



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten enquête particulieren 2009

**Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers
op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt**

Rapport van 19 november 2009

RAPP-2009-11

Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20, bus 19, 7e
verdieping
1000 Brussel
Tel. 1700
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>	6
2 RESULTATEN.....	7
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	7
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	7
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG</i>	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT.....	10
Tarieftype elektriciteit.....	10
Verwarming	10
Gebruik van aardgas.....	11
Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin	11
Maatregel gratis elektriciteit	12
Controle en duidelijkheid van de eindfactuur.....	13
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	13
2.3.1. <i>Contact met leveranciers voor contract</i>	13
2.3.2. <i>Aantal huishoudens met versus zonder contract</i>	14
2.3.3. <i>Gezinnen met een contract in meer detail</i>	15
Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt	15
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	16
Tevredenheid huidige leverancier	16
Intentie om het huidige contract te verlengen	17
Contact met de klantendienst	17
2.3.4. <i>Gezinnen zonder contract in meer detail</i>	18
Redenen om geen contract af te sluiten	18
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	18
2.4. GEPERCIPIERDE EVOLUTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN	19
Elektriciteitsmarkt	19
Aardgasmarkt	19
2.5. VERHUIS.....	20
2.6. GROENE ELEKTRICITEIT	20
3 CONCLUSIES.....	22

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	5
Figuur 2: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking.....	8
Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	9
Figuur 4: Tarietype elektriciteit per inkomstencategorie	10
Figuur 5: Jaarlijks elektriciteitsverbruik.....	11
Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik.....	12
Figuur 7: Penetratie van de verschillende elektriciteitsleveranciers	14
Figuur 8: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier	17
Figuur 9: Redenen om geen contract af te sluiten	18
Figuur 10: Perceptie evolutie energieprijzen	20

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders	5
Tabel 2: Motivaties keuze nieuwe leverancier.....	14
Tabel 3: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen.....	16
Tabel 4: Redenen om niet voor groene energie te kiezen.....	21

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. De voornaamste doelstellingen hiervan zijn bepaalde evoluties opvolgen en een algemeen beeld krijgen van hun positie en gedrag op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt.

Dit rapport bevat de resultaten van de bevraging die Synovate in 2009 heeft uitgevoerd bij een representatief staal van Vlaamse huishoudens.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproef

In totaal werden 1.000 telefonische enquêtes bij gezinnen gerealiseerd. Bij de steekproeftrekking werden quota opgelegd op distributienetbeheerder om een representatieve steekproef te bekomen.

Distributienetbeheerder

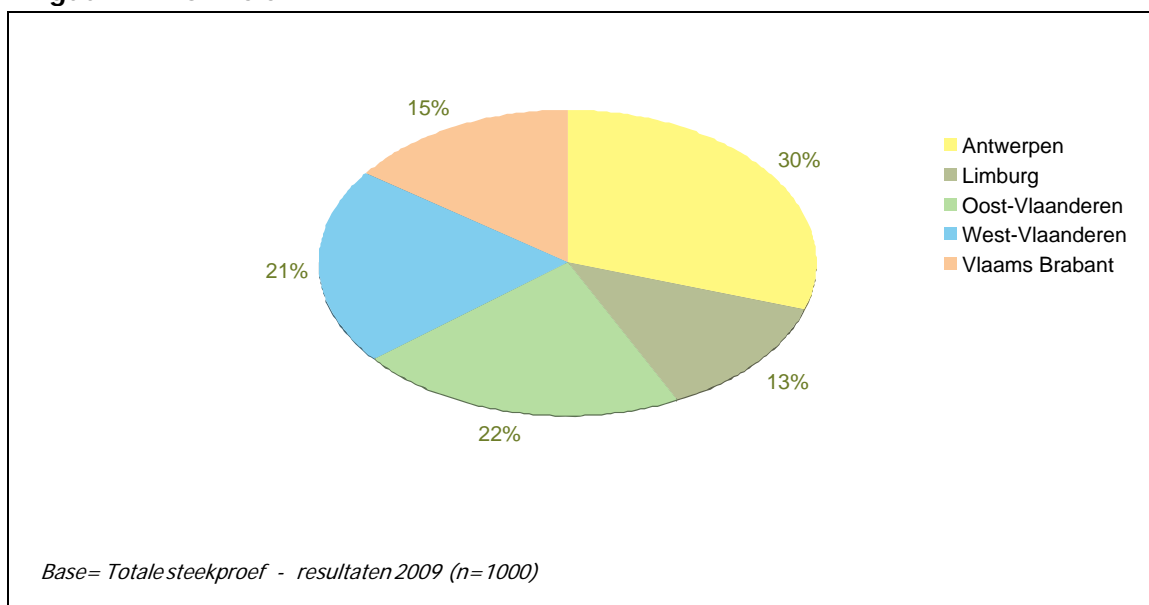
Onderstaande tabel geeft een overzicht van de spreiding van de interviews over de verschillende distributienetbeheerders.

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders

Distributienetbeheerder	Aantal enquêtes	% ten opzichte van totale aantal enquêtes
Agem	1	0,1%
Gaselwest	122	12,2%
Imea	95	9,5%
Imewo	171	17,1%
Inter-energa	130	13,0%
Intergem	94	9,4%
Intermosane	1	0,1%
Iveg	26	2,6%
Iveka	115	11,5%
Iverlek	161	16,1%
PBE	28	2,8%
Sibelgas	16	1,6%
WVEM	40	4,0%

Geografische spreiding

Figuur 1: Provincie



Verdeling naar leeftijd

20% van de respondenten is jonger dan 35 jaar. 49% zit in de leeftijdscategorie 35 – 54 jaar. 18% is tussen de 55 en 64 jaar oud en 13% is 65 of ouder.

Aardgas

De VREG stelde voorop dat minstens 500 gezinnen ook aardgas moesten hebben zodat ook daarover voldoende uitspraken gedaan kunnen worden. 640 gezinnen uit de steekproef bleken aardgas te hebben zonder dat hiervoor quota werden opgelegd. In de veronderstelling dat elke afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft, bedroeg de reële verhouding aardgas/elektriciteit bij gezinnen in Vlaanderen op 1 juli 2009 58,5%.

1.2.2. Datacollectie

De interviews werden telefonisch afgenomen met behulp van CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Alle interviews gebeurden tussen 19 juni en 15 juli 2009. Gevraagd werd naar 'de persoon binnen het gezin die zich bezig houdt met de energiefactuur'. De gemiddelde interviewduurtijd bedroeg 12 minuten.

Om lange interviews en daaruit volgende mogelijke uitval van respondenten te vermijden, werden bepaalde vragen ad random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit is met name het geval voor de vragen over de eindfactuur en de vragen over groene elektriciteit.

2 Resultaten

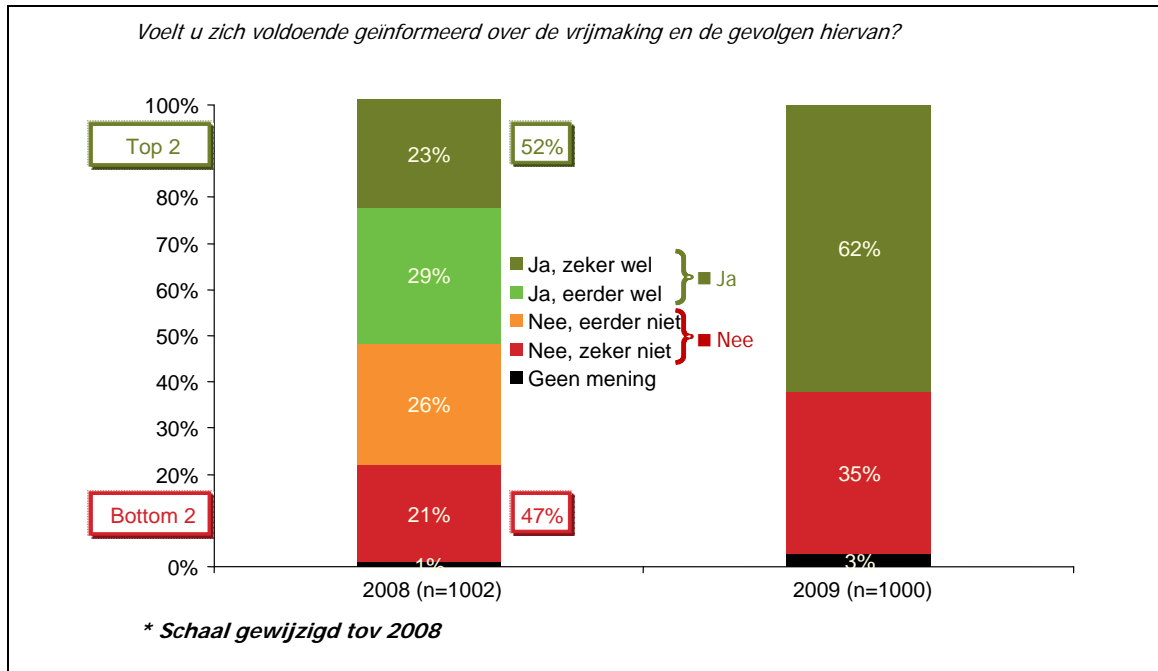
2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

Anno 2009 voelt 62% van de Vlaamse gezinnen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2008 (52% in 2008) (zie Figuur 2).

