



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten Enquête Bedrijven 2008

Gedrag & ervaringen van bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Rapport voor de Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
van 27 november 2008

RAPP-2008-14



**Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt**
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20, bus 19
1000 Brussel
Tel. +32 2 553 13 53
Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	2
OVERZICHT FIGUREN	3
OVERZICHT TABELLEN.....	3
1 ONDERZOEKS-OPZET	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE	5
1.2.1. <i>Steekproef</i>	5
1.2.2. <i>Datacollectie</i>	7
2 RESULTATEN	8
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING.....	8
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	8
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en gebruik van de beschikbare informatiekanalen</i>	10
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT	11
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	13
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i>	13
2.3.2. <i>Aantal bedrijven met versus zonder contract</i>	14
2.3.3. <i>Bedrijven met een contract</i>	16
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	17
Problemen bij de overstap naar een andere leverancier	18
Tevredenheid huidige leverancier	19
Duurtijd lopend contract	20
Toekomst: intentie om te veranderen	21
Voorkeur met betrekking tot contractduur en contracttype.....	22
2.3.4. <i>Bedrijven zonder contract</i>	23
Redenen om geen contract af te sluiten.....	23
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	24
Voorkeur met betrekking tot contractduur en contracttype.....	24
2.4. ENERGIEPRIJS: PRIJSPERCEPTIE EN VOORKEUREN	25
2.5. METERS	26
2.5.1. <i>Verwachte besparingsmogelijkheden</i>	26
2.5.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksgegevens</i>	27
2.5.3. <i>De slimme meter</i>	28
2.5.4. <i>Verwittiging bij geplande onderbrekingen</i>	30
2.6. MILIEUVRIENDELIJKE ELEKTRICITEIT	30
3 CONCLUSIES	32

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	6
Figuur 2: Aantal werknemers.....	6
Figuur 3: Omzetcijfers	7
Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking	9
Figuur 5: Gebruikte informatiebronnen van de VREG	10
Figuur 6: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	11
Figuur 7: Gebruikte energiebron in het productieproces	12
Figuur 8: Mate van contact met andere elektriciteitsleveranciers.....	14
Figuur 9: Overzicht contracten elektriciteit & leveranciers	15
Figuur 10: Overzicht contracten aardgas & leveranciers	16
Figuur 11: Redenen voor keuze aardgasleverancier	18
Figuur 12: Problemen bij de overstap naar een andere elektriciteitsleverancier	18
Figuur 13: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier	19
Figuur 14: Duurtijd elektriciteit & aardgas contract.....	20
Figuur 15: intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	21
Figuur 16: intentie om te veranderen van aardgasleverancier	22
Figuur 17: Voorkeur duurtijd elektriciteitscontract	22
Figuur 18: Redenen om geen elektriciteitscontract af te sluiten	23
Figuur 19: Intentie om contract voor elektriciteit of aardgas af te sluiten.....	24
Figuur 20: Voorkeur duurtijd contract.....	25
Figuur 21: Besparingsmogelijkheden elektriciteit & aardgas	27
Figuur 22: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens.....	28
Figuur 23: Toelating om meetgegevens door te sturen naar centrale databank.....	29
Figuur 24: Toelating om elektriciteit tijdelijk uit te schakelen.....	29
Figuur 25: tijdstip verwittiging bij geplande onderbreking	30
Figuur 26: Overwegen groen contract en redenen om niet te kiezen voor groene energie.....	31

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevraagde sectoren.....	5
Tabel 2: controle van de facturatie	13
Tabel 3: Overzicht contracttypes elektriciteit.....	15
Tabel 4: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	17
Tabel 5: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	20
Tabel 6: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs.....	26
Tabel 7: Terugkoppeling van verbruiksgegevens	27
Tabel 8: Nut van de slimme meter	28

1 Onderzoeks- opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

Sinds 1 juli 2003 is de Vlaamse energiemarkt volledig vrijgemaakt. Naast de grotere bedrijven en instellingen kunnen sindsdien ook kleinere KMO's, zelfstandigen en huishoudelijke afnemers vrij hun energieleverancier kiezen.

Sinds de opening van de energiemarkt voert de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt, kortweg VREG, jaarlijks enquêtes uit bij zowel particulieren als bedrijven om bepaalde evoluties op te volgen en een algemeen beeld te krijgen van hun positie en gedrag op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt. Dit rapport bevat de resultaten van de bevraging die Synovate in 2008 heeft uitgevoerd bij een representatief staal van Vlaamse bedrijven met meer dan 5 en maximaal 200 werknemers.

Uit vorige enquêtes bleek dat bedrijven met meer dan 200 werknemers een aparte groep vormen in de zin dat ze andere gedragingen vertonen dan kleinere bedrijven. Bovendien zijn deze grootste bedrijven vaak overbevraagd omdat het om een klein aantal ondernemingen gaat. Daarom werd ervoor geopteerd om vanaf 2008 de enquête te beperken tot de meer homogene groep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers. De resultaten 2008 kunnen om die reden niet één op één vergeleken worden met de resultaten van de vorige jaren.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproef

In totaal werden 1.000 enquêtes afgenomen. Bij de steekproeftrekking werden quota opgelegd op sector & provincie om representativiteit te bekomen. Om de resultaten ook met voldoende betrouwbaarheid te kunnen uitsplitsen naar bedrijfsgrootte, werden er bovendien quota gelegd op het aantal werknemers (bedrijven tussen 5 en 49 werknemers versus bedrijven tussen 50 en 199 werknemers).

670 van de 1.000 ondervraagde bedrijven hebben ook aardgas. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas-elektriciteit voor niet-huishoudelijke toegangspunten in Vlaanderen (42%), maar beiden zijn niet vergelijkbaar omdat de enquête dit jaar beperkt werd tot de subgroep van bedrijven met 5-200 werknemers. Door de VREG werd opgelegd dat minstens 500 bedrijven ook aardgasafnemer moesten zijn.

Sector

1,8% van de bevroagde bedrijven kwam uit de primaire sector, 37,1% was werkzaam in de secundaire sector en 61,4% in de tertiaire sector. Bedrijven die actief zijn in de energiesector, overheid of onderwijs werden uitgesloten van het onderzoek.

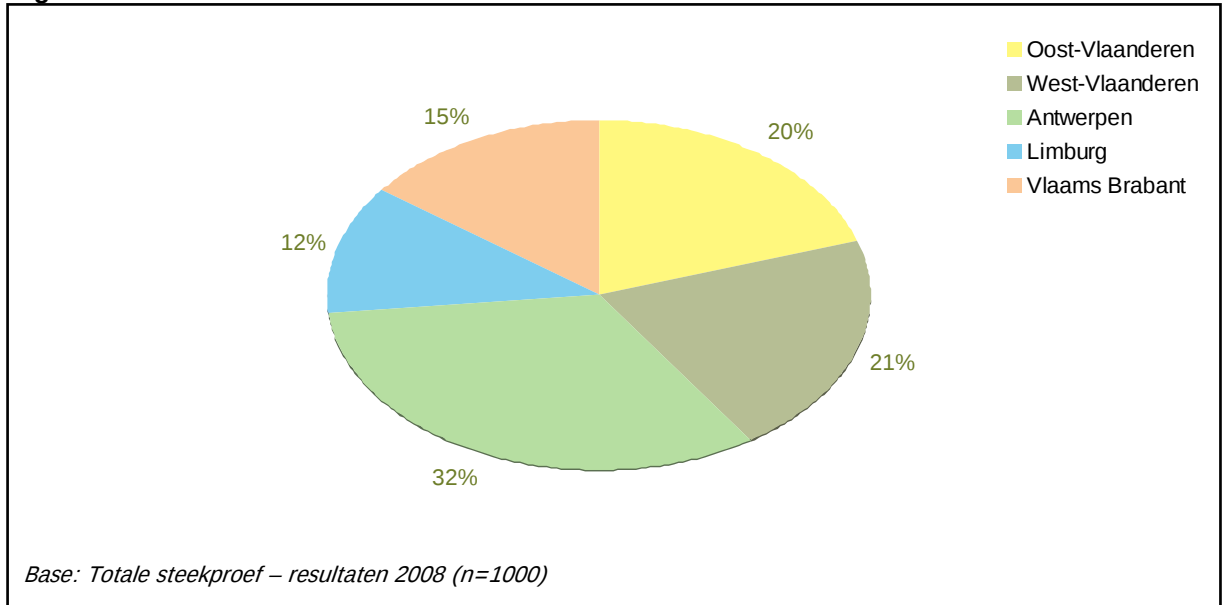
Tabel 1: Overzicht bevroagde sectoren

Sector	NACE-codes	Aantal enquêtes	% ten opzichte van totale aantal enquêtes
Primaire sector		18	1,8%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	18	1,8%
Secundaire sector		371	37,1%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	39	3,9%
Houtindustrie	20	7	0,7%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	24	2,4%
Chemische nijverheid	24	5	0,5%
Metallurgie / Metaal	27, 28	37	3,7%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	112	11,2%
Bouwnijverheid	45	147	14,7%
Tertiaire sector		613	61,3%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	334	33,4%
Horeca	55	75	7,5%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	81	8,1%
Financiële instellingen	65, 66, 67	8	0,8%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	115	11,5%

Geografische spreiding (provincie)

Net als de voorgaande jaren is de steekproef representatief wat geografische spreiding betreft.

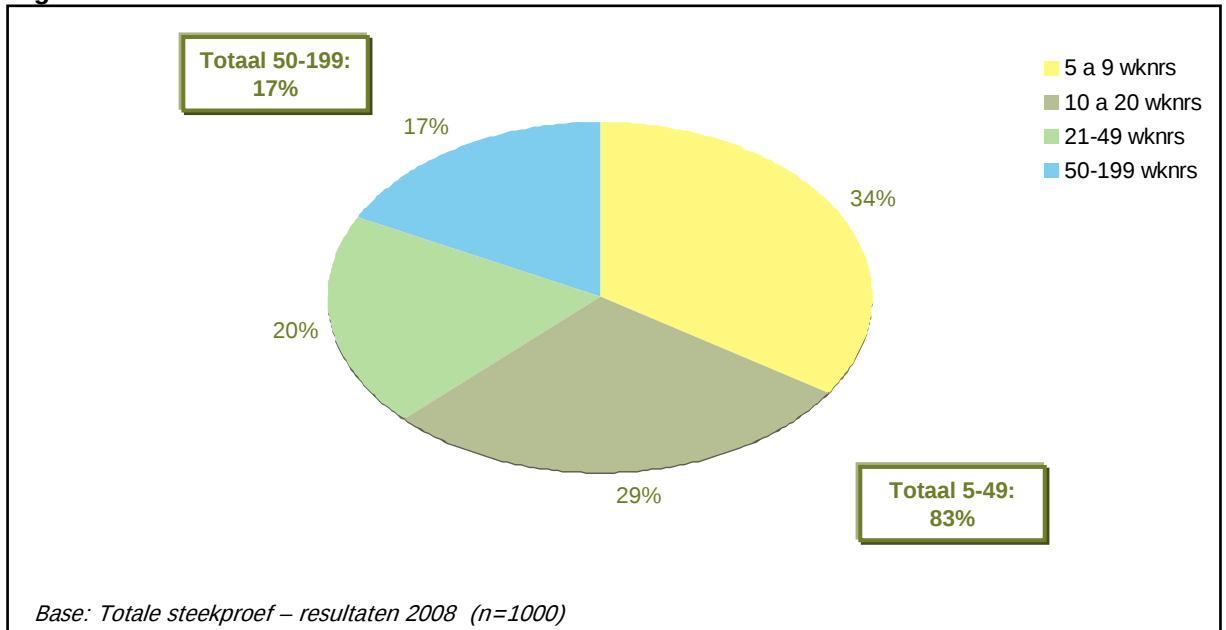
Figuur 1: Provincie



Bedrijfsgrootte

In 2008 werd de enquête voor het eerst beperkt tot bedrijven met maximaal 200 werknemers. De opdeling van de bedrijven in termen van aantal werknemers en in termen van omzet, maar ook de andere enquêteresultaten, zijn dus niet volledig vergelijkbaar met de vorige jaren.

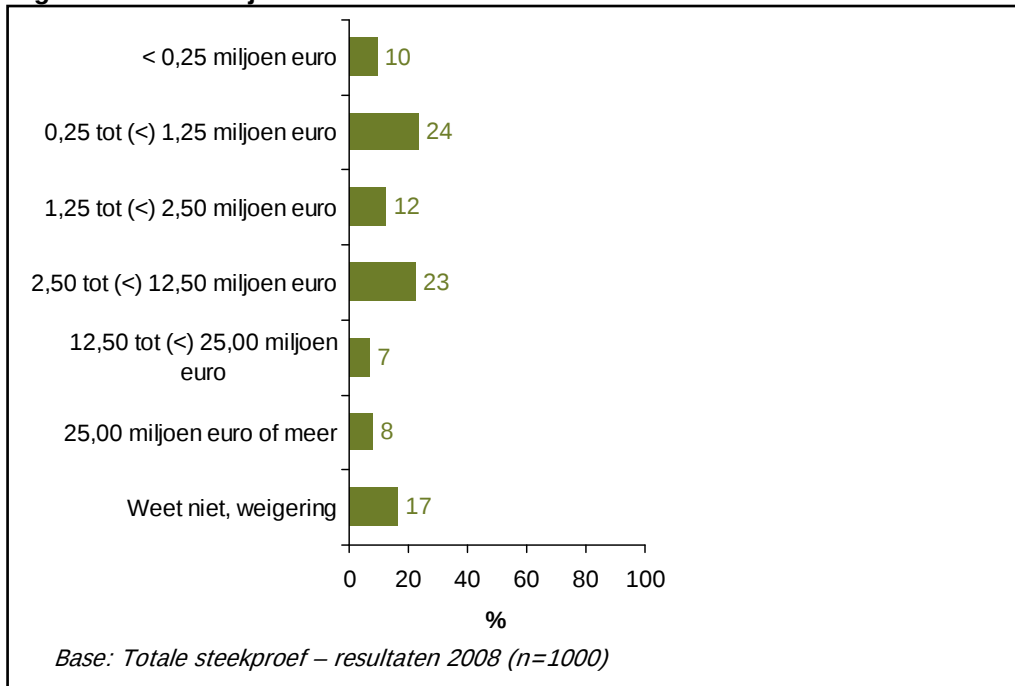
Figuur 2: Aantal werknemers



Opgedeeld naar aantal werknemers, wordt 83% van de bevraagde bedrijven als 'klein' bedrijf beschouwd met 5 à 49 werknemers, en 17% als 'groot' bedrijf met tussen de 50 en 199 werknemers.

De bedrijven werd naar hun omzetcijfer 2007 gevraagd. De resultaten worden samengevat in figuur 3. 17% wist niet hoeveel de bedrijfsomzet bedroeg of weigerde de vraag te antwoorden.

Figuur 3: Omzetcijfers



1.2.2. Datacollectie

Net als de voorgaande jaren, werden de interviews telefonisch afgenomen met behulp van CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Alle interviews werden afgenomen in het call center van Synovate België tussen 26 juni en 17 juli 2008. De respondent was de energieverantwoordelijke van het bedrijf. Deze werd gedefinieerd als de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk of medeverantwoordelijk is voor de keuze van en de contacten met de energieleverancier. De gemiddelde interviewduur bedroeg 18 minuten.

