



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten enquête bedrijven 2009

**Gedrag & ervaringen van bedrijven op de
vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt**

Rapport van 19 november 2009

RAPP-2009-12

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>	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.....	12
2.3. STERKTE VAN DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER.....	14
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i>	14
2.3.2. <i>Aantal bedrijven met versus zonder contract</i>	15
2.3.3. <i>Bedrijven met een contract in meer detail</i>	17
Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt.....	17
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	18
Tevredenheid huidige leverancier	19
Contact met de klantendienst	20
Duurtijd lopend contract.....	20
Toekomst: intentie om te veranderen van leverancier	21
2.3.4. <i>Bedrijven zonder contract in meer detail</i>	22
Redenen om geen contract af te sluiten	22
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	23
2.4. PERCEPTIE VAN DE ENERGIEPRIJS:	23
2.5. MILIEUVRIENDELIJKE ELEKTRICITEIT	25
3 CONCLUSIES.....	26

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: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	11
Figuur 6: Overzicht contracttypes elektriciteit en marktaandelen leveranciers	15
Figuur 7: Overzicht contracttypes aardgas en marktaandelen leveranciers.....	17
Figuur 8: Duurtijd contracten	21
Figuur 9: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	21
Figuur 10: Redenen om geen elektriciteitscontract af te sluiten	22

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren.....	5
Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG.....	10
Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost	12
Tabel 4: Controle van de facturatie	13
Tabel 5: Profilering bedrijven met en zonder contract	16
Tabel 6: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	18
Tabel 7: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	19
Tabel 8: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten	20
Tabel 9: Prijsperceptie elektriciteit	23
Tabel 10: Prijsperceptie aardgas.....	24
Tabel 11: Contract groene energie.....	25

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 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 2009 heeft uitgevoerd bij een representatief staal van Vlaamse bedrijven met meer dan 5 en maximaal 200 werknemers.

Uit eerdere enquêtes is gebleken dat bedrijven met meer dan 200 werknemers een aparte groep vormen in de zin dat ze andere gedragingen vertonen dan de kleinere bedrijven. Bovendien worden deze grootste bedrijven vaak overbevraagd omdat het om een klein aantal ondernemingen gaat. Om die redenen werden de grootste bedrijven sinds vorig jaar niet meer opgenomen in de steekproef. Gezien perfect dezelfde doelgroep gebruikt werd, is directe vergelijking mogelijk tussen de resultaten 2008 en 2009. Vergelijking met de resultaten van 2007 en vroeger moet met de nodige voorzichtigheid gebeuren, omdat de steekproef toen ook bedrijven met meer dan 200 werknemers bevatte.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproef

In totaal werden 1.000 enquêtes gerealiseerd. Bij de steekproeftrekking werden gekruiste quota opgelegd op sector en provincie om een representatieve steekproef te krijgen. 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). Verder werd door de VREG opgelegd dat minstens 500 bedrijven ook aardgasafnemer moesten zijn. Zonder hiervoor quota op te leggen, bleken 557 van de 1.000 bedrijven in de steekproef aardgas af te nemen. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (43% op 1/7/2009), maar beiden zijn niet vergelijkbaar omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

Sector

1,6% van de bevroegde bedrijven komt uit de primaire sector, 39,1% is werkzaam in de secundaire sector en 59,3% in de tertiaire sector. Bedrijven die werkzaam zijn in de energiesector, overheid of onderwijs, werden uitgesloten van het onderzoek.

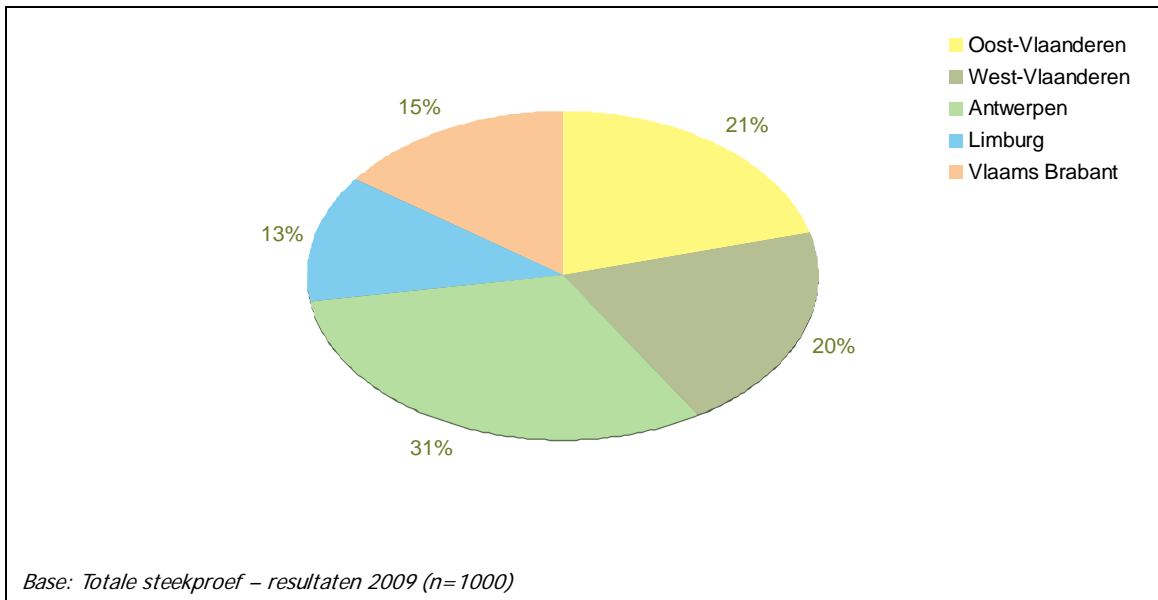
Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren

Sector	NACE-codes	Aantal enquêtes	% ten opzichte van totale aantal enquêtes
Primaire sector		16	1.6%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	16	1.6%
Secundaire sector		391	39.1%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	42	4.2%
Houtindustrie	20	8	0.8%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	24	2.4%
Chemische nijverheid	24	7	0.7%
Metallurgie / Metaal	27, 28	42	4.2%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	111	11.1%
Bouwnijverheid	45	157	15.7%
Tertiaire sector		593	59.3%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	306	30.6%
Horeca	55	65	6.5%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	97	9.7%
Financiële instellingen	65, 66, 67	9	0.9%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	116	11.6%

Geografische spreiding

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

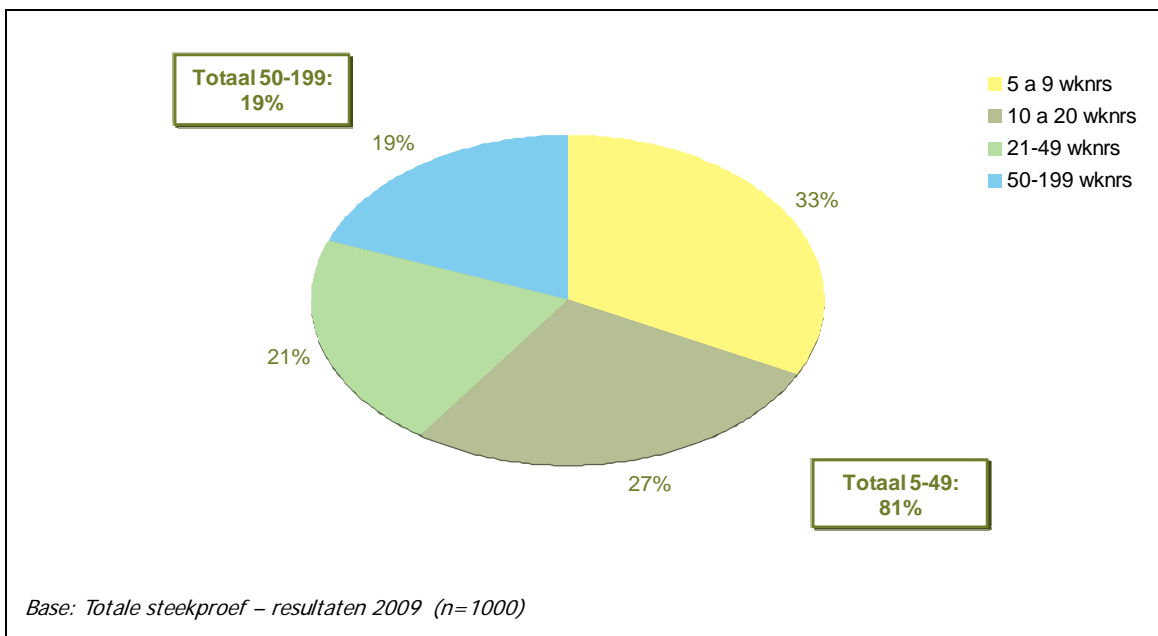
Figuur 1: Provincie



Bedrijfsgrootte

Opgedeeld naar aantal werknemers, wordt 81% van de bevroegde bedrijven als 'klein' bedrijf beschouwd met 5 tot 49 werknemers, en 19% als 'groot' bedrijf met 50 tot 199 werknemers.

