen had geen enkele offerte ontvangen.

### Motivatie om een elektriciteitscontract aan te gaan

De beweegredenen om bewust voor een bepaalde leverancier te kiezen, zijn vrij analoog bij elektriciteit en aardgas. Daar waar een lagere kostprijs bij de vorige enquête de voornaamste

motivatie was om een contract te ondertekenen, komt dit nu pas op de derde plaats. 81% vindt vooral dat de leverancier betrouwbaar moet zijn. Voor 70% is de belofte van de nieuwe leverancier om een goede dienstverlening te garanderen de motivatie om voor die leverancier te opteren. Voor 69% van de ondervraagde bedrijven is een lagere kostprijs op jaarbasis één van de motiverende factoren voor de leverancierswissel. 60% vindt het feit dat de leverancier een vaste prijs aanbiedt een belangrijke keuzeparameter.

Het dual fuel-aspect speelt voor 39% van de elektriciteitsafnemers mee. Het feit dat andere bedrijven uit de groep of sector eveneens voor een bepaalde leverancier kozen en de flexibiliteit op vlak van betaling waren in mindere mate doorslaggevend.

Voor 18% van de bedrijven speelde het aanbod van hernieuwbare stroom een rol bij de leverancierskeuze voor elektriciteit. In 2004 lag dit percentage een stuk lager: 10%.

Globaal beschouwd werden betrouwbaarheid en een goede dienstverlening door de respondenten dus hoger gewaardeerd dan een lagere kostprijs als motiverende factor om een bepaalde leverancierskeuze te maken. Toch is dit niet voor alle bedrijven het geval. Voor bedrijven met meer dan 200 werknemers blijft de lagere kostprijs het belangrijkste. Ook 79% van de bedrijven met 50 tot 199 werknemers vindt dit belangrijk, maar toch scoort betrouwbaarheid met 84% nog beter. Bij grotere bedrijven in termen van omzet (> 12,39 miljoen €) opteerde zelfs 85% voor een bepaalde leverancier omdat hij hen een lagere kostprijs bood.

Ook binnen sectoren zien we verschillen: 81% van de industriële bedrijven koos een leverancier omwille van de voorgestelde lagere kostprijs, terwijl dit voor de bouwsector maar 53% is.

#### Contractvoorwaarden

De VREG onderzocht hoe goed bedrijven op de hoogte zijn van de voorwaarden van hun contract. 86% zegt goed geïnformeerd te zijn over de voorwaarden zoals duurtijd en prijs vooraleer het contract te ondertekenen. Toch kon een op zeven niet zeggen hoeveel de looptijd van het huidige contract bedraagt en de helft kent de opzegtermijn niet.

De meest voorkomende duurtijd van de contracten is 1 jaar en dit bij 42% van de ondertekende elektriciteitscontracten. Daarna volgen 2 jaar (25%) en 3 jaar (15%). Bijna 2% zit vast voor een duurtijd van 5 jaar of langer.