2 Resultaten

2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

Bedrijven voelen zich iets minder goed geïnformeerd over de vrijmaking en de gevolgen ervan dan in 2007. In 2008 voelde bijna een derde van de Vlaamse bedrijven (31%) zich niet goed geïnformeerd, tegenover slechts een vierde (24%) in 2007.

Anderzijds voelt ook 31% zich 'zeker wel' goed geïnformeerd. Bij bedrijven met een omzet van meer dan 12,5 miljoen stijgt dit percentage tot 42%. Ook bij de grootverbruikers (energiekost > € 50.000) voelt 41% zich zeker goed geïnformeerd. Dit kan verklaren waarom het aantal bedrijven dat zich minder goed geïnformeerd voelt, gestegen is ten opzichte van vorig jaar. In 2008 werden immers minder 'grote' bedrijven ondervraagd omdat de steekproef beperkt werd tot bedrijven met maximaal 200 werknemers.

Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking



Dat bedrijven zich iets minder geïnformeerd voelen dan vorig jaar, is niet te wijten aan het feit dat ze zelf minder actief op zoek gaan naar informatie. Dit bleef immers quasi ongewijzigd: ongeveer de helft (45%) van de in 2008 bevroegde bedrijven zocht actief naar informatie over de vrijmaking van de energiemarkt, ten opzichte van 47% in 2007.

78% van wie informatie zocht, vond ook voldoende informatie. 22% was niet tevreden: deze bedrijven waren vooral op zoek naar prijsinformatie, gaande van prijsverschillen tot de zoektocht naar de goedkoopste leverancier, en naar een overzicht van de verschillende energieleveranciers. Dit overzicht is te vinden op de website van de VREG. De VREG biedt momenteel echter geen leveranciersvergelijking aan voor bedrijven omdat de contracten op de professionele markt minder gestandaardiseerd zijn dan voor particulieren. De VREG kreeg in 2008 wel de opdracht om naast de ontwikkeling van de marktprijzen voor huishoudelijke afnemers, ook de prijsontwikkeling bij KMO's op te volgen. Als eerste stap hierin werkt de VREG aan een methodologie om de elektriciteitsprijzen voor professionele afnemers met een jaarlijks verbruik van 30 en 50 MWh te monitoren.

Bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen, hebben hier zelf ook schuld aan: 69% van hen zegt dat binnen het bedrijf niet actief gezocht werd naar informatie. En in vergelijking met vorig jaar zijn bedrijven wel iets minder geneigd om de ontwikkelingen op de energiemarkt actief op te volgen: in 2008 volgde slechts 32% van de ondervraagde bedrijven de ontwikkelingen actief op, in 2007 was dit nog 38%. Mogelijk moet deze evolutie ook gezien worden in het licht van de aanpassing van de doelgroep van de enquête.

Hoe groter het bedrijf (zowel in omzet als qua personeelsbestand), hoe actiever de zoektocht naar informatie en hoe groter de interesse in de energiemarkt. Bedrijven uit de horeca, vervoer en de bouwnijverheid zijn in dit opzicht het minst actief, terwijl de sector van vervaardiging van voeding- en genotsmiddelen duidelijk de grootste interesse vertoont.

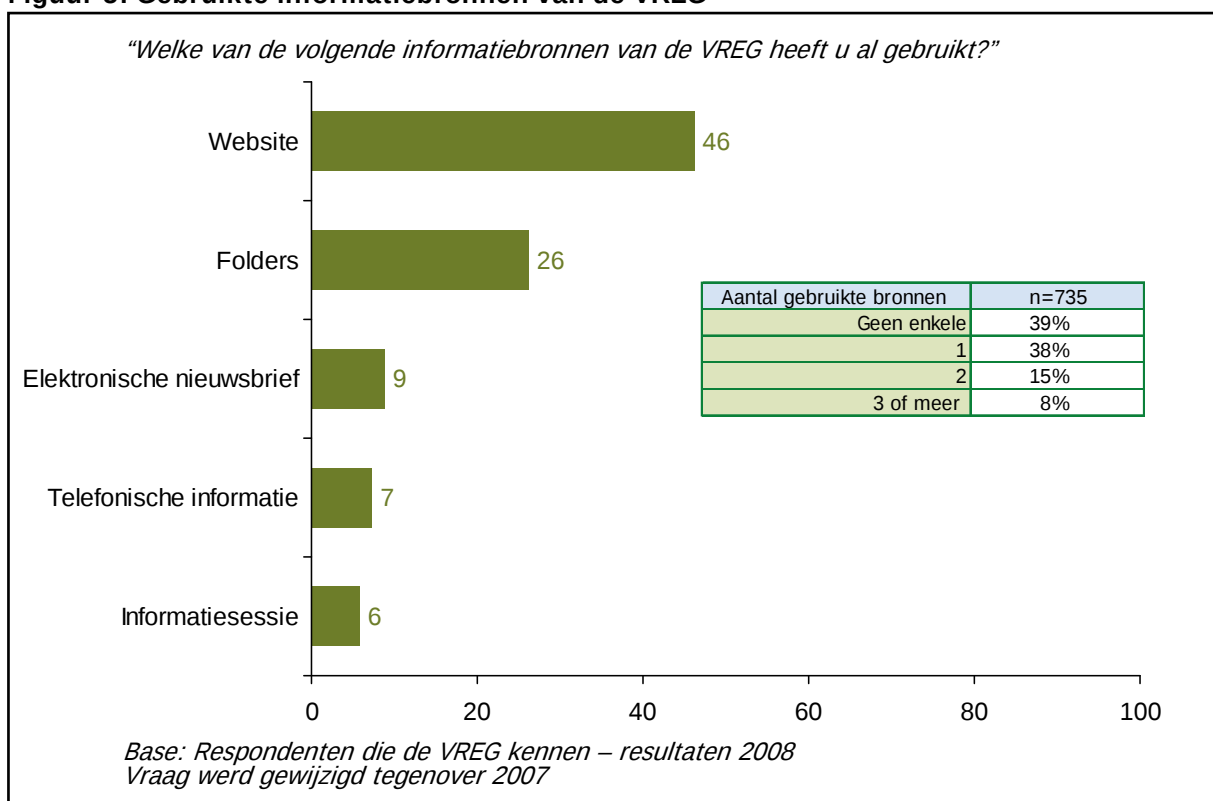
2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de beschikbare informatiekanaalen

De **bekendheid van de VREG** bij bedrijven blijft stijgen. In 2008 kent bijna 3 op 4 (74%) Vlaamse bedrijven de Vlaamse regulator, vergeleken met 68% in 2007. De bekendheid is het hoogst bij de grotere bedrijven met 50 tot 199 werknemers (88%). Ook bij de bedrijven met een omzet > € 12,5 miljoen en bij grootverbruikers (energiekost > € 25.000) kent meer dan 85% de VREG. Bedrijven met een contract (aardgas en/of elektriciteit) kennen de VREG beter dan bedrijven zonder contract. De horeca is het minst op de hoogte van het bestaan van de VREG (57%).

Aan de bedrijven die de VREG kennen, werd gevraagd welke informatiebronnen van de VREG ze al geraadpleegd hebben. Het **populairste informatiekanaal**, de website, wint in 2008 aan gebruikers: 46% van de in 2008 bevraagde bedrijven die de VREG kennen, heeft minstens één keer de website geraadpleegd, ten opzichte van 40% in 2007.

Nog steeds 4 op 10 Vlaamse bedrijven die de VREG kennen, raadpleegde geen enkele informatiebron van de VREG. Hoe groter het bedrijf, hoe groter het gebruik van de VREG-informatiekanaalen. Bij bedrijven met 50 of meer werknemers heeft 70% al minstens één van de bronnen geraadpleegd, tegenover 58% van de bedrijven met minder dan 50 werknemers. Ook maken/maakten bedrijven met een elektriciteitscontract vaker gebruik van de VREG-informatiekanaalen dan zij die nog toegewezen zijn aan de standaardleverancier. Dit blijkt ondermeer uit het gebruik van de VREG-website: 48% van de gecontracteerde bedrijven raadpleegde de website al, tegenover slechts 31% van de toegewezen bedrijven.

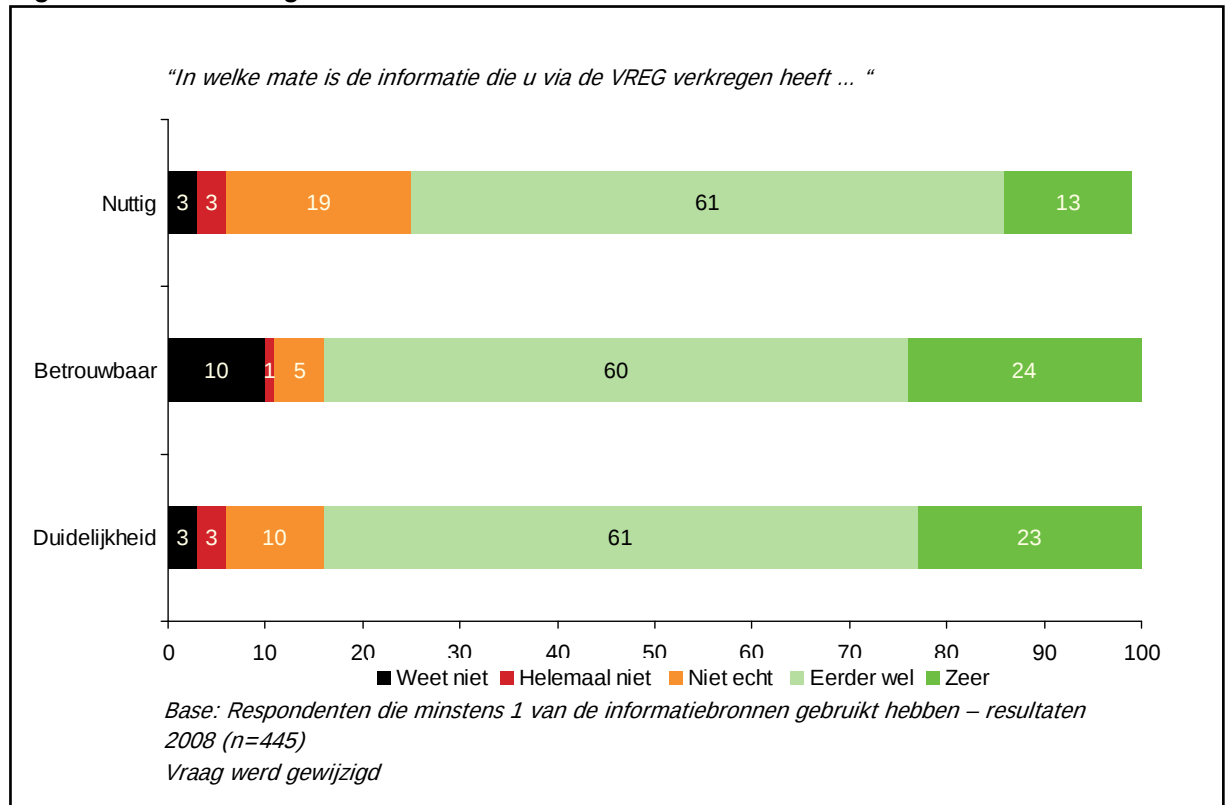
Figuur 5: Gebruikte informatiebronnen van de VREG



Aan wie de nieuwsbrief niet spontaan vermeldde, werd gevraagd of ze de **elektronische nieuwsbrief** kennen: ondanks de toegenomen bekendheid van de VREG blijft de bekendheid van de nieuwsbrief stabiel op 17%.

De **evaluatie van de informatiebronnen** is positief, vooral wat duidelijkheid en betrouwbaarheid betreft: beide parameters halen een “top 2 score” van 84%. Echter, het nut van de verkregen informatie wordt door ruim een vijfde van de bedrijven in vraag gesteld: 22% van de (vooral kleinere) bedrijven bestempelde de verkregen informatie als ‘helemaal niet’ of “niet echt nuttig”. 74% vond de informatie wel nuttig.

Figuur 6: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



Hoewel het afgelopen jaar meer bedrijven de **VREG-website** bezochten, bleef het in 2008, vaker dan in 2007, bij een (tot nu toe) éénmalig bezoek: 28% bezocht de website slechts één keer, tegenover 19% in 2007. 63% heeft de website al minstens een paar keer bezocht (71% in 2007). Het aantal regelmatige gebruikers bleef stabiel (10%).

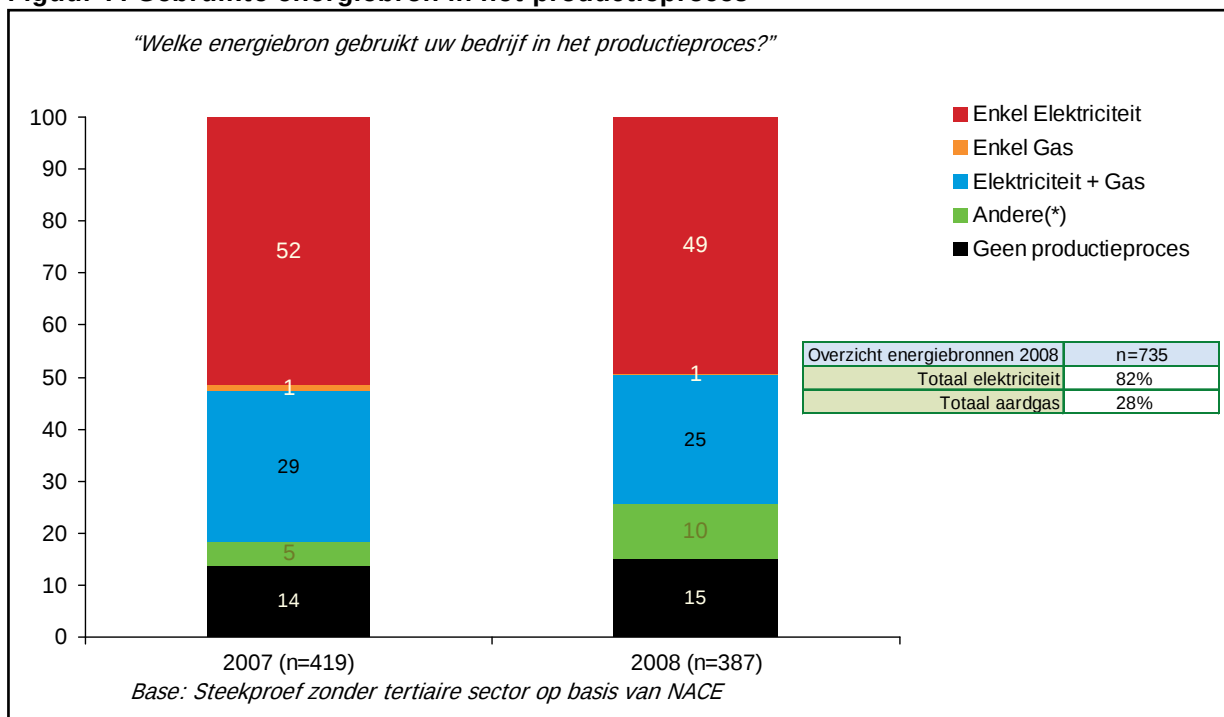
De bezoekfrequentie is hoger bij grotere ondernemingen. De evoluties kunnen dus mogelijk verklaard worden door het wegvallen van bedrijven van 200-500 werknemers in de steekproef.