Het aandeel gezinnen dat actief op zoek ging naar informatie, bleef stabiel: 44% in 2009 versus 42% in 2008. Het feit dat gezinnen zich beter geïnformeerd voelen is dus niet zozeer te wijten aan het actiever zoeken naar informatie, maar eerder aan het gemakkelijker vinden van de informatie.

Figuur 2: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking



44% van de gezinnen zochten informatie over de vrijmaking:

- Van hen vond 71% voldoende informatie. In 2008 was dit slechts 65%.
- 29% vond dus niet wat ze zochten. Zij waren vooral op zoek naar (prijs)vergelijkingen van leveranciers en naar de goedkoopste leverancier.

Er bestaat een duidelijke samenhang tussen het zoeken en vinden van informatie over de vrijmaking enerzijds en de bekendheid van de VREG anderzijds:

- Van de gezinnen die rapporteren 'goed' of 'globaal' te weten wat de VREG doet, zocht 70% naar informatie over de vrijmaking. 80% van hen vond voldoende informatie.
- Onder de gezinnen die de VREG slechts van naam of helemaal niet kennen, heeft maar 35% informatie gezocht. 65% van hen vond de informatie die ze zochten.

Voor het eerst werd gepeild naar hoe de gezinnen staan tegenover de vrijmaking. Niet elk gezin is er van overtuigd dat de vrijmaking van de energiemarkt voor hen zelf als consument een positief effect heeft. Volgens 51% heeft de vrijmaking wel een positief effect, 38% denkt niet dat de vrijmaking een positief effect heeft en 11% heeft geen mening.

Opvallend is dat ook de houding ten opzichte van de vrijgemaakte energiemarkt sterk samenhangt met het al dan niet vinden van informatie. 59% van de gezinnen die informatie over de vrijmaking zochten en vonden, denkt dat de vrijmaking op hen als consument een positief effect heeft. Van de gezinnen die gezocht hebben en onvoldoende informatie vonden, vindt maar 35% dat de vrijmaking een positief gegeven is. Verder zegt 61% van de gezinnen met een elektriciteitscontract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier dat de vrijmaking een positief effect heeft, tegenover slechts 46% bij de gezinnen met een contract bij hun standaardleverancier.

2.1.2. Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG

De bekendheid van de VREG neemt in 2009 verder toe. In 2009 kent 56% van de gezinnen de Vlaamse Reguleringsinstantie (vergeleken met 49% in 2008 en 31% in 2007):

- 6% weet goed wat de VREG doet

- 19% weet globaal wat de VREG doet
- 31% kent de VREG alleen van naam.

Zoals in het verleden blijft de bekendheid van de VREG wel duidelijk samenhangen met de socio-economische status van het gezin: de bekendheid is hoger bij de beroepsactieve bevolking (60%), hoger opgeleiden (>60%), gezinnen die eigenaar zijn van hun woning (60%) en meer vermogende gezinnen. De VREG is ook beter bekend bij gezinnen waarvoor de energiekost als gezinsuitgave niet (echt) belangrijk is (63%) dan bij gezinnen waarvoor de energiekost nogal belangrijk (58%) of zeer belangrijk (47%) is.

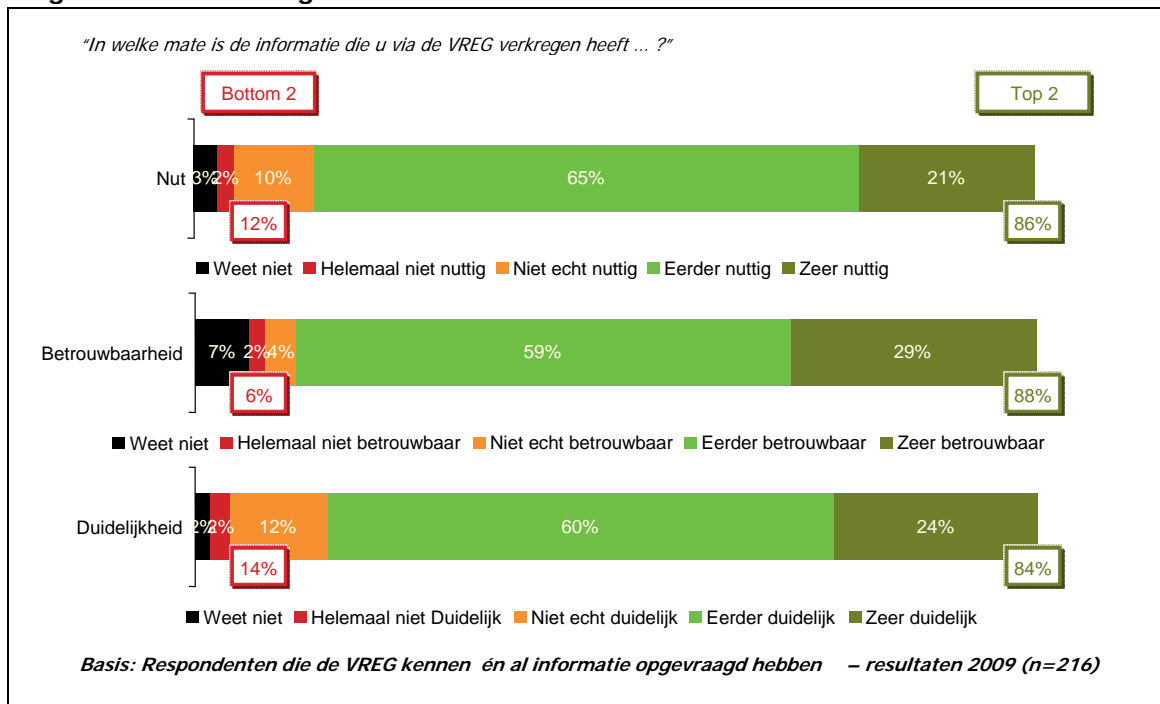
Van de 560 gezinnen die de VREG kennen heeft 36% de VREG-website minstens één keer bezocht: 3% surft regelmatig naar www.vreg.be, 18% deed dit een paar keer en 15% bezocht de website voorlopig één keer. Omgerekend naar de totale populatie bezocht 20% van de Vlaamse gezinnen de VREG-website minstens één keer. Dit is vergelijkbaar met de situatie in 2008 (21%). De evaluatie van de vormgeving en de informatie op de VREG-website blijft zeer positief: 95% van de bezoekers is tevreden over de vormgeving van de website (2008: 90%) en 90% is tevreden over de inhoud van de website (2008: 90%).

Zoals hoger werd aangegeven zijn gezinnen die vruchteloos op zoek gingen naar informatie over de vrijmaking vooral op zoek naar (prijs)vergelijkingen van leveranciers. Nochtans biedt de VREG een objectieve leveranciersvergelijking aan op haar website. Meer dan de helft (57%) van de bezoekers van de VREG-website kent deze toepassing, de V-test. 47% van de bezoekers heeft de V-test ook al gebruikt.

Van de 560 gezinnen die de VREG kennen heeft 13% de VREG ooit zelf gecontacteerd per telefoon, brief of e-mail. Omgerekend naar de totale populatie betekent dit dat 7% van de gezinnen in Vlaanderen de VREG zelf al gecontacteerd heeft.

Aan de gezinnen die de VREG-website bezochten en/of die de VREG zelf al gecontacteerd hebben, werd gevraagd om de verkregen informatie te evalueren op nut, betrouwbaarheid en duidelijkheid.

Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



Deze resultaten tonen aan dat de informatie van de VREG over het algemeen zeer nuttig, betrouwbaar en duidelijk is. De duidelijkheid van de verkregen informatie is nog het meest voor verbetering vatbaar: 14% vindt de verkregen informatie niet echt/helemaal niet duidelijk.