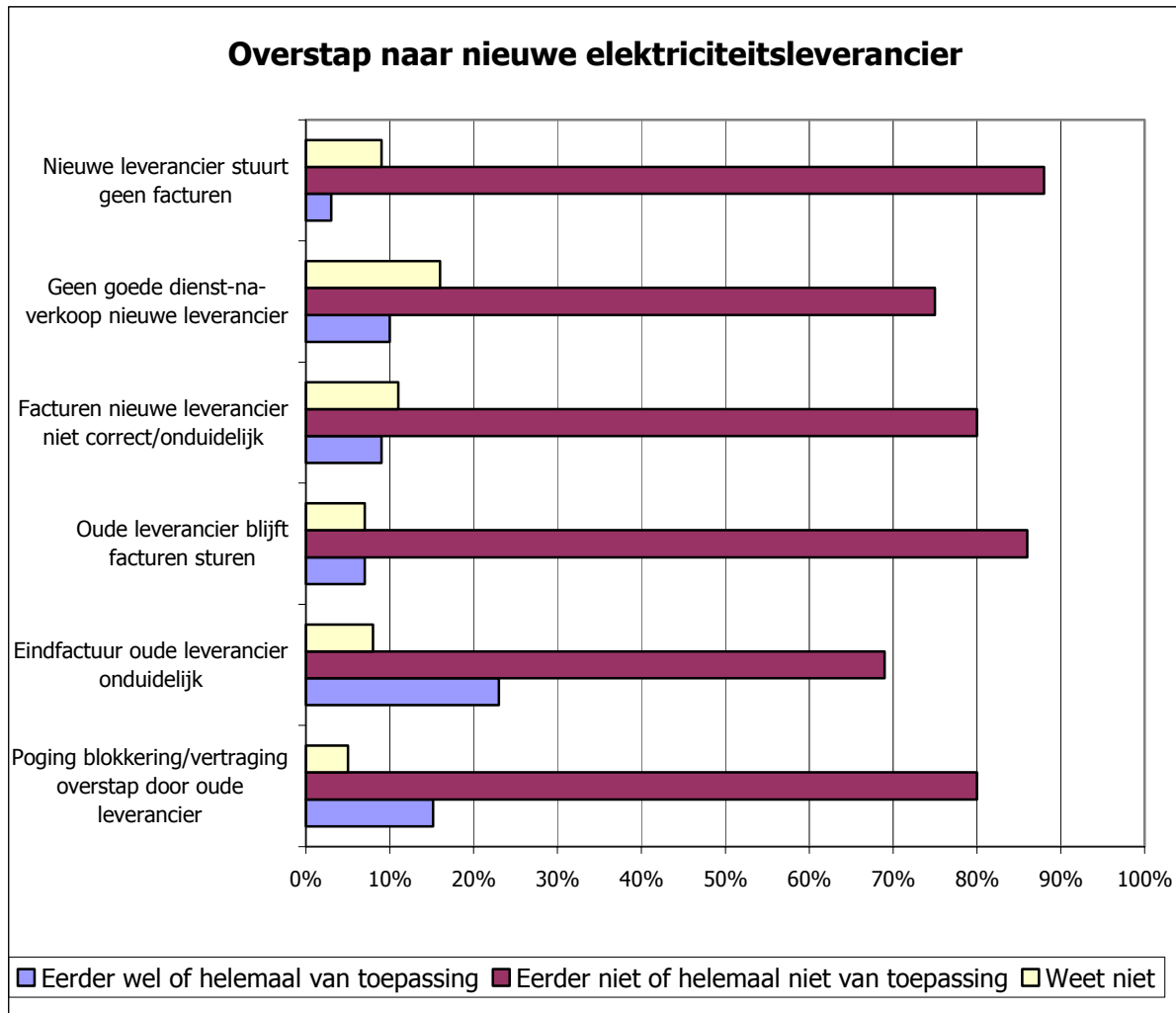
De meest voorkomende opzegtermijn bedraagt 3 maanden en dit in 28% van de ondertekende contracten. Ook een opzegtermijn van 1 maand en van 6 maanden is niet ongebruikelijk.

#### De overstap naar een nieuwe leverancier

Uit de vorige enquête bleek dat de overgang van de oude naar de nieuwe leverancier voor de overgrote meerderheid van de respondenten probleemloos verliep. Deze enquête geeft een ander beeld: een kleine 40% van de bedrijven die naar een andere leverancier overstapten, ondervond een of ander probleem, hetzij met de oude, hetzij met de nieuwe leverancier.

De meeste klachten gaan over de eindfactuur van de oude leverancier die door 22% als niet juist of onduidelijk bestempeld werd. 15% stelt het gevoel te hebben dat zijn vorige leverancier op een of andere manier de overgang probeerde te vertragen of te hinderen. Anderen zijn niet tevreden over de nieuwe leverancier, omdat deze geen goede dienst-na-verkoop biedt of omdat diens facturen onduidelijk zijn.





***Motivatie om (nog) geen elektriciteitscontract aan te gaan***

27% van de bedrijven had op het moment van de bevraging nog geen leveringscontract voor elektriciteit ondertekend. Bouwbedrijven en kleinere bedrijven in termen van aantal werknemers zijn oververtegenwoordigd in de groep bedrijven die nog geen contract ondertekenden. Industriële bedrijven, bedrijven met meer dan 200 werknemers en/of met een omzet >12,39 miljoen euro zijn dan weer ondervertegenwoordigd binnen deze groep.

Er is een duidelijk verband tussen de energiekost en het al dan niet ondertekenen van een contract. Bedrijven met een beperkte energiekost (<10.000 €) zijn oververtegenwoordigd in de groep zonder contract, bedrijven met een zware energiekost (> 50.000 €) zijn ondervertegenwoordigd in deze groep.