De overgrote meerderheid van de bedrijven vindt de website interessant (89%). Ook de vormgeving en de inhoud kunnen op dezelfde positieve beoordeling rekenen als vorig jaar: respectievelijk 91% en 94% van de bedrijven is hierover tevreden.

2.2. Energie-intensiteit

Bij analyse van de **gebruikte energiebronnen** bij bedrijven in de niet-tertiaire sector met een productieproces, blijkt de overgrote meerderheid (97%) elektriciteit te gebruiken in het productieproces. 33% gebruikt (ook) aardgas. Opvallend is het toenemende gebruik van andere dan de klassieke energiebronnen.

Figuur 7: Gebruikte energiebron in het productieproces



(*) omvat "andere+elektriciteit", "andere+gas", "andere+elektriciteit+gas", "andere"

Aan alle respondenten werd gevraagd hoeveel de jaarlijkse **energiekost** (elektriciteit + aardgas) van hun bedrijf bedraagt. Aan bedrijven die deze vraag niet spontaan konden beantwoorden, werden categorieën gesuggereerd. Zelfs dan kon 7,5% deze vraag niet beantwoorden. Uit de gecombineerde antwoorden blijkt dat bijna 1/3^e van de bevroegde bedrijven die de kostprijs wel konden inschatten, een energiekost heeft die lager is dan € 10.000 per jaar. Binnen de categorie bedrijven zonder elektriciteitscontract betaalt 47% minder dan € 10.000 per jaar, vergeleken met slechts 29% van de bedrijven met contract.

De grootte van de energiekost is onder andere afhankelijk van de grootte van de onderneming en de bedrijfssector. Kleinere bedrijven in termen van aantal werknemers en in termen van omzet zijn dan ook oververtegenwoordigd in de categorie tot € 10.000/jaar. De energiekost is het laagst in de bouw- en transportsector, wat meteen ook hun lagere interesse verklaart, en het hoogste in de vervaardiging van voedings- en genotsmiddelen en in de overige industrie.

De energiekost blijft een belangrijke plaats innemen in het geheel van de bedrijfskosten. 63% van de bedrijven omschrijft de elektriciteitskost als 'nogaal' (39%) tot 'zeer belangrijk' (24%). Daarentegen vindt slechts 47% van de bedrijven met aardgas de aardgaskost belangrijk. In de sector van voedingsmiddelen en ook door hotels en restaurants wordt het belang van beide kosten het hoogst geschat, terwijl de bouw- en vervoersector het minste belang toekennen aan de energiekost. De elektriciteitskost wordt verder belangrijker beschouwd door bedrijven *met* een elektriciteitscontract dan *zonder*.

Iets minder dan de helft van bedrijven (47%) **kijkt de eindfactuur grondig na**. Bijna 4 op 10 bedrijven bekijkt deze factuur slechts oppervlakkig. Bij 13% van de ondervraagden wordt de energiefactuur helemaal niet nagekeken alvorens deze te betalen.

Hoe groter het bedrijf en hoe hoger de energiekost, hoe grondiger de energiefactuur wordt nagekeken. Ook merken we een positieve relatie tussen het aangegeven belang van de elektriciteitskost en de controle van de facturen (zie tabel 2).

Tabel 2: controle van de facturatie

Nakijken facturatie	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Belang van de elektriciteitskost		Energiekost per jaar (in euro)				
		5-49wkn	50-199wkn	Niet belangrijk	Belangrijk	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	50.000-500.000	500.000+
n=	1000	825	175	365	629	316	271	130	177	32
Grondig	47%	45%	59%	34%	55%	36%	46%	51%	56%	83%
Oppervlakkig	39%	41%	32%	49%	33%	48%	41%	34%	32%	14%
Niet	13%	14%	7%	16%	11%	16%	12%	11%	10%	4%
Weet niet	1%	1%	3%	1%	1%	0%	1%	4%	2%	0%
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Toch blijkt dat ook bij de grootste verbruikers en bij bedrijven die de elektriciteitskost belangrijk vinden, heel wat bedrijven de eindfactuur niet controleren.

37% van de bedrijven (ten opzichte van 33% in 2007) geeft zijn leverancier een onvoldoende voor wat betreft de **duidelijkheid** van de **facturatie**: ze bestempelen de facturatie als eerder (26%) tot zeer (11%) onduidelijk. Het ongenoegen is groter bij die bedrijven die zich niet goed geïnformeerd voelen over de vrijmaking van de energiemarkt: 52% van deze respondenten vindt de facturen onduidelijk.

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met andere leveranciers

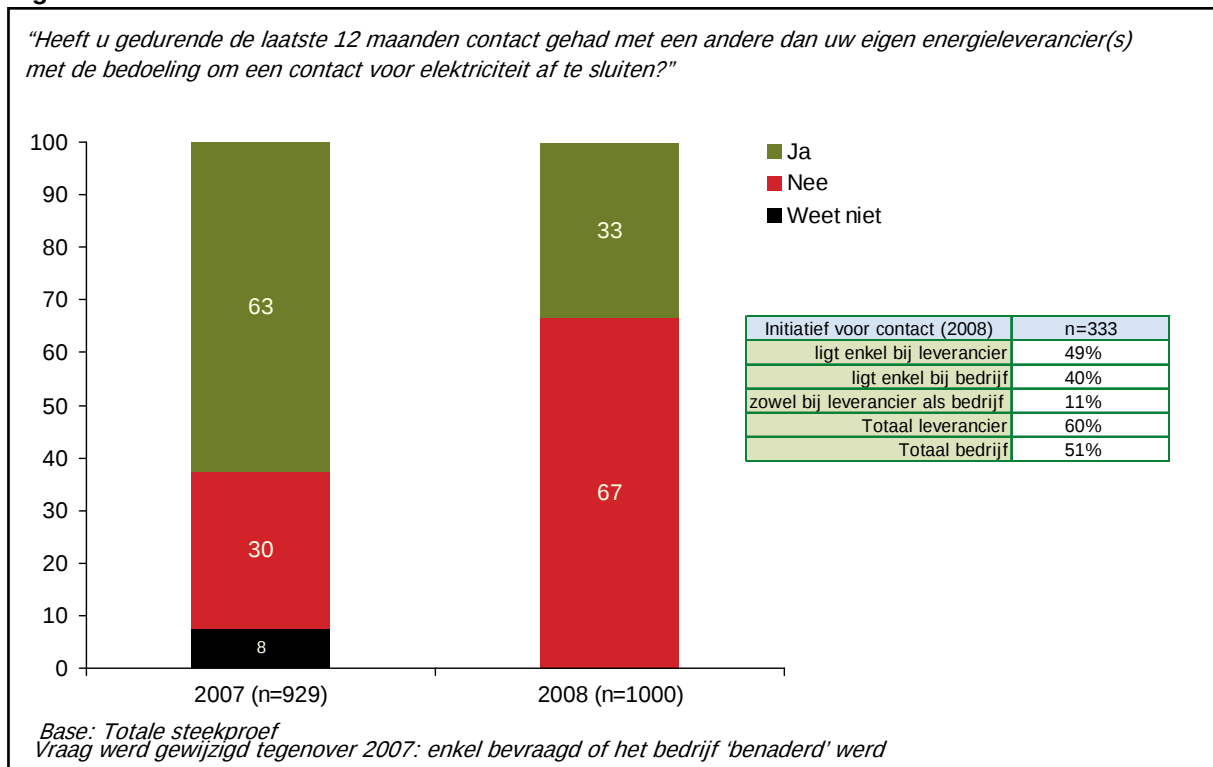
Elektriciteit

Eén derde (33%) van de in 2008 ondervraagde bedrijven heeft gedurende de laatste twaalf maanden contact gehad met een andere dan de eigen energieleverancier met de bedoeling een elektriciteitscontract af te sluiten. Hoe groter het bedrijf, hoe vaker er contact was met andere leveranciers: bij bedrijven met 50 of meer werknemers was dit ruim de helft (54%). Bij de grootste verbruikers (energiekost > € 50.000 per jaar) stijgt het percentage naar 60%. Ook hier is een invloed van de steekproef (kleinere bedrijven) merkbaar.

Het initiatief voor deze contactname lag in 60% van de gevallen bij de energieleveranciers. Toch nam ook de helft (51%) van de bedrijven zelf contact op. Kleine bedrijven worden vaker benaderd door de leverancier dan dat ze zelf contact opnemen. Grotere bedrijven echter contacteren vaker zelf andere elektriciteitsleveranciers. Bedrijven die de VREG kennen (44%), initiëren vaker het contact, dan zij die de VREG niet kennen (26%).

De vergelijkbaarheid met 2007 gaat om een tweede reden niet op gezien de vraag anders werd gesteld: in 2007 werd gevraagd of de bedrijven benaderd werden door andere leveranciers met de vraag om een contract af te sluiten.

Figuur 8: Mate van contact met andere elektriciteitsleveranciers



Aardgas

Op de aardgasmarkt ligt het aantal contacten met andere leveranciers duidelijk lager dan op de elektriciteitsmarkt. Slechts 1 op 5 van de bedrijven met aardgas had tijdens de afgelopen 12 maanden contact met andere aardgasleveranciers met de bedoeling een contract af te sluiten. Anders dan bij de elektriciteitsmarkt ligt het initiatief voor het contact vaker bij de bedrijven zelf (60%) dan bij de energieleveranciers (46%). Er is dus nog steeds minder dynamiek op de aardgasmarkt.

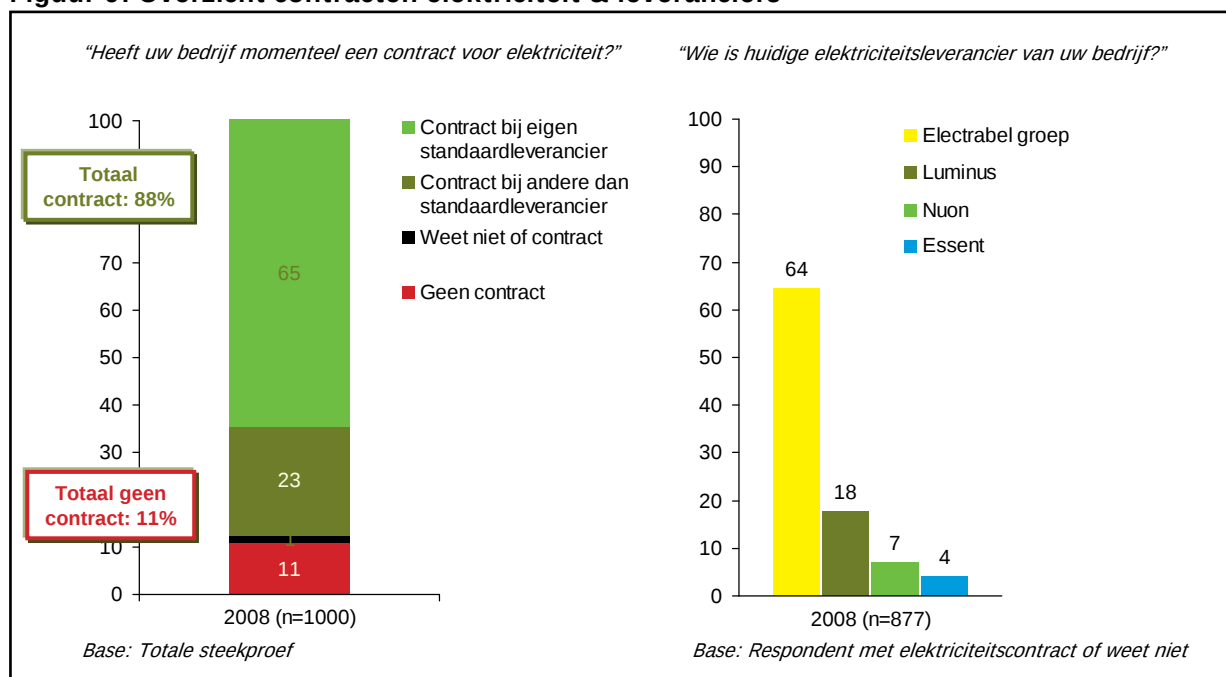
2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract

Elektriciteit

Midden 2008 beschikte 88% van de bevraagde bedrijven over een elektriciteitscontract. Dit cijfer ligt heel wat hoger dan het percentage gecontracteerde bedrijven per 1 juli 2008 (73%) zoals door de VREG berekend op basis van de gegevens van de marktpartijen. Deze overschatting is mogelijk te wijten aan het feit dat bedrijven die actiever zijn op de vrijgemaakte energiemarkt (en dus meestal een contract hebben) eerder zullen deelnemen aan een enquête over energie dan bedrijven die niet geïnteresseerd zijn in dit onderwerp.

Bijna twee derde (65%) van de bedrijven had op het moment van de bevraging een contract met de eigen standaardleverancier. Een kwart van de bedrijven (23%) sloot een contract af met een andere leverancier.

Figuur 9: Overzicht contracten elektriciteit & leveranciers



In de sector van de voedings- en genotmiddelen vinden we het hoogste aantal gecontracteerde bedrijven (96%), in de sector van vervoer, opslag en communicatie het kleinste aandeel (77%). Ook bedrijfsgrootte en verbruik zijn bepalende factoren.