2.2. Energie-intensiteit

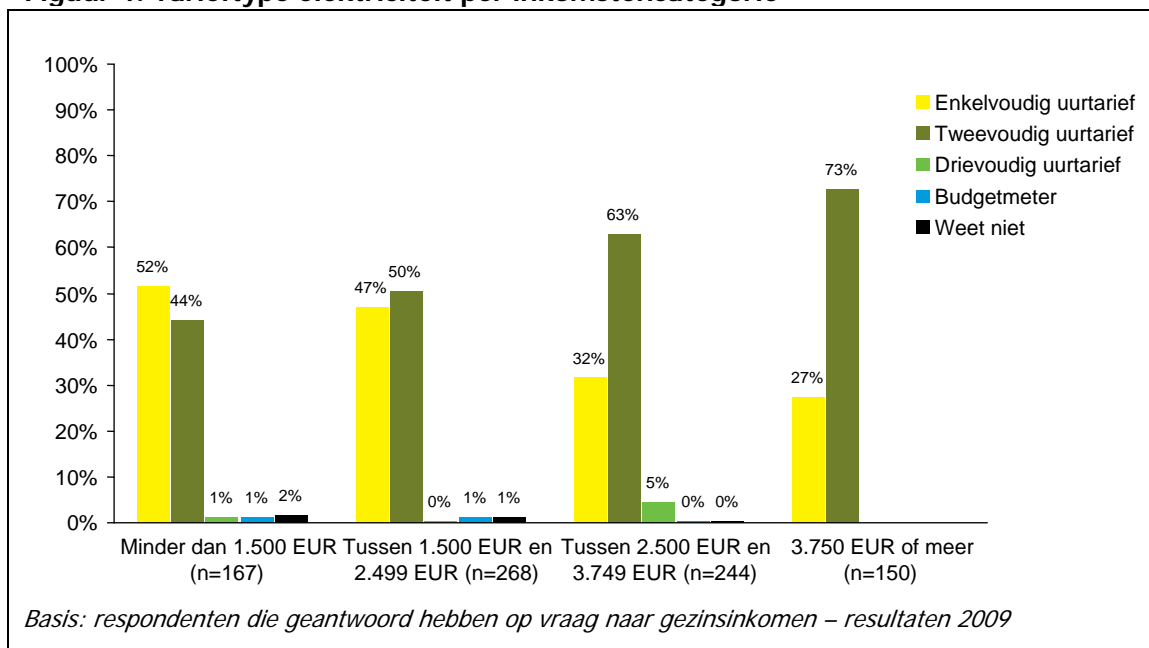
Tariefstype elektriciteit

Met de invoering van het weekendtarief op 1 januari 2007 werd het goedkopere nachttarief uitgebreid tot het hele weekend. Het effect hiervan is anno 2009 duidelijk merkbaar. Het aantal gezinnen met een tweevoudig uurtarief (dag/nacht) overstijgt voor het eerst duidelijk het aantal gezinnen met een enkelvoudig tarief: respectievelijk 58% en 40%. Overige tariefstypes komen veel minder vaak voor:

- 1% vermeldt spontaan het drievoudige uurtarief (dag/nacht/peik) dat niet meer actief wordt aangeboden
- 0,6% meldt (spontaan) het gebruik van een budgetmeter. Mogelijk zitten in het percentage gezinnen met tweevoudig uurtarief ook een aantal gezinnen met budgetmeter vervat. De budgetmeter werkt immers als een tweevoudige meter.

Het tweevoudige uurtarief varieert van 44% binnen de groep met de laagste inkomens (< 1.500,- € netto/maand) naar 73% binnen de groep met de hoogste inkomens (> 3.750,- € netto/maand).

Figuur 4: Tariefstype elektriciteit per inkomstencategorie



Verwarming

60% van de gezinnen verwarmt de woning op aardgas (2008: 59%), 28% op stookolie (2008: 28%), 9% heeft elektrische verwarming als hoofdverwarming (2008: 8%) en 4% heeft elektrische verwarming als bijverwarming (2008: 6%). 7% gebruikt nog andere energiebronnen voor de verwarming van de gezinswoning (2008: 11%).

Aardgas blijft vooral populair in Antwerpen (73%) en West-Vlaanderen (63%), maar is veel minder populair in Limburg (48%). In Limburg is stookolie even populair als gas (44%). Appartementen worden vaker dan huizen verwarmd met aardgas (appartementen: 69%;

huizen: 58%) of met elektrische verwarming als hoofdverwarming (appartementen: 20%; huizen: 7%).

Slechts 50% van de gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming, zegt ook te beschikken over een afzonderlijke teller waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt geteld. Bij accumulatieverwarming wordt 's nachts stroom omgezet in warmte tegen een gunstig elektriciteitsstarief. De geaccumuleerde warmte wordt vervolgens overdag verbruikt. Deze 50% is merkkelijk lager dan de 80% van de gezinnen die in 2008 beweerden te beschikken over een dergelijke afzonderlijke teller. Gebaseerd op slechts 93 gezinnen in de steekproef met elektrische verwarming als hoofdverwarming – en dus een lagere betrouwbaarheid – moet dit resultaat met de nodige omzichtigheid bekeken worden.

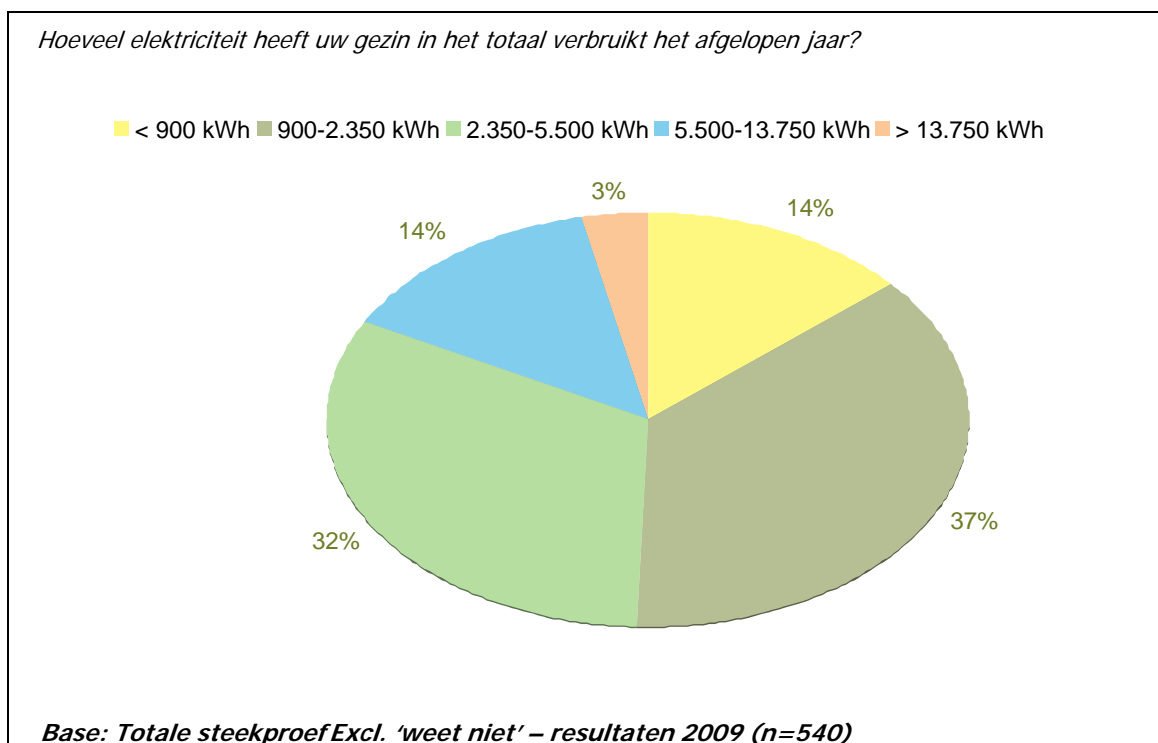
Gebruik van aardgas

Het gebruik van aardgas blijft stabiel in Vlaanderen: 64% van de ondervraagde gezinnen heeft aardgas, vs. 63% in 2008. Koken op een gasfornuis verliest aan populariteit: het aandeel aardgasgebruikers dat kookt op een gasfornuis is gezakt van 50% in 2007 naar 40% in 2009. Het gebruik van overige toepassingen van aardgas blijft meer stabiel: 94% verwarmt op aardgas en 85% verwarmt water door middel van aardgas.

Effectief verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin

De enquête meet energie-intensiteit door rechtstreeks te peilen naar het verbruik van elektriciteit en gas gedurende het afgelopen jaar. De interviews werden telefonisch afgenomen. De respondenten antwoordden dus meestal niet op basis van facturen. Veel respondenten konden dan ook geen indicatie geven van hun elektriciteitsverbruik of aardgasverbruik (respectievelijk 46% en 48%).

