



# 2010

MARKTMONITOR



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

# 1 ERVARINGEN VAN DE ENERGIEAFNEMERS OP DE ENERGIEMARKT IN VLAANDEREN? .... 5

## A. GEZINNEN ..... 5

1.1	INDELING AFNEMERS .....	5
1.2	HOE ERVAREN DE GEZINNEN DE ENERGIEMARKT IN VLAANDEREN IN 2010? .....	5
1.2.1	Verwarming .....	6
1.2.2	Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost .....	6
1.2.3	Controle en duidelijkheid van de eindfactuur .....	8
1.2.4	Maatregel gratis elektriciteit .....	9
1.2.5	Informatieverstrekking en houding tegenover de energiemarkt .....	9
1.3	HOE GEDRAGEN GEZINNEN ZICH OP DE ENERGIEMARKT IN VLAANDEREN IN 2010? .....	11
1.3.1	Leverancierswissels en marktaandelen .....	11
1.3.1.1	Contacten met leveranciers .....	11
1.3.1.2	Contracten en marktaandelen elektriciteit .....	11
1.3.1.3	Contracten en marktaandelen aardgas .....	17
1.3.2	Waarom veranderen gezinnen van leverancier? .....	21
1.3.3	Tevredenheid over de huidige leverancier .....	21
1.3.4	Contact met de klantendienst .....	22
1.3.5	Toekomstplannen? .....	22
1.3.5.1	Gezinnen met contract .....	22
1.3.5.2	Gezinnen bij de standaardleverancier .....	23
1.4	SLIMME METERS .....	24
1.4.1	De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden .....	24
1.4.2	Terugkoppeling van verbruiks informatie .....	25
1.4.3	Privacy en tariefperiodes .....	26
1.4.4	Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten .....	27
1.4.5	Interesse in voorafbetalingmeter .....	28

## B. BEDRIJVEN ..... 28

1.1	INDELING AFNEMERS .....	28
1.2	HOE ERVAREN BEDRIJVEN DE ENERGIEMARKT IN VLAANDEREN IN 2010? .....	28
1.2.1	De jaarlijkse energiekost .....	29
1.2.2	Controle en duidelijkheid van de eindfactuur .....	30
1.2.3	Informatieverstrekking .....	30
1.3	HOE GEDRAGEN BEDRIJVEN ZICH OP DE ENERGIEMARKT IN VLAANDEREN? .....	32
1.3.1	Leverancierswissels en marktaandelen .....	32
1.3.1.1	Elektriciteit .....	32
1.3.1.2	Aardgas .....	35
1.3.2	Duurtijd contracten .....	37
1.3.3	Waarom veranderen bedrijven van leverancier? .....	38
1.3.4	Tevredenheid over leverancier .....	39
1.3.5	Contact met de klantendienst .....	40
1.3.6	Toekomstplannen? .....	41
1.3.6.1	Bedrijven met contract .....	41
1.3.6.2	Bedrijven die klant zijn bij de standaardleverancier .....	42
1.4	SLIMME METERS .....	43
1.4.1	De 'slimme meter' en mogelijke besparing .....	43
1.4.2	Terugkoppeling van verbruiks informatie .....	45
1.4.3	Tariefperiodes .....	47
1.4.4	Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten .....	47

<b>2</b>	<b>EVOLUTIE ELEKTRICITEITS- EN AARDGASPRIJZEN .....</b>	<b>49</b>
<b>A.</b>	<b>GEZINNEN .....</b>	<b>49</b>
2.1	ENERGIEPRIJS: PERCEPTIE EN VOORKEUREN VAN DE VLAAMSE GEZINNEN .....	49
2.1.1	Elektriciteit.....	49
2.1.2	Aardgas .....	50
2.2	MONITORING ENERGIEPRIJS GEZINNEN.....	50
2.2.1	Overzicht van de markt .....	50
2.2.2	Onderdelen van de energieprijis .....	52
2.2.3	Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs .....	56
2.2.4	Dual fuel contract of niet?.....	57
2.2.5	Sociale maximumprijzen.....	58
2.2.6	Vergelijking van de energieprijis in Vlaanderen met Wallonië en Nederland.....	60
<b>B.</b>	<b>BEDRIJVEN .....</b>	<b>62</b>
2.3	ENERGIEPRIJS: PERCEPTIE EN VOORKEUREN VAN DE VLAAMSE BEDRIJVEN .....	62
2.3.1	Elektriciteit.....	62
2.3.2	Aardgas .....	63
2.4	MONITORING ENERGIEPRIJS KLEINE PROFESSIONELE AFNEMERS .....	64
2.4.1	Overzicht van de markt .....	64
2.4.2	Onderdelen van de energieprijis .....	64
2.4.3	Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs .....	66
<b>3</b>	<b>GROENE STROOM EN WKK .....</b>	<b>68</b>
3.1	KIEZEN VOOR GROENE STROOM .....	68
3.2	AANDEEL GROENE STROOM IN TOTALE LEVERINGEN VLAAMS GEWEST .....	69
3.3	GROENE STROOM – EEN STAND VAN ZAKEN OP 1 JULI 2010 .....	70
3.3.1	De groenestroomcertificatenverplichting.....	70
3.3.2	Uitgereikte groenestroomcertificaten .....	71
3.3.3	Handel in groenestroomcertificaten .....	73
3.4	WARMTEKRACHT – EEN STAND VAN ZAKEN OP 1 JULI 2010.....	75
3.4.1	De warmtekrachtcertificatenverplichting .....	75
3.4.2	Uitgereikte warmtekrachtcertificaten .....	76
3.4.3	Handel in warmtekrachtcertificaten.....	76
3.5	INTERNATIONALE HANDEL VAN GARANTIES VAN OORSPRONG .....	78
3.6	AIB.....	78
<b>4</b>	<b>CONCLUSIES .....</b>	<b>80</b>
4.1	GEZINNEN .....	80
4.2	BEDRIJVEN .....	81
4.3	PRIJZEN.....	82
4.4	GROENE STROOM EN WARMTEKRACHTKOPPELING.....	82
<b>5</b>	<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>84</b>



## VOORWOORD

Beste lezer,

Vorig jaar konden we een duidelijke kleur plakken op de evolutie van de elektriciteits- en aardgasmarkt: groen.

Dit jaar is een kleur kiezen minder eenvoudig. Niet dat groen geen factor meer zou zijn, wel integendeel. Groene elektriciteit produceren en verbruiken blijft nog steeds een motor van de evolutie op de energiemarkt. Het zijn vooral de zonnepanelen die minder het beeld bepalen dan in 2009.

Welke kleur dan wel? Een aantal critici zou misschien voor rood opteren omdat ze vinden dat er nog heel wat dingen beter zouden kunnen. Dat is zonder twijfel waar en de VREG werkt hard met de haar toegekende middelen en binnen haar bevoegdheden om de uitkomsten voor de energieverbruiker te verbeteren. Feit is dat de energiemarkt in Vlaanderen wordt gekenmerkt door een eerder geleidelijke evolutie. Deze Marktmonitor 2010 biedt toch heel wat gegevens die erop wijzen dat die evolutie traag maar zeker in de goede richting gaat.

De waardering voor de positieve effecten van de vrijmaking neemt langzaam toe bij de afnemers. In het bijzonder bij de jongere afnemers. Ook de duidelijkheid van de factuur is licht verbeterd. Geleidelijk aan vinden mensen die op zoek zijn naar informatie deze ook meer en meer. De waardering voor de informatie die de VREG verstrekt blijft zeer hoog.

De algemene tendens is dat de verbruikers tevreden zijn over hun energieleverancier. Dit bevordert natuurlijk geen actieve houding, meer bepaald de keuze om over te stappen naar een andere elektriciteits- of aardgasleverancier. Een belangrijke groep verbruikers zegt bij de vervalddag van het energiecontract zeker of waarschijnlijk het contract te zullen verlengen. Toch werd in 2010 door nog meer energieverbruikers dan in 2009 bewust overgestapt naar een andere energieleverancier. Dit wijst erop dat mensen met meer vertrouwen de energiemarkt tegemoet treden.

Er is nog altijd een potentieel financieel voordeel te doen voor overstappers. Zeker als ze bereid zijn om elektriciteit en aardgas te kopen bij verschillende leveranciers. Nu schrikt de complexiteit hiervan nog veel mensen af. Misschien kunnen in de toekomst slimme energiemeters hieraan verhelpen. Als we vaststellen dat minder dan de helft van de gezinnen kan antwoorden hoeveel energie ze verbruiken, is betere, gedetailleerdere en vooral frequentere informatie een noodzaak.

Ook wat de prijsevolutie betreft blijkt de energieverbruiker zich geen correct beeld te kunnen vormen. Opvallend is dat het instrument 'slimme meter' veel mensen optimistisch stemt: ruim 2 op 3 gelooft in het energiebesparend potentieel ervan, ruim 8 op 10 van de gezinnen ervaart de slimme meter niet als bedreigend voor de privacy.

Bepaalde functionaliteiten van slimme meters wekken echter absoluut geen enthousiasme. Zo is de mogelijkheid op het afschakelen van de stroom bij grote vraag voor de meeste afnemers een brug te ver. Zelfs als daar een vergoeding tegenover zou staan.

De levering van elektriciteit en aardgas zullen de komende jaren het voorwerp uitmaken van veel innovaties, maar ook tot discussie leiden. De VREG hoopt met de Marktmonitor deze discussies, maar ook de toekomstige evoluties, te voeden en te beïnvloeden.

Andre Pictoel  
Gedelegeerd bestuurder

# 1 Ervaringen van de energieafnemers op de energiemarkt in Vlaanderen?

## A. Gezinnen

### 1.1 Indeling afnemers

Vlaanderen heeft de energiemarkt al op 1 juli 2003 volledig vrijgemaakt. Elektriciteit- en aardgasafnemers kunnen daardoor vrij hun leverancier kiezen. In de periode sinds de vrijmaking kende het energielandschap in Vlaanderen een continue evolutie.

Op 1 juli 2010 telde Vlaanderen 3.190.856 toegangspunten voor elektriciteit waarvan er 2.652.176 huishoudelijke<sup>1</sup> zijn. Voor aardgas waren er in totaal 1.812.606 toegangspunten waarvan 1.582.046 huishoudelijk. Een toegangspunt is elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-nummer<sup>2</sup> werd toegekend.

Zowel bij huishoudelijke als bij professionele afnemers zijn er afnemers die actief op zoek zijn gegaan naar een energieleverancier. Een andere groep heeft sinds de vrijmaking nog geen contract afgesloten met zijn of haar huidige leverancier of met een nieuwe leverancier. Bijgevolg wordt deze groep nog steeds onder de standaardvoorwaarden van de aan hem of haar toegewezen (standaard)leverancier beleverd.

Binnen de groep huishoudelijke afnemers is er nog een onderscheid tussen afnemers die klant zijn bij een commerciële leverancier en afnemers die beleverd worden door hun netbeheerder. Deze laatste categorie wordt beleverd door de netbeheerder omdat ze geen contract meer heeft met een commerciële leverancier. Oorzaken zijn enerzijds wanbetaling waardoor de commerciële leverancier het contract niet verder wil zetten of een technische oorzaak: bijvoorbeeld het nog tijdelijk beleveren in afwachting van een afsluiting van het toegangspunt.

### 1.2 Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2010?

Net als de vorige jaren lopen de resultaten van de jaarlijkse enquêtes van de VREG als een rode draad door deze marktmonitor. Tussen midden juni en midden juli 2010 voerde het marktonderzoeksbureau Synovate een telefonische enquête uit bij 1.000 gezinnen, representatief verdeeld over de vijf provincies in Vlaanderen. Met deze enquête peilt de VREG jaarlijks naar het gedrag en de ervaringen van de gezinnen op de energiemarkt in Vlaanderen.

Om lange interviews en mogelijke uitval van respondenten te vermijden, werden bepaalde vragen at random maar aan de helft van de respondenten gesteld.

66% van de respondenten verbruikt aardgas. Dit ligt iets hoger dan de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit bij gezinnen in Vlaanderen die op 1 juli 2010 60% bedroeg<sup>3</sup>. In de jaarlijkse beoordeling van de aardgasinvesteringsplannen van de netbeheerders berekent de

VREG een aansluitingsgraad per netgebied. Het Aardgasdecreet definieert de aansluitingsgraad als het aantal aangesloten wooneenheden en gebouwen in verhouding tot het totale aantal<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Sinds 1 januari 2009 is een huishoudelijke afnemer elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1.000 volt of minder die elektriciteit afneemt om te voorzien in zijn behoeften of die van de personen die samen met hem in de woning in kwestie gedomicilieerd zijn, behalve in het geval dat het leveringscontract voor de levering van elektriciteit op het afnamepunt in kwestie werd afgesloten door een onderneming (zoals bedoeld in artikel 2, 3° van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een kruispuntbank voor ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen)

<sup>2</sup> Elke woning of bedrijf die aangesloten is op een elektriciteits- of aardgasnet heeft een uniek identificatienummer, een zogenaamde EAN-code. Deze codes worden in heel Europa toegepast.

<sup>3</sup> In de veronderstelling dat een afnemer met een aardgasaansluiting ook een elektriciteitsaansluiting heeft.

<sup>4</sup> Rapport Beoordeling investeringsplannen aardgas 2011-2013 van de VREG.

**Tabel 1. Aansluitingsgraad aardgas per netgebied**

Aansluitingsgraad	1/01/2010
Gaselwest	55,00%
Imea	70,00%
Imewo	57,90%
Intergem	55,10%
Iveka	64,30%
Iverlek	57,80%
Sibelgas	69,20%
Iveg	79,40%
Infrac West	52,80%
Inter-Energa	40,90%

Het uitgebreide enquêterapport wordt in november 2010 gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) -> Publicaties -> Rapporten.

### 1.2.1 Verwarming

63% van de gezinnen verwarmt de woning op aardgas (2009: 60%) en 26% op stookolie (2009: 28%). Net zoals in 2009 heeft 9% elektrische verwarming als hoofdverwarming en 4% als bijverwarming. Ook het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning bleef met 7% ongewijzigd.

Aardgas blijft vooral populair in Antwerpen (70%) en West-Vlaanderen (73%). In Limburg is aardgas minder populair (46%) omdat het aardgasnet in het verleden minder uitgebreid was. In Limburg is stookolie (49%) bijna even populair als gas.

Appartementen worden vaker dan huizen verwarmd met aardgas (appartementen: 72%; huizen: 61%) of met elektrische verwarming als hoofdverwarming (appartementen: 13%; huizen: 8%).

Volgens de enquête beschikt slechts 53% (2009: 50%) van de 86 gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming 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. Dit resultaat is gebaseerd op de antwoorden van slechts 86 gezinnen. Het resultaat moet met de nodige omzichtigheid bekeken worden.