Er is ook een duidelijk verband tussen het ondertekenen van een contract en de zoektocht naar informatie. 74% van wie nog geen contract ondertekende, zocht niet actief naar informatie. Nochtans geeft 26% aan wel interesse te hebben om te veranderen van leverancier. Anderzijds zijn bedrijven die wel actief zochten en voldoende informatie vonden, significant meer aanwezig binnen de groep gecontracteerden.

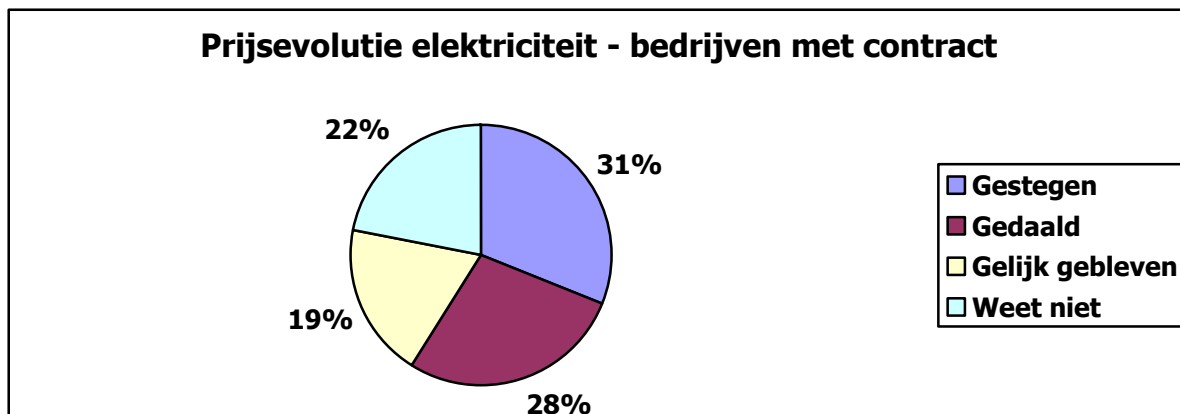
64% van de toegewezen afnemers is tevreden over zijn huidige leverancier en gaat om die reden niet verder op zoek. De helft geeft aan dat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is in het geheel van de

kosten. 48% ontving geen gunstigere offerte en 14% vond de offertes van de andere leveranciers te onduidelijk om te beslissen. 31% voelt zich onvoldoende geïnformeerd om een keuze te maken.

### ***Gepercipieerde prijsevolutie***

#### Prijsevolutie gecontracteerde bedrijven

Aan de bedrijven die al een contract afsloten in de vrijgemaakte markt, werd gevraagd om de elektriciteitsprijs die ze op het moment van de bevraging betalen te vergelijken met de prijs van 1 jaar geleden. De bevindingen voor elektriciteit zijn verwerkt in onderstaande grafiek:

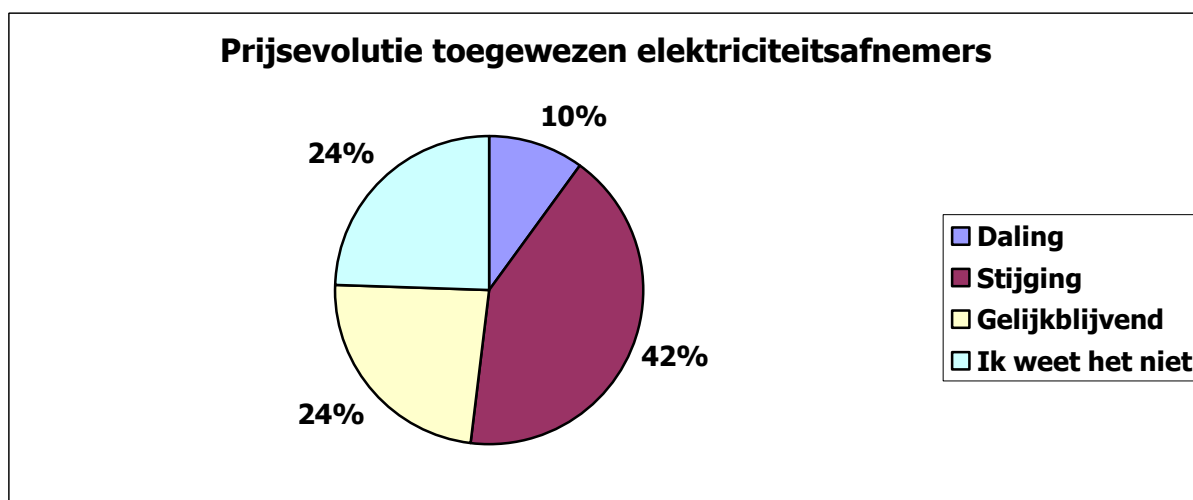


Van de 203 bedrijven die een daling van de elektriciteitsprijs rapporteerden, zegt 44% dat deze 5% of minder bedraagt. 27% profiteert van een daling van meer dan 5%. 29% weet het niet.