Figuur 5: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

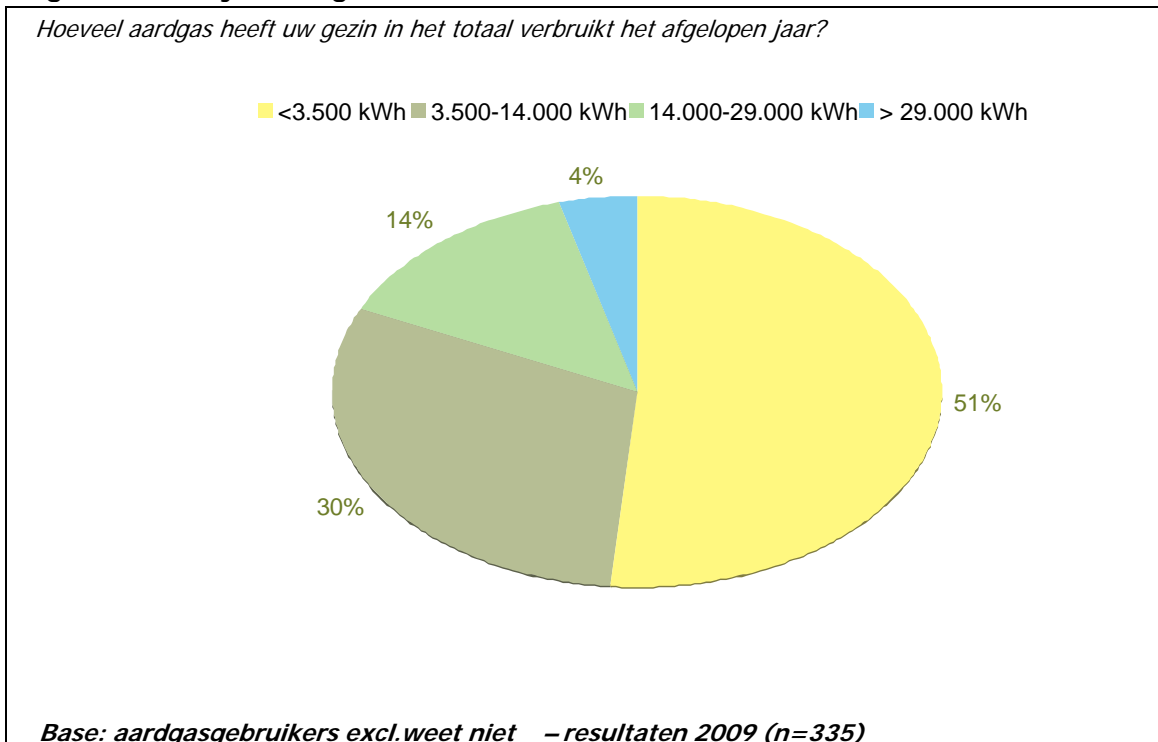


Wanneer we enkel gezinnen beschouwen die wel een idee hadden van hun elektriciteitsverbruik, dan blijft het huishoudelijke elektriciteitsverbruik stabiel ten opzichte van

vorig jaar: 51% van de gezinnen is kleinverbruiker (<2.350 kWh), 32% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh), en 17% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie Figuur 6). In 2008 bedroegen deze percentages respectievelijk 50%, 35%, en 15%. Binnen de groep van gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming, kan bijna de helft (48%), bestempeld worden als grootverbruiker.

Ook het huishoudelijke aardgasverbruik blijft stabiel ten opzichte van vorig jaar: 51% is absoluut kleinverbruiker (<3.500 kWh), 30% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 14% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 4% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie Figuur 6). In 2008 bedroegen deze percentages respectievelijk 52%, 28%, 15% en 4%.

Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik



Aan de respondenten werd ook gevraagd naar het relatieve belang van de energiekost binnen het gezinsbudget. De energiekost blijft een belangrijke plaats innemen in het gezinsbudget: 77% van de huishoudens duidt de energiekost als “nogal belangrijk” (46%) tot “zeer belangrijk” (31%) aan (2008: 80%). Het relatieve belang van de energiekost hangt niet zozeer samen met het effectieve energieverbruik, maar wel de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost ‘nogal tot zeer belangrijk’ vindt op van 62% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 85% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

Maatregel gratis elektriciteit

Elke huishoudelijke afnemer in Vlaanderen heeft jaarlijks recht op 100 kWh gratis elektriciteit vermeerderd met nog eens 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Een gezin bestaande uit vader, moeder en twee kinderen heeft dus recht op 500 kWh gratis elektriciteit per jaar. Anno 2009 kent 68% van de Vlaamse gezinnen deze maatregel, wat hoger is dan de 62% die de maatregel kende in 2008. Bij gezinnen die de jaarlijkse eindafrekening grondig nakijken zijn, is 74% zich bewust van de maatregel. De maatregel is minder bekend bij de gezinnen met de laagste inkomens (< 1.500 euro/maand): 58% weet dat zij recht hebben op een gratis

hoeveelheid elektriciteit. De bekendheid van de maatregel blijkt dus niet meteen het grootst te zijn bij de groep die het meest gebaat is bij de maatregel.

72% van de gezinnen die op de hoogte zijn van de maatregel, zegt dat de maatregel ook correct werd verrekend op de laatste eindafrekening. 7% beweert echter deze korting niet (6%) of niet correct (1%) te hebben gekregen en ongeveer één gezin op vijf (21%) weet niet of deze correct werd verrekend op de laatste eindafrekening.

Controle en duidelijkheid van de eindfactuur

Gezinnen krijgen in de loop van het jaar een aantal voorschotfacturen. Na de meteropname volgt dan de jaarlijkse eindfactuur. In de enquête wordt gepeild naar de duidelijkheid van deze eindfactuur en de mate waarin gezinnen deze factuur controleren. Op het vlak van de duidelijkheid van de eindafrekening is er weinig verbetering ten opzichte van vorig jaar: 36% of ruim één op drie gezinnen vindt de factuur 'eerder onduidelijk' (24%) of zelfs 'zeer onduidelijk' (12%). Dit is vergelijkbaar met de situatie in 2008.

Ook op het vlak van het nakijken van de jaarlijkse eindafrekening zijn de resultaten vergelijkbaar met de situatie in 2008: 53% kijkt de factuur 'grondig' na, 39% kijkt de factuur 'oppervlakkig' na, en 7% van de gezinnen kijkt de factuur niet na alvorens deze te betalen. De factuur wordt duidelijker bevonden naarmate ze grondiger bekeken wordt. Maar toch vindt 33% van de gezinnen die de factuur 'grondig' nakijkt, deze nog steeds onduidelijk.

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met leveranciers voor contract

In 2009 rapporteert 14% van de gezinnen het voorbije jaar zelf een leverancier te hebben gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan. Vooral gezinnen die al een contract afsloten met een andere dan hun eigen standaardleverancier zijn op dit vlak actief. Van die gezinnen heeft 21% het voorbije jaar zelf een leverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan, ten opzichte van slechts 13% van de groep met contract bij de standaardleverancier.

Dit verschil bestaat ook voor aardgas: van de gezinnen met een contract voor aardgas bij een andere dan de eigen standaardleverancier heeft 25% het voorbije jaar zelf een leverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan, ten opzichte van 15% van de groep met contract bij de standaardleverancier.

Verder tonen de resultaten aan dat wie in 2009 nog geen contract heeft, ook geen contacten legt: slechts één gezin zonder elektriciteitscontract heeft het voorbije jaar contact opgenomen met een leverancier. Voor aardgas gaat het om drie gezinnen.

Aan de 1.000 gezinnen werd gevraagd welke gebeurtenis voor hen een aanleiding is om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier. Bijna de helft (45%) vindt de financiële crisis en de prijzevolutie van energie in het algemeen een goede reden om uit te kijken naar een nieuwe leverancier. Ook op het moment dat gezinnen de factuur ontvangen, overweegt 13% om over te stappen naar een andere leverancier. Problemen en een slechte dienstverlening is voor 10% het moment om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier. 20% geeft aan niet te willen veranderen, ongeacht wat er gebeurt.