### 1.2.2 Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost

De enquête peilde naar het verbruik van elektriciteit en gas gedurende het afgelopen jaar. Omdat de interviews telefonisch werden afgenomen antwoordden de respondenten meestal niet op basis van hun factuur. De helft kon dan ook geen indicatie geven van hun elektriciteitsverbruik of aardgasverbruik.

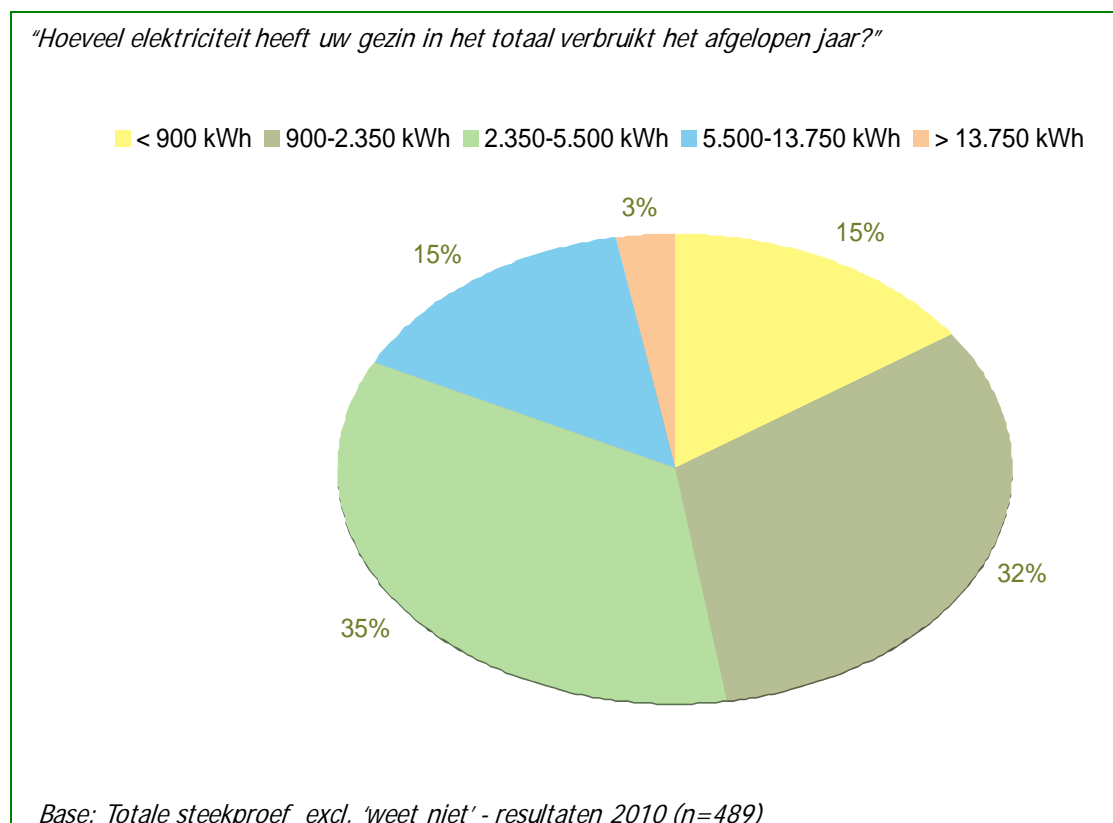
202 gezinnen konden spontaan zeggen hoeveel elektriciteit ze verbruiken, 287 gezinnen antwoordden op basis van een aantal verbruiksschijven die hen werden voorgelegd.

Van deze 489 gezinnen die wel een idee hadden van hun elektriciteitsverbruik is 48% kleinverbruiker (<2.350 kWh), 34% middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh) en 18% (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie Figuur 1). In 2009 bedroegen deze percentages respectievelijk 51%, 32%, en 17%. Bij gezinnen met elektrische verwarming als hoofdverwarming die hun verbruik kunnen inschatten ligt het percentage grootverbruikers logischerwijze meer dan dubbel zo hoog (36%).

Op basis van cijfers van de VREG blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen in 2009 (aangesloten op het distributienet) in totaal ongeveer 11,4 miljoen MWh elektriciteit afneemt. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen is het gemiddeld verbruik 4.300 kWh<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Dit is hoger dan het gemiddelde op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

**Figuur 1. Jaarlijks elektriciteitsverbruik**



Bron: enquête

Het gebruik van aardgas in Vlaanderen<sup>6</sup> stijgt lichtjes: 66% van de ondervraagde gezinnen heeft aardgas tegenover 64% in 2009. Het aandeel aardgasgebruikers dat kookt op een gasfornuis is gezakt van 50% in 2007 naar 40% in 2009, maar stijgt in 2010 opnieuw met 2%. Ook het percentage gezinnen met een aardgasaansluiting dat verwarmt op gas stijgt met 2% tot 96%. Net zoals in 2009 gebruikt 85% aardgas nog voor andere doeleinden zoals voor sanitair warm water.

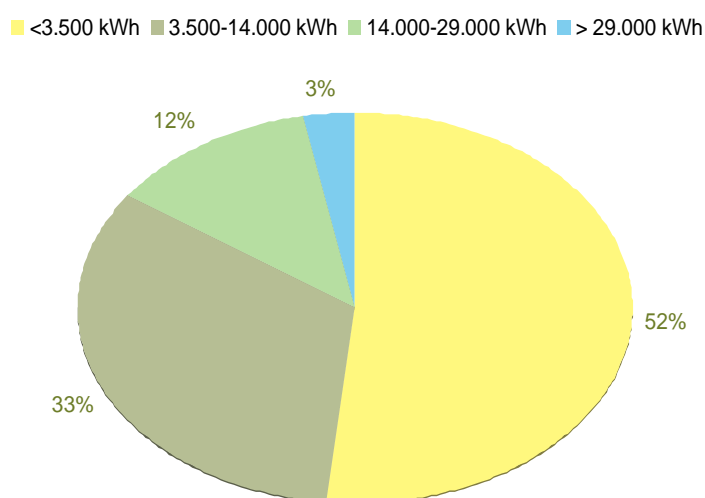
105 gezinnen (16% van de aardgasafnemers) konden spontaan een indicatie geven van hun aardgasverbruik en 224 gezinnen (34%) deelden hun verbruik in bij een van de voorgelegde verbruiksschijven. 50% had geen idee van het aardgasverbruik van hun gezin.

Het huishoudelijke aardgasverbruik ligt voor een aantal gezinnen lager dan vorig jaar: 52% is absoluut kleinverbruiker (<3.500 kWh), 33% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh en 12% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh). De resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie Figuur 2). In 2009 bedroegen deze percentages respectievelijk 51%, 30%, 14% en 4%.

<sup>6</sup> In afwijking van paragraaf 1.2.1 waar aardgas enkel gebruikt wordt voor verwarming wordt hier ruimer gekeken naar het aardgasverbruik. Men kijkt niet naar verwarming maar ook naar koken en sanitair warm water.

## Figuur 2. Jaarlijks aardgasverbruik

"Hoeveel aardgas heeft uw gezin in het totaal verbruikt het afgelopen jaar?"



Base: Aardgasgebruikers excl. 'weet niet' - resultaten 2010 (n=328)

Bron: enquête

Op basis van cijfers van de VREG blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen 27.850.000 MWh aardgas afneemt. Dit komt neer op een gemiddeld verbruik van om en bij de 17.600 kWh. Dit cijfer maakt geen onderscheid tussen de verschillende doeleinden van het aardgasverbruik. In Europese statistieken wordt dikwijls een onderscheid gemaakt tussen "gebruik van aardgas als verwarming" of "gebruik van aardgas enkel voor koken en warm water". Dit is hier niet het geval.

Aan de respondenten werd ook gevraagd hoe belangrijk de energiekost is binnen het gezinsbudget. De energiekost blijft een belangrijke plaats innemen in het gezinsbudget: net zoals in 2009 duidt 77% van de huishoudens de energiekost aan als "nogal belangrijk" (47%) tot "zeer belangrijk" (30%). Het relatieve belang van de energiekost hangt samen met de grootte van het totale gezinsbudget en niet met het effectieve energieverbruik: het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt, stijgt van 69% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 86% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

### 1.2.3 Controle en duidelijkheid van de eindfactuur

Dit luik van de enquête werd slechts aan de helft van de steekproef voorgelegd.

Gezinnen krijgen in de loop van het jaar voorschotfacturen. Na de meteropname volgt dan de eindafrekening. In de enquête wordt gevraagd of de gezinnen de laatste eindafrekening die ze ontvingen ook nagekeken hebben. 18% van de gezinnen keek ze niet na, 41% keek ze grondig na en 40% keek ze slechts oppervlakkig na.

In 2009 keek zelfs 53% de factuur 'grondig' na alvorens deze te betalen. In 2010 werd er expliciet gevraagd naar de controle van de laatst ontvangen factuur. Hierdoor zijn de resultaten niet volledig vergelijkbaar.

Daarnaast wordt gepeild naar het oordeel over de duidelijkheid van de laatste energiefactuur. 31% vond deze onduidelijk, 65% vond deze zeer (20%) of eerder (45%) duidelijk.

In 2009 vond 36% of ruim één op drie gezinnen de jaarlijkse eindfactuur (algemeen gesteld) 'eerder onduidelijk' (24%) of zelfs 'zeer onduidelijk' (12%).



32% van de gezinnen die de factuur 'grondig' nakijken, vinden deze nog steeds onduidelijk. 17% van wie de factuur 'niet' nakijkt, kon geen oordeel vellen over de duidelijkheid ervan.

#### 1.2.4 Maatregel gratis elektriciteit

Dit luik van de enquête werd slechts aan de helft van de steekproef voorgelegd.

In Vlaanderen heeft elk gezin 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.

In 2010 kent 69% van de Vlaamse gezinnen deze maatregel, wat vergelijkbaar is met 2009 (68%). Bij gezinnen die de jaarlijkse eindafrekening grondig nakijken is 80% zich bewust van de maatregel. Binnen de groep die de factuur niet nakijkt, is dat slechts 43%.

De maatregel is minder bekend (63%) bij de gezinnen met de laagste inkomens (< 1.500 €). De bekendheid van de maatregel is dus niet het hoogst bij de groep die er het meest gebaat bij is. De bekendheid is wel al verhoogd van 58% naar 63%.

Bij de gezinnen met een netto maandinkomen van 2.500 euro of meer stijgt dit naar 73%.

Jongeren (18-34 jaar) kennen de maatregel minder goed (58%).

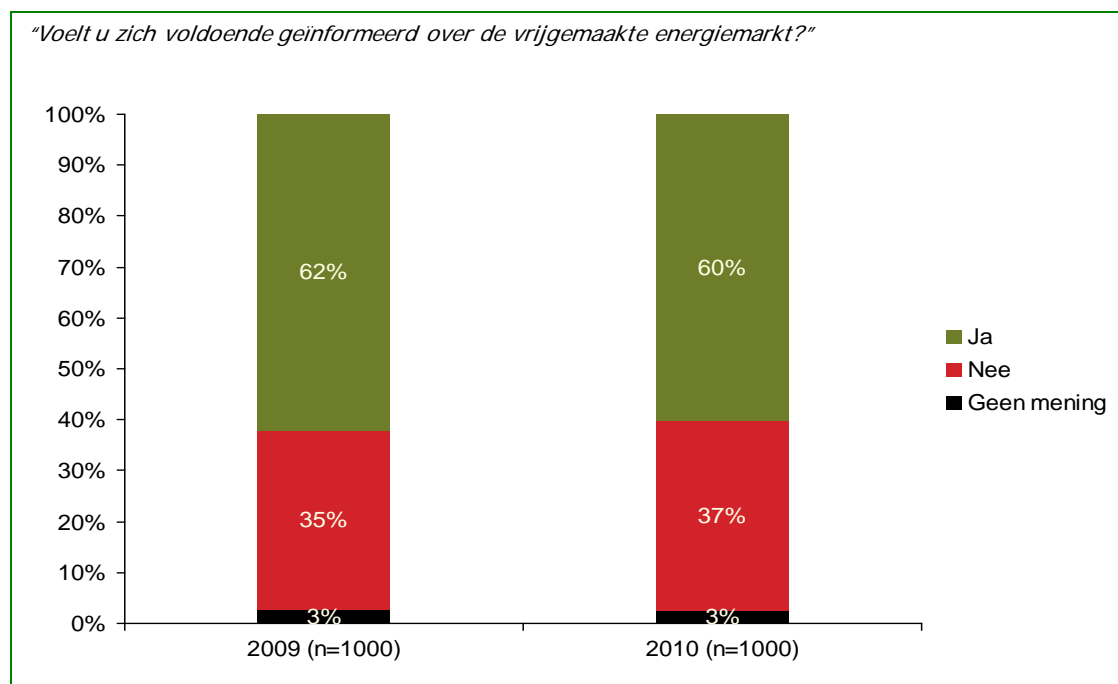
Qua opleidingsniveau zijn het vooral de respondenten met als hoogste opleidingsniveau hoger secundair onderwijs die het minst goed op de hoogte zijn (55%). Bij de respondenten die enkel het lager onderwijs of het lager secundair onderwijs afmaakten (86 gezinnen) kent zelfs 78% de maatregel. Hoewel dit resultaat door de beperkte steekproef voorzichtig moet bekeken worden is dit mogelijk het gevolg van specifieke informatieverlening naar kansengroepen. Bij respondenten die een voortgezette opleiding volgden stijgt de bekendheid tot 75%.

70% van de gezinnen die op de hoogte zijn van de maatregel zegt dat de gratis elektriciteit ook correct werd verrekend op de laatste eindafrekening (72% in 2009). 7% daarentegen beweert deze korting niet (6%) of niet correct (1%) te hebben gekregen. Ongeveer één gezin op vier (24%) weet niet of deze correct werd verrekend op de laatste eindafrekening.

#### 1.2.5 Informatieverstrekking en houding tegenover de energiemarkt

Zes op tien Vlaamse gezinnen voelen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Dit is nog steeds een duidelijke verbetering ten opzichte van 2008 (52%) maar iets slechter dan in 2009 (62%) (zie Figuur 3).

**Figuur 3. Mate waarin gezinnen zich goed geïnformeerd voelen over de vrijmaking**



Bron: enquête

Net zoals in 2009 werd gepeild naar hoe de gezinnen staan tegenover de vrijmaking. 35% is niet overtuigd van het positieve effect voor de consument. Volgens 55% heeft de vrijmaking wel een positief effect en 10% heeft geen mening. In 2009 bedroegen deze percentages respectievelijk 38%, 51% en 10%. De perceptie is dus enigszins positief geëvolueerd. Jongeren (18-34 jaar) staan duidelijk positiever tegenover de vrijmaking dan 55-plussers: 64% van de jongeren is overtuigd van het positieve effect tegenover slechts 50% van de 55-plussers.

Wie de energiekost niet belangrijk vindt, heeft een minder positief beeld van de vrijmaking: 49% staat er positief tegenover en 43% ziet er geen voordeel in.