Tabel 3: Overzicht contracttypes elektriciteit

Elektriciteits-contract	Totale steekproef	Bedrijfsgrootte		Contact VREG		Energiekost per jaar (in euro)				
		5-49wkn	50-199wkn	Neen	Ja	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	50.000-500.000	500.000+
n=	1000	825	175	445	555	316	271	130	177	32
Totaal elektriciteitscontract	88%	86%	97%	83%	94%	81%	90%	95%	94%	100%
Contract bij eigen standaardleverancier	64%	62%	70%	61%	66%	64%	64%	71%	59%	72%
Contract bij andere leverancier	23%	23%	27%	22%	28%	17%	26%	24%	35%	28%
Weet niet of elektriciteitscontract	1%	2%	0%	2%	0%	3%	1%	0%	0%	0%
Geen elektriciteitscontract	11%	13%	3%	15%	6%	16%	9%	5%	7%	0%
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

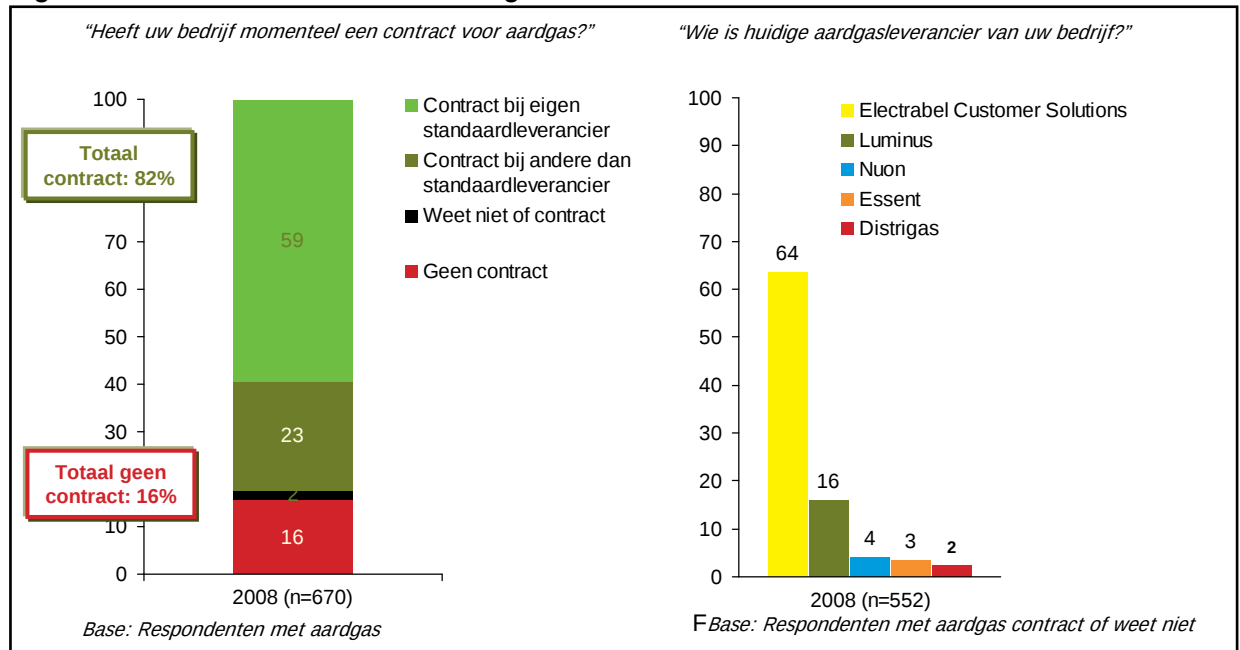
Bekijken we de bedrijven met een elektriciteitscontract iets meer in detail, dan is het duidelijk dat de meerderheid nog steeds klant is van de Electrabel groep (64% in totaal). SPE/Luminus haalt een marktpenetratie van 18%. Nuon en Essent blijven kleine spelers op de contractuele elektriciteitsmarkt voor bedrijven met een respectievelijk aandeel van 7% en 4%. Het marktaandeel van Electrabel in de enquête ligt lager dan de marktaandelen gepubliceerd op de VREG-website, dat van de nieuwkomers Nuon en Essent hoger. Het gaat echter alleen om de bedrijven met een contract, de nog toegewezen bedrijven zitten niet mee verrekend in deze marktaandelen.

Aardgas

Ook voor aardgas merken we een stijging van het totale aantal gecontracteerde bedrijven: 82% van de in 2008 bevraagde bedrijven met aardgas beschikt over een contract, ten opzichte

van 70% in 2007. Net als bij elektriciteit is het percentage gecontracteerden overschat in verband met de berekeningen van de VREG. 59% heeft een aardgascontract afgesloten met zijn standaardleverancier, 23% koos voor een andere aardgasleverancier.

Figuur 10: Overzicht contracten aardgas & leveranciers



Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions op de professionele aardgasmarkt is ook hier onderschat in vergelijking met de marktaandelen die de VREG publiceert.

2.3.3. Bedrijven met een contract

Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

Ongeveer drie kwart (74%) van de bedrijven met een elektriciteitscontract is nog steeds klant bij de eerste **elektriciteitsleverancier** waarmee het bedrijf een contract afsloot. 19% had sinds de vrijmaking al een contract met twee en 5% zelfs met drie verschillende leveranciers. 11 bedrijven gingen al in zee met meer dan drie elektriciteitsleveranciers. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Grotere bedrijven, zowel in termen van omzet als in termen van aantal werknemers, vertonen duidelijk een groter switchgedrag dan kleine bedrijven: gemiddeld genomen hebben bedrijven met meer dan 50 werknemers al 1,6 verschillende elektriciteitsleveranciers gehad, in vergelijking met gemiddeld 1,3 voor de kleinere bedrijven. Bij de bedrijven die jaarlijks meer dan € 50.000 spenderen aan energie, had 43% al meer dan één contract tegenover 25% voor de hele populatie.

Wat de **aardgasleverancier** betreft, is de mate van 'trouw' iets hoger: in 2008 had 80% van de bevroegde bedrijven met aardgas tot nu toe slechts een contract met één leverancier. In 2007 lag dit met 86% nog hoger. 16% had al een contract met twee verschillende leveranciers. Het verschil in switchgedrag tussen kleine en grote ondernemingen voor wat betreft elektriciteitscontracten is iets minder uitgesproken op de aardgasmarkt.

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Elektriciteit

De enquête peilde ook naar de redenen waarom bedrijven een contract afsluiten met een bepaalde elektriciteitsleverancier. De hoofdmotivaties gemeten in 2008 zijn in volgorde:

- Betrouwbaarheid 63% (80% in 2007)
- Belofte goede dienstverlening 53% (70% in 2007)
- Lagere kostprijs 46% (56% in 2007)
- Vaste (niet geïndexeerde) energieprij: 46% (61% in 2007)

Tabel 4: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Elektriciteitscontract		Leverancier		
		5-49wkn	50-199wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	877	708	169	633	244	565	148	61
Betrouwbaar	63%	60%	74%	67%	50%	68%	53%	48%
Goede dienstverlening	53%	52%	56%	54%	51%	54%	49%	48%
Lagere kostprijs	46%	42%	65%	35%	75%	34%	58%	90%
Vaste energieprij	46%	44%	52%	43%	53%	44%	42%	51%
Zowel elektriciteit als aardgas	36%	34%	48%	40%	27%	39%	35%	21%
Extra diensten	29%	26%	40%	30%	27%	30%	25%	33%
Hernieuwbare energiebronnen	17%	17%	20%	15%	24%	14%	25%	25%
Flexibele betalingsmodaliteiten	14%	14%	13%	15%	10%	15%	12%	8%
Andere bedrijven stapten ook over naar zelfde lev	12%	12%	12%	9%	19%	8%	15%	17%

Betrouwbaarheid en dienstverlening primeren nog steeds op prijsoverwegingen. Al klopt dit niet voor alle subgroepen: 70% van de grootverbruikers (energiekost > € 50.000) kiest voor een bepaalde leverancier omdat die een lagere kostprijs aanbiedt. De betrouwbaarheid van de leverancier scoort in dit segment met 71% even hoog. Zij hechten ook meer belang (36%) aan het aanbieden van extra diensten zoals het opvolgen van het verbruik, tips om energie te besparen en bijstand bij stroompannes. Hoewel dit laatste eigenlijk de taak van de netbeheerder is, kan de leverancier zich ook voor deze problemen als contactpersoon profileren naar zijn klant toe.

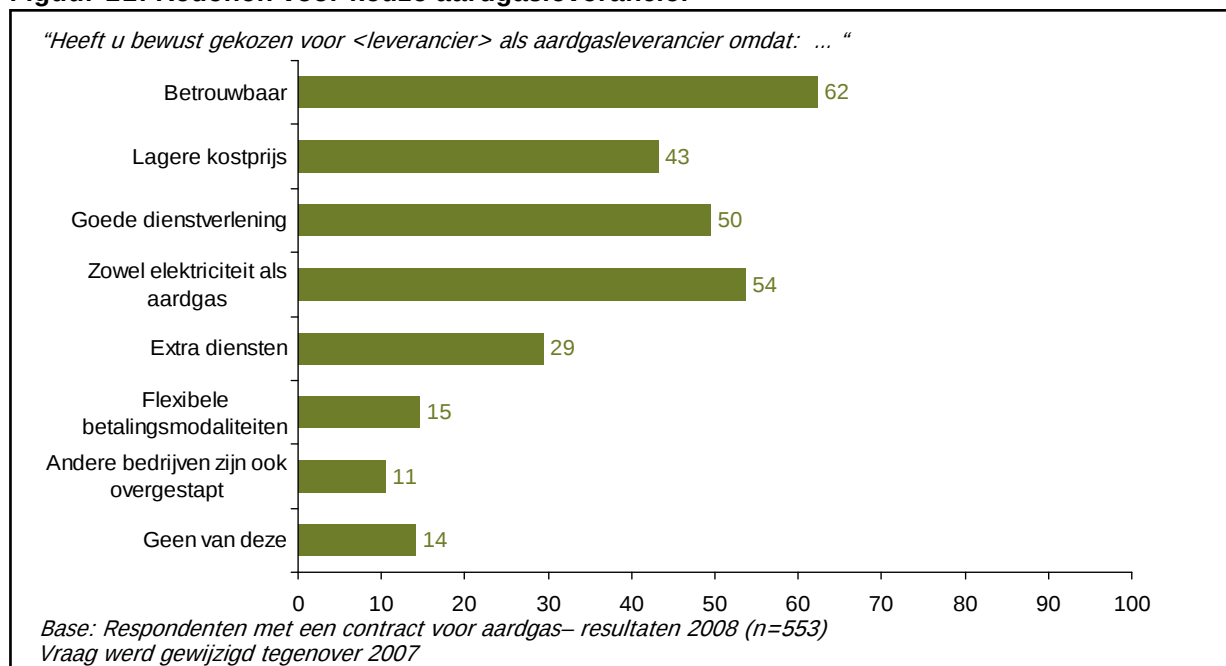
Betrouwbaarheid is de belangrijkste motivator om met de eigen standaardleverancier een contract aan te gaan. De lagere kostprijs blijkt de belangrijkste reden om te switchen naar een andere dan de standaardleverancier.

Aardgas

Van de 670 aardgasafnemers, hebben er 552 een contract. Acht op tien bedrijven kozen dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. De overgrote meerderheid van hen (96%) zegt dat de redenen om voor een bepaalde aardgasleverancier te kiezen dezelfde zijn als diegene om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen. Bij slechts 4% speelden andere redenen mee.

Bij de bedrijven die ook aardgas afnemen, speelt het dual fuel aspect een relatief grotere rol dan bij elektriciteit omdat niet alle elektriciteitsafnemers ook aardgas hebben.

Figuur 11: Redenen voor keuze aardgasleverancier

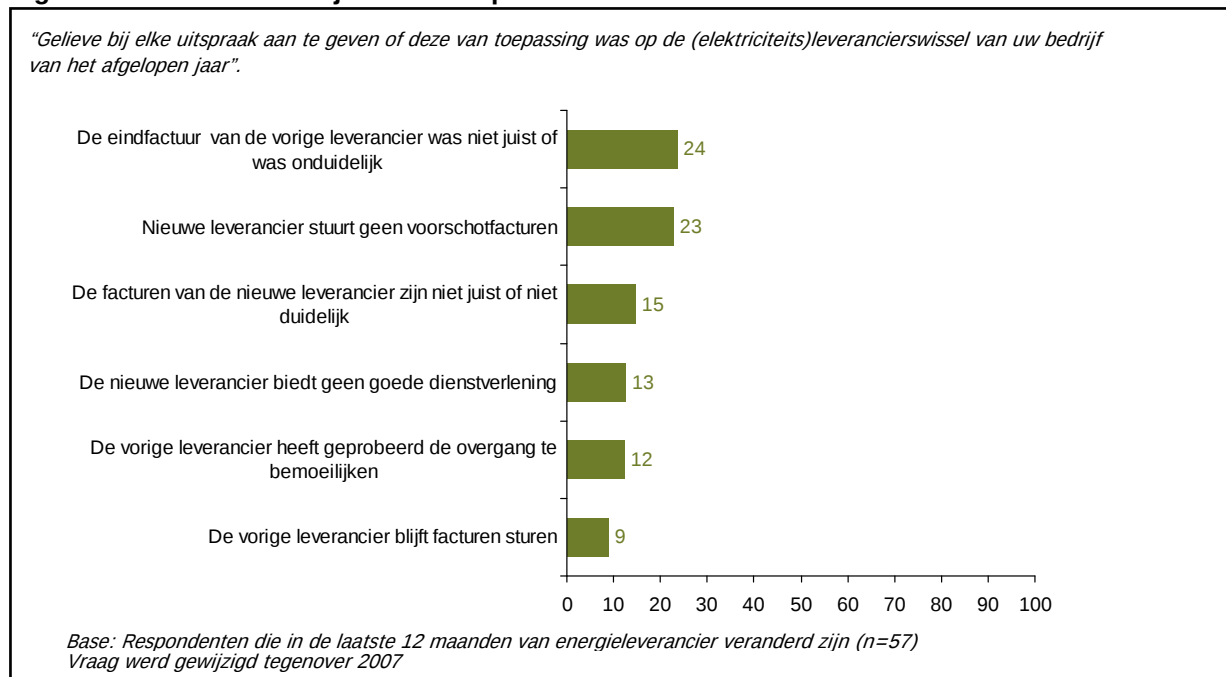


Problemen bij de overstap naar een andere leverancier

Elektriciteit

57 bedrijven of bijna 6% van de totale ondervraagde populatie is gedurende het laatste jaar voor de bevraging veranderd van leverancier. Voor 44% is de overstap vlot verlopen. 32 bedrijven ondervonden wel een of meerdere problemen, meestal gelinkt aan facturatie en dienstverlening.

Figuur 12: Problemen bij de overstap naar een andere elektriciteitsleverancier



Aardgas

33 van de 670 ondervraagde bedrijven met aardgas (5%) is tijdens de 12 maanden voorafgaand aan de enquête veranderd van leverancier. Wegens de kleine steekproef gaat dit rapport niet in detail in op de gepercipieerde problemen.

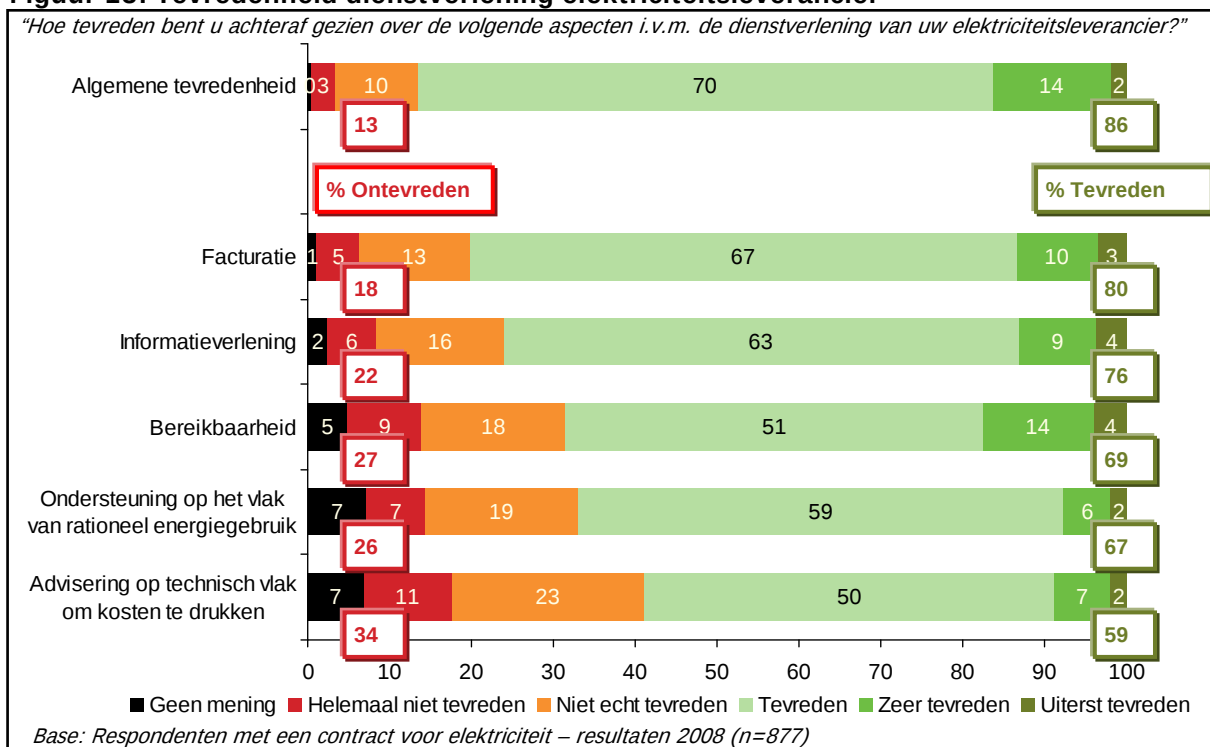
Tevredenheid huidige leverancier

Aan alle bedrijven met contract, zowel bij de eigen standaardleverancier als bij een andere leverancier, werd gevraagd om hun huidige leverancier te beoordelen op algemene tevredenheid en op verscheidene deelaspecten.