222 bedrijven (of 31%) menen dat hun factuur gestegen is. In 40% van de gevallen bedraagt de stijging 5% of minder. Voor 28% stijgt de elektriciteitsfactuur meer dan 5%. 33% kan niet aangeven hoeveel de stijging bedraagt.

#### Prijsevolutie toegewezen afnemers

Aan de bedrijven die nog geen contract ondertekenden en bijgevolg toegewezen zijn aan de standaardleverancier, werd gevraagd of zij zich een beeld konden vormen van de prijsevolutie van het laatste jaar. Dit levert volgend beeld op:



24% van de toegewezen afnemers kunnen zich geen beeld vormen van de prijsevolutie. 66% meent dat de prijs gestegen is of gelijk bleef tegenover 50% van de gecontracteerde afnemers. Deze negatievere perceptie draagt wellicht in belangrijke mate bij tot hun passieve houding.

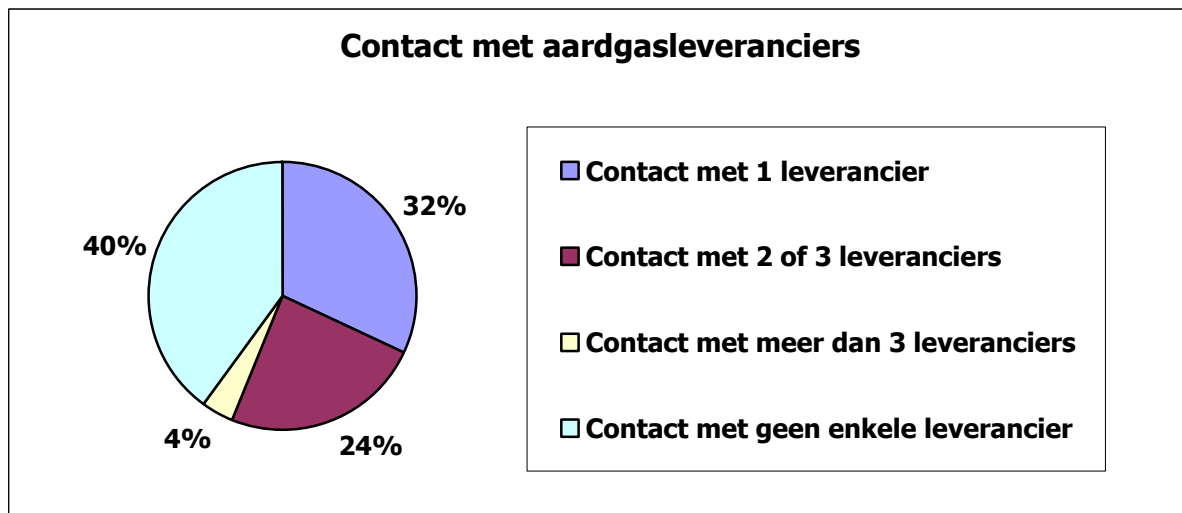
135 toegewezen elektriciteitsafnemers rapporteren een stijging, maar 1 op 2 heeft geen idee van de omvang van de stijging. Voor 32% blijft de stijging beperkt tot maximaal 5%, 21% meent dat zijn energiefactuur steeg met meer dan 5%.

Van de 32 toegewezen elektriciteitsbedrijven die menen dat hun factuur gedaald is, zegt 36% dat de daling eerder beperkt was (maximaal 5%). 39% heeft geen idee en 26% zag zijn factuur met 6% of meer dalen.

### 3.3.2. Aardgas

#### **Contacten en offertes**

Volgende grafiek geeft weer met hoeveel aardgasleveranciers de respondenten sinds de liberalisering van de energiemarkt contact hadden, op eigen verzoek of op vraag van de leverancier, om te praten over een contract.