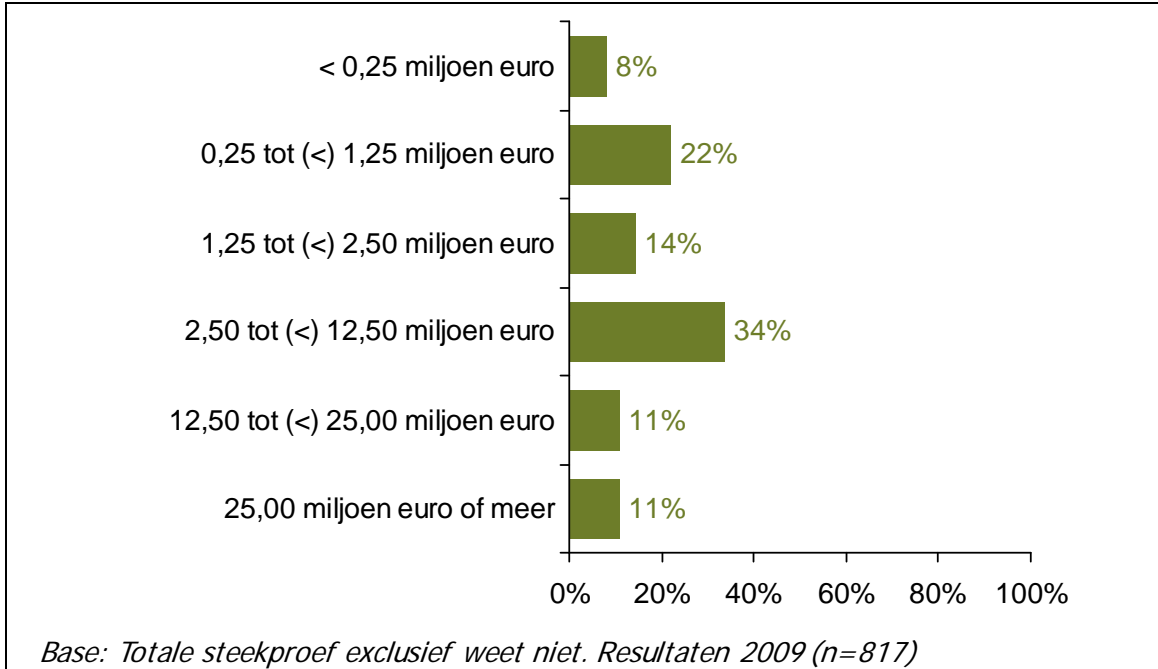
Figuur 2: Aantal werknemers



Omzet

De bedrijven werd naar hun omzetcijfer 2008 gevraagd. 18% wist niet hoeveel de bedrijfsomzet bedroeg of weigerde de vraag te beantwoorden. Onderstaande figuur geeft de verdeling van de overige bedrijven volgens omzetcijfer weer.

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 18 juni en 16 juli 2009. De respondent was de energieverantwoordelijke van het bedrijf. Deze werd gedefinieerd als de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor de keuze van en de contacten met de energieleverancier. De gemiddelde interviewduur bedroeg 9 minuten 30 seconden.

Om lange interviews en daaruit volgende mogelijke uitval van respondenten te vermijden, werden bepaalde vragen at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit is met name het geval voor de vragen over de eindfactuur, de vragen over informatieverstrekking (uitgezonderd de vragen over de VREG die aan iedereen gesteld werden), de vragen over de duurtijd van het huidige elektriciteitscontract of aardgascontract en de vragen over groene elektriciteit.

2

Resultaten

2.1. Informatieverstrekking

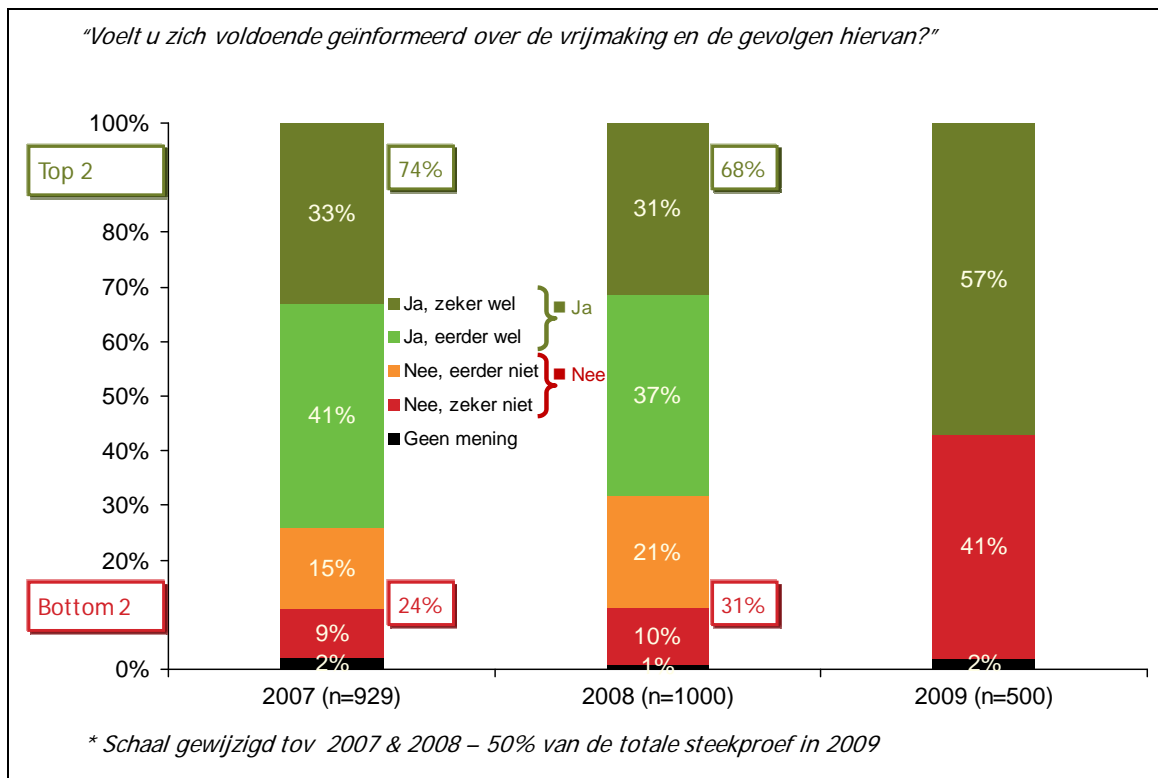
2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

Zes jaar na de volledige vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt, stellen we vast dat nog vier op tien (41%) van de Vlaamse bedrijven tot 200 werknemers zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de energiemarkt en de gevolgen ervan.

Het aantal bedrijven dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt, is opvallend toegenomen in vergelijking met vorig jaar (31% in 2008) (zie Figuur 4). In 2009 werd deze vraag herleid naar een ja/nee-vraag waardoor enige nuance verloren gaat.

Het percentage is bijna verdubbeld in vergelijking met twee jaar geleden (24% in 2007) maar in 2007 werden ook grote bedrijven bevroegd die over het algemeen beter geïnformeerd zijn (zie verder).

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



Deze negatieve evolutie kan niet verklaard worden door het feit dat bedrijven zelf minder op zoek gaan naar informatie over de vrijmaking. Het aantal zoekende bedrijven blijft immers quasi ongewijzigd voor de drie opeenvolgende jaren: in 2009 was dit 46% ten opzichte van 45% in 2008 en 47% in 2007.

Blijkbaar vinden bedrijven steeds moeilijker de informatie waarnaar ze op zoek zijn. In 2009 vindt 'slechts' 68% van diegenen die informatie zochten ook voldoende informatie, in vergelijking met 78% in 2008. Bedrijven die wel informatie zochten, maar deze niet vonden, voelen zich logischerwijze heel vaak (in 82% van de gevallen) te weinig geïnformeerd.

De mate waarin informatie over de vrijmaking gezocht en gevonden wordt, hangt samen met de bedrijfsgrootte: twee op drie (64%) van de grote ondernemingen (vanaf 50 werknemers) zoeken informatie, versus 42% van de kleine bedrijven. 78% van de grote bedrijven die informatie zoeken, vindt ook voldoende informatie, ten opzichte van 64% bij de zoekende kleine bedrijven. Wellicht zijn grote bedrijven actiever in hun zoektocht naar informatie omdat ze een grotere en belangrijker energiecost hebben (zie infra).

Bedrijven die informatie zoeken, maar deze niet vinden, zijn het meest op zoek naar 'prijsvergelijking' (32%), 'de prijs' (23%), 'informatie over de bijkomende kosten die worden aangerekend' (16%) en 'de verschillende leveranciers' (19%). Net als vorig jaar is er dus nog steeds veel behoefte aan informatie die leidt tot een gemakkelijke prijs- en leveranciersvergelijking. Sinds februari 2009 heeft de VREG op haar website een vergelijkingstool geïntroduceerd voor de kleine professionele elektriciteitsgebruiker: de V-test. Alle professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA kunnen een vergelijking maken tussen de verschillende elektriciteitsleveranciers. Voorlopig bestaat de professionele V-test enkel voor elektriciteit. De V-test wordt al vanaf de vrijmaking aangeboden aan particulieren, zowel voor aardgas als voor elektriciteit.

De doelgroep van de V-test, kleine bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost < € 10.000, gaan net het minst op zoek naar informatie over de vrijmaking (37%). De bekendheid van de VREG bij deze groep is ook laag (60%) vergelijking met grotere verbruikers.

Voor het eerst werd expliciet gepeild of bedrijven de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vinden. Het is duidelijk dat niet elk bedrijf overtuigd is van het positieve effect ervan voor het eigen bedrijf. Toch is 58% wél van mening dat de vrijmaking een positief effect heeft. 32% vindt van niet. 10% weet niet of het effect positief is.

Bedrijven die informatie over de vrijmaking zoeken en vinden, zijn iets positiever gestemd (62%). Zoals verwacht, zijn bedrijven met een elektriciteitscontract bij een andere dan de aan hen toegewezen standaardleverancier meer overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking dan bedrijven met een elektriciteitscontract bij hun standaardleverancier (68% versus 53%). Een gelijkaardig verschil wordt ook teruggevonden voor aardgas (63% versus 51%).

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

De bekendheid van de VREG is in 2009 zeker niet toegenomen. In 2009 kende bijna twee op drie (65%) van de ondervraagde bedrijven de Vlaamse regulator. In 2008 was dat nog 74%.