Elektriciteit

De algemene tevredenheid van de bedrijven over hun elektriciteitsleverancier blijft met 86% op een hoog niveau (2007: 89%). Net als vorig jaar scoort facturatie het beste en advisering op technisch vlak het minst goed. Echter, de tevredenheid op alle deelaspecten is gedaald in vergelijking met 2007. Het aandeel ontevreden bedrijven varieert tussen 18% voor facturatie tot 34% voor advisering. Er is bijgevolg nog veel ruimte voor verbetering.

Figuur 13: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



Grotere bedrijven zijn duidelijk meer tevreden over de bereikbaarheid van hun elektriciteitsleverancier. Er is weinig verschil in tevredenheid over de elektriciteitsleverancier tussen bedrijven met een contract bij de eigen standaardleverancier en bedrijven die bij een andere dan hun standaardleverancier een elektriciteitscontract afsloten.

Tabel 5: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

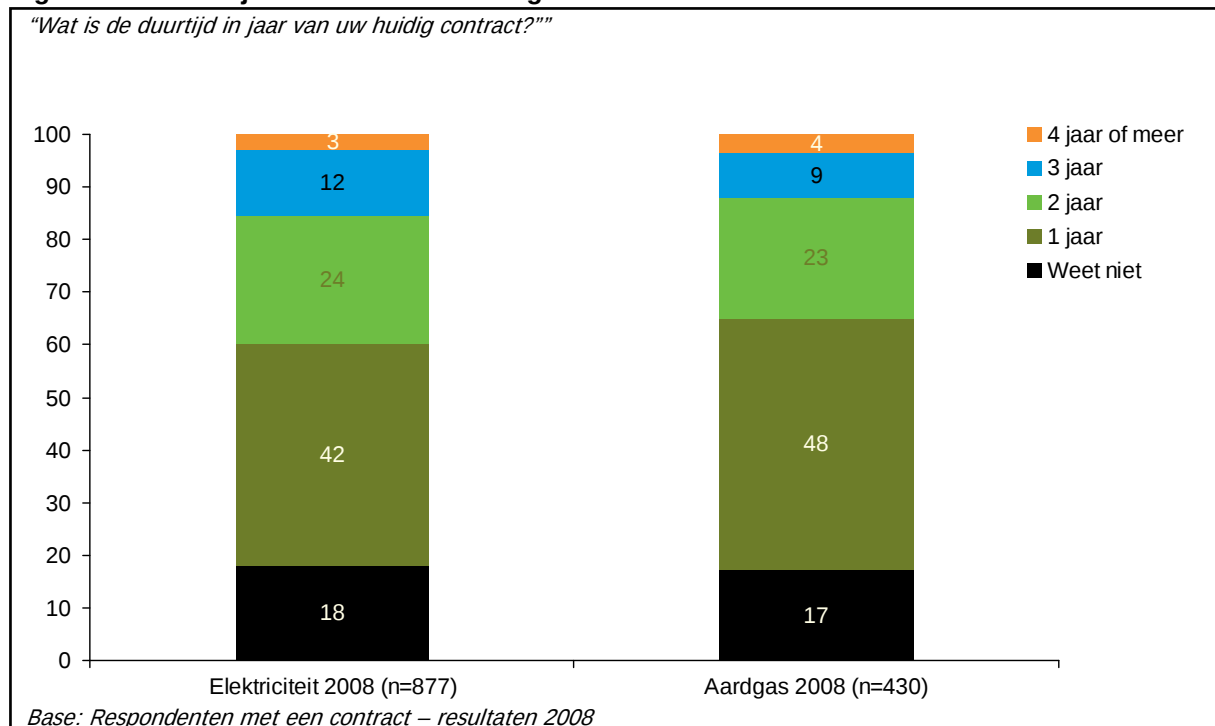
Tevredenheid elektriciteitsleverancier (% totaal tevreden)	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Elektriciteitscontract		Leverancier		
		5-49wkn	50-199wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	877	708	169	633	244	565	148	61
Algemene tevredenheid	86%	86%	88%	86%	87%	85%	92%	87%
Facturatie	80%	81%	78%	80%	80%	79%	79%	92%
Informatieverlening	76%	75%	80%	76%	76%	75%	81%	74%
Bereikbaarheid	69%	66%	80%	68%	69%	67%	74%	67%
Ondersteuning op vlak van energieverbruik	67%	66%	69%	68%	63%	68%	70%	49%
Advisering op technisch vlak	59%	58%	61%	61%	55%	60%	63%	48%

Aardgas

De resultaten met betrekking tot de tevredenheid over de aardgasleverancier zijn erg vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier (84% tevreden). De rangschikking van de deelaspecten is identiek aan de elektriciteitsmarkt. Ook op de aardgasmarkt scoort facturatie (82% tevreden) het best en advisering op technisch vlak het minst goed (61% tevreden).

Duurtijd lopend contract

De meeste bedrijven die een contract afsloten met een elektriciteits- of aardgasleverancier, deden dit voor een duurtijd van 1 jaar, maar ook tweejarige contracten zijn erg populair. Opvallend is ook dat bijna één op vijf bevroegde bedrijven de duurtijd van zijn contract niet kent. Zowel voor aardgas als voor elektriciteit blijkt uit de enquête dat kleine bedrijven vaker een éénjarig contract hebben dan bedrijven met 50 of meer werknemers. Bij de grootste verbruikers (energiekost > 50.000 euro/jaar) heeft slechts 24% een contract van een jaar, maar verbond 42% zich voor 2 en 23% zich voor drie jaar.

Figuur 14: Duurtijd elektriciteit & aardgas contract

Vergeleken met 2007 is het aantal eenjarige elektriciteitscontracten gestegen met meer dan 10% ten koste van voornamelijk driejarige contracten.

Toekomst: intentie om te veranderen

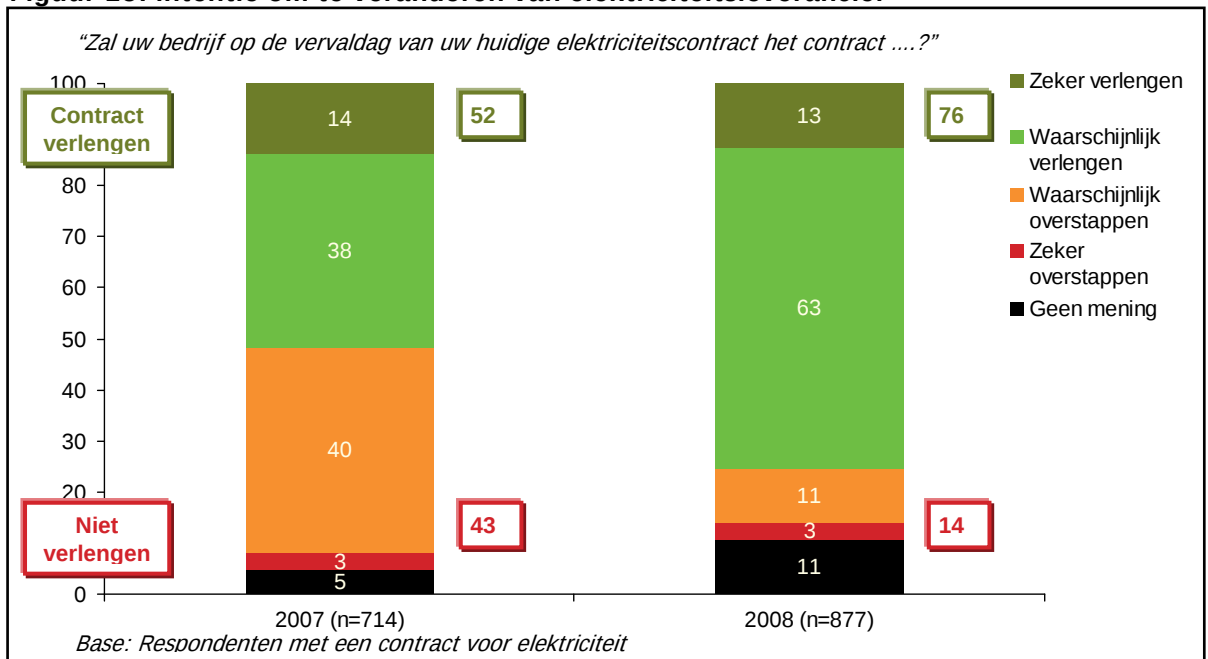
Elektriciteit

De overgrote meerderheid van de bedrijven (76%) zal hun elektriciteitscontract, op de vervaldag, 'waarschijnlijk' (63%) of 'zeker verlengen' (13%). Eén op tien bedrijven zal waarschijnlijk overstappen naar een andere elektriciteitsleverancier. Vorig jaar was dit nog 40%! Mogelijk zijn een aantal onder hen intussen overgestapt en tevreden over hun leverancier. 3% zegt zeker te zullen switchen. 11% is nog onbeslist. Mogelijk is ook hier een invloed te merken van de steekproef (kleinere bedrijven).

22% van de grote bedrijven (50-199 werknemers) weet nog niet of ze het elektriciteitscontract voortzetten met hun huidige leverancier. Bij kleine bedrijven bedraagt het aandeel onbesliste respondenten slechts 8%.

Het aandeel bedrijven dat waarschijnlijk of zeker zijn contract zal verlengen is het grootst in de bouwsector (91%). Bedrijven uit de sector vervaardiging van voedings- en genotsmiddelen zijn het meest onbeslist (33%) over de verdere stappen bij het einde van hun elektriciteitscontract.

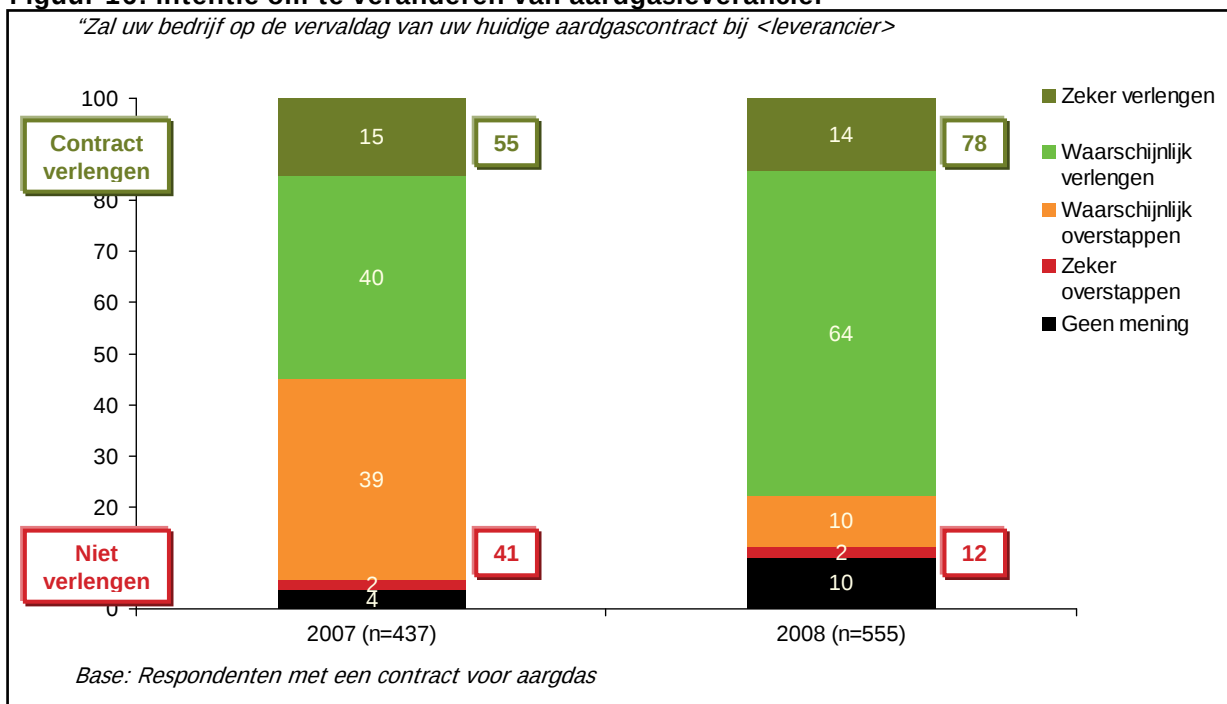
Figuur 15: intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Aardgas

Bij de gecontracteerde aardgasafnemers merken we dezelfde tendens als op de elektriciteitsmarkt: 78% zal waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. Slechts 10% zal waarschijnlijk overstappen naar een andere leverancier. Vorig jaar zou nog 39% van de bevraagde bedrijven waarschijnlijk overstappen. Ook op de aardgasmarkt merken we dat grote bedrijven nog meer onbeslist zijn over de verdere toekomst met hun leverancier: 18% is nog onbeslist bij grote bedrijven tegenover 8 % onbeslist bij kleine bedrijven.