Tabel 2: Motivaties keuze nieuwe leverancier

Motivaties keuze nieuwe leverancier	Totale steekproef	Contract elektriciteit		Contract gas	
		Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier	Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier
n=	1000	579	303	355	202
Financiële crisis/Prijsevolutie (algemeen)	45%	46%	46%	50%	46%
Ontvangen van de factuur	13%	13%	15%	12%	16%
Problemen/Slechte dienstverlening met huidige leverancier	10%	9%	12%	10%	14%
Ontvangen van offertes/reclame/folders/brochures van andere leveranciers	5%	5%	7%	5%	6%
Goedkoper/besparen	5%	4%	6%	4%	5%
Alternatieve energie	4%	4%	5%	4%	4%
Geen enkele/wil niet veranderen	20%	21%	16%	19%	14%

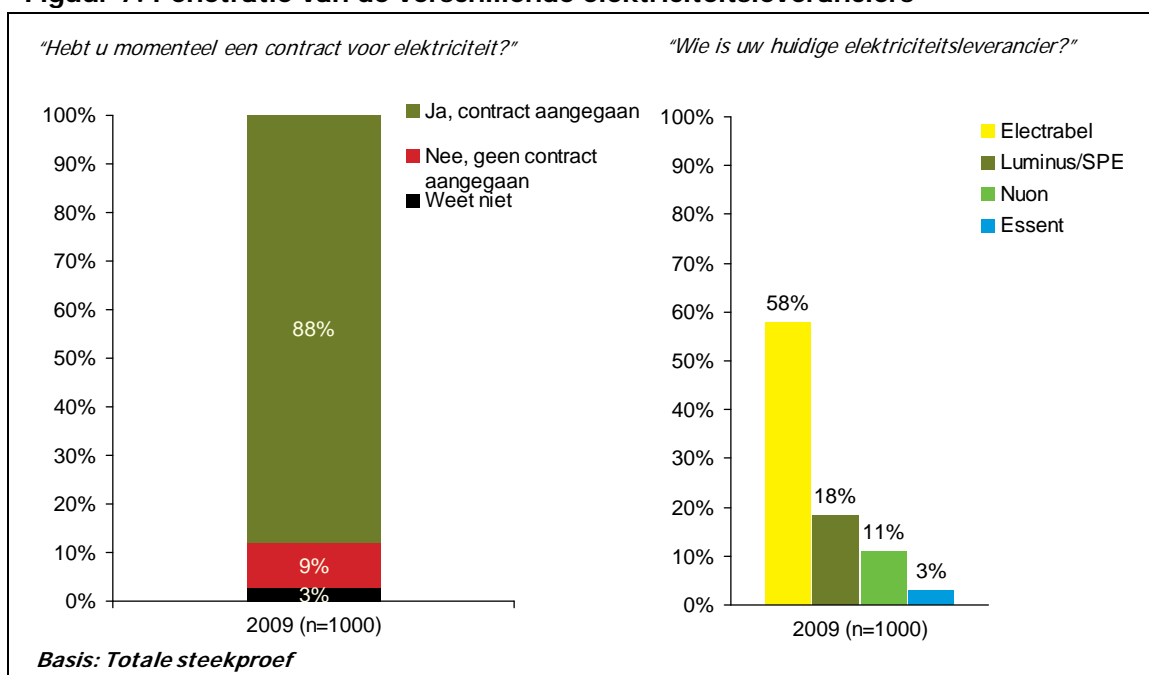
Daarnaast nemen leveranciers uiteraard zelf ook contact om met de gezinnen met de bedoeling om een contract te verkopen. 24% van de gezinnen werd in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête geprospecteerd.

2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract

Elektriciteit

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt stijgt het aandeel gezinnen met een elektriciteitscontract van jaar tot jaar. Voor de periode 2008-2009 is dit niet anders: in 2009 heeft 88% van de bevroegde gezinnen een elektriciteitscontract tegenover 84% in 2008. Binnen de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) bedraagt dit percentage al 96%. Dit is logisch gezien heel wat van deze gezinnen pas gevormd werden na 1 juli 2003 zodat ze verplicht waren een contract af te sluiten. Ze zijn immers nooit klant geweest bij de standaardleverancier.

Figuur 7: Penetratie van de verschillende elektriciteitsleveranciers



Net zoals de vorige jaren, blijft Electrabel Customer Solutions de vrijgemaakte markt domineren: als we de totale markt beschouwen (zowel gezinnen mét als zónder contract), heeft Electrabel Customer Solutions een marktpenetratie van 58%, wat lager is dan vorig jaar (62%). Electrabel scoort hiermee nog steeds veel beter dan SPE/Luminus (18%), Nuon (11%) en Essent (3%) (zie Figuur 8). Zes jaar na de vrijmaking van de markt blijft hiermee de positie van Electrabel als elektriciteitsleverancier stevig verankerd. Bovendien bevestigen deze cijfers dat de Vlaamse elektriciteitsmarkt een sterk geconcentreerde markt blijft, met minder dan een handvol spelers die quasi de volledige markt onder elkaar verdelen.

Net zoals voorgaande jaren, wijken bovenstaande marktaandelen licht af van de door de VREG berekende en gepubliceerde statistieken op basis van gegevens van de netbeheerders. De marktaandelen van Electrabel Customer Solutions (65%) en SPE/Luminus (20%) worden onderschat in de enquête. Die van Nuon en Essent (8% en 2%) worden licht overschat. Mogelijk zijn afnemers die al overstapten naar een andere leverancier iets meer betrokken bij de materie en daardoor ook meer geneigd om deel te nemen aan de enquête.

Ook als we de nog aan de standaardleverancier toegewezen gezinnen niet meerekenen in deze marktaandelen, blijft Electrabel Customer Solutions veruit koploper. Electrabel Customer Solutions haalt bij gecontracteerde gezinnen een marktpenetratie van 55%; SPE/Luminus, Nuon en Essent respectievelijk 17%, 13% en 3%.

Aardgas

Ook voor aardgas merken we een verdere stijging van het totale aantal gecontracteerde huishoudens: 87% van de in 2009 bevroegde gezinnen met aardgas beschikt over een contract, ten opzichte van 80% in 2008. Binnen de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) bedraagt het percentage gezinnen met contract nu al 91%.

De marktaandelen op de aardgasmarkt voor gezinnen zijn erg vergelijkbaar met die op de elektriciteitsmarkt: Electrabel Customer Solutions is marktleider met een aandeel van 58%. SPE/Luminus en Nuon halen respectievelijk een marktaandeel van 17% en 12%, Essent haalt 2%. Als we de nog aan de standaardleverancier toegewezen gezinnen niet meerekenen in deze marktaandelen, behaalt Electrabel Customer Solutions een marktaandeel van 57%. SPE/Luminus, Nuon en Essent behalen respectievelijk 16%, 14% en 2%. Ook de Vlaamse aardgasmarkt is dus nog steeds een erg geconcentreerde markt met één dominante speler.

92% van de aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor gas als voor elektriciteit. Dit is een vrij hoog percentage als men voor ogen houdt dat elektriciteit en gas kopen bij dezelfde leverancier financieel niet altijd het voordeligst is. Deels wordt dit verklaard vanuit onwetendheid: 28% van deze gezinnen met contract wist niet dat men een verschillende leverancier kan kiezen. Aan de gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor elektriciteit dan voor gas, werd gevraagd naar de belangrijkste reden om toch voor dezelfde leverancier te kiezen. Daaruit bleek dat gezinnen met meer dan alleen maar het financiële aspect rekening houden bij hun keuze. Zo is het ontvangen van maar één factuur voor meer dan de helft (52%) van de gezinnen de belangrijkste reden om bewust voor dezelfde leverancier te kiezen. 14% deed dit uit gemakzucht of omdat dit historisch zo gegroeid is. 22% meent dat dezelfde leverancier toch voor beiden het voordeligst was.

2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail

Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

Aan de respondenten werden gevraagd met hoeveel verschillende leveranciers ze sinds de vrijmaking al een contract hadden. Hoewel de Vlaamse energiemarkt een sterk geconcentreerde markt blijft, is er toch een lichte daling van het aandeel gezinnen waarvoor

de huidige leverancier nog altijd de eerste leverancier is met wie een contract werd afgesloten en dit zowel voor elektriciteit (daling van 80% naar 78%) als voor aardgas (daling van 84% naar 79%). 18% had al twee elektriciteitsleveranciers, 4% al drie. Voor aardgas bedragen deze percentages respectievelijk 19% en 3%. De vraag kan echter gesteld worden in hoeverre deze vraag correct gepercipieerd werd en men niet foutief het aantal leveranciers vermeldt dat men al gehad heeft, inclusief de standaardleverancier waarmee niet noodzakelijk een contract afgesloten werd.

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

De enquête onderzocht waarom gezinnen voor een bepaalde leverancier kiezen. Aan gezinnen die dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas, werd deze vraag slechts een keer gesteld. Voor de anderen wordt deze vraag voor de elektriciteit- en de aardgasleverancier apart gesteld. Omdat deze laatste groep vrij klein is, wordt enkel ingegaan op de motieven om te kiezen voor een welbepaalde elektriciteitsleverancier.

Voor de gecontracteerde gezinnen voor elektriciteit vormen vooral betrouwbaarheid (57%), een betere dienstverlening dan de concurrentie (53%) en goedkoper zijn dan de concurrentie (52%) de belangrijke motieven om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen. Het aanbod van groene stroom (35%), familie of vrienden die kozen voor dezelfde leverancier (27%) en extra diensten die de leverancier aanbiedt (23%), zijn minder belangrijke motieven. Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier hebben vaak andere motieven dan gezinnen met een contract bij een andere leverancier (zie Tabel 3). Gezinnen die kiezen voor een contract bij de standaardleverancier, doen dit vaker omwille van de gepercipieerde betrouwbaarheid en omdat familie en vrienden ook voor deze leverancier kozen. Het prijsaspect en het aanbod van groene stroom zijn dan weer relatief belangrijker bij gezinnen die kiezen voor een andere leverancier dan de standaardleverancier.