61% van de gezinnen met een elektriciteitscontract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier zegt dat de vrijmaking een positief effect heeft. Bij de gezinnen met een contract bij hun standaardleverancier is dat slechts 55%.

59% van de gezinnen zeggen dat ze de VREG kennen. 17% van hen heeft de VREG zelf al gecontacteerd. Net zoals in 2009 heeft 36% de VREG-website minstens één keer bezocht: 5% surft regelmatig naar [www.vreg.be](http://www.vreg.be), 17% deed dit een paar keer en 14% bezocht de website voorlopig één keer. Meer dan 90% van de websitebezoekers is tevreden over de vormgeving en de inhoud van de website.

Meer dan de helft (58%) van de bezoekers van de VREG-website kent de leveranciersvergelijking (V-test). 45% van de bezoekers heeft de V-test ook al gebruikt.

90% vindt de informatie die ze via de VREG kregen nuttig en betrouwbaar. De duidelijkheid scoort eveneens zeer hoog met 88%.

## 1.3 Hoe gedragen gezinnen zich op de energiemarkt in Vlaanderen in 2010?

### 1.3.1 Leverancierswissels en marktaandelen

#### 1.3.1.1 Contacten met leveranciers

15% van de gezinnen heeft in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête zelf een leverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan. Vooral gezinnen die al een contract afsloten met een andere dan de eigen standaardleverancier zijn op dit vlak actief. Van die gezinnen heeft 25% zelf een elektriciteitsleverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan. Dit tegenover slechts 12% van de groep met een 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 zelfs 29% zelf een leverancier gecontacteerd met de bedoeling een contract aan te gaan. Dit ten opzichte van 12% van de groep met een contract bij de standaardleverancier. Verder bevestigen de resultaten dat wie in 2010 nog geen contract heeft ook geen contacten legt: slechts 18 gezinnen zonder elektriciteitscontract heeft het voorbije jaar contact opgenomen met een leverancier. Voor aardgas gaat het over twintig gezinnen.

Op de vraag welke gebeurtenis een aanleiding is om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier vermeldt 49% de prijsevolutie van energie in het algemeen. Problemen en een slechte dienstverlening zijn voor 14% het moment om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier. 26% geeft aan niet te willen veranderen ongeacht wat er gebeurt. De financiële crisis speelt maar voor 2% mee.

**Tabel 2. Aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier**

Redenen voor keuze nieuwe elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Contract electriciteit		Contract gas	
		Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier
n=	1000	448	277	285	180
Prijsevolutie	49%	48%	55%	51%	58%
Financiële crisis	2%	3%	1%	4%	2%
Ontvangen van de factuur	6%	5%	8%	6%	6%
Problemen/Slechte dienstverlening met huidige leverancier	12%	14%	10%	15%	8%
Ontvangen van offertes/reclame/folders/ brochures van andere leveranciers	4%	4%	4%	4%	2%
Berichten in de media	3%	4%	4%	5%	4%
Huidig contract loopt af	5%	5%	6%	4%	6%
Geen enkele/wil niet veranderen	26%	29%	18%	23%	16%

Bron: enquête

Daarnaast nemen leveranciers uiteraard zelf ook contact op met gezinnen met de bedoeling een contract te verkopen. 20% van de gezinnen werd in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête gecontacteerd.

#### 1.3.1.2 Contracten en marktaandelen elektriciteit

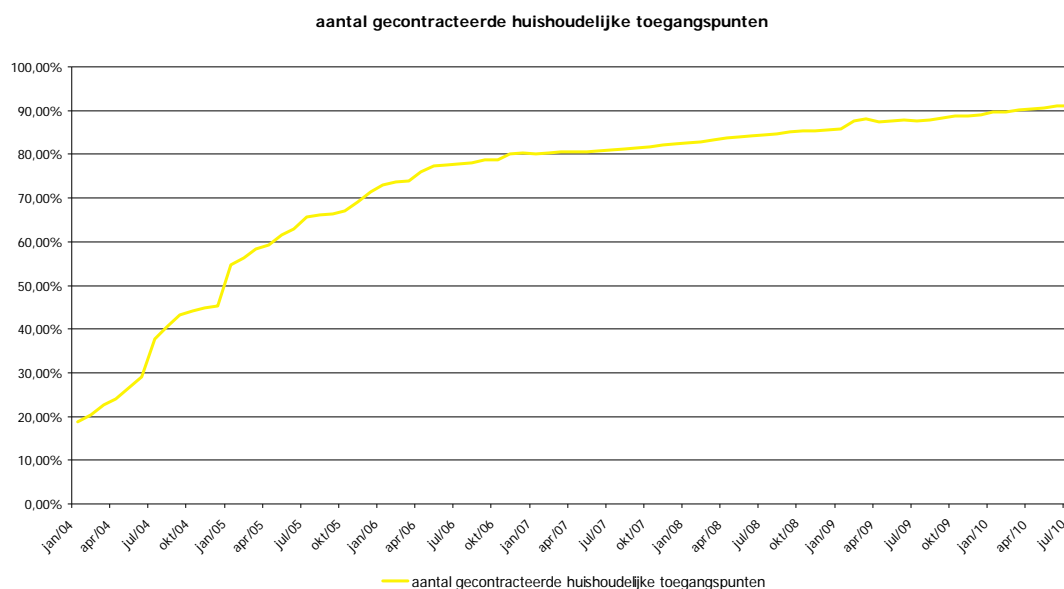
Sinds de vrijmaking van de energiemarkt stijgt het aantal gezinnen met een elektriciteitscontract van jaar tot jaar. De enquête bevestigt deze resultaten niet en stelt zelfs een tegengestelde evolutie vast.

Aan de gezinnen werd gevraagd wie hun leverancier is. Als blijkt dat ze nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier werd gevraagd of ze ook effectief een contract hebben ondertekend met hun standaardleverancier. Daaruit blijkt dat 73% een contract is aangegaan terwijl 21% zegt dat ze geen contract hebben ondertekend. 6% weet het niet. In 2009 zei 88% van de bevroegde gezinnen een elektriciteitscontract te hebben afgesloten, zonder dat daarbij de nadruk gelegd werd op een effectief ondertekend contract. In 2010 werd expliciet gevraagd of men een contract heeft ondertekend in plaats van de vraag naar het hebben van een contract. De nieuwe vraagstelling maakt mensen mogelijk voorzichtiger om te antwoorden dat men een contract heeft. Ook het aantal 'weet niet'-antwoorden is verdubbeld (slechts 3% in 2009 tegenover 6,4% in 2010).

Binnen de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) bedraagt dit percentage 77%. Dat is meer dan het gemiddelde (73%), maar wel nog lager dan het gemiddelde van 2009. Het is logisch dat deze groep hoger scoort omdat heel wat van deze gezinnen pas gevormd werd na 1 juli 2003. Ze waren dan ook verplicht een contract af te sluiten. Ze zijn nooit klant geweest bij de standaardleverancier.

De terugloop van het aantal gecontracteerde huishoudelijke toegangspunten zoals blijkt uit de enquête komt niet overeen met de evolutie die blijkt uit de cijfers van de VREG. 91,11% van de huishoudelijke afnemers heeft per 1 juli 2010 een contract ondertekend (zie Figuur 4).

**Figuur 4. Aantal gecontracteerde huishoudelijke toegangspunten**



Bron: VREG (gegevens van netbeheerders en leveranciers)

Een mogelijke verklaring voor de afwijkende evolutie tussen de perceptie (enquête) en de realiteit is te vinden in de definitie van "contract". Op de markt zijn naast de klanten die nog door de standaardleverancier beleverd worden onder de standaardvoorwaarden (omdat ze nooit een contract ondertekenden) ook nog heel wat klanten die een contract hebben ondertekend met hun standaardleverancier. Het zou kunnen dat deze afnemers zich niet meer herinneren ooit deze keuze gemaakt te hebben. De automatische verlenging van contracten wanneer de afnemer niet (meer) reageert kan hier ook toe bijdragen.

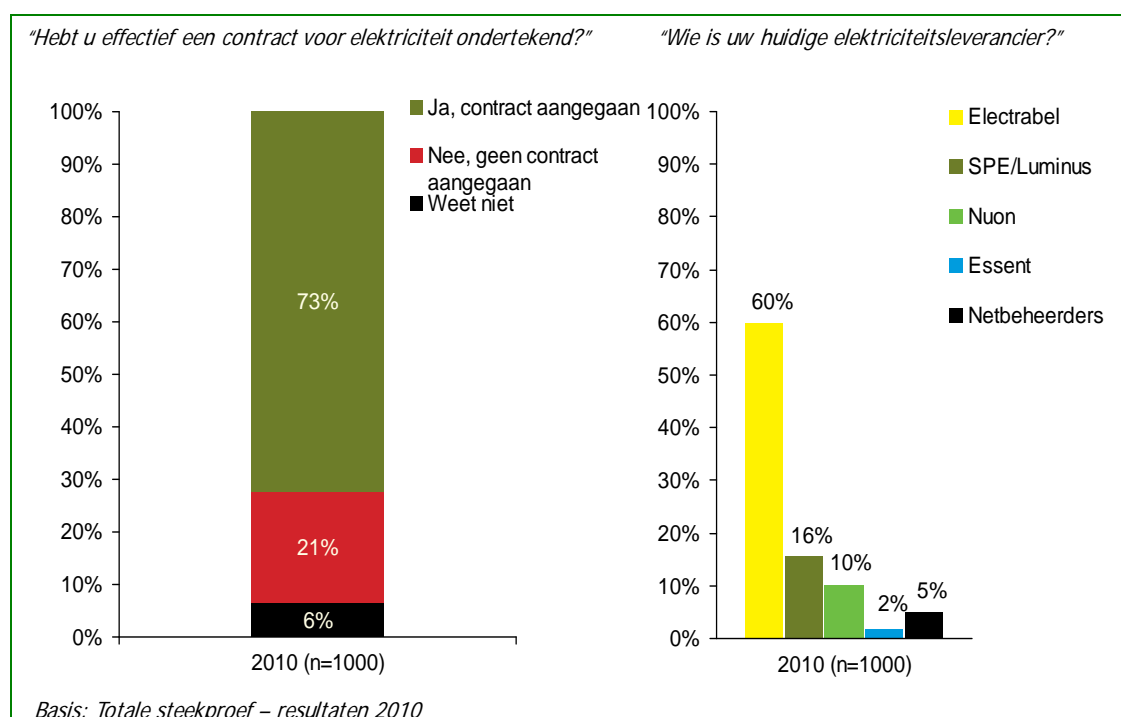
De afnemers die beleverd worden door de netbeheerder als sociale leverancier kunnen ook aanzien worden als klanten die geen contract ondertekenden.

**Tabel 3. Duurtijd levering al dan niet met een elektriciteitscontract**

1 jaar	2 jaar	3 jaar	onbepaald		netbeheerder	totaal
61,90%	12,07%	3,72%	19,14%		3,16%	100,00%
			standaard contract automatisch toegekend aan toegewezen afnemers	standaard contract aangeboden als contract		
			59,65%	40,35%		
61,90%	12,07%	3,72%	11,42%	7,73%	3,16%	100,00%

Net zoals de vorige jaren blijft Electrabel Customer Solutions de vrijgemaakte markt domineren: binnen de totale doelgroep van de enquête (zowel gezinnen mét als zónder contract) heeft Electrabel Customer Solutions een marktaandeel van 60%. Dit ligt in de lijn van vorig jaar (58%). SPE/Luminus volgt met 16%, Nuon met 10% en Essent met 2% (zie Figuur 5). Zeven jaar na de vrijmaking is de energiemarkt in Vlaanderen nog steeds sterk geconcentreerd. De afstand tussen nummer 1 en 2 blijft erg groot. Opvallend is de hoge score van de netbeheerders, die in hun functie als sociale leverancier klanten opvangen die wegens wanbetaling niet meer beleverd worden door hun commerciële leverancier.

**Figuur 5. Aandeel contracten en marktaandelen elektriciteitsleveranciers**



Bron: enquête

Zoals voorgaande jaren wijken bovenstaande marktaandelen licht af van de statistieken van de VREG die gebaseerd zijn op input van de netbeheerders. De marktaandelen van Electrabel Customer Solutions en SPE/Luminus (65% en 20%)<sup>7</sup> worden onderschat in de enquête. Die van Nuon en Essent (8% en 1,9%)<sup>8</sup> worden een beetje 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.

Als we in de marktaandelen de gezinnen niet meerekenen die nog aan de standaardleverancier toegewezen zijn blijft Electrabel Customer Solutions ook veruit koploper. Electrabel Customer Solutions haalt bij gecontracteerde gezinnen een marktaandeel van 55%. SPE/Luminus, Nuon en Essent halen respectievelijk 19%, 14% en 2%. Op basis van cijfers van de VREG heeft ECS een marktaandeel van 68%, SPE/Luminus 16%, Nuon 10% en Essent 2%.

<sup>7</sup> Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders)

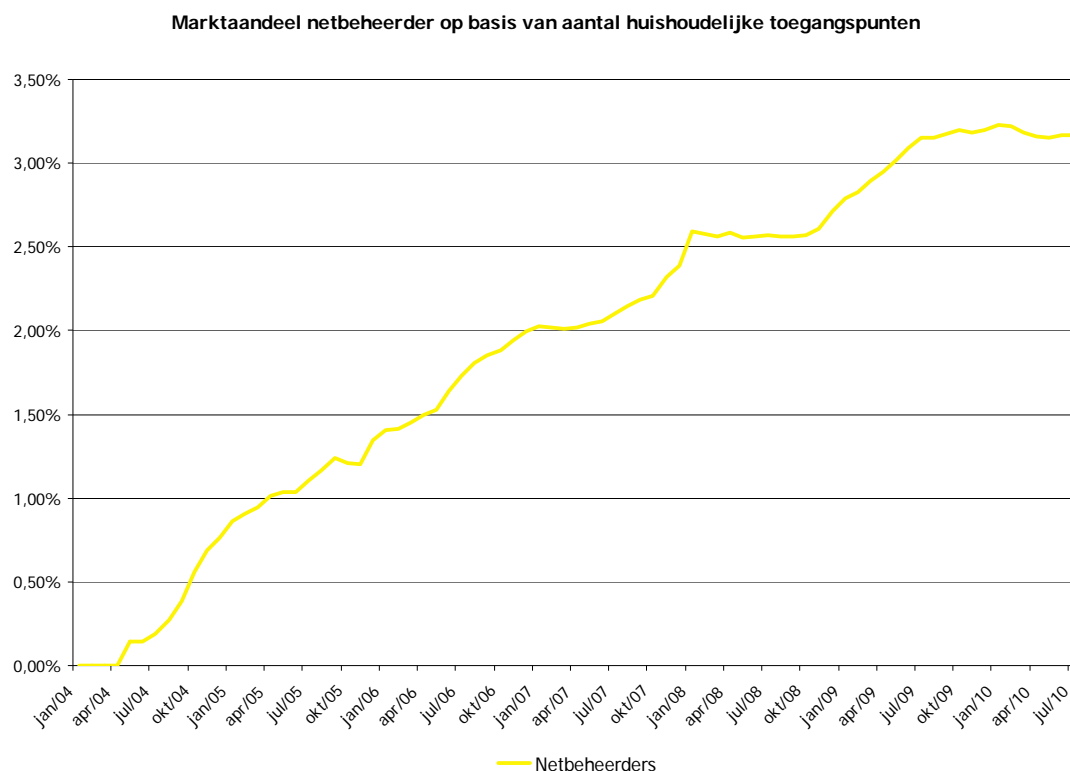
<sup>8</sup> Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders)



De marktaandelen van de actieve leveranciers uitgedrukt in totaal aantal huishoudelijke elektriciteitsafnemers zijn terug te vinden op de VREG-website.