Maar liefst 40% van de 600 aardgasafnemers die deelnamen aan de enquête, hadden nog geen enkel contact met een aardgasleverancier met het oog op contractbesprekingen. Wanneer we enkel de industriële bedrijven beschouwen, daalt dit cijfer naar 31%.

37% had telefonisch contact met een of meerdere leveranciers. 29% (vooral industriële bedrijven) kreeg persoonlijk bezoek. Globaal bekeken nam 30% zelf contact op, maar bij de deelgroep van bedrijven met 200 tot 500 werknemers, stijgt dit percentage tot 46%. Kleinere bedrijven (omzet 1,2 – 2,4 miljoen €) en kleine verbruikers (energiekost < 10.000) werden dan weer vaker bestookt met commerciële voorstellen per post en per e-mail. 2% was betrokken bij groepsaankopen.

358 bedrijven (60% van de populatie) hadden op een of andere manier contact met minstens 1 leverancier. Zij kregen in 37% van de gevallen tot 2 of 3 offertes, 5% ontving er zelfs meer. 38% moest tevreden zijn met 1 voorstel. Een op vijf kreeg op het moment van de bevraging nog geen enkele offerte in de bus.

Maar liefst 78% vond alle offertes duidelijk en 55% vond de offertes voldoende onderling vergelijkbaar om er zijn keuze op te baseren.

## ***Contracten aardgas***

Uiteindelijk ondertekende 63% van de 600 respondenten die aardgas afnemen, een contract voor aardgas: 45% met de eigen standaardleverancier en 17% met een nieuwe leverancier. Voor 75% onder hen is dit het eerste contract.

De meerderheid van de aardgasrespondenten heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Iets meer dan honderd van de zeshonderd bedrijven kozen een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas.

### *Motivatie om een aardgascontract aan te gaan*

Net als bij elektriciteit is de keuze van een aardgasleverancier vooral gebaseerd op de betrouwbaarheid van de leverancier (81%) en op de goede dienstverlening die hij belooft (71%). Ook een lagere kostprijs blijft belangrijk en wordt door 65% genoemd als een van de doorslaggevende redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen. Grotere bedrijven hechten meer belang aan een lagere kostprijs.

Het feit dat de leverancier zowel elektriciteit als aardgas aanbiedt, is een veel belangrijkere factor bij de aardgasafnemers (63%) dan voor elektriciteit (39%). Dit is niet onlogisch omdat niet alle elektriciteitsafnemers ook aardgas afnemen. In absolute cijfers gaat het ongeveer over hetzelfde aantal bedrijven. De grootste bedrijven hechten veel minder belang aan het dual fuelaspect.

Het feit dat andere bedrijven uit de groep of sector eveneens voor een bepaalde leverancier kozen en de flexibiliteit op vlak van betaling waren, net als bij elektriciteit, minder belangrijk.

### *Contractvoorwaarden*

85% van de bedrijven zegt dat ze goed op de hoogte waren van de voorwaarden van het aardgascontract vooraleer dit te ondertekenen. Dit cijfer ligt volledig in de lijn van het cijfer voor elektriciteit. Net als in de elektriciteitsmarkt, kon een op zeven niet zeggen hoeveel de looptijd van het huidige contract bedraagt en kent de helft de opzegtermijn niet.

47% van de ondertekende aardgascontracten heeft een duurtijd van de contracten is 1 jaar. Daarna volgen 2 jaar (22%) en 3 jaar (10%). 2% zit vast voor een duurtijd van 5 jaar of langer.

Net als voor elektriciteitscontracten is de meest voorkomende opzegtermijn ook voor aardgas 3 maanden en dit in 28% van de ondertekende contracten. Daarna volgen een opzegtermijn van 1 maand (8%) en van 6 maanden (9%).

### *Overstap naar nieuwe leverancier*

Ook voor aardgas werden meer problemen gemeld dan bij de vorige enquête. 30% meldt een of meerdere problemen bij de overstap naar een andere leverancier. Net als bij elektriciteit zorgt vooral de eindfactuur van de oude leverancier voor problemen. 13% heeft hier problemen mee. 10% meende dat zijn oude leverancier de overgang trachtte te bemoeilijken. Verder werd in mindere mate geklaagd over de dienstverlening van de nieuwe leverancier en over diens facturen.