Op deze vraag werd dieper ingegaan in 2009. Daaruit blijkt dat anno 2009 9% goed weet wat de VREG doet. 22% kan globaal zeggen wat de VREG doet en 34% kent de VREG alleen bij naam.

De VREG is meer gekend bij bedrijven met meer dan 50 werknemers (85%) en bij bedrijven waar de energiekost hoog ligt. Bedrijven met een contract (gas of elektriciteit) kennen de VREG beter dan bedrijven zonder contract. In hoofdstuk 2.1.1 bleek dat bedrijven met dit profiel ook actiever zijn in hun zoektocht naar informatie over de vrijmaking van de energiemarkt. Onderzoek naar het verband tussen het zoeken/vinden van informatie en het kennen van de VREG, leert ons dat bedrijven die informatie zoeken/vinden, de VREG ook beter blijken te kennen (zie Tabel 2).

Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG

Bekendheid VREG	Informatie gezocht over de vrijmaking		
	Neen	Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	Ja, voldoende informatie gevonden
n=	263	74	155
Ja, ik weet goed wat de VREG doet	3%	12%	16%
Ja, ik weet globaal wat de VREG doet	16%	16%	42%
Ja maar ik ken de VREG alleen van naam	40%	30%	24%
Neen	41%	42%	19%
TOTAAL	100%	100%	100%

Van alle bedrijven die de VREG kennen, bezocht 36% al minstens één keer de VREG-website. In vergelijking met 2008 (46%) ligt dit percentage lager. Niet alleen is de naambekendheid van de VREG lager, we zien ook een dalend gebruik van de VREG-website onder bedrijven die de VREG wél kennen.

De frequentie waarmee de website bezocht wordt, blijft echter wel stabiel: 30% bezocht de website slechts 1 keer (28% in 2008), 57% heeft de website al minstens een paar keer bezocht (63% in 2008) en 13% is een regelmatige gebruiker (10% in 2008).

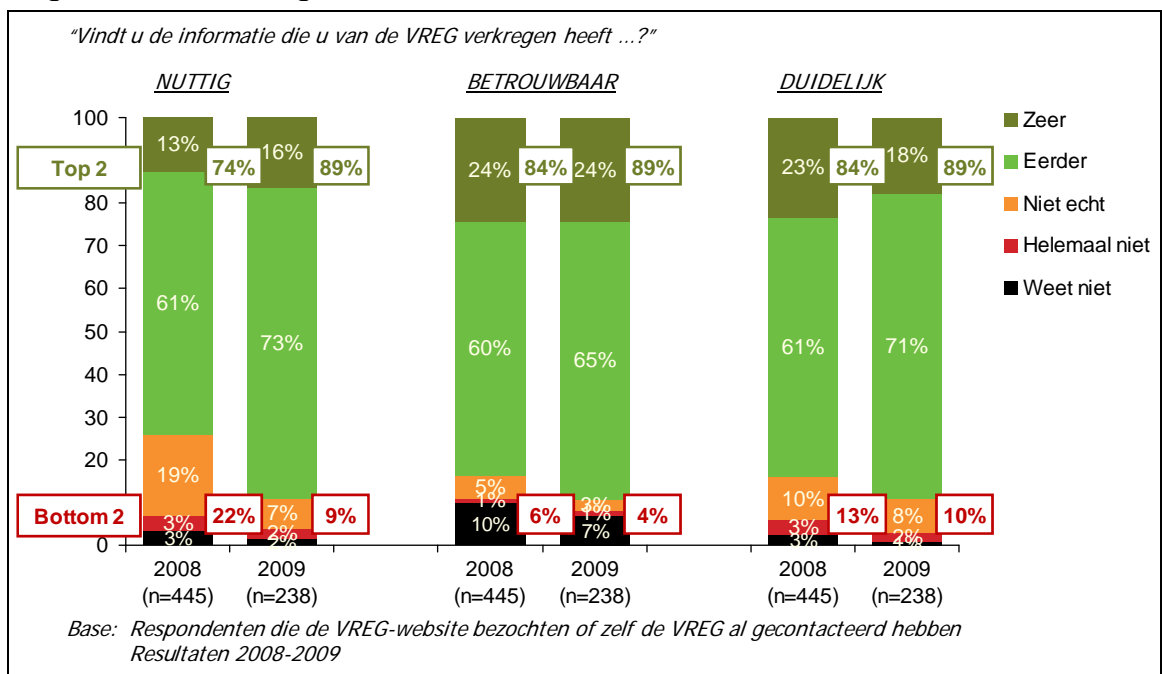
De enquête ging dieper in op de vormgeving en inhoud van de website. Beide aspecten werden positief beoordeeld door de websitebezoekers met respectievelijk 94% en 91% tevreden bezoekers. Dit is vergelijkbaar met 2008 (toen resp. 91% en 94% tevredenen). Bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de vrijmaking, zijn zoals verwacht vaker ontevreden over de inhoud van de website (31% ontevredenen) dan bedrijven die voldoende geïnformeerd zijn (2%).

De V-test die sinds februari 2009 ook voor de kleine professionele elektriciteitsverbruiker ter beschikking is op de VREG-website, is bekend bij iets meer dan helft (54%) van de kleine bedrijven met een jaarlijkse energiekost van minder dan € 10.000 die de website bezochten. 60% van wie de V-test kent, heeft er ook al effectief gebruik van gemaakt. Deze cijfers moeten echter met de nodige omzichtigheid bekeken worden omdat deze gebaseerd zijn op kleine steekproefaantallen.

Naast het contact via de website, kunnen bedrijven ook persoonlijk contact opnemen met de VREG. 12% van alle bedrijven die de VREG kennen, heeft al contact opgenomen met de VREG.

Bedrijven evalueren de informatie die ze krijgen via de VREG zeer positief: 89% is tevreden over het nut, de betrouwbaarheid en de duidelijkheid van de verkregen informatie. Op gebied van nut van de informatie werd daarbij een grote vooruitgang geboekt ten opzichte van 2008: waar 22% de verkregen informatie als "niet nuttig" bestempelde in 2008, is dit nu nog slechts 9%. Problemen rond nut en duidelijkheid situeren zich nog steeds vooral bij de kleinere bedrijven.

Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



2.2. Energie-intensiteit

De enquête peilt op twee manieren naar de 'energie-intensiteit'. Enerzijds wordt er gevraagd naar de jaarlijkse elektriciteit- en aardgaskost van een bedrijf, wat een indicatie geeft van het jaarlijkse energieverbruik. Anderzijds wordt er ook gevraagd naar het relatieve belang van de elektriciteitskost in het geheel aan bedrijfskosten.

De helft van de bedrijven (56%) is ook afnemer van aardgas. Grote bedrijven zijn vaker afnemers van beide energiebronnen (68%).

De interviews werden telefonisch afgenomen. Bijgevolg werd de vraag naar de jaarlijkse energiekost meestal niet beantwoord op basis van facturen. Veel respondenten konden dan ook geen indicatie geven van hun elektriciteitsverbruik of aardgasverbruik (resp. 16% en 20%). Als we enkel bedrijven beschouwen die wél een inschatting kunnen maken, dan schat 36% de jaarlijkse elektriciteitskost op lager dan € 10.000 per jaar, 42% tussen € 10.000 en € 50.000 en 22% hoger ligt dan € 50.000. De jaarlijkse aardgaskost ligt over het algemeen lager: 57% meldt deze als lager dan € 10.000 per jaar, 31% tussen € 10.000 en € 50.000 en 12% hoger dan € 50.000. Met een toename van de bedrijfsgrootte zien we logischerwijze een toename van de energiekost.

72% geeft aan dat de elektriciteitskost een nogal tot zeer belangrijke kostenpost is in het geheel van de bedrijfskosten. Ondanks de berichtgeving dat zowel het energieverbruik als de energieprijzen sinds eind 2008 gedaald zijn, is dit een stijging tegenover vorig jaar (63% in 2008). Door de financiële crisis staan bedrijven mogelijk kritischer ten opzichte van alle uitgaven. Bij de aardgaskost zien we hetzelfde effect: in 2009 vindt 58% de aardgaskost nogal tot zeer belangrijk, ten opzichte van 47% vorig jaar.

Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	304	242	117	182
Zeer + nogal belangrijk	53%	75%	80%	85%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	46%	25%	19%	14%
Weet niet	1%	0%	1%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	253	96	41	53
Zeer + nogal belangrijk	44%	62%	76%	85%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	56%	39%	24%	15%
Weet niet	0%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

De appreciatie van het belang van de energiekost is logischerwijze afhankelijk van het verbruik (zie Tabel 3). In sectoren waar het gerapporteerde verbruik hoger ligt, wordt het belang van de kost ook hoger ingeschat. Dit is onder meer het geval voor de sectoren "voedings- en genotsmiddelen" en "hotels en restaurants".

Iets minder dan de helft van de bedrijven kijkt de (jaarlijkse) eindfactuur grondig na (49%). Vier op tien bedrijven bekijkt deze factuur slechts oppervlakkig. 9% van de ondervraagden geeft toe dat ze deze eindafrekening helemaal niet nakijken alvorens deze te betalen. De resultaten liggen hier in lijn met deze van 2008.

De verwachting is dat bedrijven met hogere energiekosten ook grondiger hun energiefactuur nakijken. Dit is wel degelijk het geval: hoe hoger de energiekost en hoe belangrijker de energiekost in het totale bedrijfskostenpakket, hoe grondiger de energiefactuur wordt nagekeken (zie Tabel 4).