De voortdurende stijging van het marktaandeel van de netbeheerders kende in de 1e helft van 2010 een stabilisatie (zie figuur 6). De netbeheerders (in hun rol als sociale leverancier) vangen klanten op waarvan het contract werd opgezegd door de commerciële leverancier.

### **Figuur 6. Marktaandeel netbeheerders op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten**



Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders)

De enquête geeft informatie over het aantal verschillende leveranciers waarmee een afnemer sinds de vrijmaking al een contract had. Voor 73% is de huidige leverancier nog altijd de eerste elektriciteitsleverancier. 17% had al twee elektriciteitsleveranciers en 3% al drie.

Omdat de interpretatie van de vraag vorig jaar niet eenduidig was, werd de vraag in 2010 aangepast. De resultaten zijn bijgevolg niet vergelijkbaar.

Dit percentage<sup>9</sup> ligt ver boven de cijfers van de VREG. De VREG berekent en publiceert maandelijks een indicator die de dynamiek van de markt weergeeft in termen van maandelijkse leverancierswissels (zowel van gezinnen als bedrijven) als gevolg van bewuste keuzes van de afnemers.

De meeste contracten hebben een duurtijd van 1 jaar of langer. Daardoor zal eenzelfde toegangspunt in principe maximaal één keer per jaar van leverancier veranderen<sup>10</sup>. De meeste contracten zijn variabele prijscontracten. De vaste prijscontracten zijn in de minderheid.

<sup>9</sup> 73% is nog niet geswitcht, 7% is al 1 keer geswitcht, 17% al twee keer en 3% al 3 keer: dit komt neer op een geaggregeerd switchpercentage van 50% (in de veronderstelling dat elke afnemer maximaal 1 keer per jaar switcht). Het cijfer van de VREG (tot en met 2009) komt op 26,42%.

<sup>10</sup> Als tijdens de looptijd van het contract van leverancier wordt veranderd en het contract eenzijdig vroegtijdig wordt verbroken kan de leverancier een verbreekingsvergoeding eisen.

**Tabel 4. Aantal en duurtijd van elektriciteitscontracten**

	1	2	3	onbepaald	totaal
1 juli 2009	1.793.905	207.643	79.213	531.214	2.611.975
	68,68%	7,95%	3,03%	20,34%	100,00%
1 juli 2010	1.670.793	325.732	100.522	516.741	2.613.788
	63,92%	12,46%	3,85%	19,77%	100,00%

Bron: VREG (op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders)

Om te weten hoeveel toegangspunten in een jaar van leverancier zijn veranderd kunnen de maandelijkse switchpercentages worden opgeteld. In de periode juli 2009-juli 2010 zijn volgens de VREG 6,06% van de gezinnen van leverancier veranderd. In de periode juli 2008-juni 2009 waren dit er ongeveer 5%. De dynamiek van de markt neemt dus nog toe.

**Tabel 5. Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke en professionele afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %**

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2005	0,58%	0,50%	0,35%	0,31%	0,39%	0,46%	0,43%	0,34%	0,35%	0,24%	0,37%	0,26%	4,58%
2006	0,54%	0,37%	0,30%	0,51%	0,30%	0,25%	0,45%	0,70%	0,56%	0,36%	0,40%	0,28%	5,02%
2007	0,54%	0,51%	0,43%	0,51%	0,42%	0,39%	0,42%	0,44%	0,45%	0,52%	0,50%	0,46%	5,58%
2008	0,53%	0,69%	0,49%	0,47%	0,44%	0,45%	0,40%	0,41%	0,46%	0,43%	0,41%	0,42%	5,60%
2009	0,45%	0,35%	0,46%	0,43%	0,59%	0,45%	0,41%	0,46%	0,50%	0,65%	0,41%	0,49%	5,64%
2010	0,62%	0,42%	0,46%	0,57%	0,58%	0,59%	0,66%						3,89%

Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

Specifiek voor de huishoudelijke elektriciteitsafnemers komen we tot volgende cijfers:

**Tabel 6. Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - huishoudelijke afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %**

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,37%	0,50%	0,55%	0,50%	0,42%	0,48%	0,45%	0,45%	0,49%	0,44%	0,45%	4,87%
2008	0,45%	0,70%	0,49%	0,43%	0,47%	0,46%	0,43%	0,35%	0,48%	0,38%	0,34%	0,43%	5,40%
2009	0,47%	0,38%	0,46%	0,41%	0,49%	0,48%	0,38%	0,49%	0,51%	0,68%	0,39%	0,51%	5,64%
2010	0,50%	0,42%	0,44%	0,53%	0,65%	0,57%	0,62%						3,73%

Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

Het berekende percentage moet worden geïnterpreteerd als het aantal toegangspunten dat op de eerste kalenderdag van de maand bewust naar een andere leverancier is overgestapt.

Uit tabel 6 blijkt dat de indicator voor de eerste helft van 2010 3,10% bedraagt. De indicator tijdens de eerste helft van 2009 bedroeg 2,68%.

Ook de Nederlandse en Engelse regulator publiceren regelmatig switchcijfers. In Wallonië was de markt pas in 2007 volledig vrij en worden de switchgegevens elk kwartaal verzameld.

In Nederland zien we in 2009 een hogere switchindicator dan in 2008. De switchindicator kent jaar na jaar een gelijkaardig verloop. Volgens de Nederlandse regulator verloopt het switchgedrag gelijkaardig voor elektriciteit en aardgas. De meeste contracten zijn jaarcontracten waardoor de leverancierswissels vooral rond de jaarwisseling gebeuren.

In Groot-Brittannië was er in 2009 een iets lagere switchgraad dan in 2008. Dit werd volgens OFGEM<sup>11</sup> veroorzaakt door de stabielere, lagere marktprijs in 2009 (ten opzichte van de enorme prijsstijging in 2008). De activiteit blijft er aanzienlijk hoger dan in Vlaanderen. Toch rust de Engelse regulator niet op haar lauweren.

<sup>11</sup> Regulator in Groot-Brittannië. De energiemarkt in Groot-Brittannië werd in verschillende stappen vrijgemaakt. De markt voor particulieren is sinds mei 1999 volledig vrij en bevindt zich dus in een matuur stadium.

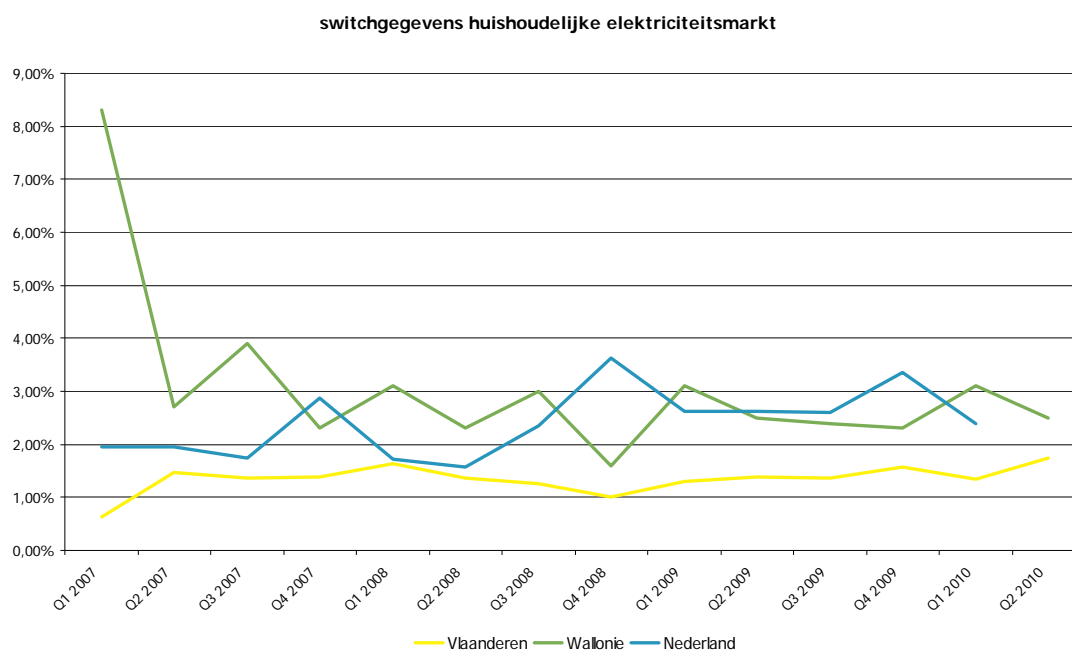
Uit een enquête bleek dat er een hele groep actieve afnemers waren (waarvan ook meer dan de helft overtuigd was van het financiële succes van de overstap naar een andere leverancier), maar ook dat er nog een aanzienlijk deel minder actieve afnemers is die verward, angstig en niet geïnteresseerd zijn. Daarbinnen bevindt zich ook een groep van kwetsbare afnemers die niet actief deelnemen aan de energiemarkt. Er werden maatregelen genomen om te hoge prijzen voor bepaalde doelgroepen aan te pakken. In Vlaanderen wordt dit door specifieke regelgeving al ondervangen.

In Wallonië bedraagt de switchindicator op de huishoudelijke markt meer dan 10% in 2009. Dit is vergelijkbaar met het niveau van 2008, maar lager dan de 17,2% in 2007. We zien vooral in het eerste kwartaal een hogere waarde. Nadien daalt de indicator. Het hoge cijfer in 2007 was grotendeels te verklaren door het hoge switchpercentage in het eerste kwartaal van 2007 (8,30%) toen de markt openging. Als geswitchte afnemers<sup>12</sup> werden alle klanten beschouwd die niet meer bij de standaardleverancier waren.

De methode voor de berekening van de switchindicator verschilt tussen de verschillende lidstaten en tussen de gewesten. Daarom blijft de vergelijking tussen cijfers moeilijk. In het Brussels gewest werd in 2009 voor de eerste keer een indicator opgesteld. Deze bedroeg rond de 22%. Dit cijfer omvat echter ook verhuizingen terwijl een verhuis niet noodzakelijk een leverancierswissel (volgens de door de VREG gehanteerde definitie<sup>13</sup>) tot gevolg heeft. De verhuizer neemt immers in principe het contract met de bestaande leverancier mee naar de nieuwe woning.

Toch kunnen we niet ontkennen dat de switchindicator in Vlaanderen ondanks de stijgende tendens in de eerste helft van 2010 (en later bevestigd in het derde kwartaal 2010) laag blijft in vergelijking met de buurlanden of buurregio's<sup>14</sup>. Dit weerspiegelt zich in de hoge concentratiegraad op de Vlaamse markt (de twee grootste spelers halen samen een marktaandeel van om en bij de 85%). Het marktaandeel van de grootste spelers loopt wel gestaag terug. Dit duidt erop dat nieuwe spelers geleidelijk aan klanten van deze grootste spelers weten te overtuigen om de overstap te wagen.

**Figuur 7. Switchgegevens huishoudelijke elektriciteitsmarkt**



Bron: VREG, CWaPE en DREV

<sup>12</sup> Deze methode werd eenmalig toegepast op de 1e rapportering na de vrijmaking van de markt. De cijfers van de CWaPE zijn niet volledig vergelijkbaar met de berekeningsmethode in Vlaanderen.

<sup>13</sup> Een bewuste keuze van de afnemer om naar een andere leverancier over te stappen.

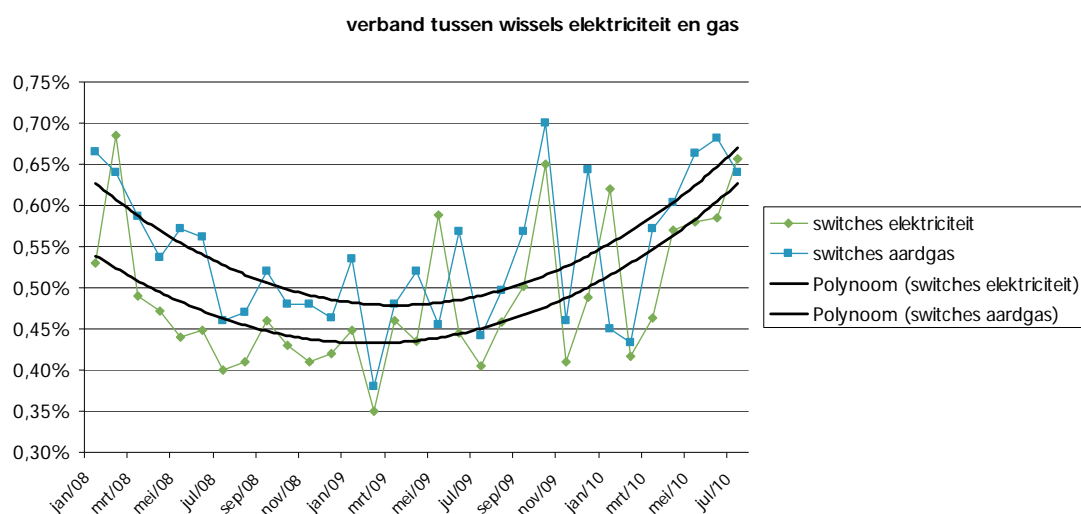
<sup>14</sup> Een vergelijking met Frankrijk en Duitsland werd niet weerhouden omdat de energiemarkt er een totaal ander karakter heeft.

De VREG berekende dat er in Vlaanderen maximaal 58,9% dual fuel contracten kunnen zijn. Dit zijn contracten waar zowel elektriciteit als aardgas aangeboden worden als 1 pakket. Dit is een algemeen plafond en wil zeggen dat er nooit meer afnemers over zo een gecombineerd pakket kunnen beschikken. Dit komt omdat er enerzijds meer elektriciteitsaansluitingen zijn dan aardgasaansluitingen (niet alle afnemers met een elektriciteitsaansluiting verwarmen met aardgas; gezinnen gebruiken aardolie, elektriciteit of een andere bron van energie om te verwarmen) en anderzijds omdat niet alle leveranciers een leveringsvergunning hebben voor beide energietypes.