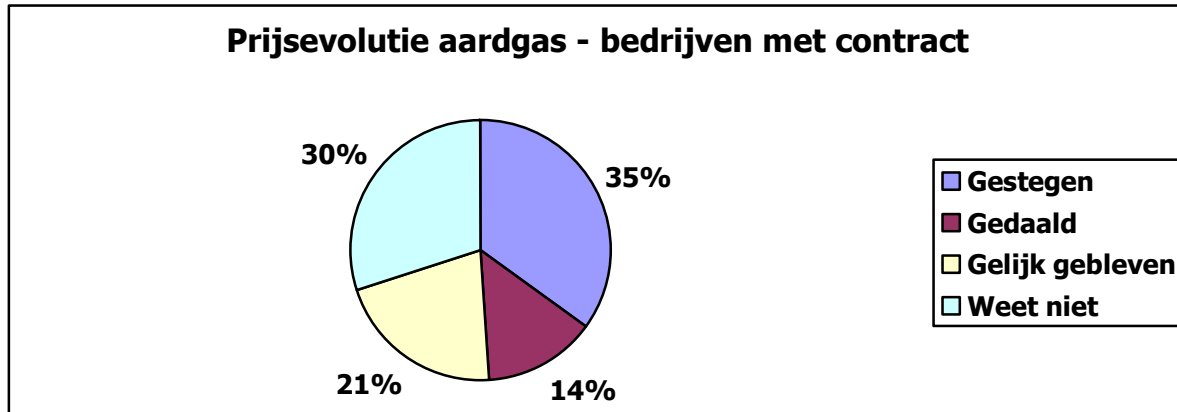
### *Motivatie om (nog) geen aardgascontract aan te gaan*

33% van de 600 aardgasbedrijven had op het moment van de enquête nog geen leverancierskeuze gemaakt. Aan deze toegewezen bedrijven werd gevraagd waarom ze nog geen contract ondertekenden. De antwoorden liggen in de lijn van de resultaten voor elektriciteit. Zo is 65% tevreden over de huidige leverancier. 61% geeft aan dat de aardgaskost vrij onbelangrijk is in het totaal van de bedrijfskosten. 47% heeft geen gunstigere offerte ontvangen. Een op drie voelt zich onvoldoende geïnformeerd over de vrijmaking.

## Gepercipieerde prijsevolutie

### Prijsevolutie gecontracteerde bedrijven

Aan de bedrijven die al een contract afsloten in de vrijgemaakte markt, werd gevraagd naar hun perceptie van de evolutie van de aardgasprijs. De antwoorden zijn verwerkt in onderstaande grafiek.