Tabel 4: Controle van de facturatie

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeër belangrijk
n=	486	151	112	56	90	137	187	159
Grondig	49%	36%	49%	45%	68%	31%	48%	65%
Oppervlakkig	41%	52%	46%	45%	24%	53%	46%	25%
Niet	9%	11%	5%	11%	7%	15%	6%	8%
Weet niet	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse aardgaskost				Belang van de aardgaskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeër belangrijk
n=	486	128	44	18	25	118	86	72
Grondig	49%	45%	55%	61%	64%	41%	50%	63%
Oppervlakkig	41%	48%	39%	33%	28%	48%	42%	29%
Niet	9%	6%	7%	6%	8%	10%	7%	7%
Weet niet	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De duidelijkheid van de facturatie wordt door veel bedrijven negatief beoordeeld: 37% van de bedrijven vindt de facturatie eerder tot zeer onduidelijk. Daarmee wordt het resultaat van 2008 bevestigd. Het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (met daaronder de vraag naar indexatieparameters, de berekeningswijze, de bepaling van extra kosten) is voor 51% de grootste onduidelijkheid. Hoeveel verbruik exact wordt aangerekend is voor 32% niet duidelijk. Grote bedrijven hebben minder vaak problemen met de duidelijkheid van de facturatie. Zij kijken hun factuur over het algemeen ook grondiger na.

2.3. Sterkte van de relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met andere leveranciers

Elektriciteit

Bijna één op drie (32%) bedrijven heeft het voorbije jaar contact opgenomen met een elektriciteitsleverancier om een contract af te sluiten voor elektriciteit. Vooral grote bedrijven zijn meer actief op dit terrein: ruim de helft (51%) onder hen nam contact op met minstens één energieleverancier versus 28% van de kleine bedrijven.

Verder valt op dat bedrijven met een elektriciteitscontract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier ook vaker (41%) het contact initiëren dan bedrijven met een contract bij een standaardleverancier (33%) of bedrijven zonder contract (13%). Bedrijven zonder contract deden het voorbije jaar dus weinig moeite om een contract af te sluiten. En slechts 25% van hen werd zelf gecontacteerd door een leverancier.

Op de nieuwe vraag welke gebeurtenis een mogelijke aanleiding is om een nieuwe leverancier te zoeken en dus leveranciers te vergelijken, worden volgende gebeurtenissen vernoemd:

- de financiële crisis/de prijsevolutie: 61%
- ontvangst van de jaarlijkse eindafrekening: 9%
- het aflopen van het huidige contract: 8%
- een slechte dienstverlening van de huidige leverancier: 6%.

Bij bedrijven die een contract hebben bij een andere leverancier dan de standaardleverancier, wordt het aflopen van het huidige contract (14%) meer aangehaald als redenen om een nieuwe leverancier te zoeken, dan bij standaardleveranciers (7%).

De energieleveranciers nemen ook zelf contact op met bedrijven om hen te overtuigen om een contract bij hen aan te gaan. Vier op tien (42%) bedrijven werden het voorbije jaar door een elektriciteitsleverancier gecontacteerd. Hun focus lijkt daarbij meer te liggen op grote (54%) dan op kleine bedrijven (39%).

Aardgas

Op de aardgasmarkt ligt het contact tussen bedrijven en leveranciers met het oog op het afsluiten van een nieuw contract, duidelijk lager dan op de elektriciteitsmarkt. Slechts 19% van de bedrijven die aardgas verbruiken, nam contact op of werd gecontacteerd. Dit wijst op een minder grote dynamiek op de aardgasmarkt.

2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract

Elektriciteit

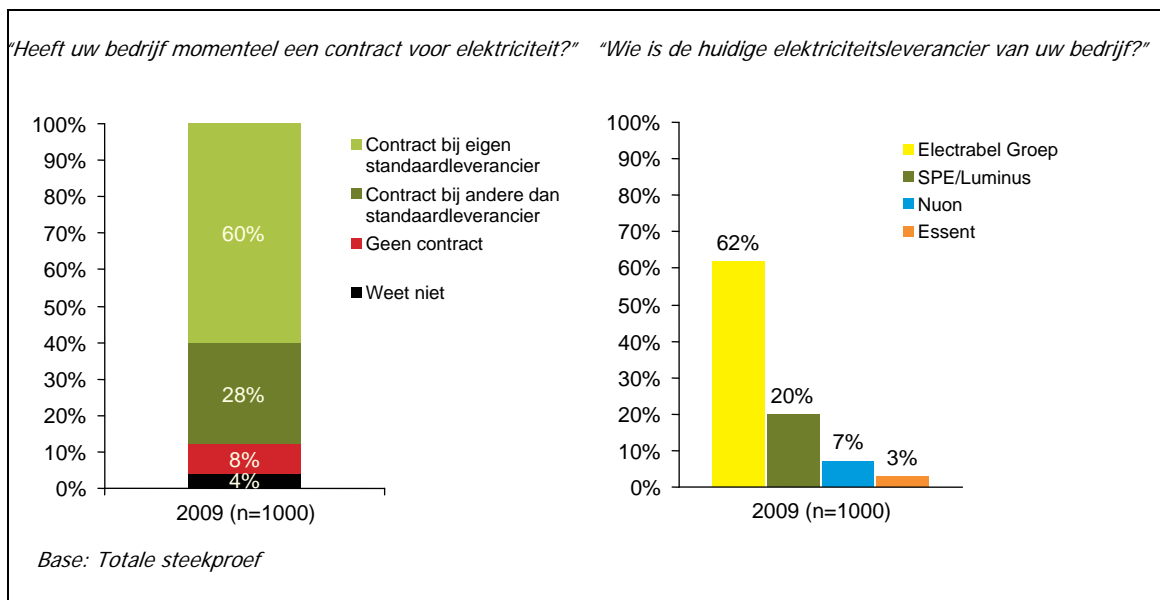
Het aantal bedrijven met een elektriciteitscontract blijft met 88% contractanten stabiel in vergelijking met 2008. Dit cijfer ligt heel wat hoger dan het percentage gecontracteerde jaargelezen bedrijven per 1 juli 2009 (76%) zoals door de VREG berekend op basis van de gegevens van de marktpartijen. De vergelijking is echter niet eenduidig te maken omdat de doelgroep van deze enquête niet 100% overeenstemt met de groep van jaargelezen professionele afnemers. Mogelijk zijn bedrijven die actiever zijn op de vrijgemaakte energiemarkt (en dus meestal een contract hebben) ook welwillender om deel te nemen aan een enquête over energie dan bedrijven die niet geïnteresseerd zijn in dit onderwerp, waardoor het aandeel van de actieve bedrijven overschat is.

60% van de bedrijven had op het moment van de bevraging een contract met de eigen standaardleverancier (65% in 2008). Meer dan een kwart van de bedrijven (28%) heeft een contract afgesloten met een andere leverancier, wat een lichte stijging is in vergelijking met 2008 (23%).

Bekijken we de bedrijven met een elektriciteitscontract iets meer in detail, dan is het duidelijk dat de meerderheid (61%) nog steeds klant is van de Electrabel groep (cf. 64% in 2008). SPE/Luminus haalt een penetratie van 20% (18% in 2008). Nuon en Essent blijven kleine spelers op de contractuele elektriciteitsmarkt voor bedrijven met een respectievelijk aandeel van 8% en 3%.

Als we de totale markt beschouwen (zowel bedrijven mét als zónder contract – zie Figuur 6), dan zien we een gelijkaardige verdeling van de spelers in de markt: de Electrabel groep blijft dominant met een marktaandeel van 62%, SPE/Luminus volgt met 20% en kleinere spelers zijn Nuon (7%) en Essent (3%).

Figuur 6: Overzicht contracttypes elektriciteit en marktaandelen leveranciers



Het marktaandeel van de Electrabelgroep is onderschat in de enquête vergeleken met de door de VREG gepubliceerde marktaandelen van jaargelezen professionele afnemers. De marktaandelen van de nieuwe leveranciers Nuon en Essent zijn dan weer overschat. Maar ook hier stemmen de doelgroep niet volledig overeen met de steekproef.

De energiemarkt in Vlaanderen blijft dus nog steeds een sterk geconcentreerde markt. Electrabel blijft de dominante speler, zij het iets minder dominant dan in het verleden.

Verschillen in het profiel van bedrijven mét en zónder elektriciteitscontract (zie Tabel 5), hebben betrekking op de grootte van het bedrijf en de grootte en het belang van de energiekost. Bedrijven met minder dan 50 werknemers zijn oververtegenwoordigd in de groep bedrijven zonder contract. De bouwnijverheid en de financiële sector, sectoren waar ook veel kleine ondernemingen terug te vinden zijn, zijn eveneens oververtegenwoordigd.

Bij de bedrijven met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zijn grote bedrijven dan weer oververtegenwoordigd. De voedingssector en de papier- en kartonnijverheid, sectoren waar grote bedrijven sterk vertegenwoordigd zijn, hebben relatief vaker een contract bij andere elektriciteitsleveranciers dan de standaardleverancier. Bedrijven met een grote en belangrijke energiekost zijn naar verhouding ook meer terug te vinden bij de bedrijven met een contract bij een andere dan de standaardleverancier.