In realiteit zal het aantal dual fuel contracten dus een stuk lager zijn. Dit valt ook af te leiden uit de maandelijkse leverancierswissels die voor aardgas hoger uitvallen dan voor elektriciteit. Dat wil zeggen dat er meer mensen zijn die een andere leverancier kiezen voor aardgas dan voor elektriciteit. Omdat aardgas vaak een groter gewicht heeft in de globale energiefactuur hoeft dit ook niet te verbazen.

Er is wel een duidelijke gelijklopende trend merkbaar tussen de leverancierswissels voor elektriciteit en voor aardgas (zie Figuur 8). Als het aantal wissels voor het ene energietype afneemt is dit ook het geval voor het andere energietype. Dit kan wijzen op een voorkeur om indien mogelijk voor beide energietypes samen te wisselen. Dit zou sterk kunnen spelen voor dual fuel klanten die voor de twee energietypes bij dezelfde leverancier zitten. Het hoeft echter niet de enige verklaring te zijn. De gelijklopende trend kan ook het gevolg zijn van de samenlopende prijsevolutie tussen beide energietypes. Dit laatste in de veronderstelling dat het wisselgedrag (sterk) wordt beïnvloed door het gewicht van de energiefactuur in het huishoudbudget. Elektriciteits- en aardgasprijzen kennen algemeen gezien (met een zekere vertraging) eenzelfde evolutie. De kans is dus groot dat de dual fuel factuur in zijn totaliteit verhoogt (voor beide energietypes) of verlaagt (voor beide energietypes).

**Figuur 8. Verband tussen het aantal leverancierswissels voor elektriciteit en voor aardgas**



Bron: VREG

In Vlaanderen werden vooral de eerste jaren na de vrijmaking seizoenspieken in de switchactiviteit vastgesteld. Deze pieken liggen voornamelijk in januari en juli. In januari omdat de professionele markt op dat moment werd vrijgemaakt; bij het vervallen van de contracten na een jaar kan men zonder opzegvergoeding switchen. De huishoudelijke markt werd vrijgemaakt op 1 juli, vandaar de pieken in juli. De laatste jaren komen pieken ook op andere momenten voor. Afwijkingen in deze trend zouden (mee) veroorzaakt kunnen worden door groepsaankopen. Als de opbrengst van een leverancierswissel groter is dan de opzegvergoeding bij vroegtijdig verbreken wordt geadviseerd om toch voor de einddatum van het contract te veranderen. Op die manier ontstaan pieken op andere tijdstippen dan januari en juli.

### 1.3.1.3 Contracten en marktaandeel aardgas

93% van de aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor gas als voor elektriciteit (2009: 92%). Dit is een hoog percentage als men voor ogen houdt dat elektriciteit en gas kopen bij dezelfde leverancier financieel niet altijd het voordeligst is (zie Hoofdstuk 2).

Deels wordt dit verklaard door onwetendheid: 20% van de gezinnen die een dual fuel contract ondertekenden wist niet eens dat men een verschillende leverancier kan kiezen (2009: 28%). Aan de gezinnen die dit wel wisten werd gevraagd naar de belangrijkste reden om toch voor dezelfde leverancier te kiezen. Het merendeel (58%) deed dit uit gemakzucht (2009: 52%). 11% wil maar één factuur voor beide energietypes (2009: 14%) en 15% meent dat dezelfde leverancier toch voor beiden het voordeligst was (2009: 22%).

Ook voor aardgas is er met betrekking tot het aantal contracten een trendbreuk in de enquêteresultaten. Dit is mogelijk het gevolg van een andere vraagstelling. Aan de respondenten werd gevraagd wie hun aardgasleverancier is. Als de leverancier ook standaardleverancier is in de woonplaats van de respondent wordt expliciet gevraagd of er een contract ondertekend werd. Is de leverancier een andere leverancier dan de standaardleverancier dan wordt ervan uitgegaan dat er automatisch een contract werd afgesloten. 71% van de in 2010 bevraagde gezinnen met aardgas beschikt over een contract (87% in 2009). Binnen de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) gaat het om 75%.

De VREG berekende op basis van gegevens van de marktpartijen dat op 1 juli 2010 al 95,37% van de huishoudelijke aardgasverbruikers een contract heeft<sup>15</sup>.

De marktaandelen op de aardgasmarkt voor gezinnen, gebaseerd op de enquêteresultaten, zijn erg vergelijkbaar met die op de elektriciteitsmarkt: Electrabel Customer Solutions is marktleider met 61%. SPE/Luminus en Nuon halen respectievelijk een marktaandeel van 15% en 10%. Essent haalt 2%. De netbeheerders Eandis en Infrax scoren respectievelijk iets meer dan 2% en bijna 1%.

Als we de nog aan de standaardleverancier toegewezen gezinnen niet meerekenen in deze marktaandelen behaalt Electrabel Customer Solutions een marktaandeel van 58%. SPE/Luminus, Nuon en Essent behalen respectievelijk 14%, 12% en 2%. Ook de Vlaamse aardgasmarkt is nog steeds een erg geconcentreerde markt met één dominante speler.

De marktaandelen van de leveranciers op de huishoudelijke aardgasmarkt zijn op de VREG-website terug te vinden. Deze marktaandelen zijn gebaseerd op de gegevens die van de netbeheerder werden ontvangen. Ze komen in grote mate overeen met de marktaandelen die op basis van de enquête naar voor komen. Net als bij elektriciteit bleef de top drie in de loop van 2010 onveranderd. 7 op de 10 gezinnen zijn klant bij Electrabel Customer Solutions waardoor deze de belangrijkste leverancier blijft.

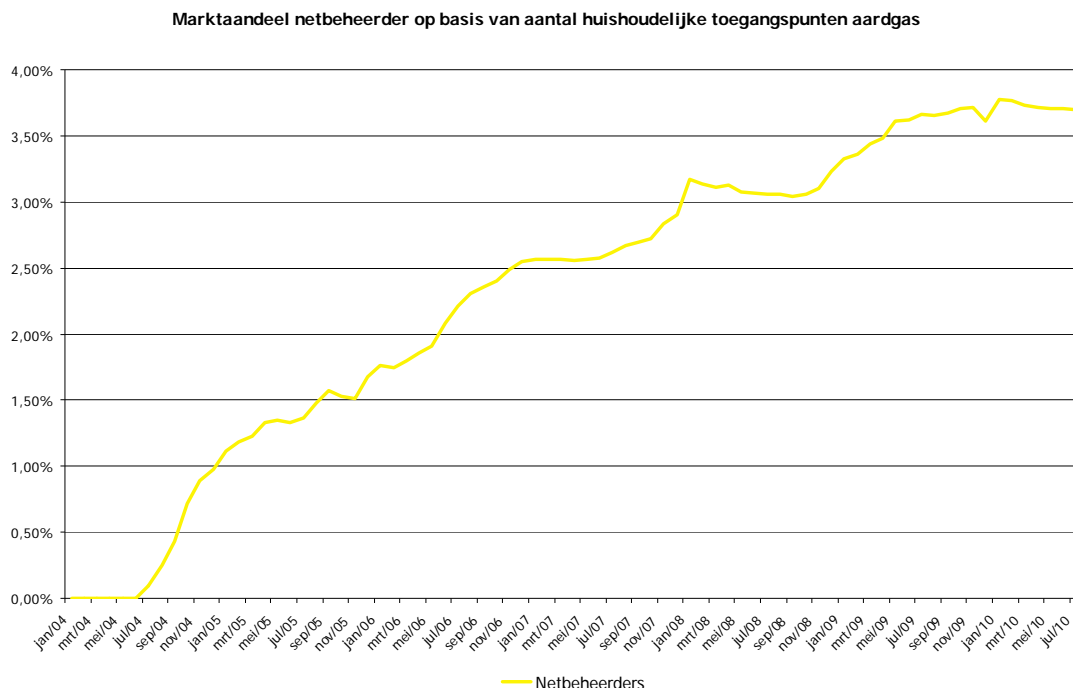
Het percentage huishoudelijke aardgasafnemers dat door de netbeheerder beleverd wordt ligt relatief hoger dan bij elektriciteit (zie Figuur 9). In absolute cijfers gaat het echter om minder gezinnen. Ook hier is na een forse stijging in 2009 een stabilisatie merkbaar.

---

<sup>15</sup> Zie 1.3.1.2.



**Figuur 9. Aantal huishoudelijke aardgasafnemers die beleverd worden door de netbeheerder**



Bron: VREG (op basis van cijfers van de netbeheerders)

73% van de bevroegde gezinnen dat aardgas verbruikt had tot nu toe slechts één leverancier. 17% had 2 leveranciers, 14 gezinnen hadden al drie leveranciers en 2 gezinnen waren zelfs al klant bij vier verschillende leveranciers.

Ook voor aardgas hebben de meeste contracten een duurtijd van 1 jaar. Het merendeel van de contracten zijn variabele prijs contracten. Vaste prijs contracten vormen een minderheid.

**Tabel 7. Aantal en duurtijd van aardgascontracten**

	1	2	3	onbepaald	totaal
1 juli 2009	1.078.297	210.522	484	222.143	1.511.446
	71,34%	13,93%	0,03%	14,70%	100,00%
1 juli 2010	1.036.825	197.476	51.070	241.429	1.526.800
	67,91%	12,93%	3,34%	15,81%	100,00%

Bron: VREG

**Tabel 8. Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - huishoudelijke en professionele afnemers - maandelijkse beweging uitgedrukt in %**

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2005	0,74%	0,63%	0,35%	0,39%	0,39%	0,45%	0,52%	0,30%	0,31%	0,17%	0,29%	0,13%	4,67%
2006	0,66%	0,28%	0,32%	0,74%	0,35%	0,36%	0,61%	0,46%	0,44%	0,49%	0,41%	0,31%	5,44%
2007	0,47%	0,59%	0,34%	0,60%	0,56%	0,50%	0,51%	0,59%	0,84%	0,68%	0,67%	0,62%	6,90%
2008	0,67%	0,64%	0,59%	0,54%	0,57%	0,56%	0,46%	0,47%	0,52%	0,48%	0,48%	0,46%	6,44%
2009	0,54%	0,38%	0,48%	0,52%	0,45%	0,57%	0,44%	0,50%	0,57%	0,70%	0,46%	0,64%	6,25%
2010	0,45%	0,43%	0,57%	0,60%	0,66%	0,68%	0,64%						4,04%

Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot volgende cijfers:

**Tabel 9. Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas - huishoudelijke afnemers**

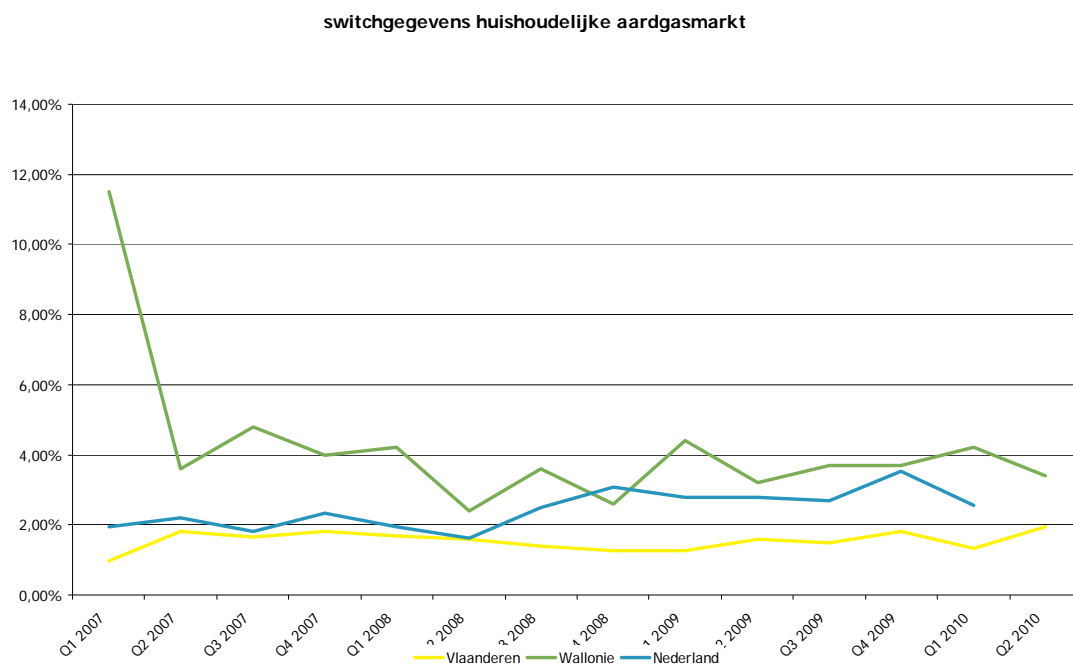
Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	0,00%	0,51%	0,63%	0,67%	0,63%	0,52%	0,56%	0,54%	0,57%	0,63%	0,58%	0,60%	6,27%
2008	0,52%	0,61%	0,57%	0,47%	0,57%	0,55%	0,49%	0,38%	0,51%	0,41%	0,37%	0,50%	5,95%
2009	0,41%	0,33%	0,52%	0,48%	0,49%	0,61%	0,43%	0,52%	0,56%	0,74%	0,41%	0,68%	6,17%
2010	0,40%	0,43%	0,52%	0,59%	0,72%	0,65%	0,66%						3,96%

Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

Uit tabel 9 blijkt dat ook de aardgasindicator voor het eerste halfjaar 2010 hoger is dan dezelfde periode in 2009. Op jaarbasis zijn er relatief meer huishoudelijke afnemers die van aardgasleverancier wisselen dan afnemers die van elektriciteitsleverancier wisselen. Ook voor aardgas is een vergelijking mogelijk met de Nederlandse, Engelse en Waalse switchcijfers<sup>16</sup>.

Net zoals bij elektriciteit, is er in Wallonië een uitschieter in het eerste kwartaal. De switchindicator voor 2007 bedraagt 23,90% waarin het eerste kwartaal een aandeel heeft van 11,50%<sup>17</sup>.

**Figuur 10. Switchgegevens huishoudelijke aardgasmarkt**



Bron: VREG, CWaPE en Drev

In 2008 en 2009 zien we op de Waalse aardgasmarkt nog steeds een verhoogde switchindicator voor het eerste kwartaal. Het is vooral januari die het grootste aandeel op zich neemt. Dit heeft vooral te maken met de einddatum van contracten met een duurtijd van 1 jaar die werden aangegaan bij de vrijmaking van de markt op 1 januari 2007. Toch zien we een dalende trend in het belang van de switchindicator in het eerste kwartaal. In Vlaanderen blijft de indicator het hele jaar door min of meer op hetzelfde niveau.

De switchgegevens van de Nederlandse kleinverbruikersmarkt<sup>18</sup> sluiten dichterbij de cijfers die voor de Vlaamse huishoudelijke aardgasafnemers werden verzameld (in Nederland werd de markt 1 jaar

<sup>16</sup> Voor de gegevens van Wallonië wordt voor gas uitgegaan van een algemeen gemiddelde wat zowel de huishoudelijke als de professionele aardgasmarkt vertegenwoordigt.