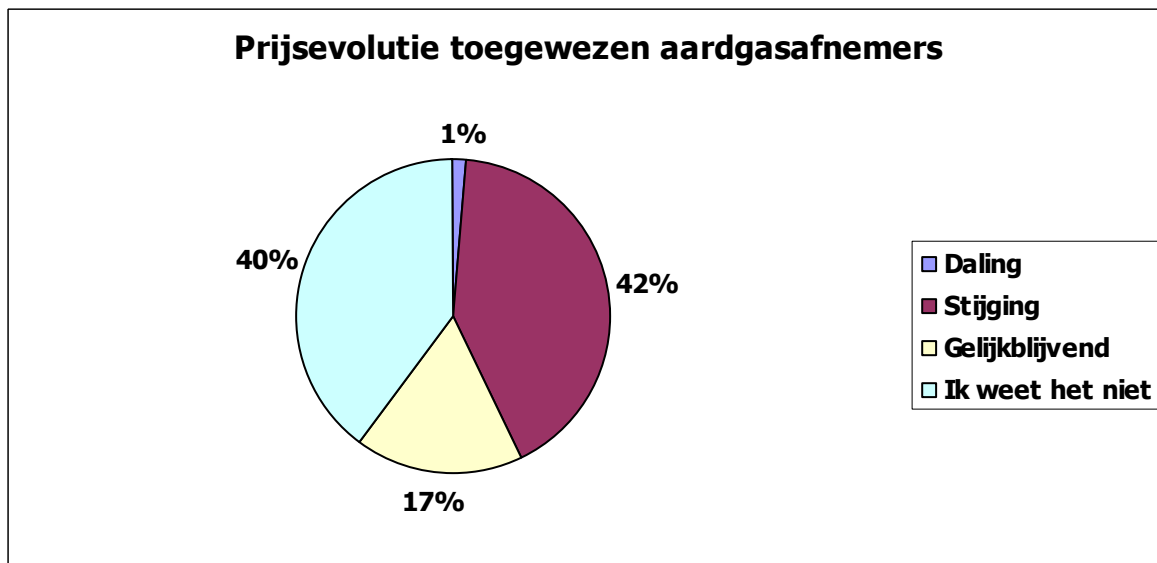


Opmerkelijk is dat 30% geen idee heeft over de prijsevolutie. Het percentage bedrijven dat een daling rapporteert, bedraagt 14% (52 bedrijven) en is iets minder uitgesproken dan voor elektriciteit. Ongeveer de helft is van oordeel dat de daling beperkt bleef tot 5% of minder. 21% denkt dat ze meer dan 5% voordeel deden en 30% heeft geen idee over de omvang van de prijsdaling.

133 aardgasafnemers (35%) rapporteren een stijging, die in 28% van de gevallen 5% of minder bedraagt. 42% meldt een stijging van meer dan 5%. Ook hier geeft 30% aan dat de factuur gestegen is zonder de omvang van de prijsstijging te kunnen inschatten.

### Prijsevolutie toegewezen afnemers

Ook aan de toegewezen bedrijven werd gevraagd of zij zich een beeld konden vormen van de prijsevolutie het laatste jaar. Dit levert volgend resultaat op:

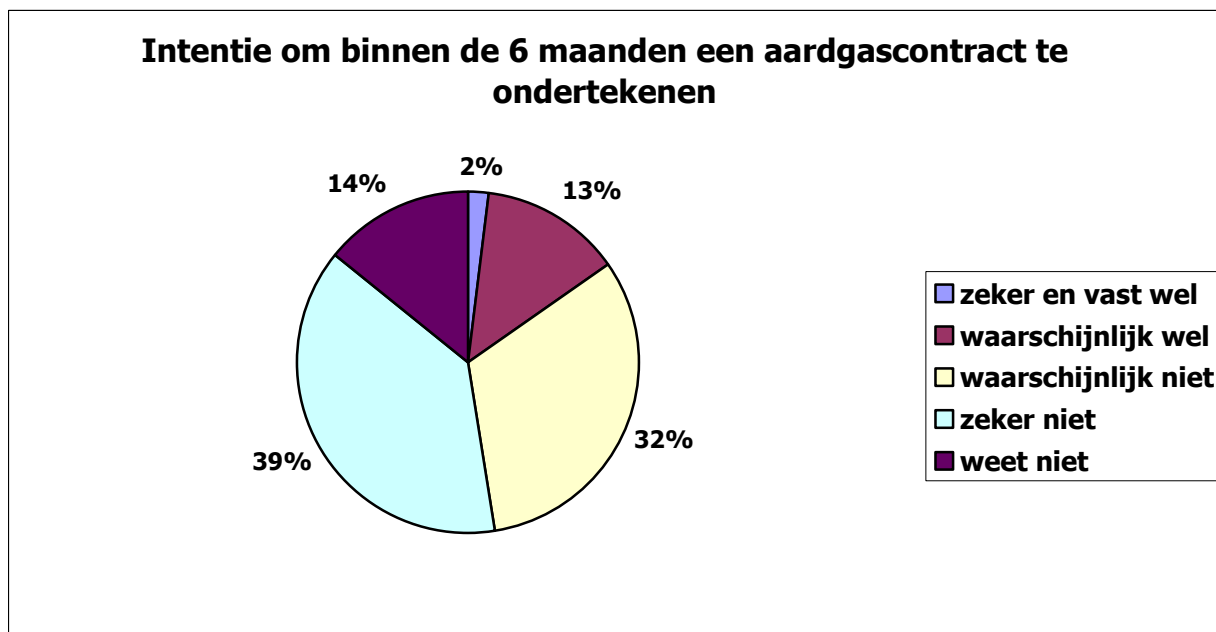
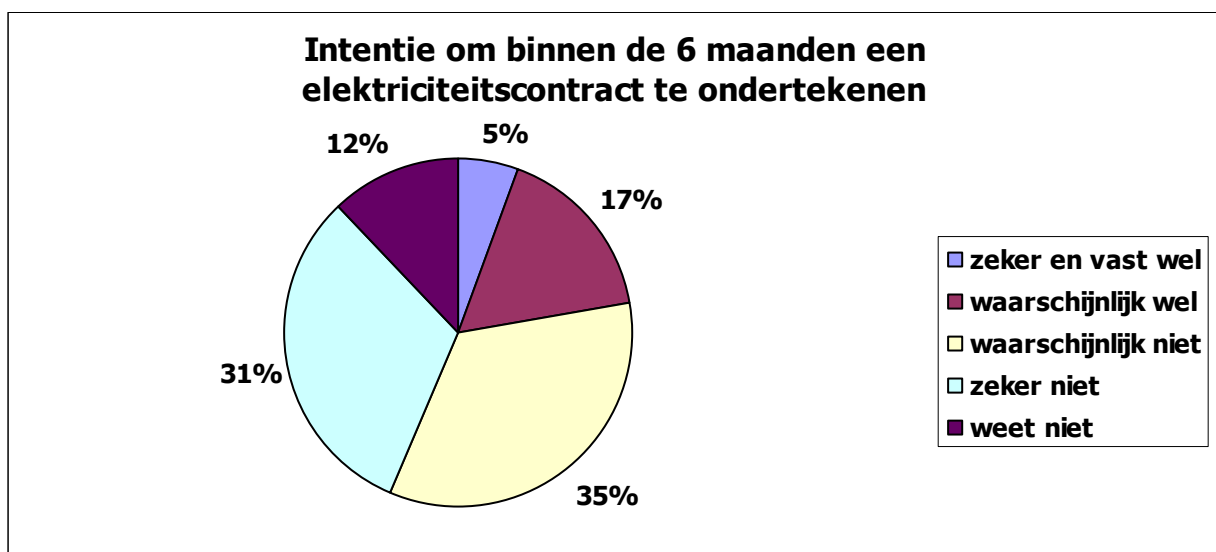