Tabel 5: Profilering bedrijven met en zonder contract

	Elektriciteit			
	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	1.000	597	279	84
Bedrijfs grootte				
5-49 werknemers	81%	81%	75%	90%
50-199 werknemers	19%	19%	25%	10%
Sector				
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	1%	1%
Vervaardiging van voedings- & genotmiddelen	4%	4%	6%	0%
Houtindustrie	1%	1%	1%	2%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	5%	2%
Chemische nijverheid	1%	1%	1%	0%
Metaal	4%	4%	6%	1%
Overige industrie	11%	12%	11%	8%
Bouwnijverheid	16%	15%	13%	24%
Groot- en kleinhandel	31%	30%	29%	35%
Hotels en restaurants	7%	8%	5%	6%
Vervoer, opslag en communicatie	10%	10%	9%	6%
Financiële instellingen	1%	1%	0%	5%
Onroerende goederen	12%	12%	12%	10%
Jaarlijkse elektriciteitskost				
< € 10.000	30%	31%	26%	38%
€ 10.000 - € 25.000	24%	25%	21%	29%
€ 25.000 - € 50.000	12%	13%	10%	11%
> € 50.000	18%	16%	28%	5%
Weet niet	16%	15%	15%	18%
Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten				
Zeer - nogal belangrijk	72%	70%	77%	62%
(Helemaal) niet belangrijk	28%	30%	22%	37%
Weet niet	1%	0%	1%	1%

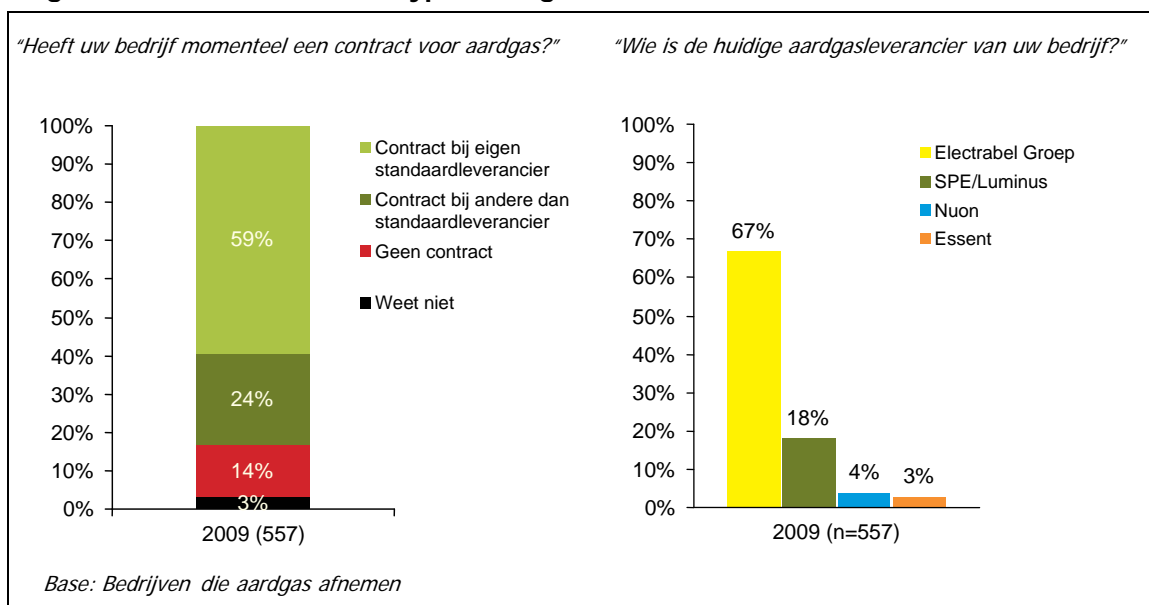
Aardgas

Net als in 2008 heeft 83% van de bedrijven met aardgas een contract. Dit cijfer komt perfect overeen met het percentage gecontracteerde jaargelezen bedrijven per 1 juli 2009 zoals door de VREG berekend op basis van de gegevens van de marktpartijen.

59% heeft een contract afgesloten met zijn standaard aardgasleverancier, 24% is klant bij een andere aardgasleverancier.

De marktaandelen voor gecontracteerde bedrijven op de professionele aardgasmarkt zijn erg vergelijkbaar met de elektriciteitsmarkt: de Electrabel groep blijft dominant met een aandeel van 66%. Luminus haalt 18% en de kleinere spelers Nuon en Essent halen een marktaandeel van respectievelijk 5% en 3%. Op de totale markt (bedrijven met en zonder contract) zien we analoge marktaandelen: Electrabel is dominant met een marktaandeel van 67%, SPE/Luminus is tweede speler (18%) en verder zijn er twee kleinere spelers: Nuon (4%) en Essent (3%). Deze percentages sluiten beter aan bij de marktaandelen zoals berekend door de VREG dan voor elektriciteit: Electrabel 75%, SPE/Luminus 17%, Nuon 5% en Essent 2%.

Figuur 7: Overzicht contracttypes aardgas en marktaandelen leveranciers



De vergelijkbare marktaandelen voor elektriciteit en voor gas suggereren dat veel bedrijven dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas hebben. Dit is effectief het geval: negen op tien koos dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas. Dit is een vrij hoog percentage als men voor ogen houdt dat dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas financieel niet altijd het voordeligst is.

Het profiel van bedrijven met of zonder *aardgas*contract is analoog aan dat van deze met of zonder *elektriciteits*contract.

2.3.3. Bedrijven met een contract in meer detail

Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

Voor drie kwart van de bedrijven met een contract is de huidige elektriciteitsleverancier nog steeds de eerste leverancier waarmee effectief een contract werd afgesloten. 17% had sinds de vrijmaking al een contract met twee energieleveranciers en 6% zelfs met drie verschillende energieleveranciers. Deze cijfers liggen in lijn met de vorige jaren. Hieruit blijkt opnieuw dat er over het algemeen weinig dynamiek is op de elektriciteitsmarkt.

Het gebrek aan dynamiek is vooral merkbaar bij kleine bedrijven. Dit blijkt onder meer uit het feit dat 78% van de kleine bedrijven nog klant is bij zijn eerste elektriciteitsleverancier versus

67% van de grote bedrijven. Gemiddeld genomen hebben bedrijven met meer dan 50 werknemers al 1,5 verschillende elektriciteitsleveranciers gehad, in vergelijking met gemiddeld 1,3 voor de kleinere bedrijven.

Wat de aardgasleverancier betreft, is de mate van 'trouw' zelfs nog hoger: in 2009 is de huidige aardgasleverancier voor 83% van de bevroegde bedrijven met aardgas nog steeds de eerste leverancier waarmee een contract werd afgesloten (80% in 2008). Het verschil in switchgedrag tussen grote en kleine ondernemingen is ook minder uitgesproken dan op de elektriciteitsmarkt (gemiddeld 1,2 verschillende aardgasleveranciers voor kleine bedrijven versus 1,3 voor grotere bedrijven).

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Elektriciteit en aardgas

De enquête peilt naar redenen om te kiezen voor een bepaalde leverancier. Als een bedrijf dezelfde leverancier heeft voor elektriciteit als voor aardgas, werd deze vraag slechts één keer gesteld. Voor de resultaten beperken we ons tot de motieven om te kiezen voor de elektriciteitsleverancier, omdat de groep die een andere leverancier heeft voor gas te klein is om hiervoor aparte conclusies te trekken.

De top twee van redenen om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier, blijven in 2009 de betrouwbaarheid (73% versus 63% in 2008) en de goede dienstverlening (66% versus 53% in 2008). Deze primieren nog steeds op 'lagere kostprijs' (52% versus 46% in 2008) en 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijs' (50% versus 46% in 2008).

Ook het aanbod van groene stroom wordt belangrijker bij de leverancierskeuze: in 2009 haalt 37% de aanbieding van groene stroom als reden aan om voor een leverancier te kiezen, versus 17% in 2008. Het toenemend groene bewustzijn wordt bevestigd in de stijging van het aantal bedrijven dat een contract heeft ondertekend voor groene elektriciteit (van 9% in 2008 naar 16% in 2009).

Grote bedrijven focussen zich meer dan kleine bedrijven op het prijsaspect (lage energiekost, vaste energieprijs), hoewel de betrouwbaarheid ook voor hen de belangrijkste motivatie blijft (zie Tabel 6). Het prijsaspect vormt, zoals te verwachten, ook een grotere motivatie bij bedrijven met een hoge energiekost.

Tabel 6: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfsomvang		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	876	695	181	597	279	531	178	66
Betrouwbaar	73%	72%	76%	77%	63%	76%	69%	55%
Goede dienstverlening	66%	65%	71%	68%	62%	68%	64%	50%
Lagere kostprijs	52%	48%	66%	40%	78%	38%	67%	92%
Vaste energieprijs	50%	48%	60%	45%	60%	45%	54%	56%
Groene stroom	37%	36%	42%	35%	43%	33%	46%	32%
Extra diensten	24%	23%	30%	25%	23%	27%	22%	11%
Andere bedrijven stapten ook over	20%	19%	20%	20%	18%	21%	19%	23%

Bedrijven die kiezen voor een standaardleverancier hebben andere prioriteiten dan bedrijven die kiezen voor een andere leverancier. Het kiezen voor de standaardleverancier is voornamelijk terug te brengen op de betrouwbaarheid en de goede dienstverlening (de

standaardleverancier als vaste, betrouwbare waarde). De lage kostprijs speelt de voornaamste rol bij de keuze voor een andere leverancier. Zoals eerder ook bevestigd werd bij de profilering van de contractanten, hebben grotere bedrijven vaker een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier, wat samenhangt met hun focus op de prijs (zie Tabel 6).

Tevredenheid huidige leverancier

Elektriciteit

De dienstverlening speelt dus een belangrijke rol bij de keuze van een bepaalde elektriciteits-/aardgasleverancier. Daarom werd in detail ingegaan op de beoordeling van drie aspecten van dienstverlening van de leverancier van hun keuze: de facturering, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik. Voor al deze aspecten is een beperkte stijging in tevredenheid te merken in vergelijking met vorig jaar. De ondersteuning van de elektriciteitsleverancier op het vlak van rationeel energiegebruik krijgt wel nog steeds een zwakkere evaluatie, met toch bijna een kwart (23%) ontevredenen.

Grote bedrijven zijn meer uitgesproken tevreden over de drie dienstverleningsaspecten dan kleine bedrijven (zie Tabel 7). Tussen bedrijven met een contract bij de eigen standaardleverancier en bedrijven die bij een andere dan hun standaardleverancier een elektriciteitscontract afsloten, is weinig verschil in evaluatie merkbaar. De standaardleverancier scoort lichtjes beter op ondersteuning & advisering.