<sup>17</sup> Zie voetnoot 3.

later vrijgemaakt). In de tweede helft van 2008 en in 2009 zit de Nederlandse switchindicator plots op een hoger niveau. Dit valt samen met de sterke toename van de prijzen. Dit hogere niveau in switchactiviteit houdt stand.

In Vlaanderen blijven de traditionele spelers een hoog marktaandeel behouden en is de markt lang niet zo competitief als in Groot-Brittannië<sup>19</sup>, waar de switchindicator drie keer hoger is.

### 1.3.2 Waarom veranderen gezinnen van leverancier?

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 elektriciteits- en de aardgasleverancier apart gesteld. Omdat deze laatste groep vrij klein is, wordt hieronder enkel ingegaan op de motieven om te kiezen voor een elektriciteitsleverancier.

'Betrouwbaarheid' (59%) en 'een betere dienstverlening dan de concurrentie' (55%) scoort ook dit jaar weer hoger dan 'goedkoper zijn dan de concurrentie' (52%). Minder belangrijke motieven zijn 'het aanbod van groene stroom' (39%), 'familie of vrienden die kozen voor dezelfde leverancier' (26%) en 'extra diensten die de leverancier aanbiedt' (26%).

Gezinnen die kiezen voor een contract met hun standaardleverancier doen dit vaker omwille van de gepercipieerde betrouwbaarheid en omdat familie en vrienden ook voor deze leverancier kozen (zie Tabel 10). Het prijsaspect en het aanbod van groene stroom zijn duidelijk belangrijker bij gezinnen die kiezen voor een andere leverancier dan de standaardleverancier.

**Tabel 10. Redenen om voor een bepaalde elektriciteitsleverancier te kiezen**

Redenen voor keuze electriciteitsleverancier	Totale steekproef	Contract electriciteit	
		Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier
n=	725	448	277
Betrouwbaarder	59%	65%	48%
Betere dienstverlening	55%	61%	46%
Lagere kostprijs	50%	36%	73%
Hernieuwbare energiebronnen	39%	35%	46%
Andere hebben deze gekozen	26%	29%	22%
Extra diensten	26%	28%	24%

Bron: enquête

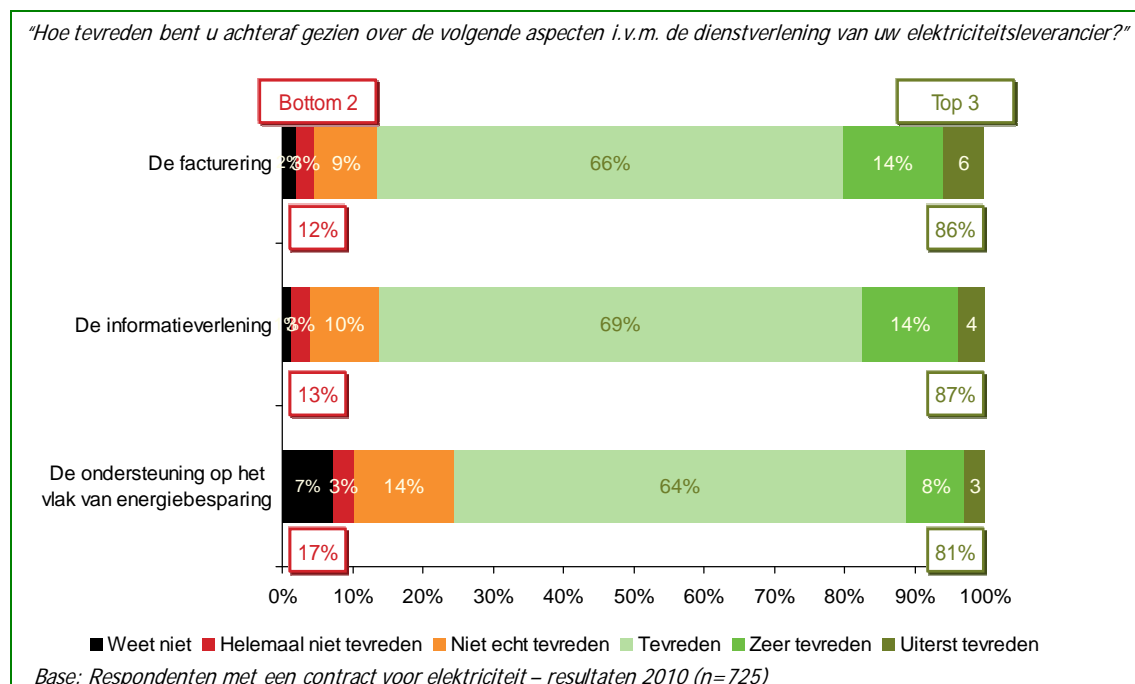
### 1.3.3 Tevredenheid over de huidige leverancier

Net zoals 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 11).

<sup>18</sup> In de Nederlandse switchcijfers zijn ook de switches van grootverbruikers in de getallen opgenomen, dit betreft echter slechts een zeer klein deel van het totale aantal switches. De energiekamer beschouwt de switchpercentages als representatief voor de kleinverbruikermarkt.

<sup>19</sup> Ofgem, Domestic Retail Market Report, Ben Smithers

**Figuur 11. Tevredenheid dienstverlening huidige elektriciteitsleverancier**



Bron: enquête

De tevredenheid van de gecontracteerde Vlaamse gezinnen over hun elektriciteitsleverancier blijft net zoals in 2009 op deze drie aspecten vrij hoog: telkens is 'slechts' één gezin op zes of minder ontevreden over het aspect in kwestie.

#### 1.3.4 Contact met de klantendienst

De klantendienst is 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 (32%) contact gehad met de klantendienst van zijn elektriciteitsleverancier. In de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) loopt dit op tot 45%.

De klantendienst wordt door meer dan vier op vijf klanten positief beoordeeld. Op de vraag 'Werd u snel geholpen?' antwoordt telkens 17% negatief (2009: 23%). 13% vond dat ze niet goed geholpen werden. Er is dus nog ruimte voor verbetering.

#### 1.3.5 Toekomstplannen?

##### 1.3.5.1 Gezinnen met contract

Slechts één gezin op drie (31%) zegt het contract zeker te zullen verlengen op de vervaldag. 51% zal het waarschijnlijk verlengen. 7% stapt waarschijnlijk over naar een andere leverancier en 3% stapt zeker over. 7% weet nog niet wat te doen.

Ook in 2009 was 82% van plan om zijn contract zeker of waarschijnlijk te verlengen.

Door een goede dienstverlening kunnen leveranciers hun klanten aan zich binden. Dit wordt duidelijk als de tevredenheid over facturering, informatieverlening en ondersteuning van energiebesparing gerelateerd wordt tot de intentie om het contract te verlengen.

Van de gezinnen die uiterst tot zeer tevreden zijn over een of meer van deze aspecten stijgt het percentage dat het contract zeker zal verlengen immers tot 49% of meer. Tevredenheid over de ondersteuning met betrekking tot energiebesparing leidt zelfs tot 65% blijvers.

In de groep gezinnen die ontevreden zijn over een of meerdere aspecten daalt dit percentage tot 10% of minder. Van wie ontevreden is over de facturatie zegt slechts 4% zeker klant te zullen blijven.

### 1.3.5.2 Gezinnen bij de standaardleverancier

615 ondervraagde gezinnen zijn al dan niet met een contract klant bij hun standaardleverancier. Aan hen werd gevraagd waarom ze nog geen andere leverancier hebben. Hoofdrede was voor 75% dat ze goed zitten bij hun standaardleverancier. De helft zegt bij de standaardleverancier te blijven omdat het volgens hen te veel rompslomp met zich meebrengt om te veranderen (51%) of is gewoonweg niet geïnteresseerd om te veranderen (49%). Andere belangrijke barrières zijn de moeilijkheid om leveranciers te vergelijken (45%) en het feit dat men nog geen betere offerte heeft ontvangen (46%). Minder belangrijke obstakels zijn de gedachte dat er te veel mis zou kunnen lopen (27%), niet weten hoe een overstap aan te pakken (27%) of niet weten dat men kan kiezen voor een andere elektriciteitsleverancier (6%) (zie Figuur 12).

**Figuur 12. Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven**



Bron: enquête

De bereidheid om een leverancier te kiezen is bij gezinnen die zonder contract bij de standaardleverancier zijn niet bijzonder hoog. Slechts 23% van hen overweegt om in de komende zes maanden een contract af te sluiten bij een andere leverancier. Voor aardgas is dit zelfs maar 15%.

Nochtans kunnen deze gezinnen heel wat besparen door een contract aan te gaan. Een gezin met een gemiddeld verbruik kon op 1 juli 2010 in Vlaanderen gemiddeld € 69,21 besparen door een contract te sluiten met de goedkoopste elektriciteitsleverancier en € 168,88 door een contract te sluiten met de goedkoopste aardgasleverancier.

De enquête vroeg aan de gezinnen die nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier (ongeacht of ze een contract hadden of niet) vanaf welke jaarlijkse besparing ze het de moeite vinden om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier. 11% van de gezinnen vindt elke besparing voldoende om over te stappen, 14% is niet van plan om over te stappen en 18% weet het niet.

Onder de gezinnen die spontaan een bedrag noemen (58%) vindt 24% een besparing van minder dan 100 euro al de moeite om te veranderen van leverancier. 6% vindt een besparing tot 25 euro zelfs al voldoende.

32% geeft een bedrag tussen de 100 en 200 euro, maar de meeste gezinnen (45%) vindt het pas de moeite wanneer de jaarlijkse besparing meer dan 200 euro bedraagt.

Bovenstaande enquêteresultaten tonen dat veel gezinnen de potentiële besparingen voor elektriciteit niet hoog genoeg vinden om effectief een contract te ondertekenen met een leverancier naar keuze.



Dezelfde vraag werd gesteld voor aardgas. Onder de gezinnen bij de standaardleverancier (met of zonder contract) zegt 12% dat elke jaarlijkse besparing 'ok' is om te veranderen naar een andere aardgasleverancier. 9% is niet van plan om te veranderen ongeacht de jaarlijkse besparing en 19% weet het niet.

Meer dan de helft van de respondenten (60%) noemt spontaan een bedrag vanaf wanneer men de besparing de moeite vindt om een andere leverancier te nemen. Onder hen zegt 25% dat een besparing van minder dan 100 euro voldoende is om te veranderen. 34% vindt het pas de moeite als men jaarlijks een bedrag tussen 100 en 200 euro kan besparen. De grootste groep (41%) wil minstens een besparing van meer dan 200 euro.

## 1.4 Slimme meters

In 2008 nam de VREG voor het eerst een aantal vragen over slimme meters op in haar enquête. De resultaten van deze enquête zijn terug te vinden op de VREG-website via volgende link: <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2008-13.pdf>.

In 2010 werden de vragen over slimme meters voorgelegd aan ongeveer de helft van de totale steekproef (472 gezinnen). De resultaten 2010 worden waar mogelijk vergeleken met deze van 2008.

### 1.4.1 De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden

Slechts één op drie van de respondenten (36%) heeft al eens gehoord van de 'slimme meter'. Het gaat om meer mannen (42%) dan vrouwen (28%). Bij hoger opgeleiden stijgt dit aantal tot meer dan 45%. Ook bij respondenten die zeggen hun energiefactuur grondig na te kijken is de bekendheid hoger, 44%. Relatief meer mensen met een contract (39%) dan zonder (28%) hebben al gehoord van een slimme meter. Het zijn vooral de respondenten met een contract bij de standaardleverancier (43%) en minder deze met een contract bij een andere dan hun standaardleverancier (32%) die er al van hoorden.

Nadat aan iedereen toegelicht werd dat met deze meter het verbruik gedetailleerd kan opgemeten en opgevolgd worden en dat de afnemer betere en frequentere informatie over zijn verbruik krijgt, is 63% van de ondervraagden, ongeacht het opleidingsniveau, ervan overtuigd dat zulke meter nuttig is om het energieverbruik te doen dalen. Voornamelijk gezinnen met een elektriciteitscontract bij een andere dan de standaardleverancier (73%) en huurders (74%) zijn overtuigd van het nut van de slimme meter om te kunnen besparen op het verbruik (zie Tabel 11). Opmerkelijk is ook dat gezinnen met kinderen duidelijk meer geloven in het nut van de slimme meter (72%) dan alleenstaanden en gezinnen zonder kinderen (57%).

Wie overtuigd is van het positieve effect van de vrijmaking is ook meer overtuigd van de besparingsmogelijkheden van slimme meters: 71% van hen meent dat deze nuttig is om het verbruik te doen dalen.

**Tabel 11. Nut van de slimme meter**

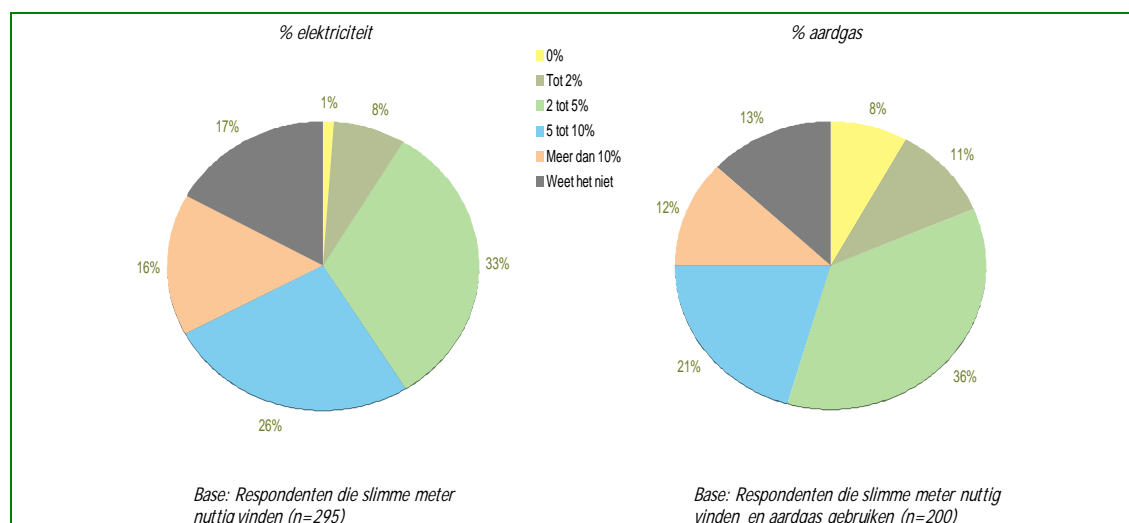
Slimme meter nuttig om verbruik te doen dalen?	Totale steekproef	Contract elektriciteit		Contract gas	
		Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier	Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier
n=	472	213	132	138	89
Ja	63%	62%	73%	63%	70%
Neen	33%	33%	25%	32%	27%
Weet het niet	5%	5%	2%	5%	3%

In 2008 werd de vraag naar besparingsmogelijkheden enkel gerelateerd tot feedback over het verbruik, dus los van de slimme meter. Toen meende 77% van de gezinnen dat ze elektriciteit konden besparen als ze meer informatie zouden krijgen over hun verbruik. Voor aardgas was dit 64%.