Tabel 3: Redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen

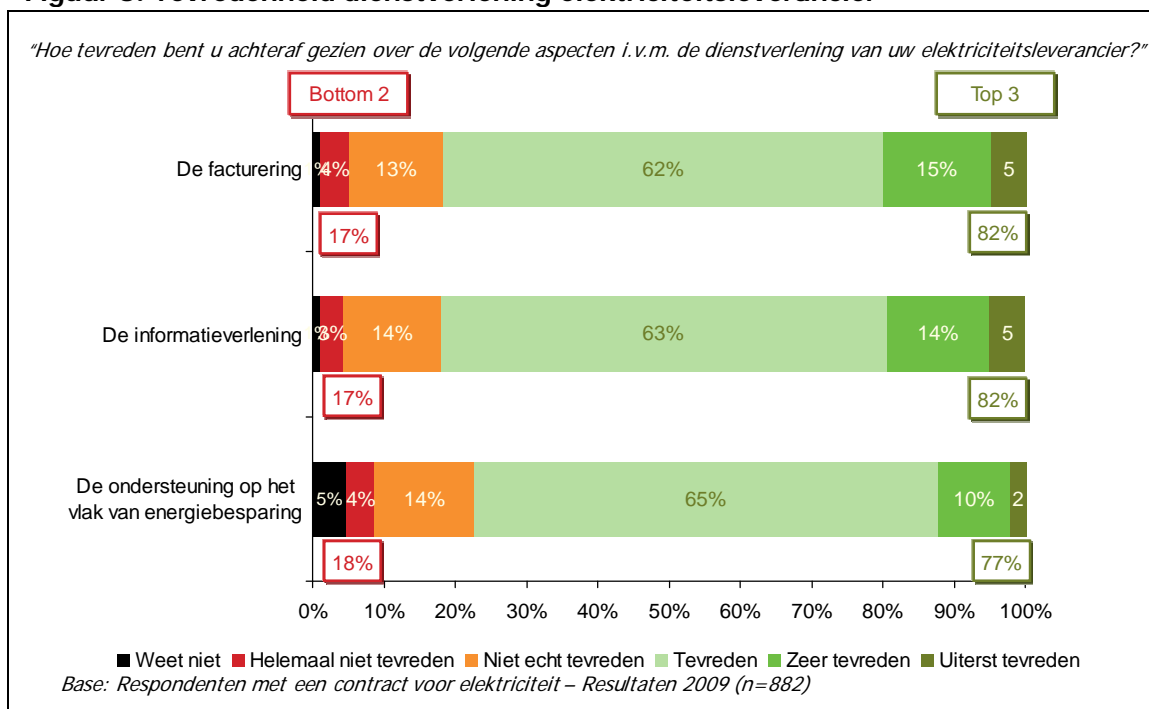
Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Contract elektriciteit	
		Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier
n=	882	579	303
Betrouwbaarder	57%	62%	48%
Betere dienstverlening	53%	55%	50%
Lagere kostprijs	52%	40%	73%
Aanbod groene stroom	35%	30%	43%
Anderen hebben deze leverancier gekozen	27%	29%	22%
Extra diensten	23%	23%	24%

Tevredenheid huidige leverancier

In 2009 werd de tevredenheid over de huidige leverancier op drie punten bevestigd: facturatie, informatieverstrekking en ondersteuning op het vlak van energiebesparing. Opnieuw beperken we ons hier tot de resultaten voor elektriciteitsleveranciers (zie Figuur 8).

De tevredenheid van de gecontracteerde Vlaamse gezinnen over hun elektriciteitsleverancier blijft op deze drie aspecten vrij hoog: telkens is 'slechts' iets meer dan één gezin op zes ontevreden over het aspect in kwestie.

Figuur 8: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



Intentie om het huidige contract te verlengen

Slechts één gezin op drie (33%) zegt het contract zeker te zullen verlengen op de vervaldag. 49% zal het waarschijnlijk verlengen. 10% stapt waarschijnlijk over naar een andere leverancier en 3% stapt zeker over. 6% weet nog niet wat te doen in de toekomst.

Leveranciers hebben er belang bij om een goede dienstverlening te bieden. Dit wordt duidelijk als de tevredenheid over facturering, informatieverlening en ondersteuning van energiebesparing gerelateerd wordt tot de intentie om het contract te verlengen. Binnen de groep gezinnen die uiterst tot zeer tevreden zijn over een of meer van deze aspecten, stijgt het percentage dat het contract zeker zal verlengen tot 47% of meer. In de groep gezinnen die ontevreden zijn over een of meerdere aspecten, daalt dit percentage tot 14% of minder.

Een slechte dienstverlening resulteert in een lage intentie om het contract te verlengen en een goede dienstverlening leidt tot een hoge intentie om het contract te verlengen.

Contact met de klantendienst

De klantendienst vormt voor energieleveranciers een belangrijk kanaal om in direct contact te treden met de klant. Gedurende het jaar voorafgaand aan het onderzoek heeft niet minder dan één gecontracteerd gezin op drie (34%) contact gehad met de klantendienst van zijn elektriciteitsleverancier. In de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) loopt dit op tot bijna één gezin op twee (47%).

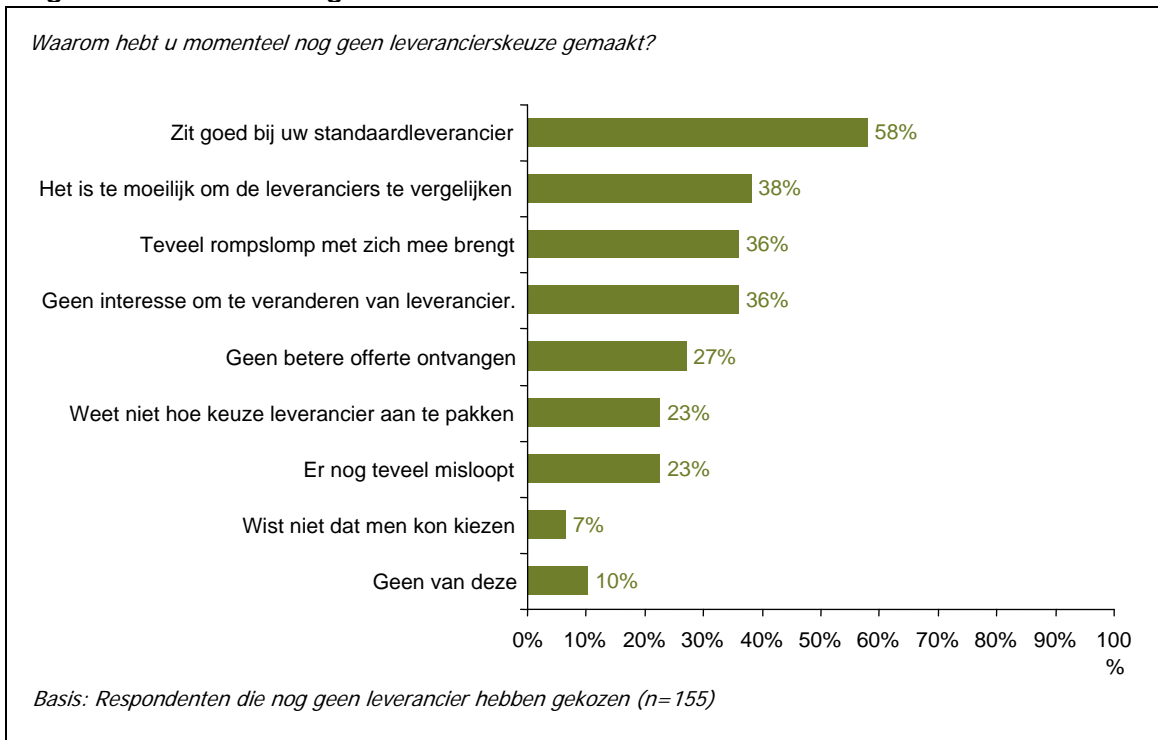
De klantendienst wordt door drie vierde van de klanten positief beoordeeld maar zowel op de vraag 'werd u snel geholpen?' als op de vraag 'werd u goed geholpen?' antwoordt telkens 23% negatief. Er is dus nog ruimte voor verbetering.

2.3.4. Gezinnen zonder contract in meer detail

Redenen om geen contract af te sluiten

De detailanalyse van de groep die nog geen leverancierskeuze heeft gemaakt voor elektriciteit of voor aardgas toont aan dat meer dan de helft (58%) van deze gezinnen zegt 'goed te zitten bij de standaardleverancier'. 36% is 'niet geïnteresseerd is om te veranderen van leverancier'. Verder zijn er toch nog een aantal barrières om een leverancierskeuze te maken: moeite om het aanbod van de verschillende leveranciers te vergelijken, geen idee hoe overstap praktisch aan te pakken. 7% wist niet dat ze voor een andere leverancier konden kiezen.