Tabel 7: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfsgrootte		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49wkn	50-199wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	876	695	181	597	279	531	178	66
Facturatie								
Uiterst + zeer tevreden	14%	13%	20%	14%	14%	14%	17%	14%
Tevreden	70%	71%	67%	71%	69%	70%	66%	76%
Niet echt + helemaal niet tevreden	14%	15%	12%	14%	14%	15%	14%	9%
Weet niet	2%	2%	1%	1%	4%	1%	3%	2%
Informatieverlening								
Uiterst + zeer tevreden	12%	10%	22%	13%	11%	13%	15%	8%
Tevreden	68%	69%	66%	69%	66%	69%	65%	70%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	19%	11%	17%	19%	17%	16%	20%
Weet niet	2%	3%	1%	2%	4%	1%	5%	3%
Ondersteuning op vlak van energieverbruik								
Uiterst + zeer tevreden	8%	5%	18%	9%	4%	9%	7%	3%
Tevreden	63%	65%	54%	64%	60%	64%	63%	52%
Niet echt + helemaal niet tevreden	23%	23%	24%	22%	25%	23%	20%	32%
Weet niet	7%	7%	4%	5%	11%	4%	10%	14%

Aangezien de overgrote meerderheid van de bedrijven dezelfde leverancier heeft voor elektriciteit en aardgas, zijn de resultaten met betrekking tot de tevredenheid over dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier erg vergelijkbaar zijn met die voor de elektriciteitsleverancier.

Contact met de klantendienst

37% van de bedrijven heeft een vaste contactpersoon bij zijn elektriciteitsleverancier. Het gaat dan vooral om grotere bedrijven en grotere verbruikers. Bedrijven met een vaste contactpersoon hebben een positievere perceptie over de dienstverlening. Dit blijkt uit tabel 8.

Tabel 8: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

Tevredenheid	Elektriciteit	
	Vaste contactpersoon	Geen vaste contactpersoon
n=	328	513
Tevredenheid facturatie		
Uiterst + zeer tevreden	17%	13%
Tevreden	71%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	17%
Weet niet	2%	2%
Tevredenheid informatieverlening		
Uiterst + zeer tevreden	21%	8%
Tevreden	69%	67%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	22%
Weet niet	1%	3%
Tevredenheid ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik		
Uiterst + zeer tevreden	14%	4%
Tevreden	63%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	20%	26%
Weet niet	4%	7%

Bedrijven zonder vaste contactpersoon kunnen terecht bij de klantendienst. Aan hen werd gevraagd of ze het afgelopen jaar contact hadden met de klantendienst van hun elektriciteitsleverancier. Bij iets meer dan een derde (35%) van die bedrijven blijkt dit het geval te zijn. 64% was van oordeel *snel* geholpen te zijn en 70% vond dat de klantendienst hen *goed* geholpen had.

Tevredenheid over de efficiëntie en de effectiviteit van deze dienstverlening leidt tot een hoge intentie om het contract te verlengen. Respectievelijk 81% en 80% van de respondenten die snel en goed geholpen werden, zullen hun contract zeker of waarschijnlijk verlengen, versus 72% in de totale populatie.

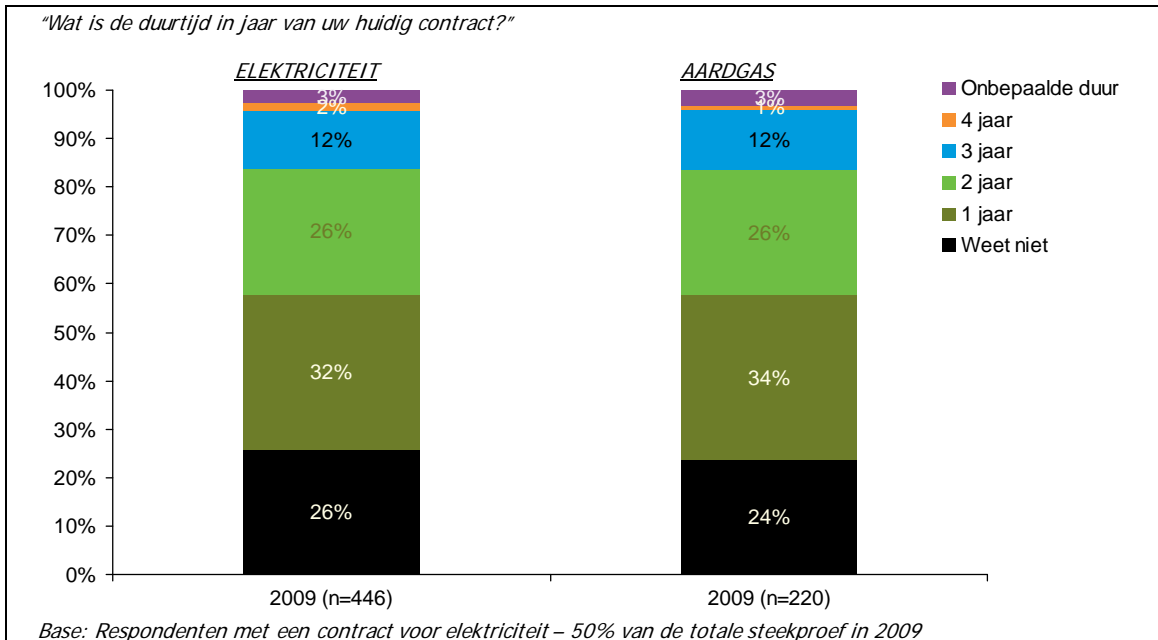
Duurtijd lopend contract

De enquête peilt naar de duurtijd van het lopende elektriciteits- of aardgascontract. Meer dan een kwart van alle bedrijven kan niet vertellen wat de totale duurtijd is van hun elektriciteitscontract (18% in 2008). Vooral kleine bedrijven zijn slecht op de hoogte van de contractduur (30% 'weet niet' versus 8% bij grote bedrijven). Als we enkel bedrijven beschouwen die wél op de hoogte zijn van de duurtijd van hun lopend elektriciteitscontract, dan stellen we vast dat vooral eenjarige (43%) en tweejarige (36%) contracten populair zijn.

Tweejarige contracten winnen aan populariteit (van 30% in 2008 naar 35% in 2009) ten koste van eenjarige contracten (van 51% naar 43%). Bedrijven die een contract met een lange duurtijd ondertekenen, kunnen wel minder snel inspelen op marktopportunities.

Bij de vraag naar de duurtijd van het lopende aardgascontract, kan eveneens een kwart geen antwoord geven. Bekijken we echter enkel bedrijven die wel op de hoogte zijn van de duurtijd, dan stellen we eveneens vast dat eenjarige (45%) en tweejarige (34%) contracten populair zijn.

Figuur 8: Duurtijd contract

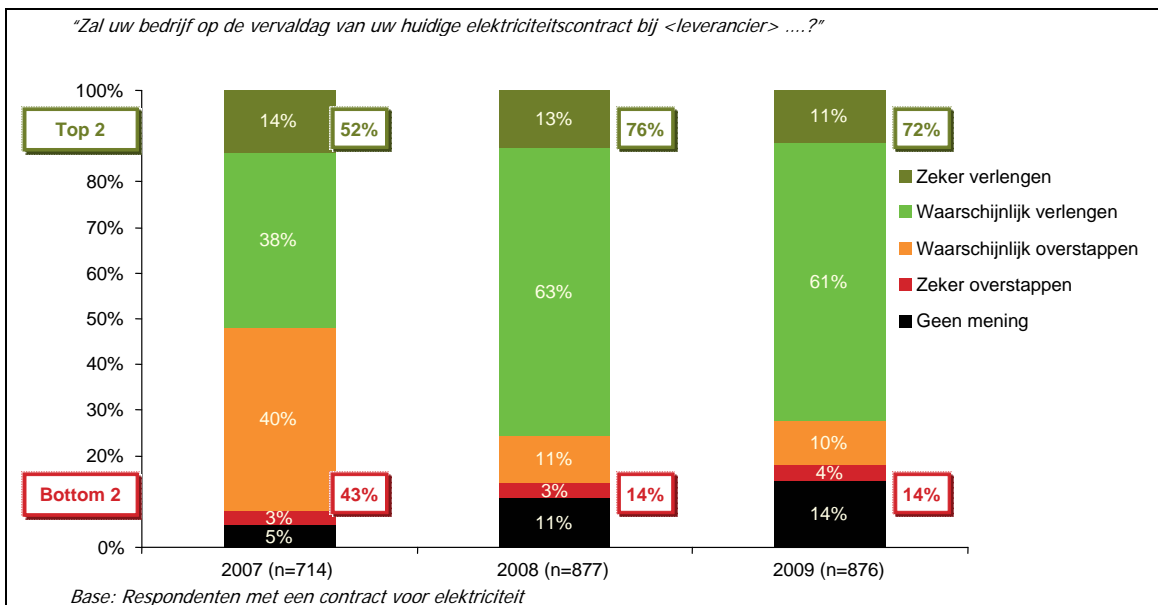


Toekomst: intentie om te veranderen van leverancier

Elektriciteit

72% zal op de vervaldag het contract zeker (11%) of waarschijnlijk (61%) verlengen. 14% zal waarschijnlijk of zeker overstappen en 14% is nog onbeslist. We zien een geleidelijke toename van het aantal bedrijven dat nog niet weet of ze hun contract al dan niet zullen verlengen. Dit wijst erop dat het verlengen van een contract niet altijd meer automatisch gebeurt, maar door een evaluatiefase moet. Vooral grote bedrijven, de groep die al meer dynamiek brengt op de energiemarkt, zijn vaak nog onbeslist (21%).