Binnen de groep die de slimme meter als 'nuttig' beschouwen (295 gezinnen) meent 40% jaarlijks tot 5% te kunnen besparen dankzij deze meter. 26% geeft aan 5 tot 10% minder te kunnen verbruiken en 16% veronderstelt zelfs meer dan 10% te kunnen besparen op zijn verbruik. Voor aardgas is dit vergelijkbaar. Bijna de helft van de gezinnen die aardgas gebruiken (47%) menen tot 5% te kunnen

besparen met een slimme meter. 21% zegt 5 tot 10% minder te kunnen verbruiken. 12% zegt meer dan 10% aardgas te kunnen besparen.

**Figuur 13. Besparingsmogelijkheden elektriciteit en aardgas**



Bron: enquête

Hoger opgeleiden en hogere inkomens schatten het besparingspotentieel voor elektriciteit hoger in. Meer gezinnen met jonge kinderen dan zonder geven aan dat ze 5% of meer elektriciteit en aardgas kunnen besparen.

#### 1.4.2 Terugkoppeling van verbruiksgegevens

Bijna tweederde van de ondervraagden verkiest dat informatie over het verbruik wordt uitgedrukt in euro (63%). Slechts 23% wenst de verbruiksgegevens in kWh. 12% wil de informatie zowel in euro als kWh. Meer mannen (32%) opteren voor feedback uitgedrukt in kWh dan vrouwen (12%). Niet-beroepsactieven hebben dan weer een voorkeur voor informatie uitgedrukt in euro (72%) eerder dan in kWh (15%). Hoe hoger de opleiding en/of het inkomen hoe meer de voorkeur uitgaat naar feedback in kWh.

Relatief meer mensen die goed weten wat de VREG doet verkiezen feedback uitgedrukt in kWh (37% tegenover 22% globaal) en relatief minder voor feedback in euro (43% tegenover 62% globaal). Bij de groep respondenten die zich goed geïnformeerd voelt over de vrijmaking kiest 27% voor feedback in kWh tegenover 17% bij de groep die zich niet goed geïnformeerd voelt.

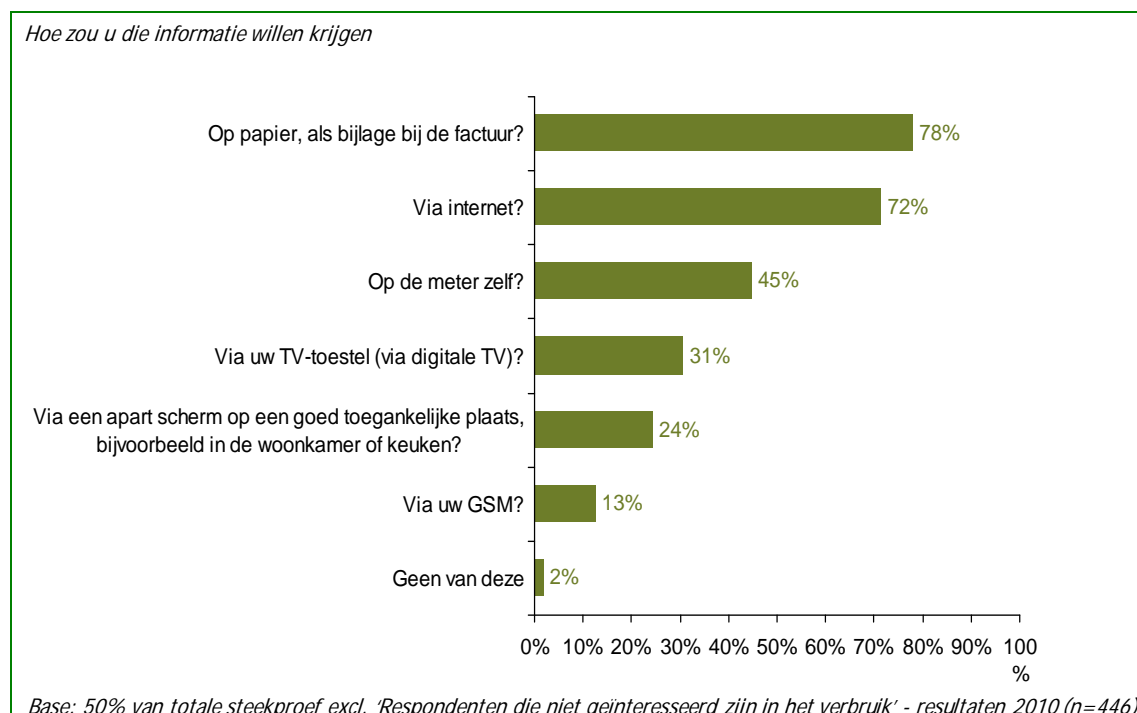
In 2008 werd de optie 'zowel in kWh als in euro' niet gegeven. Ook toen koos de meerderheid (72%) voor verbruiksgegevens uitgedrukt in euro. Naarmate het opleidingsniveau of het elektriciteitsverbruik stegen nam ook het percentage toe dat feedback in kWh wou.

Gezinnen zijn voornamelijk geïnteresseerd in een vergelijking van het huidige verbruik met dezelfde periode van een jaar geleden (84%). 57% is ook geïnteresseerd in de impact van het verbruik op het milieu. 44% wil kunnen vergelijken met het verbruik van andere gelijkaardige gezinnen. Bij de jongeren (18-34 jaar) wil 53% kunnen benchmarken met vergelijkbare gezinnen. Zij zijn ook iets meer bezig met de milieu-impact (61%). 6% is noch geïnteresseerd in een of andere vergelijking noch in de milieu-impact.

Bij lager opgeleide gezinnen en bij alleenstaanden stijgt dat tot 13%. Bij hoger opgeleide gezinnen daalt dit tot 1%.

De meest populaire kanalen om de verbruiksgegevens te ontvangen is de traditionele papieren bijlage bij de energiefactuur (78%) of het Internet (72%). Ook via de meter zelf (45%) of via het TV-toestel (digitaal) (31%) zijn aanvaardbaar. De minst populaire kanalen zijn een apart scherm op een goed toegankelijke plaats (24%) en GSM (13%). Jongeren verkiezen duidelijk het Internet (84%) terwijl 86% van de 55-plussers opteert voor een bijlage bij de factuur.

**Figuur 14. Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie**



In 2008 werd deze vraag voorgelegd aan de totale steekproef (n=1002). Ook in 2008 waren papier (91%) en Internet (54%) de meest populaire kanalen. De voorkeur voor papier is aanzienlijk afgenomen: van 91% in 2008 tot 78% in 2010. Ook een apart scherm scoort slechter: van 31% in 2008 naar 24% in 2010. De voorkeur voor Internet is dan weer sterk toegenomen: van 54% in 2008 tot 72% in 2010. Ook (digitale) TV wint aan populariteit, van 24% in 2008 naar 31% in 2010. Voor GSM blijft de voorkeur gelijk.

**Tabel 12. Voorkeurskanalen voor het ontvangen van feedback informatie**

Voorkeurskanaal	Totale steekproef	Opleiding	
		Lager lager secundair	Hoger lange cyclus + Universiteit
n=	446	75	135
Op papier bij factuur	78%	88%	70%
Via Internet	72%	48%	84%
Op de meter zelf	45%	49%	40%
Via (digitale) TV	30%	37%	21%
Via apart scherm	24%	28%	20%
Via GSM	13%	23%	4%
Geen van deze	2%	7%	1%

### 1.4.3 Privacy en tariefperiodes

De meeste gezinnen (86%) hebben er geen problemen mee dat 'het energiebedrijf' op bijna elk moment van de dag weet hoeveel energie ze verbruiken. Slechts 12% vindt dit een inbreuk op hun privacy. 15% van de 55-plussers is bezorgd over zijn privacy versus 10% van de jonge gezinnen. Gezinnen met jonge kinderen scoren 9% versus 16% bij de alleenstaanden. De laagst (18%) en de hoogst opgeleiden (14%) liggen hiervan meer wakker dan de rest.

De slimme meter maakt het mogelijk dat een gezin elke maand een factuur ontvangt op basis van het werkelijke verbruik van de voorbije maand. 47% van de gezinnen wenst een dergelijke factuur op basis van het maandelijkse verbruik. Bij universitairers stijgt dit tot 58%. Ook 60% van de huurders wil een maandelijkse factuur op basis van het werkelijke verbruik.

Globaal blijft de helft van de gezinnen (50%) echter een voorschotfactuur met vast maandelijks bedrag verkiezen. De overige 3% kon deze vraag niet beantwoorden.

Bij de 55-plussers wil 64% nog elke maand een vaste voorschotfactuur krijgen. Slechts 33% is voorstander van een maandelijkse factuur gebaseerd op het werkelijke verbruik. Bij de jongeren (18-34 jaar) is deze verhouding net omgekeerd: 40% versus 59%.

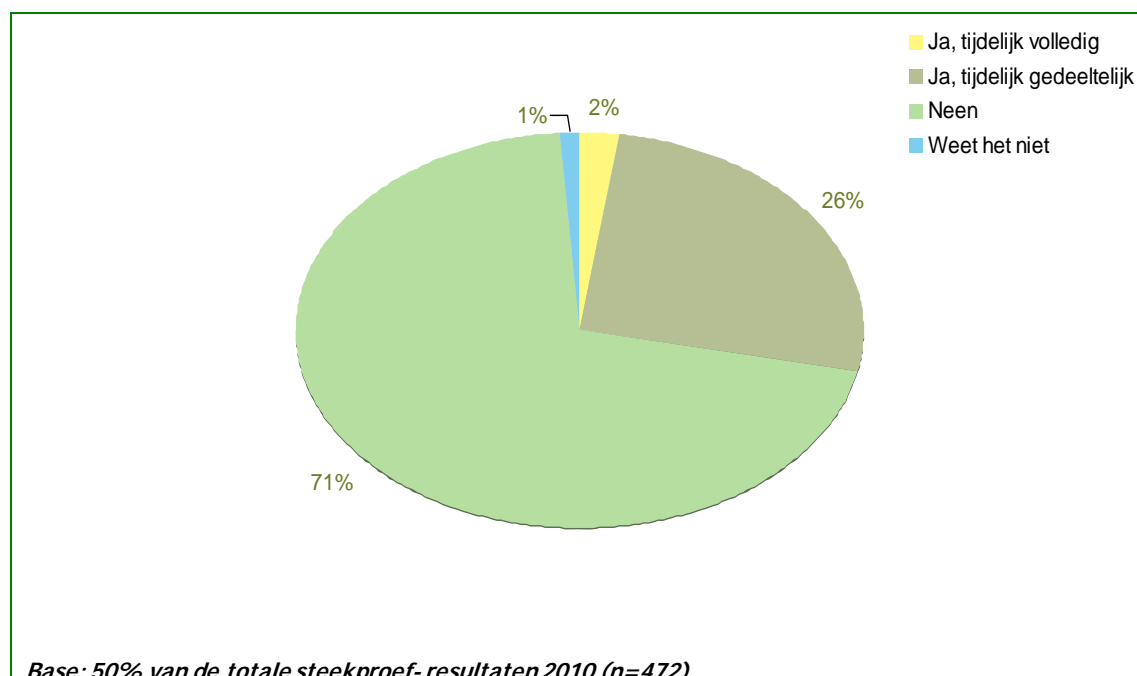
Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. Zo kan hij bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Twee op drie gezinnen (67%) zou rekening houden met deze verschillende tariefperiodes en hun verbruik verschuiven naar de goedkopere periode om de energiekosten te drukken (76% in 2008). Bij de jongeren (18- 34 jaar) stijgt dit percentage naar 76%. Ook de laagst opgeleiden (76%) en de universitairers (72%) hebben hier, net als huurders (77%) meer oren naar. Ook mensen met een elektriciteitscontract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (75%) en mensen met een groen contract (74%) zouden hier rekening mee houden.

#### 1.4.4 Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

In de enquête werd ook gevraagd of men akkoord zou gaan met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit op piekmomenten op voorwaarde dat men een kleine vergoeding ontvangt. Dit om de vraag naar elektriciteit beter te kunnen beheersen.

Het merendeel van de gezinnen (71%) is sterk gekant tegen eventuele uitschakeling. 26% gaat ermee akkoord om de elektriciteit gedeeltelijk uit te schakelen en slechts 2% zou volledige uitschakeling tijdens piekmomenten toestaan (zie Figuur 15). De resultaten van 2010 bevestigen hier volledig de resultaten van 2008.

**Figuur 15. Toelating om elektriciteit tijdelijk uit te schakelen**



Bron: enquête

Jongeren staan iets minder afkerig tegenover een volledige uitschakeling (60% zegt 'neen') dan ouderen (78% neen). Bij de laagst opgeleiden zegt zelfs 84% 'neen'.

Relatief meer huurders (33%) en bewoners van appartementen (37%) zijn bereid om hun elektriciteit tijdelijk of gedeeltelijk te laten uitschakelen. Bij de kleinste verbruikers (jaarlijks < 2.350 kWh) is 39% daartoe bereid. Bij de respondenten met een groen contract 34%.

### 1.4.5 Interesse in voorafbetalingmeter

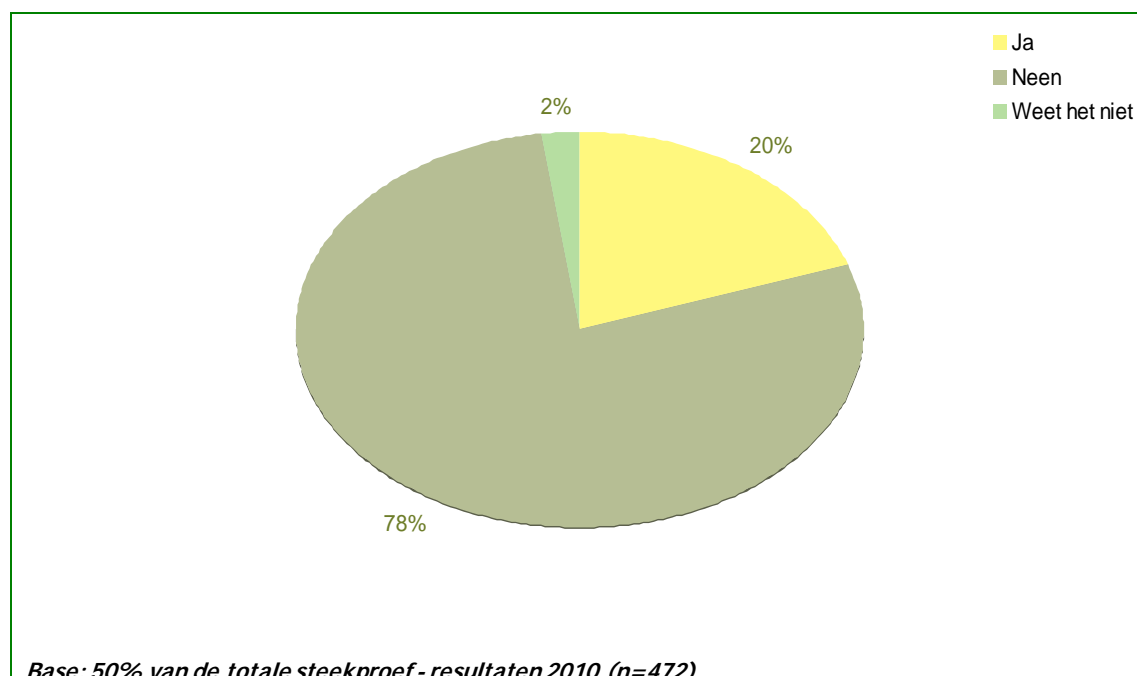
De slimme meter kan gebruikt worden als een voorafbetalingmeter. Hierbij kunnen consumenten, naar analogie met een oplaadkaart bij een GSM, een kaart opladen en deze in de meter stoppen om te verbruiken. Er blijkt echter weinig interesse voor deze betalingswijze. De meeste Vlaamse gezinnen (78%) is niet van plan om deze functie te gebruiken, noch in hun hoofdverblijfplaats noch in een vakantiewoning of op een studentenkot (zie Figuur 16).