Figuur 9: Redenen om geen contract af te sluiten



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

De bereidheid van gezinnen zonder contract om alsnog een leverancier te kiezen, is niet bijzonder hoog. Dit geldt zowel voor gezinnen zonder elektriciteitscontract als voor gezinnen zonder aardgascontract: respectievelijk 17% en 8% heeft alsnog de intentie om binnen het half jaar een contract af te sluiten.

Nochtans kunnen deze gezinnen financieel hun voordeel doen door een contract aan te gaan. Een gezin met een gemiddeld verbruik kon op 1 juli 2009 in Vlaanderen gemiddeld € 44,78 besparen door een contract te sluiten met de goedkoopste elektriciteitsleverancier en € 227,89 door een contract te sluiten met de goedkoopste aardgasleverancier.

Onderstaande enquêteresultaten laten zien dat veel gezinnen deze besparingen voor elektriciteit niet hoog genoeg vinden om effectief een contract te ondertekenen met een leverancier naar keuze.

Op de vraag vanaf welke besparing het de moeite is om te veranderen van elektriciteitsleverancier, bleef 20% het antwoord schuldig. 19% antwoordt dat ze niet van plan zijn om over te stappen. Voor 9% van de gezinnen zonder elektriciteitscontract is "elke besparing OK".

53% (63 gezinnen) noemt effectief een bedrag variërend van 5 tot 1.250 euro:

- 21% wil overstappen voor een bedrag gelijk aan of lager dan 50 euro
- 27% vernoemt een bedrag tussen 51 en 100 euro
- 25% vernoemt een besparing tussen 100 en 200 euro
- 22% wil een besparing van 250 tot 500 euro realiseren alvorens over te stappen
- 3 gezinnen vermelden een bedrag van 1.000 euro of meer

Vanzelfsprekend hangen deze antwoorden nauw samen met het verbruik: grote verbruikers zijn pas tevreden met een hogere besparing.

Ook als aan gezinnen zonder aardgascontract gevraagd wordt vanaf welke besparing men het de moeite vindt om over te stappen naar een andere aardgasleverancier, blijkt dat 27% niet van plan is om over te stappen. 12% vindt elk besparing OK en 15% kon deze vraag niet beantwoorden. Voor 27 van de 39 gezinnen die wel een bedrag vernoemen, volstaat een gemiddelde besparing van 10 à 200 euro. Zij zijn het dus eens met het advies van de VREG dat 'wie actief zoekt, heel wat kan besparen'. De andere 12 gezinnen noemen een bedrag tussen 240 tot zelfs 1.500 euro.

2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

Elektriciteitsmarkt

De enquête meet de gepercipieerde prijsevolutie door rechtstreeks aan de gezinnen te vragen of de elektriciteitsprijs die men betaalt op het moment van de bevraging gestegen is, gedaald is of gelijk gebleven is ten opzichte van een jaar voordien. Concreet spreken de gezinnen zich uit over de prijsevolutie in de periode juli 2008-juli 2009.

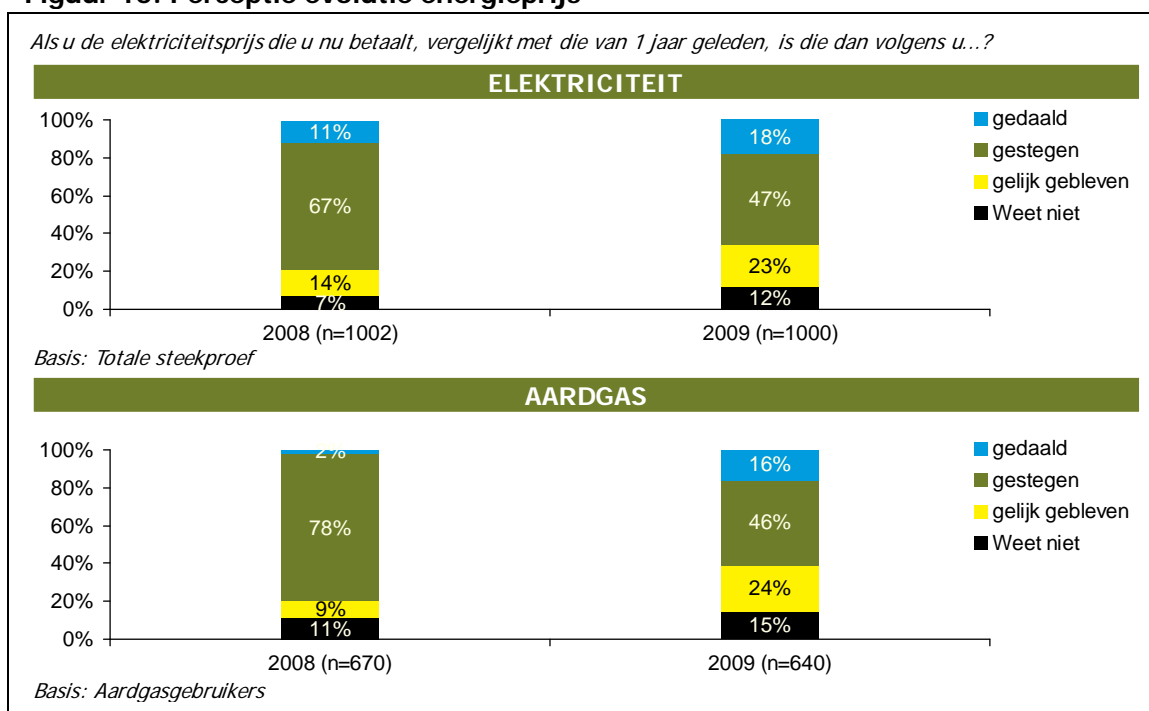
In 2009 antwoordt bijna de helft (47%) van de gezinnen dat de elektriciteitsprijs gestegen is, 5% spreekt zelfs van een forse prijsstijging van meer dan 20%. 23% van de gezinnen denkt dat de elektriciteitsprijs gelijk gebleven is. 18% denkt dat de prijs gedaald is ten opzichte van vorig jaar, waarbij de daling in de helft van de gevallen beperkt bleef tot maximum 10%. Deze perceptie is algemeen in die zin dat er op dit vlak geen verschillen worden gevonden tussen gezinnen met contract bij de standaardleverancier of bij andere leveranciers. Gezinnen zonder contract spreken iets meer over een daling (23%) dan gezinnen met contract (18%).

Het aandeel gezinnen dat een stijging percipieert is echter gevoelig lager dan in 2008 (zie Figuur 10). Deze resultaten wijzen er op dat de vrij algemene perceptie van stijgende elektriciteitsprijzen enigszins is afgekoeld in 2009.

Aardgasmarkt

De prijsperceptie voor elektriciteit en aardgas is erg gelijklopend. Ook op de aardgasmarkt meent 46% nog steeds een prijsstijging te zien. 24% van de gezinnen denkt dat de aardgasprijs gelijk gebleven is, en 16% denkt dat de prijs gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Net als voor elektriciteit is het aandeel gezinnen dat een stijging rapporteert gevoelig lager dan in 2008 (zie Figuur 10). Niet alleen de perceptie van stijgende elektriciteitsprijzen, maar ook van stijgende prijzen voor aardgas lijkt daarmee ten dele afgekoeld in 2009.

Figuur 10: Perceptie evolutie energieprijzen



2.5. Verhuis

In 2009 geeft 7% van de gezinnen aan dat ze het afgelopen jaar verhuisd zijn. Voor 84% van hen is de regeling van de energievoorziening op het moment van de verhuis probleemloos verlopen, ten opzichte van 92% in 2008. De groep van verhuizers is echter te klein om hieruit te besluiten dat er zich op het vlak van energievoorziening meer problemen voordoen bij een verhuis dan vorig jaar.

2.6. Groene elektriciteit

Net als de voorbije jaren werd aan de respondenten een aantal vragen rond groene (milieuvriendelijke) elektriciteit voorgelegd. Milieuvriendelijke elektriciteit blijft immers een 'hot topic'. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat anno 2009 bijna 9 op 10 Vlaamse gezinnen (87%) weet dat men kan kiezen voor groene elektriciteit. In de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) loopt dit percentage zelfs op tot 94%. In 2008 wist 73% dat men milieuvriendelijk opgewekte energie kan aankopen.