Maar liefst 40% van de toegewezen aardgasafnemers kon zich geen beeld vormen van de prijsevolutie van aardgas tijdens het laatste jaar.

93 bedrijven (42%) denken dat de prijs gestegen. 43% heeft geen opinie over de omvang van de stijging. 30% beweert dat de factuur meer dan 6% hoger ligt. 28% denkt dat de stijging beperkt bleef tot 5% of minder. De 3 resterende bedrijven (1%) rapporteren een daling van de aardgasprijs van minder dan 5%.

### 3.4. De toekomst

27% van de respondenten voor elektriciteit en 33% van de respondenten voor aardgas ondertekenden nog geen contract. Aan deze toegewezen afnemers werd de vraag gesteld of zij zinnens zijn om in de komende 6 maanden een contract te ondertekenen met een energieleverancier. De bereidheid om alsnog een leverancierskeuze te maken is zowel voor elektriciteit als voor aardgas gedaald ten opzichte van 2004. Dit is perfect verklaarbaar. Heel wat bedrijven die vorig jaar antwoordden dat ze binnen de 6 maanden een contract zouden tekenen, hebben dit intussen ook gedaan. Zij zijn dus verdwenen uit de deelgroep van toegewezen afnemers.



Ook bij de bevraagde elektriciteitsafnemers die al een contract ondertekenden, werd gepeild naar hun toekomstplannen. 35% overweegt om op de vervalddag van dit contract over te stappen naar een andere leverancier en dus een vergelijkende studie te doen. Bijna 60% zal het contract zeker (15%) of waarschijnlijk (44%) verlengen. 6% wacht nog af. Voor aardgas liggen deze cijfers volledig in dezelfde lijn.

44% van de respondenten met een contract verkiest in de toekomst een kortlopend contract met een duurtijd van maximaal 1 jaar. 30% van de elektriciteitsafnemers met een contract heeft een voorkeur voor een contract met duurtijd langer dan 1 jaar. Voor aardgas ligt dit percentage met 33% in dezelfde lijn. De rest (elektriciteit 27%, aardgas 24%) heeft geen voorkeur.

De overgrote meerderheid (73% elektriciteit, 70% aardgas) verkiest in de toekomst een contract met vaste prijzen en opteert daarmee voor zekerheid. Slechts 9% kiest voor variabele elektriciteitsprijzen. 12% opteert voor variabele aardgasprijzen. 18% heeft geen voorkeur.

Deze voorkeursvragen werden eveneens voorgelegd aan de toegewezen afnemers. Ook daar gaat de voorkeur uit naar een kortlopend contract en naar vaste prijzen. Opvallend is dat de percentages voor 'geen voorkeur' hoger liggen wat toch wijst op een grotere onverschilligheid of desinteresse.