Figuur 9: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Aardgas

Bij de gecontracteerde aardgasafnemers merken we dezelfde tendens als op de elektriciteitsmarkt: 76% zal waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 13% zal waarschijnlijk overstappen naar een andere leverancier. Ook op de aardgasmarkt merken we een geleidelijke toename van het bedrijven die onbeslist zijn (12% in 2009). Het zijn opnieuw vooral grote bedrijven (18%) die nog niet zeker zijn over het al dan niet verlengen van hun contract.

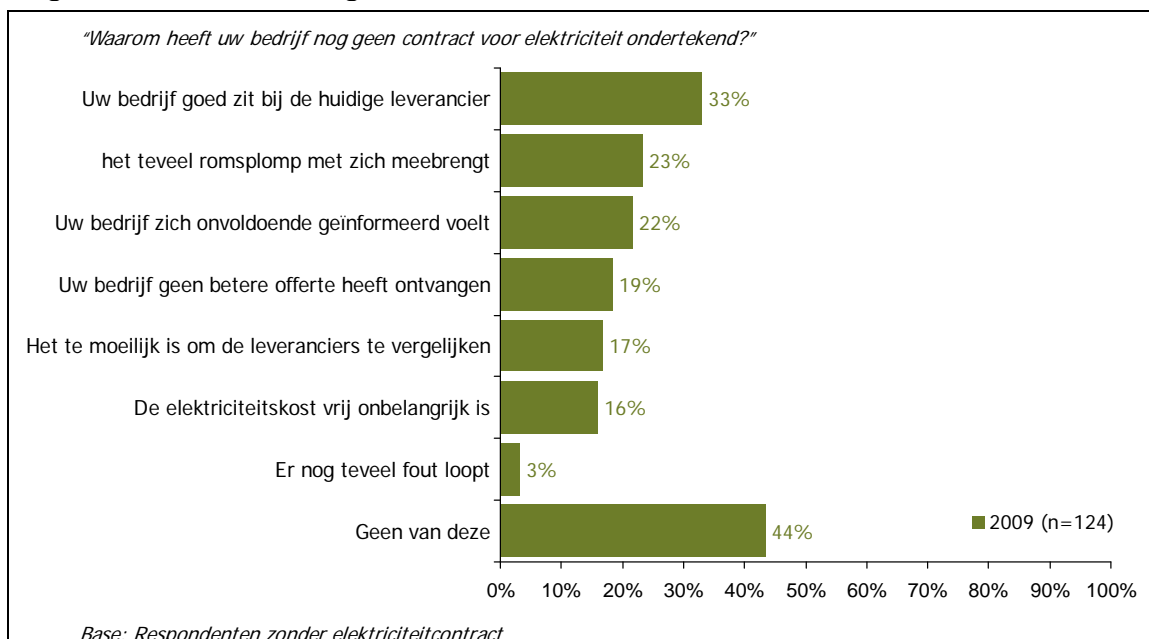
2.3.4. Bedrijven zonder contract in meer detail

Redenen om geen contract af te sluiten

Elektriciteit

Bedrijven die nog toegewezen zijn aan de standaardleverancier namen het voorbije jaar weinig initiatief om een contract aan te gaan. Aan hen werd gevraagd waarom ze nog geen elektriciteitscontract hebben. De tevredenheid over de huidige (standaard)leverancier is voor 33% de reden voor hun inerte gedrag. Verder laten ze zich ontmoedigen door enkele vermeende barrières zoals de administratieve rompslomp bij het afsluiten van een contract en het gebrek aan informatie.

Figuur 10: Redenen om geen elektriciteitscontract af te sluiten



Aardgas

Ook op de aardgasmarkt zorgt de tevredenheid over de huidige (standaard)leverancier (44%) ervoor dat bedrijven zonder contract niet echt gemotiveerd zijn om een contract af te sluiten. Barrières die ook aan de basis liggen van hun inerte gedrag is het gevoel onvoldoende geïnformeerd te zijn (34%) en het feit dat het bedrijf nog geen betere offerte heeft ontvangen (32%). Voor 31% is de aardgaskost vrij onbelangrijk. Daarmee geven bedrijven aan dat het voor hen niet de moeite loont om op zoek te gaan naar de goedkoopste leverancier.

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

Slechts een kwart van de bedrijven zonder contract geeft aan dat ze zeker (3%) of waarschijnlijk (22%) een elektriciteitscontract zullen tekenen in de komende 6 maanden. Dit resultaat ligt in lijn met 2008 (23%).

In de aardgasmarkt ligt de intentie om een contract af te sluiten iets hoger, met 36% die zeker (8%) of waarschijnlijk (28%) in de toekomst een contract zal tekenen. In vergelijking met 2008 (28%) is dit een aanzienlijke stijging.

Hoewel bedrijven zonder contract het voorbije jaar niet vaak contact opnamen met een elektriciteitsleverancier om een contract af te sluiten, blijkt toch dat ze daarom niet noodzakelijk afkerig staan ten opzichte van het afsluiten van een contract.

2.4. Perceptie van de energieprijzen:

Elektriciteit

In 2007 en 2008 zagen we een forse stijging van de energieprijzen. Bijna acht op tien (78%) bedrijven rapporteerden vorig jaar een prijsstijging. In 2009 wordt dit resultaat gedeeltelijk gecounterd: vier op tien (42%) is nog overtuigd dat de prijzen wederom stegen in het afgelopen jaar. Dit is een grote daling in vergelijking met 2008, maar toch nog meer dan het aantal bedrijven dat dit jaar een prijsdaling waarnam (21%). 22% denkt dat de prijs gelijk bleef. Bedrijven met een contract, ongeacht bij de standaardleverancier of een andere leverancier, merken vaker een prijsdaling op (22% en 23%) dan bedrijven zonder contract (10%). Bedrijven zonder contract zijn zich in verhouding minder goed bewust van de prijsevolving.

Wanneer bedrijven een prijsstijging of –daling waargenomen hebben, werd ook gevraagd een inschatting te maken van het belang van die stijging/daling. Ongeveer vier op de tien (42%) bedrijven die een prijsstijging waarnamen, schat de prijsstijging lager dan 10%. Meer dan een kwart (28%) is ervan overtuigd dat deze stijging hoger is dan 10%. De andere bedrijven (32%) kunnen geen inschatting maken. Bij de vraag naar de inschatting van de prijsdaling, denkt bijna de helft (47%) dat de daling lager is dan 10%, 29% schat de daling hoger en 25% kan hier niet op antwoorden.

Tabel 9: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	1.000	597	279	84
Prijsperceptie				
Gedaald	21%	22%	23%	10%
Gestegen	42%	42%	41%	43%
Gelijk gebleven	22%	22%	22%	26%
Weet niet	15%	14%	14%	21%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	421	251	115	36
Prijsstijging				
< 5%	14%	17%	10%	8%
5% - 10%	28%	28%	30%	25%
10% - 15%	10%	10%	9%	14%
15% - 20%	6%	5%	8%	6%
> 20%	12%	12%	12%	11%
Weet niet	32%	29%	32%	36%

	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	207	131	65	8 (lage basis)
Prijsdaling				
< 5%	21%	21%	20%	38%
5% - 10%	26%	26%	26%	25%
10% - 15%	14%	14%	15%	0%
15% - 20%	4%	5%	3%	0%
> 20%	11%	12%	8%	13%
Weet niet	25%	24%	28%	25%

Aardgas

Op de aardgasmarkt, zien we dat de meerderheid (45%) van de ondervraagde bedrijven ervan overtuigd is dat de aardgasprijs het afgelopen jaar gestegen is. Hoewel de grootste groep bedrijven toch nog een prijsstijging waarnemen, zien we ook op de aardgasmarkt een kentering in vergelijking met 2008 (toen 79%). Verder zag 15% een prijsdaling en denkt 21% dat de prijs gelijk bleef. Hiermee liggen de resultaten in lijn met wat er op de elektriciteitsmarkt gepercipieerd wordt.

Op de vraag in welke mate de prijs gestegen is, antwoordt bijna de helft (48%) dat de prijsstijging lager is dan 10%, 21% schat de stijging hoger dan 10% en 32% weet het niet. Bij de daling, geeft de helft een daling aan lager dan 10%, 21% zag een daling hoger dan 10% en 29% kan geen inschatting maken (zie Tabel 10).

Tabel 10: Prijsperceptie aardgas

Gas	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	557	331	133	75
Prijsperceptie				
Gedaald	15%	14%	22%	12%
Gestegen	45%	46%	47%	40%
Gelijk gebleven	21%	20%	17%	32%
Weet niet	19%	20%	15%	16%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	253	151	62	30
Prijsstijging				
< 5%	19%	23%	18%	7%
5% - 10%	29%	33%	24%	23%
10% - 15%	9%	6%	13%	20%
15% - 20%	3%	5%	0%	3%
> 20%	9%	9%	7%	7%
Weet niet	32%	25%	39%	40%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	84	46	29 (lage basis)	9 (lage basis)
Prijsdaling				
< 5%	25%	26%	24%	22%
5% - 10%	25%	26%	21%	33%
10% - 15%	7%	2%	14%	11%
15% - 20%	5%	4%	7%	0%
> 20%	8%	13%	3%	0%
Weet niet	30%	28%	31%	33%

2.5. Milieuvriendelijke elektriciteit

In de laatste rubriek van de enquête werd nagegaan in hoeverre groene elektriciteit al zijn weg gevonden heeft in het bedrijfsleven.

Als we de evolutie van het aantal bedrijven met een groen contract bekijken, dan zien we een stijgend groen bewustzijn. Binnen de groep bedrijven met een elektriciteitscontract, zien we anno 2009 bijna een verdubbeling van het aantal bedrijven met een groen contract (16%) ten opzichte van 2008 (9%) en een verdrievoudiging in vergelijking met 2007 (toen 5%). De vraag werd echter geherformuleerd in 2009 zodat de vergelijking niet geheel correct is. Toch bleek ook dat de aanbieding van groene stroom relatief de grootste vooruitgang kende bij de motivatie om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier.