Dit stijgende bewustzijn vertaalt zich ook in een stijgende populariteit van groene contracten. 21% van de gezinnen met contract voor elektriciteit die weten dat men kan kiezen voor een groen contract, zegt ook effectief een groen contract te hebben. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2008 (8%) maar de vraagstelling werd in die mate aangepast dat de resultaten niet één-op-één vergelijkbaar zijn. Op basis van de gegevens van de VREG bleek dat midden 2009 7,14% van de contracten "groene contracten" zijn waarbij de leverancier zich ertoe verbindt "100% groene stroom" aan te bieden voor de hele duurtijd van het contract.

Bij gezinnen met een contract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier die zich bewust zijn van het feit dat ze voor groen kunnen opteren, loopt het percentage gezinnen met een groen contract op tot 32%. Dit is consistent met de hoger aangehaalde bevinding (zie tabel 3) dat het aanbod van groene stroom - naast het prijsaspect - meer doorweegt in de keuze voor een andere leverancier dan de standaardleverancier.

Binnen de groep gezinnen zonder groen contract overweegt 66% om in de toekomst alsnog te kiezen voor groene elektriciteit. 8% is hierover onbeslist. De resterende 27% overweegt ook in de toekomst geen groene formule, voornamelijk omwille van de vermeende hogere prijs. Een te beperkt aanbod, geen vertrouwen in het controlesysteem en geen interesse vormen ook belangrijkste barrières, al lijken deze barrières steeds kleiner te worden (zie Tabel 4).

Tabel 4: Redenen om niet voor groene energie te kiezen

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal	
	2008	2009
n=	288	108
Milieuvriendelijke energie is duurder	59%	48%
Aanbod te beperkt	59%	29%
Geen vertrouwen in controlesysteem	28%	24%
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	18%	20%
Tevreden over huidige leverancier	-	5%
Te weinig kennis	-	5%
Andere reden	29%	13%
Weet niet/geen mening	4%	1%

Het systeem van 'garanties van oorsprong' vormt bij groene contracten een bewijs dat de geleverde elektriciteit daadwerkelijk groen is. Tegen de achtergrond van het stijgende bewustzijn van groene elektriciteit, blijft de vertrouwdheid met 'garanties van oorsprong' opvallend laag: net als in 2008 kent in 2009 slechts 10% van de gezinnen dit systeem.

Dat de vertrouwdheid met 'groene elektriciteit' en met 'garanties van oorsprong' niet noodzakelijk hand in hand gaat, zien we bij uitstek in de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar): in deze groep zien we het hoogste bewustzijn van 'groene elektriciteit' (94%) van alle leeftijdscategorieën, maar tegelijkertijd ook het laagste bewustzijn van 'garanties van oorsprong' (6%). Zelfs van de gezinnen met een groen contract kent uiteindelijk maar 19% 'garanties van oorsprong'.

3

Conclusies



Informatieverstrekking

- Anno 2009 voelt 62% van de gezinnen in Vlaanderen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2008 (52%). Gezinnen die vruchteloos op zoek gingen naar informatie, zijn vooral op zoek naar (prijs)vergelijkingen van leveranciers. Nochtans biedt de VREG al sinds de vrijmaking een objectieve leveranciersvergelijking aan op haar website: de V-test.
- Voor het eerst werd gepeild naar hoe afnemers staan tegenover de vrijmaking van de energiemarkt. Volgens 51% van de gezinnen heeft de vrijmaking een positief effect. Gezinnen die op zoek gingen naar informatie over de vrijmaking én deze vonden, staan positiever ten opzichte van de vrijmaking. Ook gezinnen met een contract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier, staan positiever ten opzichte van de vrijmaking.

- o Voor het eerst kent meer dan de helft van de Vlaamse gezinnen de VREG. Onder gezinnen waarvoor de energiekost als gezinsuitgave belangrijk is, is die bekendheid echter lager. De informatie van de VREG wordt algemeen positief beoordeeld.



Energie-intensiteit

- o Het effect van de invoering van het weekendtarief op 1 januari 2007 wordt duidelijk merkbaar: voor het eerst is het tweevoudige uurtarief populairder dan het enkelvoudige tarief. Vooral bij hogere inkomens is het tweevoudige uurtarief populair.
- o Vlaamse gezinnen verwarmen hun woning nog steeds vooral op aardgas (60%) of stookolie (28%). Op het vlak van gebruikte energiebronnen zijn er weinig of geen evoluties merkbaar.
- o De resultaten bieden geen evidentie dat de economische crisis al een impact heeft gehad op het (gepercipieerde) energieverbruik. Zowel voor elektriciteit als voor aardgas blijft het gerapporteerde verbruik stabiel. Dit resultaat moet echter bekeken worden met de nodige omzichtigheid.
- o Anno 2009 kent 68% van de Vlaamse gezinnen de maatregel gratis elektriciteit. Vooral gezinnen die de jaarlijkse eindafrekening grondig nakijken kennen de maatregel, en niet zozeer de gezinnen die het meest gebaat zijn bij deze maatregel.
- o Ongeveer de helft van de Vlaamse gezinnen kijkt de eindafrekening grondig na alvorens deze te betalen, maar zelfs dan vindt één gezin op drie de eindafrekening onduidelijk.



Contact met andere leveranciers

- o Ongeveer één gezin op zeven heeft het afgelopen jaar zelf een leverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan. De financiële crisis vormt het belangrijkste motief om een andere leverancier te contacteren. Wie in 2009 nog geen contract heeft, is hier ook niet meer actief naar op zoek en ziet ook weinig of geen aanleiding om op zoek te gaan naar een andere leverancier.



Aantal huishoudens met versus zonder contract

- o Zes jaar na de vrijmaking is 9 op de 10 Vlaamse gezinnen gecontracteerd. Dit geldt zowel voor elektriciteit als voor aardgas.
- o Ondanks een verdere stijging van het aantal gecontracteerde gezinnen blijven zowel de elektriciteitsmarkt als de aardgasmarkt in Vlaanderen sterk geconcentreerde markten met één dominante speler: Electrabel Customer Solutions.
- o Slechts 1 gezin op 10 heeft een andere leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. Elektriciteit en aardgas kopen bij dezelfde leverancier is echter niet altijd het voordeligst, maar dit weegt voor de meeste gezinnen blijkbaar niet op tegen het voordeel van maar één factuur voor elektriciteit en voor aardgas te ontvangen.



Gezinnen met een contract in meer detail

- De Vlaamse energiemarkt blijft sterk geconcentreerd, maar ligt niet stil. Er is een lichte daling van het aantal gezinnen waarvoor de huidige leverancier nog altijd de eerste leverancier is.
- In hun keuze voor een leverancier laten Vlaamse gezinnen zich vooral leiden door gepercipieerde betrouwbaarheid, dienstverlening en kostprijs. Contracten bij andere leveranciers dan de toegewezen standaardleverancier zijn vaker gemotiveerd vanuit een lagere prijs en het aanbod van groene stroom.
- De tevredenheid over de leverancier is over het algemeen vrij hoog. Leveranciers zijn er bij gebaat om de dienstverlening te verbeteren, aangezien de tevredenheid hierover een hoge impact heeft op de intentie om klant te blijven. Ook de tevredenheid over de klantendienst – een kanaal waar vooral veel jongere gezinnen mee in contact komen – is voor verbetering vatbaar.



Gezinnen zonder contract in meer detail

- Gezinnen zonder contract hebben meestal nog geen leverancierskeuze gemaakt omdat men 'goed zit' bij de standaardleverancier en dus geen behoefte heeft om te veranderen. Voor andere gezinnen zijn de complexiteit van het aanbod en de rompslomp die een leverancierswissel met zich meebrengt, duidelijke barrières die maken dat men bij de standaardleverancier blijft.
- Deze gezinnen kunnen in de meeste gevallen nochtans besparen door een leverancierskeuze te maken. Sommige gezinnen zeggen ook dat een besparing hen kan overhalen om een leverancierskeuze te maken, maar denken dan voor elektriciteit spontaan aan veel flinkere besparingen dan wat in de realiteit het geval is.



Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

- Door de vastgestelde daling van de energieprijzen in de eerste helft van 2009 is de perceptie van stijgende energieprijzen van vorig jaar afgekoeld. Maar ook in 2009 is de groep die een stijging percipieert nog altijd groter dan de groep die een daling percipieert.



Groene elektriciteit

- In 2009 zijn meer gezinnen zich bewust geworden van het bestaan van groene elektriciteit. Vooral jongere gezinnen zijn hier nu volledig mee vertrouwd.
- Dit stijgende bewustzijn vertaalt zich in een verdubbeling van het aantal groene contracten. Eén gecontracteerd gezin op vijf heeft momenteel een groen contract. Vooral bij de niet-standaardleveranciers zijn groene contracten populair.
- Ook onder gezinnen zonder groen contract heerst er een grote bereidheid om in de toekomst een groen contract te ondertekenen. En zelfs voor gezinnen die niet open staan voor groene elektriciteit, worden de redenen om niet voor groene energie te kiezen steeds minder evident.