Figuur 16: intentie om te veranderen van aardgasleverancier



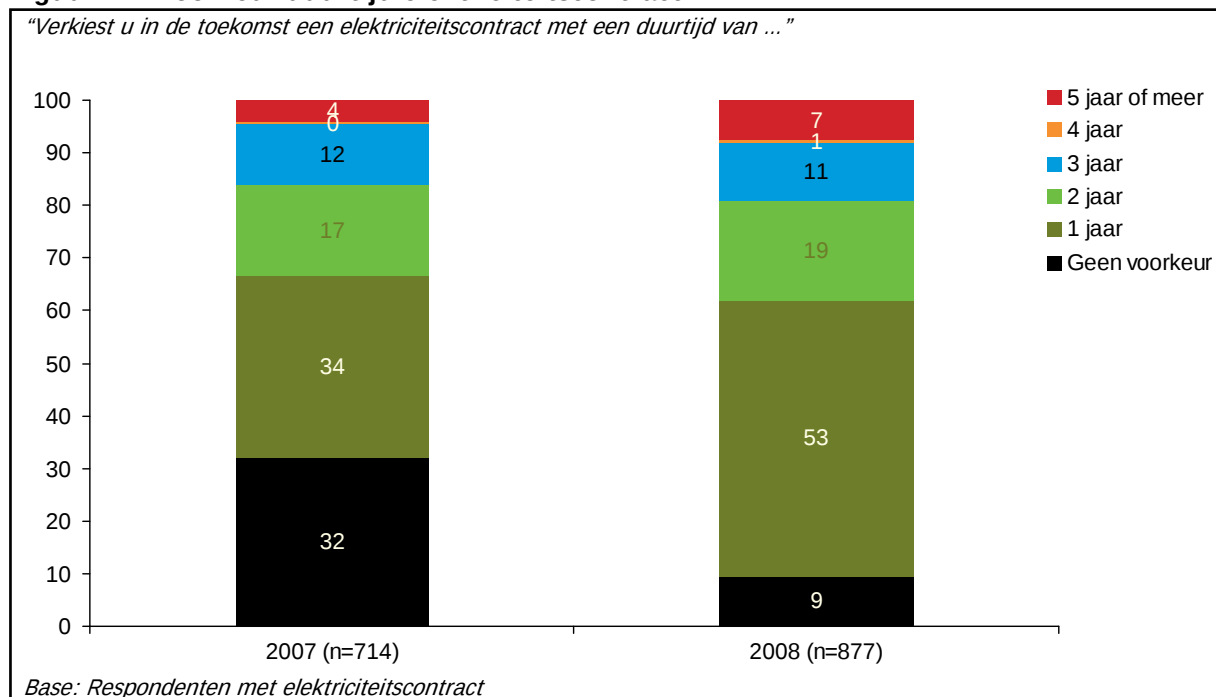
Voorkeur met betrekking tot contractduur en contracttype

Elektriciteit

Net zoals vorig jaar gaat de voorkeur van de overgrote meerderheid van de gecontracteerde bedrijven uit naar een elektriciteitscontract met vaste, niet geïndexeerde energieprijis (73%). 12% kiest voor een variabele prijs, 15% van de bedrijven heeft geen voorkeur.

Qua gewenste duurtijd, evolueert de voorkeur sterk in de richting van éénjarige contracten. 65 bedrijven willen zich binden op lange termijn met een contract van 5 jaar of langer.

Figuur 17: Voorkeur duurtijd elektriciteitscontract



Aardgas

Net zoals vorig jaar gaat de voorkeur van de overgrote meerderheid van de gecontracteerde bedrijven uit naar een aardgascontract met vaste, niet geïndexeerde energieprijzen (72%).

Ook op de aardgasmarkt merken we een grote stijging in de voorkeur voor een éénjarig contract: 52% in 2008 versus 36% in 2007. 18% verkiest een contract van 2 jaar en één op tien verkiest een driejarig contract. 7% wil zich binden op lange termijn met een contract van 5 jaar of langer.

Slechts 10% van de bevroagde bedrijven heeft geen voorkeur voor een bepaalde duurtijd van een toekomstig aardgascontract. In 2007 was nog bijna één op drie bedrijven onverschillig over de duurtijd.

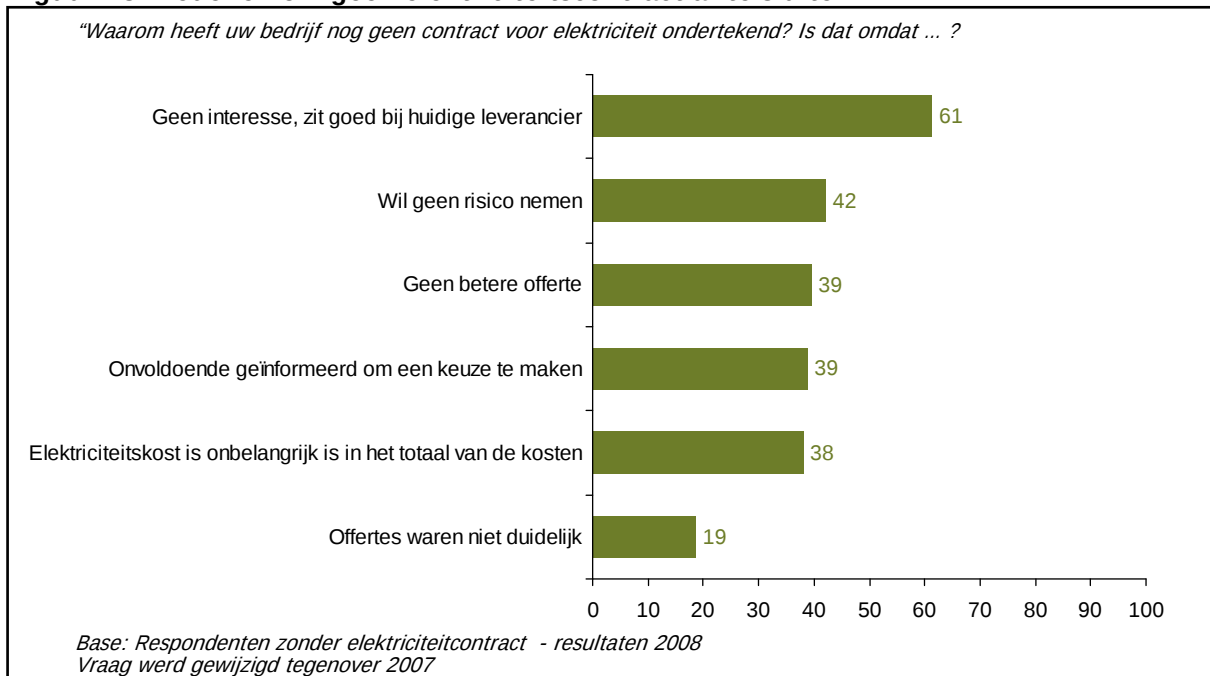
2.3.4. Bedrijven zonder contract

Redenen om geen contract af te sluiten

Elektriciteit

61% van de nog toegewezen elektriciteitsafnemers heeft geen interesse om te veranderen en zit goed bij zijn huidige leverancier (2007: 68%). Net als vorig jaar komt het feit dat de bedrijven geen risico willen nemen, op de tweede plaats (2007: 53%). Zij wachten liever nog wat af alvorens te switchen. 39% heeft tot nu toe geen betere offerte ontvangen (2007: 46%) of voelt zich onvoldoende geïnformeerd om een keuze te maken (2007: 37%). Voor 19% van de bedrijven waren de offertes niet duidelijk genoeg (2007: 16%). 38% vindt de energiekost niet belangrijk genoeg, tegenover 45% in 2007.

Figuur 18: Redenen om geen elektriciteitscontract af te sluiten



Aardgas

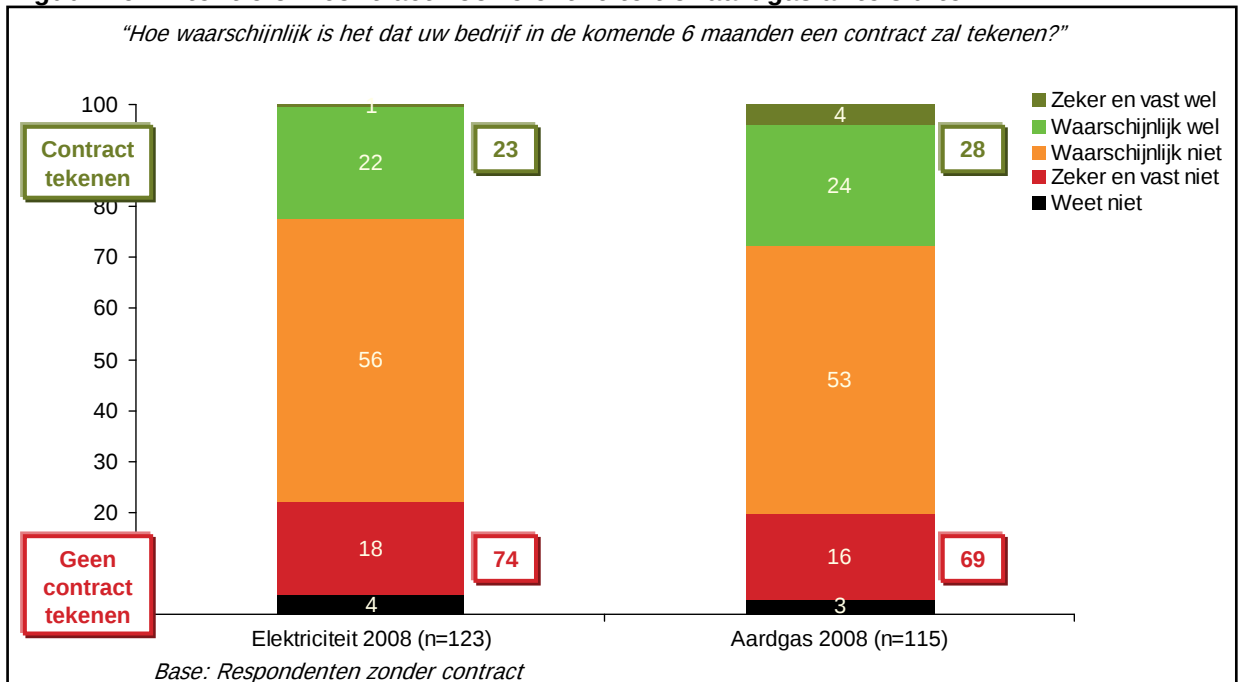
Ook op de aardgasmarkt vinden we dezelfde topredenen terug om geen contract aan te gaan: 64% geeft aan geen interesse te hebben voor een contract, omdat ze het goed hebben bij de huidige aardgasleverancier. Voor de helft van de bedrijven zonder contract is het belang van de aardgaskost te klein om over te schakelen op een contract. Eveneens de helft heeft nog

geen betere offerte ontvangen, en volgens 38% loopt er nog te veel fout en wil men daarom geen risico's nemen. 35% voelt zich nog onvoldoende geïnformeerd om een keuze te maken en voor 12% van de contractloze aardgasafnemers zijn de offertes niet duidelijk genoeg.

Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten

In vergelijking met vorig jaar zijn bedrijven zonder elektriciteitscontract minder geneigd om binnen de 6 maanden alsnog een contract af te sluiten: 23% is van plan om een contract te tekenen. In 2007 was 28% (waarvan 10% zeker en vast en 18% waarschijnlijk wel) van plan zich contractueel te binden met een elektriciteitsleverancier. Dezelfde daling merken we bij de bedrijven zonder aardgascontract: 28% is van plan een contract te ondertekenen. Dit is een daling met 4% ten opzichte van 2007.

Figuur 19: Intentie om contract voor elektriciteit of aardgas af te sluiten

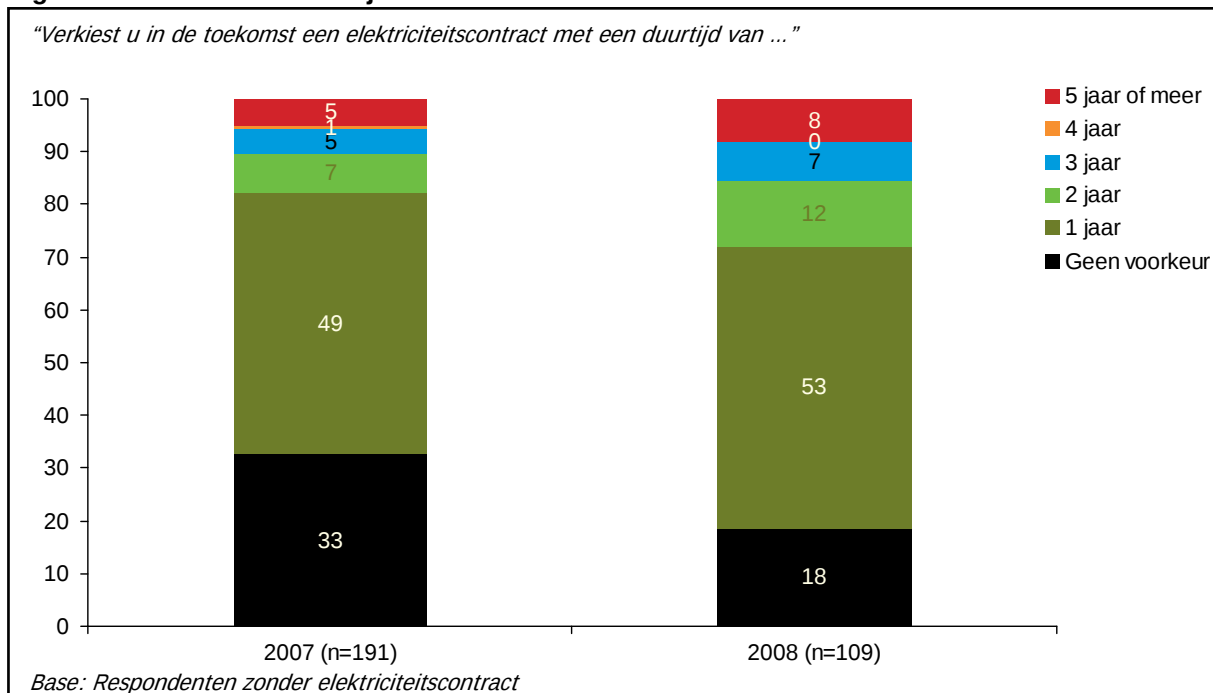


Voorkeur met betrekking tot contractduur en contracttype

Elektriciteit

Het aantal bedrijven dat geen voorkeur heeft voor een vaste of geïndexeerde prijs ligt dubbel zo hoog (31%) dan bij gecontracteerde bedrijven (15%), maar de meerderheid (58%) verkiest een vaste prijs. Ook wat betreft de gewenste duurtijd, ligt het percentage onverschilligen dubbel zo hoog als bij de bedrijven met elektriciteitscontract, ten koste van de contracten met een langere duurtijd. Het aantal dat een voorkeur heeft voor een éénjarig contract (53%), ligt voor beiden even hoog en is ook vergelijkbaar met vorig jaar.

Figuur 20: Voorkeur duurtijd contract



Aardgas

De overgrote meerderheid van de bedrijven zonder aardgascontract verkiest een vaste, niet geïndexeerde energieprij (69%).

Iets minder dan de helft verkiest een éénjarig contract (46%), wat op een vergelijkbaar niveau blijft als vorig jaar. 17% verkiest een contract van 2 jaar en 11% wil een driejarig contract. 7% wil zich binden op lange termijn met een contract van 5 jaar of langer. 19% van de bevraagde bedrijven heeft geen voorkeur voor de duurtijd, toch ook hier een daling ten opzichte van vorig jaar (27%).

2.4. Energieprijs: prijsperceptie en voorkeuren

De enquête peilt ook naar de prijsperceptie en prijsvoorkeuren van zowel gecontracteerde bedrijven als bedrijven zonder contract.