Als we het profiel schetsen van bedrijven met een groen contract, dan is het duidelijk dat grote bedrijven en bedrijven met een grote en belangrijke elektriciteitskost sterker vertegenwoordigd zijn in deze doelgroep (zie Tabel 11). Groene contracten komen ook meer voor bij bedrijven met een contract bij een andere dan de standaardleverancier. Een groen aanbod is dus een manier voor de nieuwkomers om zich op de markt te onderscheiden.

Tabel 11: Contract groene energie

Profilering	Contract groene energie	
	Ja	Nee
	n=73	n=363
Aantal werknemers		
1 - 49 werknemers	51%	86%
50 - 199 werknemers	49%	14%
Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten		
Zeer + nogal belangrijk	80%	70%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	21%	30%
Weet niet	0%	0%
Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten		
Zeer + nogal belangrijk	74%	51%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	24%	49%
Weet niet	2%	1%

Ook in de toekomst lijkt de groene trend zich te zullen voortzetten: 58% van de bedrijven zonder groen contract heeft de intentie om in de toekomst wel een groen contract af te sluiten. Bedrijven die al een (grijs) contract tekenden, staan meer open voor een groen contract (60%) dan de nog aan de standaardleverancier toegewezen bedrijven (44%).

De grootste barrière om een groen contract af te sluiten in de toekomst is de vermeende hogere prijs (46%). Een kwart van alle bedrijven zonder groen contract vreest dat het aanbod aan groene energie te beperkt is. 22% van de bedrijven heeft eenvoudigweg geen interesse in groene energie. 12% heeft geen vertrouwen in het controlesysteem door middel van garanties van oorsprong. Het systeem van 'garanties van oorsprong' vormt bij groene contracten een bewijs dat de geleverde elektriciteit daadwerkelijk groen is.

Eén op vijf (21%) bedrijven kent het systeem van garanties van oorsprong. Dit is vergelijkbaar met 2008, toen 23% het systeem kende. Het systeem is beter gekend bij bedrijven met een groen contract (33%) in vergelijking met bedrijven zonder groen contract (19%).

3

Conclusies



Informatieverstrekking

- Zes jaar na de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt, voelt vier op tien van de Vlaamse bedrijven tot 200 werknemers zich nog onvoldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt en de gevolgen ervan tegenover drie op tien bedrijven in 2008. Het onvoldoende geïnformeerd zijn is hoofdzakelijk te wijten aan het feit dat bedrijven moeilijker de gezochte informatie kunnen terugvinden. Grote bedrijven zoeken en vinden wel vaker informatie terug dan kleine bedrijven.
- Met twee op drie bedrijven die de VREG kennen, is de naambekendheid van de VREG bij de ondervraagde bedrijven teruggevallen tot op het peil van 2007. Ook het gebruik van de VREG-website door de ondervraagde bedrijven is er het laatste jaar op achteruitgegaan.

- Bedrijven die de VREG kennen, voelen zich beter geïnformeerd over de vrijmaking. Bedrijven die in contact komen de VREG (hetzij via de website, hetzij persoonlijk) staan daarenboven heel positief ten opzichte van het nut, de betrouwbaarheid en de duidelijkheid van de informatie die de regulator verstrekt. De grootste uitdaging is bijgevolg om de naambekendheid van de VREG verder te verhogen bij bedrijven en hen ook de weg te laten vinden naar de informatiekanalen van de VREG.
- Voor het eerst werd gepeild naar hoe de bedrijven staan ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. 58% is van mening dat de vrijmaking een positief effect heeft. 32% vindt van niet. 10% kon niet zeggen of het effect al dan niet positief is. Opmerkelijk, is dat bedrijven die zich beter geïnformeerd voelen, daardoor niet systematischer positiever staan ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt.



Energie intensiteit

- Een groot aantal bedrijven (71%) geeft aan dat de elektriciteitskost een (nogal) belangrijke kostenpost is in het geheel aan bedrijfskosten. Ondanks de berichtgeving dat zowel het energieverbruik als de energieprijzen gedaald zijn in het afgelopen jaar, zien we een toenemend aantal bedrijven dat de energiekost als belangrijk beschouwt. Een verklaring is wellicht de financiële crisis, die maakt dat bedrijven vaak kritischer staan ten opzichte van alle kosten.
- Desondanks kijkt nog steeds minder dan de helft van de bedrijven de factuur grondig na. (Grote) bedrijven met een hogere energiekost kijken de facturen wel grondiger na. De onduidelijkheid van de facturen blijft een frustratie voor vele Vlaamse bedrijf.



Contact met andere leveranciers

- Het voorbije jaar heeft bijna één op drie bedrijven contact opgenomen met een elektriciteitsleverancier om een contract af te sluiten. De financiële crisis vormt het belangrijkste motief om een andere leverancier te contacteren. Wie in 2009 nog steeds geen contract heeft, is hier ook niet meer actief naar op zoek.
- Ook leveranciers namen contact op met bedrijven om een contract af te sluiten. Vier op tien bedrijven werden gecontacteerd. De focus lijkt daarbij meer te liggen op grote, eerder dan op kleine bedrijven.



Bedrijven met versus zonder contract

- De energiemarkt in Vlaanderen blijft een sterk geconcentreerde markt, met Electrabel als dominante speler.
- In de groep van bedrijven met een contract bij een andere dan de standaardleverancier, zijn grote bedrijven sterker vertegenwoordigd. Kleine bedrijven vinden we meer terug in de groep van bedrijven zonder contract. Ze kunnen nochtans een aanzienlijk voordeel doen als ze naar de laagste prijsniveaus overstappen.



Bedrijven met een contract in meer detail

- Voor drie op vier bedrijven is de huidige elektriciteitsleverancier nog steeds de eerste leverancier waarmee een contract werd afgesloten. Op de aardgasmarkt is de mate van trouw zelfs nog hoger. Als we al kunnen spreken van enige dynamiek, dan stellen we vast dat die hoofdzakelijk door de grote bedrijven (50-200 werknemers) gecreëerd wordt.
- Negen op tien bedrijven koos dezelfde leverancier voor elektriciteit en voor gas. Dezelfde leverancier kiezen, is nochtans financieel niet altijd het voordeligst. Ook dit wijst op een gebrek aan inzicht of op een gebrek aan dynamiek op de energiemarkt.
- Ook in 2009 blijven de betrouwbaarheid, de goede dienstverlening en de kostprijs de belangrijkste redenen om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen. De aanbidding van groene stroom kent relatief de grootste vooruitgang als motivatie in vergelijking met vorig jaar. Bedrijven bij een standaardleverancier kiezen vaker voor betrouwbaarheid en goede dienstverlening, bedrijven bij een andere leverancier hechten meer belang aan het prijsaspect.
- De tevredenheid over de leverancier is over het algemeen vrij hoog. Bedrijven met een vaste contactpersoon (vooral grote bedrijven) tonen zich meer tevreden over de dienstverlening.
- Meer dan een kwart van alle bedrijven kan niet zeggen wat de totale duurtijd is van het lopende elektriciteits- of aardgascontract. Bekijken we enkel bedrijven die op de hoogte zijn van de duurtijd, dan zien we dat twejarige contracten aan populariteit winnen ten koste van eenjarige contracten.
- Het aantal bedrijven dat onbeslist is over het al dan niet verlengen van het huidige contract neemt toe. Dit wijst erop dat het verlengen van een contract minder een automatisme is, maar door een evaluatiefase moet.



Bedrijven zonder contract meer in detail

- Het feit dat ze zich goed voelen bij de standaardleverancier, is de hoofdmotivatie voor de nog aan de standaardleverancier toegewezen bedrijven om geen contract aan te gaan. Verder spelen ook barrières een rol zoals de administratieve rompslomp die het afsluiten van een contract met zich meebrengt en het gebrek aan informatie. Veel bedrijven kunnen geen enkele reden opsommen waarom ze geen contract hebben.
- Toch staan niet alle bedrijven zonder contract afkerig ten aanzien van het afsluiten van een contract. Een kwart van deze bedrijven geeft aan zeker of waarschijnlijk een elektriciteitscontract te zullen afsluiten in de komende zes maanden. Bij de aardgasmarkt is dit zelfs meer dan één op drie.



Perceptie van de evolutie van de energieprij

- In 2007 en 2008 kende de energieprij een forse stijging. Deze werd ook gevoeld door bedrijven, want bij de vorige meting nam ongeveer acht op tien een prijsstijging waar (zowel voor elektriciteit als voor gas). In 2009 wordt dit resultaat gedeeltelijk gecounterd, wellicht door de dalende prijsevolutie sinds einde 2008 en in de eerste helft van 2009.
- Bedrijven met een contract merken vaker een prijsdaling op. Bedrijven zonder contract kunnen minder vaak antwoorden op de vraag naar prijsevolutie.



Milieuvriendelijke elektriciteit

- Uit de evolutie van het aantal groene contracten blijkt een stijgend groen bewustzijn bij de bedrijven. Anno 2009 hebben we een verdrievoudiging van het aantal groene contracten in vergelijking met 2007.
- Ook in de toekomst lijkt de groene trend zich te zullen voortzetten, met meer dan de helft van de bedrijven die de intentie heeft om een groen contract af te sluiten. De grootste barrière om geen groen contract af te sluiten is de vermeende hogere kostprijs.
- Het systeem van 'garanties van oorsprong' is gekend bij één op vijf bedrijven. Hoewel het systeem beter gekend is bij bedrijven met een groen contract, merken we toch dat zelfs bij deze groep nog twee op drie het systeem niet kent.