Elektriciteit

Wat elektriciteit betreft is 78% van de ondervraagde bedrijven met contract ervan overtuigd dat hun elektriciteitsprijs gestegen is het afgelopen jaar. Dit is een enorme stijging in vergelijking met vorig jaar toen 57% dacht dat de prijzen gestegen waren. Gezien de elektriciteitsprijzen inderdaad gestegen zijn, is dit echter logisch. Bij de bedrijven met een contract bij hun standaardleverancier meent zelfs 81% dat de prijzen gestegen zijn.

32% schat dat de stijging van de elektriciteitsprijzen tussen de 3 en 5% bedroeg, 28% meent zelfs dat de elektriciteitsprijs met meer dan 10% steeg. 15% van de bedrijven merkte wel een prijsstijging maar kan de stijgingsgraad moeilijk schatten.

13% denkt dat de prijs gelijk bleef in vergelijking met vorig jaar en slechts 3% zag een prijsdaling.

Bij bedrijven zonder contract ziet 69% een prijsstijging tijdens de laatste 12 maanden, wat beduidend lager is dan bedrijven met een contract. 13% van deze bedrijven weet niet of er een prijsverschil is met vorig jaar. Het aantal bedrijven zonder contract dat de energiestijging tussen de 3 en 5% schat (42%) is beduidend hoger dan bij bedrijven met contract (31%). Ook

het aantal bedrijven dat wel een prijsstijging opmerkte, maar er geen percentage kan aan toekennen, ligt hoger bij de bedrijven zonder contract (21% versus 15% bij gecontracteerde bedrijven).

Tabel 6: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs

De elektriciteitsprijs is ...	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Elektriciteitscontract		Type elektriciteitscontract	
		5-49wkn	50-199wkn	Neen	Ja	Standaard	Andere
n=	1000	825	175	109	877	633	244
Gedaald	3%	3%	3%	5%	3%	2%	4%
Gestegen	77%	75%	83%	69%	78%	81%	71%
Gelijk gebleven	13%	13%	11%	13%	13%	10%	19%
Weet niet	7%	8%	4%	13%	6%	7%	6%
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Aardgas

Wat aardgas betreft is 79% van zowel de ondervraagde bedrijven met als zonder contract er van overtuigd dat de aardgasprijs gestegen is het afgelopen jaar. Ook hier een (logische) enorme stijging in vergelijking met vorig jaar toen 60% van de aardgasafnemers met contract dacht dat de prijzen gestegen waren.

Een derde van deze gecontracteerde bedrijven (33%) schat dat de stijging van de aardgasprijzen tussen de 3 en 5% bedroeg. 26% schat de stijging van de aardgasprijs zelfs op meer dan 10%. 12% van de bedrijven merkte wel een prijsstijging, maar kan de stijgingsgraad moeilijk schatten. Bij de toegewezen bedrijven wordt de prijsstijging iets lager geschat en heeft 24% geen idee.

9% van alle ondervraagde aardgasrespondenten denkt dat de prijs gelijk bleef in vergelijking met vorig jaar en 2% zag een prijsdaling.

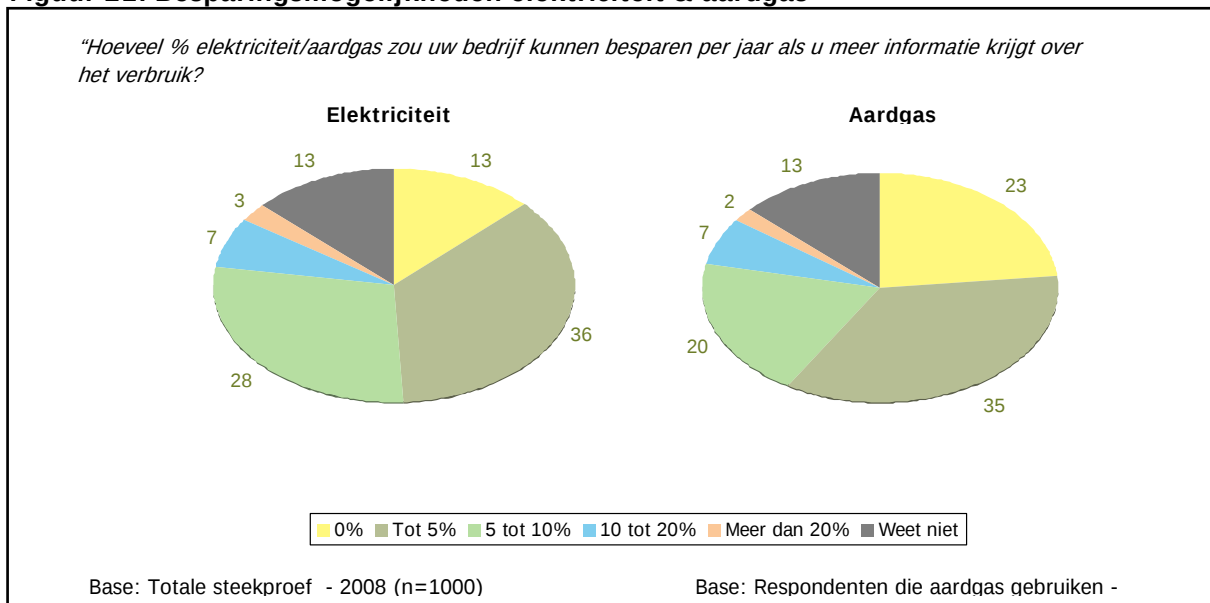
2.5. Meters

De VREG onderzoekt samen met de sector de wenselijkheid van de algemene invoering van slimme meters in Vlaanderen. Informatie over dit onderzoek werd gebundeld op www.slimmemeters.be. In het kader hiervan was de VREG alvast benieuwd naar de mening van Vlaamse bedrijven over een aantal aspecten rond slimme meters.

2.5.1. Verwachte besparingsmogelijkheden

De enquête 2008 peilde voor het eerst ook naar de mate waarin bedrijven denken dat ze kunnen besparen op het elektriciteits- en aardgasverbruik indien ze meer informatie ter beschikking zouden hebben over het verbruik. Afnemers van aardgas zien iets minder mogelijkheden tot besparing. De resultaten zijn vrij gelijkmatig verdeeld over alle categorieën.

Figuur 21: Besparingsmogelijkheden elektriciteit & aardgas



2.5.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

De meerderheid verkiest dat verbruiks informatie wordt uitgedrukt in euro, liever dan in kWh.

Tabel 7: Terugkoppeling van verbruiks informatie

Voorkeur om het verbruik uit te drukking in ...	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)				
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	50.000-500.000	500.000+
n=	1000	825	175	316	271	130	177	32
kWh	44%	40%	62%	33%	35%	50%	68%	78%
euro	53%	57%	35%	64%	63%	48%	29%	22%
Weet niet	3%	3%	3%	3%	2%	2%	4%	0%
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

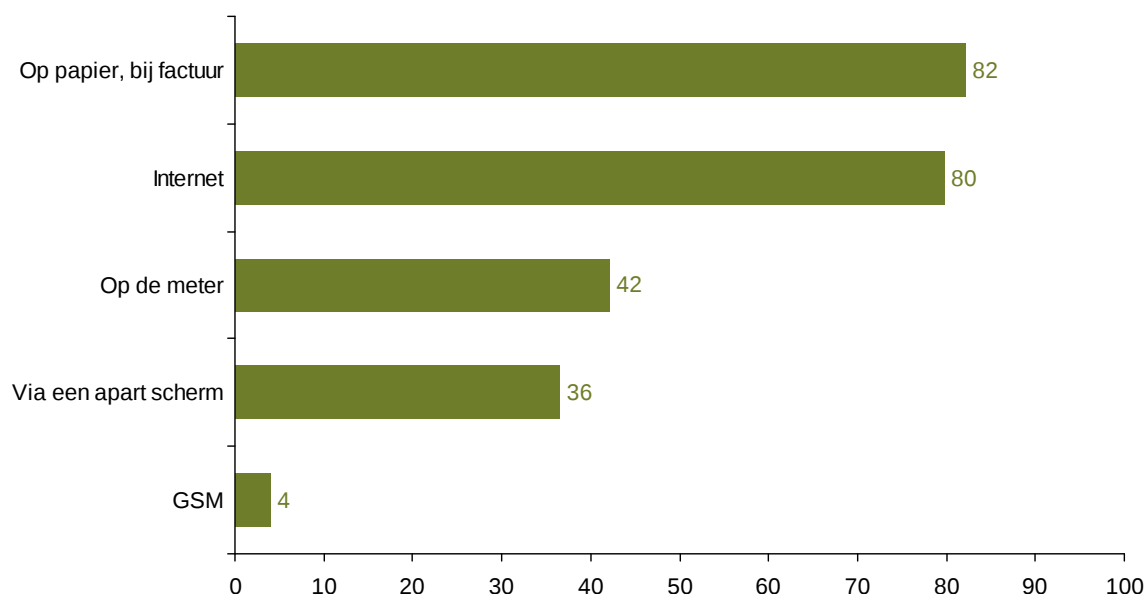
Grotere bedrijven en bedrijven met een hogere energiekost verkiezen om het verbruik in kWh uit te drukken en niet in euro.

De twee meest populaire kanalen om de extra verbruiks informatie te ontvangen zijn de energiefactuur en via Internet. Meer dan een derde is te vinden voor een apart scherm op een goed toegankelijke plaats, bijvoorbeeld in het kantoor zelf.

Bij grotere bedrijven en bij de grootste verbruikers (energiekost > 50.000 €), is Internet populairder en daalt het aantal bedrijven dat genoeg neemt met een bijlage bij de energiefactuur.

Figuur 22: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie

"Op welke van de volgende manieren zou u die informatie willen krijgen?"



Base: Totale steekproef - resultaten 2008 (n=1000)

2.5.3. De slimme meter

Nut

Met een 'slimme meter' kan ondermeer het verbruik gedetailleerd opgemeten en opgevolgd worden. De meerderheid van de bedrijven (64%) is overtuigd van het **nut van een slimme meter** om het verbruik te doen dalen.

Tabel 8: Nut van de slimme meter

Nut van een slimme meter om het verbruik te doen dalen?	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)				
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	50.000-500.000	500.000+
n=	1000	825	175	316	271	130	177	32
Ja	64%	62%	74%	59%	65%	75%	63%	77%
Neen	32%	34%	22%	37%	32%	21%	33%	20%
Weet niet	4%	4%	3%	4%	3%	4%	4%	3%
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tariefperiodes

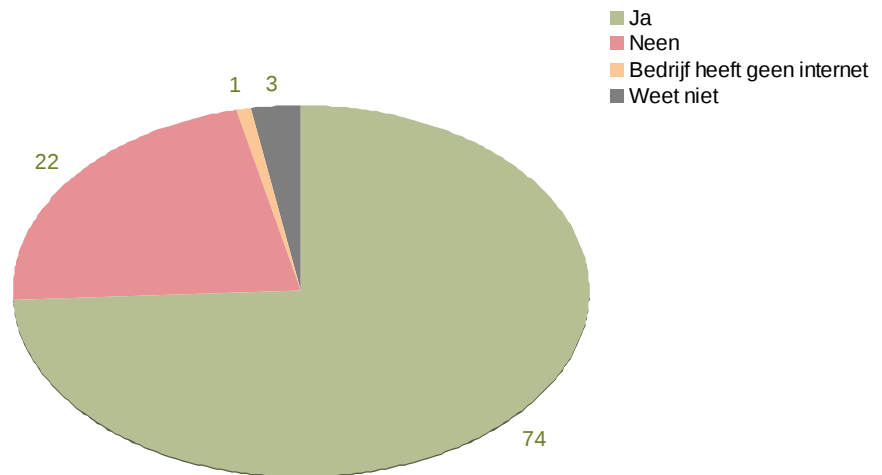
Via slimme meters kan de leverancier **tariefperiodes** instellen en bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Aan de bedrijven werd gevraagd of ze hiermee rekening zouden houden als hierover duidelijk gecommuniceerd wordt. De meningen zijn verdeeld. 51% zegt hier geen rekening mee te houden, 48% zal dit wel doen. Sommige bedrijven zullen door de aard van hun activiteit weinig of geen rekening kunnen houden met piekmomenten. Toch is de sector 'vervaardiging van voedings- en genotsmiddelen' meer geneigd om rekening te houden met de verschillende tariefperiodes (71%).

Meetgegevens doorsturen

Bijna drie kwart (74%) van de bedrijven heeft er geen problemen mee om de meetgegevens van de slimme meter via zijn internetverbinding door te sturen naar een **centrale databank**.

Figuur 23: Toelating om meetgegevens door te sturen naar centrale databank

"Zou u de toelating geven om uw meetgegevens via de internetaansluiting van uw bedrijf door te sturen naar een centrale databank indien dit geen impact heeft op uw eigen internetverbinding en indien dit geen meerkost veroorzaakt?"



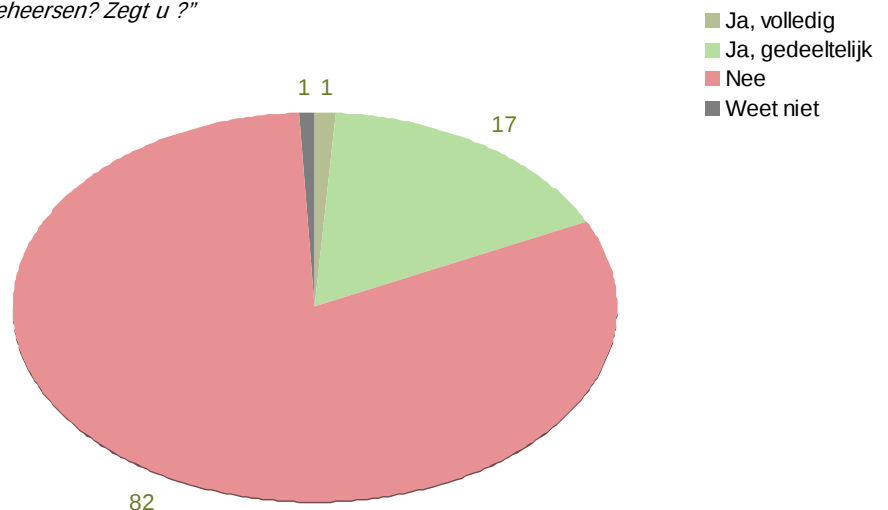
Base: Totale steekproef (n=1000)

Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

De enquête peilt ook naar de mate waarin bedrijven akkoord gaan om hun elektriciteit tijdelijk uit te schakelen op piekmomenten, mits ontvangst van een kleine vergoeding om de vraag naar elektriciteit beter te beheersen. De overgrote meerderheid is hier sterk tegen gekant.

Figuur 24: Toelating om elektriciteit tijdelijk uit te schakelen

"Zou u ermee akkoord gaan om op piekmomenten, als er een heel hoog elektriciteitsverbruik is, uw elektriciteit tijdelijk uit te schakelen tegen betaling van een kleine vergoeding om de vraag naar elektriciteit beter te beheersen? Zegt u?"

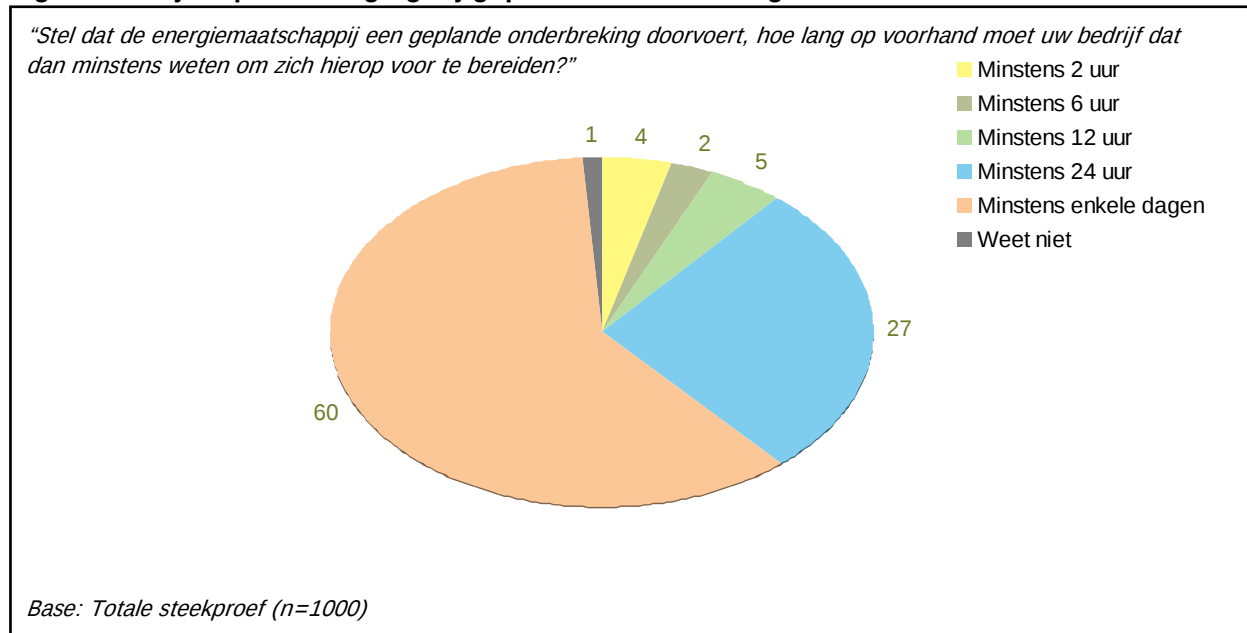


Base: Totale steekproef (n=1000)

2.5.4. Verwittiging bij geplande onderbrekingen

Als de energiemeetschappij een geplande onderbreking doorvoert, dan wil de meerderheid van de bedrijven (60%) hier minstens enkele dagen op voorhand over verwittigd worden. Bij grotere bedrijven loopt dit aandeel op tot 72%. Ook bij industriële bedrijven ligt dit percentage logischerwijze hoger: tussen 67% en 86%.

Figuur 25: tijdstip verwittiging bij geplande onderbreking



2.6. Milieuvriendelijke elektriciteit

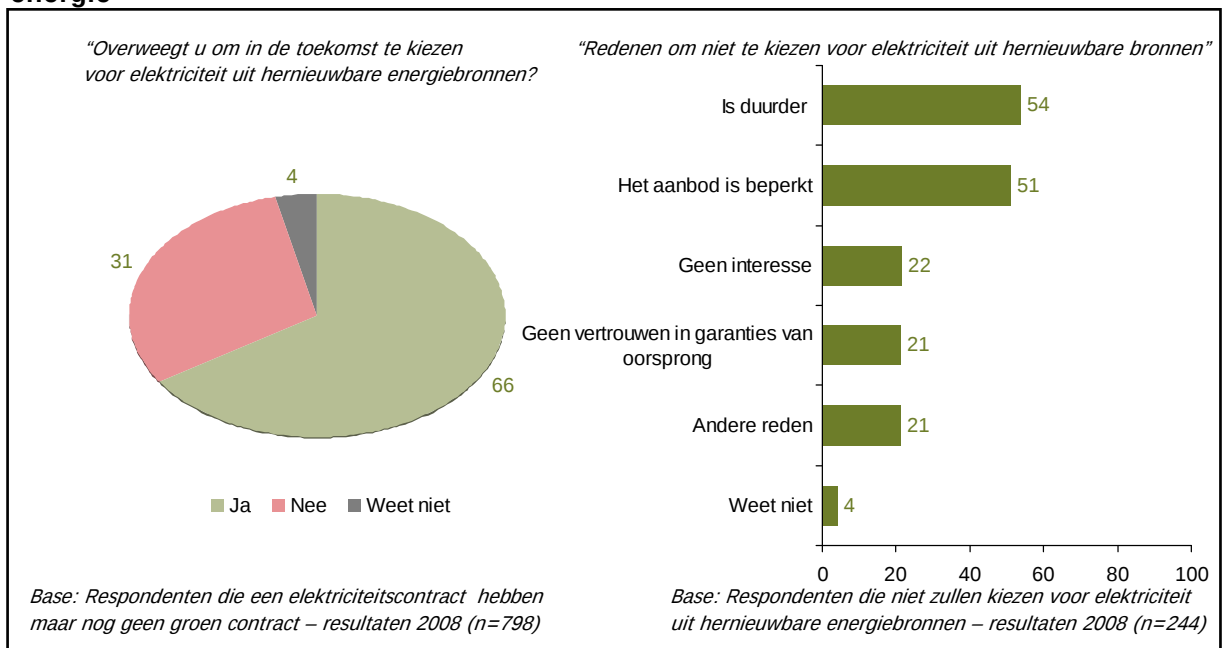
Van de 877 in 2008 ondervraagde bedrijven met een contract had 9% een groen contract waarbij het gedeelte elektriciteit opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen minstens 80% bedraagt. In 2007 was dit 5%. Bij bedrijven tussen 50 en 199 werknemers is het aandeel groene contracten 2008 zelfs bijna drie keer zo groot als bij bedrijven met minder dan 50 werknemers: respectievelijk 19% en 7%. Binnen het gebied van de zuivere netbeheerders stijgt het aandeel groene contracten naar 15%. Bij de verbruikers met een energiekost > € 50.000, ondertekende zelfs 22% naar eigen zeggen een groen contract.

Deze tendens kunnen we ook doortrekken naar de bekendheid van het systeem van garanties van oorsprong. Vergeleken met vorig jaar, stijgt de bekendheid van dit systeem met 8% tot 23%. Grotere bedrijven en grootverbruikers zijn meer bekend met dit concept: bij bedrijven met 50 of meer werknemers is 37% vertrouwd met het systeem van garanties van oorsprong.

Garanties van oorsprong leveren aan de eindafnemer die een groen contract ondertekent, het bewijs dat de geleverde elektriciteit daadwerkelijk afkomstig is uit hernieuwbare energie. Toch kent 56% van de 78 bedrijven met een groen contract, dit concept niet.

Van de bedrijven die wel een contract hebben afgesloten, maar tot nu toe nog geen groen contract, overweegt 66% om in de toekomst toch te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Eén op drie bedrijven is echter niet te vinden voor deze alternatieve energievorm. Belangrijkste redenen hiervoor zijn het idee dat milieuvriendelijke energie duurder is (54%) en het te beperkte aanbod van groene energie (51%).

Figuur 26: Overwegen groen contract en redenen om niet te kiezen voor groene energie



3

Conclusies



Informatieverstrekking:

- o Anno 2008 voelen Vlaamse bedrijven zich iets minder goed geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt en de gevolgen ervan. Dit is gedeeltelijk te verklaren door het feit dat ze zelf iets minder geneigd zijn om de ontwikkelingen op de energiemarkt op te volgen. Ook de gewijzigde steekproefsamenstelling (minder grote bedrijven) beïnvloedt waarschijnlijk deze en ook andere enquêteresultaten.
- o De bekendheid van de VREG blijft stijgen: in 2008 kent bijna drie vierde van de bedrijven de VREG. De website blijft de belangrijkste informatiebron en wordt net als in het verleden zeer positief geëvalueerd qua inhoud & vorm. Ook de andere informatiebronnen (nieuwsbrief, informatiesessies,...) kunnen rekenen op een positieve feedback met betrekking tot duidelijkheid en betrouwbaarheid. Over het nut van de verkregen informatie zijn de Vlaamse bedrijven echter iets kritischer dan vorig jaar.



Energie intensiteit

- o De energiekost blijft een belangrijke plaats innemen in het geheel van de bedrijfskosten: 63% van de bedrijven duidt de elektriciteitskost als belangrijk tot zeer belangrijk aan, 47% vindt de aardgaskost belangrijk.
- o Desondanks kijkt globaal gezien minder dan de helft van bedrijven (47%) de energiefactuur grondig na. Hoe hoger de energiekost, hoe grondiger bedrijven de facturen nakijken. De duidelijkheid van de facturen blijft een pijnpunt voor het gemiddelde Vlaamse bedrijf.



Contact met andere leveranciers

- o Eén derde (33%) van de in 2008 ondervraagde bedrijven had in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête contact met een andere dan hun eigen energieleverancier met de vraag een **elektriciteits**contract af te sluiten. Hoe groter het bedrijf, hoe vaker er contact is met andere leveranciers. Het initiatief voor dit contact gaat vooral uit van de energieleveranciers zelf (60%). De helft contacteerde zelf een of meerdere leveranciers.
- o Op de **aardgas**markt had slechts één of vijf contact met andere leveranciers. Het initiatief voor het contact ligt ook voornamelijk (60%) bij de afnemers zelf. Er wordt duidelijk minder geprospecteerd dan op de elektriciteitsmarkt.



Relatie met de huidige leverancier

- o Het aantal bedrijven met een contract voor elektriciteit steeg van 77% naar 87%; voor aardgas zien we een stijging van 71% naar 83%. Deze percentages liggen hoger dan het percentage contracten voor alle professionele afnemers zoals berekend door de VREG op basis van de gegevens van de marktpartijen; wellicht zijn bedrijven met een contract meer geïnteresseerd in de vrijgemaakte energiemarkt en daardoor meer bereid om mee te werken aan enquêtes over energie.
- o Ongeveer drie kwart van de bedrijven met een elektriciteitscontract is nog steeds klant bij de eerste elektriciteitsleverancier waarmee een contract werd afgesloten. Voor aardgas bedraagt dit 80%. Grotere bedrijven hebben duidelijk minder drempelvrees om te veranderen dan kleine bedrijven.
- o De belangrijkste redenen waarom bedrijven een contract afsluiten met een bepaalde leverancier zijn in volgorde: betrouwbaarheid, goede dienstverlening en prijs (lage kostprijs & vaste energieprij). Dit geldt zowel voor de keuze van de elektriciteit- als de aardgasleverancier. Grootverbruikers en grote bedrijven hechten meer belang aan een lagere kostprijs.
- o Betrouwbaarheid is de belangrijkste motivator om met de eigen standaardleverancier een contract aan te gaan. De lagere kostprijs blijkt de belangrijkste reden om te switchen naar een andere dan de standaardleverancier.
- o De belangrijkste reden om geen contract aan te gaan is een gebrek aan interesse en de tevredenheid bij de huidige leverancier, en dit zowel voor elektriciteit als voor aardgas.
- o De algemene tevredenheid van de bedrijven over hun elektriciteit- en aardgasleverancier blijft met 86% op een hoog niveau. Facturatie en informatieverlening scoren goed; op het vlak van advisering & ondersteuning is echter nog ruimte voor verbetering.



Intenties naar de toekomst toe

- o 14% van de bedrijven *mét* contract geeft aan dat ze op de vervaldag van het lopende elektriciteitscontract 'waarschijnlijk' (11%) of 'zeker' (3%) zullen overstappen naar een

andere elektriciteitsleverancier. Vorig jaar bedroeg het aandeel bedrijven met een switchintentie nog 43%. Voor aardgas vinden we gelijkaardige cijfers en tendensen.

- o In vergelijking met vorig jaar zijn bedrijven *zonder* elektriciteitscontract ook minder geneigd om binnen de 6 maanden alsnog een contract af sluiten (23%). Dezelfde daling merken we bij de bedrijven die nog *geen* aardgascontract hebben afgesloten: 28% is van plan een contract te ondertekenen.



Perceptie van de evolutie van de energieprijs

- o Bijna acht op tien bedrijven *mét* contract is ervan overtuigd dat de elektriciteitsprijs gestegen is in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête. Dit is een stijging met bijna 20% vergeleken met de vorige enquête. Een derde van deze bedrijven schat dat de stijging tussen de 3 en 5% bedroeg. Nog een derde meent zelfs dat de elektriciteitsprijs met meer dan 10% steeg. Voor aardgas zien we net dezelfde tendensen.
- o De ondervraagde bedrijven *zonder* elektriciteitscontract schatten de situatie iets positiever in: zeven op tien bedrijven is ervan overtuigd dat de elektriciteitsprijs gestegen is het afgelopen jaar. 13% had geen idee van de prijsevolutie. Voor aardgas is de perceptie van bedrijven met en zonder aardgascontract dezelfde.



Meters

- o Zowel voor elektriciteit als voor aardgas, denkt iets meer dan een derde van de bedrijven dat ze tot 5% op het verbruik kan besparen dankzij extra verbruiks-informatie. De besparingsmogelijkheden voor aardgas worden iets pessimistischer geschat dan voor elektriciteit.
- o Een kleine meerderheid van de bevraagde bedrijven (53%) wil die bijkomende verbruiks-informatie liefst uitgedrukt zien in euro in plaats van in kWh. Grotere bedrijven of bedrijven met een hogere energiekost zouden deze informatie echter liefst in kWh krijgen. Ideale kanalen voor dergelijke informatie zijn de energiefactuur (82%) en het Internet (80%).
- o De meerderheid van de bedrijven (64%) is overtuigd van het nut van een slimme meter om het verbruik te doen dalen. Hoe hoger de energiekost of hoe groter het bedrijf, hoe groter het geloof in de bijdrage van de slimme meter. Bijna drie kwart van de bedrijven heeft er ook geen problemen mee om de meetgegevens van de slimme meter via het Internet duur te sturen naar een centrale databank.
- o De meningen over het instellen van verschillende tariefperiodes door de leverancier om de energiekosten te drukken, zijn verdeeld. Iets meer dan de helft (51%) zegt dat ze hier geen rekening mee zal houden, 48% zal hier wel rekening mee houden.
- o Een eventuele uitschakeling van de elektriciteit om piekperiodes op te vangen, stuit op sterk verzet (71% niet akkoord).



Milieuvriendelijke elektriciteit

- o Het aantal 'groene contracten' stijgt van 5% in 2007 naar 9% in 2008.
- o Vergeleken met vorig jaar, stijgt ook de bekendheid van het systeem van garanties van oorsprong (van 15% naar 23%). Grotere bedrijven zijn beter bekend met dit concept.
- o Van de bedrijven die wel een contract hebben afgesloten, maar tot nu toe nog geen groen contract, overweegt 66% om in de toekomst toch te kiezen voor elektriciteit uit hernieuwbare bronnen. Eén op drie bedrijven is echter niet te vinden voor deze alternatieve energievorm. Belangrijkste redenen hiervoor zijn het idee dat milieuvriendelijke energie duurder is (54%) en het te beperkte aanbod van groene energie (51%).