Voornamelijk 55-plussers (85%) en gezinnen met een hoog inkomen (84%) hebben weinig interesse. Deze betalingsmethode lijkt meer interesse te wekken bij huurders (30%) dan bij eigenaars (17%).

Bij de kleinste verbruikers (jaarlijks < 2.350 kWh) ziet 29% de voordelen ervan in. Van de afnemers die al veranderden van hun standaardleverancier naar een andere leverancier is een op vier overtuigd van de voordelen ervan. 72% zou deze functie niet gebruiken tegenover 82% van de afnemers die klant zijn bij de standaardleverancier.

Ook in 2008 stond 81% van de respondenten afkerig tegenover deze voorafbetalingsfunctie.

**Figuur 16. Interesse in de voorafbetalingmeter**



Bron: enquête

## B. Bedrijven

### 1.1 Indeling afnemers

Op 1 juli 2010 telde Vlaanderen 538.680 professionele toegangspunten<sup>20</sup> voor elektriciteit en 230.560 toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet. Ondanks het feit dat deze groep slechts 17% uitmaakt van het totaal aantal aansluitingen zijn ze wel goed voor 70% van het totaal verbruikte volume.

### 1.2 Hoe ervaren bedrijven de energiemarkt in Vlaanderen in 2010?

In de periode juni-juli 2010 deed Synovate een telefonische ondervraging in opdracht van de VREG bij 1.005 bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

<sup>20</sup> AMR (telegelezen meters), MMR (maandgelezen meters) en Jaargelezen professionele meters.



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 567 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 (44% op 1 juli 2010). Beiden zijn echter niet volledig vergelijkbaar, omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers. Grote bedrijven (50-199 werknemers) zijn vaker afnemers van beide energiebronnen (67%).

Het uitgebreide enquêterapport wordt in november 2010 gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) -> Publicaties -> Rapporten.

### 1.2.1 De jaarlijkse energiekost

In de enquête wordt gepeild naar de jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost van het bedrijf als indicatie van het jaarlijkse energieverbruik van de onderneming. De interviews werden telefonisch afgenomen zodat de respondenten meestal niet beschikten over de facturen. Hierdoor kon 16% geen indicatie geven van het elektriciteitsverbruik. Voor aardgas was dit zelfs 20%.

Van de bedrijven die wél een inschatting kunnen maken zegt 41% dat de jaarlijkse elektriciteitskost lager is dan € 10.000 per jaar (36% in 2009), 38% tussen € 10.000 en € 50.000 (42% in 2009) en 21% hoger dan € 50.000 (21% in 2009).

De jaarlijkse aardgaskost ligt in het algemeen lager: 64% lager dan € 10.000 per jaar (57% in 2009), 25% tussen € 10.000 en € 50.000 (31% in 2009) en 12% hoger dan € 50.000 (12% in 2009).

Naast het energieverbruik werd ook gepeild naar het relatieve belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten. Wat de elektriciteitskost betreft geeft 68% van de bedrijven aan dat het een nogal belangrijke tot zeer belangrijke plaats inneemt in het totale bedrijfsbudget. Dit is vooral het geval voor bedrijven met meer dan 50 werknemers (73%). Van de bedrijven die aardgas gebruiken vindt ruim de helft (54%) dat de aardgaskost nogal/zeer belangrijk is. Het belang van de energiekost in het totale budget blijft vrij stabiel (in 2009 respectievelijk 71% voor elektriciteit en 58% voor aardgas), maar is afhankelijk van het verbruik (zie Tabel 13).

**Tabel 13. 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=	345	203	121	175
Zeer + nogal belangrijk	54%	70%	72%	85%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	45%	30%	28%	15%
Weet niet	1%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%
Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	290	68	44	53
Zeer + nogal belangrijk	43%	62%	59%	72%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	57%	37%	41%	28%
Weet niet	0%	1%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Bron: enquête

## 1.2.2 Controle en duidelijkheid van de eindfactuur

De helft van de respondenten kreeg specifieke vragen over de laatste eindfactuur die ze ontvingen. Er werd nagegaan hoe grondig deze eindfactuur wordt nagekeken. 44% van de bedrijven keek deze grondig na. 37% bekeek deze factuur slechts oppervlakkig en bij 14% van de ondervraagden werd ze zelfs helemaal niet nagekeken.

In 2009 werd de vraag algemener gesteld en werd gepolst in hoeverre facturen nagekeken werden alvorens ze betaald werden. 49% keek ze grondig na, 40% oppervlakkig en 9% niet.

Hoe hoger de energiekost en hoe belangrijker de energiekost in het totale bedrijfskostenpakket, hoe grondiger de energiefactuur wordt nagekeken (zie Tabel 14).

**Tabel 14. 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	Zeer belangrijk
n=	519	187	107	65	75	163	216	138
Grondig	44%	34%	45%	40%	72%	34%	40%	64%
Oppervlakkig	37%	44%	36%	42%	19%	37%	44%	25%
Niet	14%	17%	17%	14%	5%	23%	10%	9%
Weet niet	5%	5%	2%	5%	4%	5%	6%	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
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	Zeer belangrijk
n=	519	153	32	24	27	127	91	75
Grondig	44%	41%	53%	50%	78%	41%	46%	63%
Oppervlakkig	37%	40%	28%	38%	15%	40%	37%	23%
Niet	14%	18%	13%	8%	0%	19%	9%	11%
Weet niet	5%	1%	6%	4%	7%	0%	8%	4%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: enquête

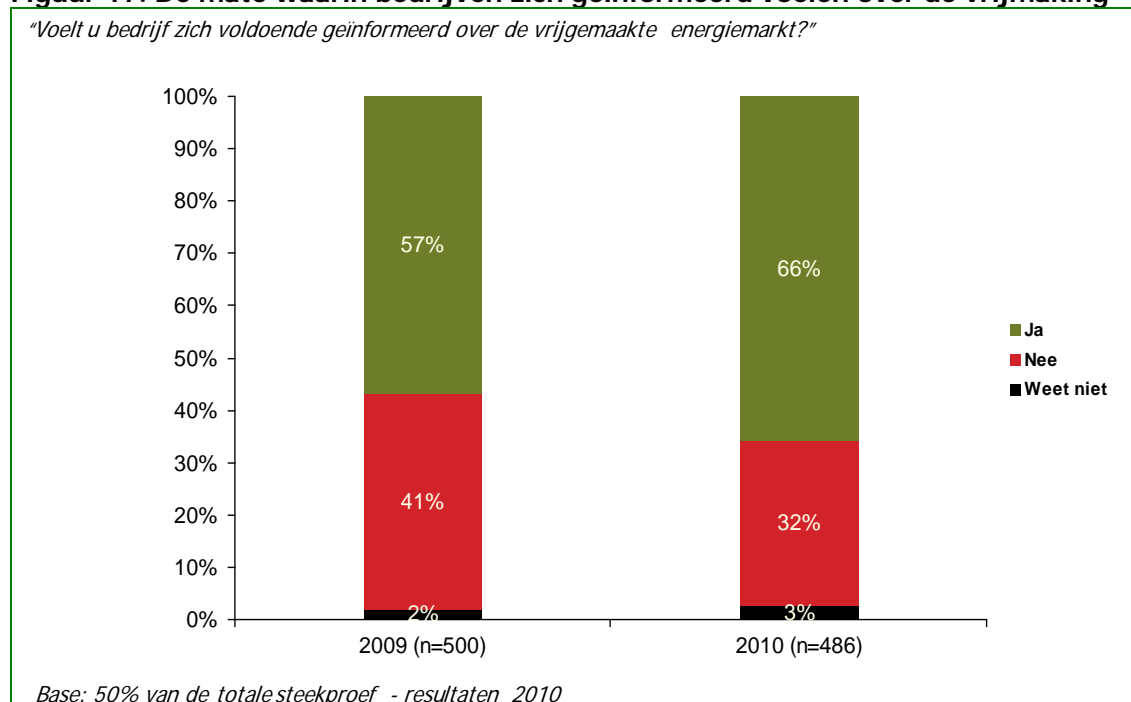
Het ongenoegen over de facturatie is afgenomen ten opzichte van de vorige enquête. 28% van de bedrijven vond zijn laatste eindafrekening eerder tot zeer onduidelijk. Dit is minder dan in 2009 toen maar liefst 37% vond dat de factuur onduidelijk was. 59% vond ze wel duidelijk, 13% had geen oordeel.

Het belangrijkste pijnpunt blijft voor 42% van de ontevreden bedrijven het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (met daaronder de vraag naar indexatieparameters, de berekeningswijze en de bepaling van extra kosten). Ook 41% klaagt over de berekeningen en 25% bestempelt de eindfactuur simpelweg als ingewikkeld en onduidelijk. 16% kan niet afleiden hoeveel verbruik werd aangerekend.

## 1.2.3 Informatieverstrekking

Zeven jaar na de volledige vrijmaking voelt nog één op drie (32%) bedrijven zich nog steeds onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt. Het aantal is gedaald in vergelijking met 2009 (41%) en terug op het niveau gekomen van twee jaar geleden (31% in 2008) (zie Figuur 17).

**Figuur 17. De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking**



Bron: enquête

De toename van het aantal geïnformeerde bedrijven kan deels verklaard worden doordat binnen de bedrijven zelf meer gezocht wordt naar informatie over de vrijmaking. In 2010 zocht ruim de helft naar informatie (52%). Dit is een lichte stijging ten opzichte van de voorbije jaren (46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007). Van de bedrijven die zochten naar informatie over de vrijmaking vond 80% voldoende informatie. In vergelijking met vorig jaar is dit een opmerkelijke verbetering (68%).

De mate waarin naar informatie over de vrijmaking wordt gezocht hangt samen met de bedrijfsgrootte. Grote bedrijven (> 50 werknemers) doen meer moeite om informatie in te winnen dan kleine bedrijven (5-49 werknemers): ruim twee op drie (69%) van de grote ondernemingen zoekt informatie versus 47% van de kleine bedrijven.

De 50 bedrijven die in hun zoektocht onvoldoende informatie vonden, zijn voornamelijk op zoek naar informatie over de prijs (78%) en naar informatie over de verschillende leveranciers (26%): contactgegevens, dienstverlening en hoe te veranderen. De behoefte aan informatie over de prijs en de leveranciers blijft net als in 2009 het grootst, respectievelijk 71% en 19% in 2009.

In 2010 is 65% van de bedrijven van oordeel dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak is voor zijn bedrijf. Een kwart (25%) is echter van mening dat het geen goede zaak is en 10% weet het niet. De bedrijven staan positiever tegenover de vrijmaking dan vorig jaar. Toen vond slechts 58% dat de vrijmaking een positief effect had en 32% vond van niet.

De positieve houding tegenover de vrijmaking is groter bij bedrijven met een contract bij een andere leverancier (71%) dan bij bedrijven die een contract hebben met hun standaardleverancier (64%).

## 1.3 Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in Vlaanderen?

### 1.3.1 Leverancierswissels en marktaandelen

#### 1.3.1.1 Elektriciteit

Eén op drie van de bedrijven in Vlaanderen (33%) heeft tijdens het voorbije jaar contact gezocht met een elektriciteitsleverancier met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten. Dit aantal is vergelijkbaar met 2009 (32%).

Vooraf grotere bedrijven zijn actief op zoek naar een leverancier. De helft van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (50%) nam al contact op met een andere leverancier tegenover slechts 29% van de kleine bedrijven. Zoals verwacht gaan vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro) actiever op zoek naar andere leveranciers. Bijna twee op drie onder hen (65%) contacteerde tijdens de laatste 12 maanden een andere leverancier. Dit was slechts 20% voor de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro. Verder valt op dat vooral bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier vaker (49%) contact zoeken dan bedrijven met een contract bij de standaardleverancier (39%) of bedrijven zonder contact (14%).

De belangrijkste aanleiding om een leverancier te contacteren is de algemene prijsevolutie (52%). Ook het aflopen van het contract (14%) en problemen met de dienstverlening (14%) zijn belangrijke momenten waarop een overstap wordt overwogen. 8% ziet in het ontvangen van de factuur/jaarlijkse eindafrekening een aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier. 6% denkt hierover na bij het ontvangen van offertes of reclamefolders van andere leveranciers. De financiële crisis blijkt geen echte reden om te veranderen van leverancier: slechts 2% van de ondernemingen ziet dit als aanleiding om een andere leverancier te contacteren.

Onder de bedrijven met een contract bij een niet-standaardleverancier wordt het aflopen van het huidige contract (22%) vaker als reden genoemd om een nieuwe leverancier te zoeken dan bij bedrijven bij de standaardleverancier (12%). Deze laatste groep (15%) zegt vaker dat ze geen aanleiding ziet om te veranderen dan bedrijven met een contract bij een andere leverancier (7%).

Energieleveranciers nemen zelf ook contact op met de bedrijven om een contract te verkopen. 45% van de bedrijven werd het voorbije jaar door een elektriciteitsleverancier gecontacteerd (42% in 2009). Leveranciers richten zich daarbij eerder op de grote bedrijven (53%) dan op kleine bedrijven (43%). Ook de bedrijven met de grootste energiekost worden frequenter (62%) benaderd dan bedrijven met een energiekost < 10.000 euro (38%).

Bedrijven zonder contract doen nog steeds weinig moeite om een contract af te sluiten. Net als vorig jaar nam slechts 13% het voorbije jaar contact op met een elektriciteitsleverancier met de bedoeling om een contract af te sluiten. Daarnaast behoren ze ook niet echt tot de targetgroep voor elektriciteitsleveranciers: 39% onder hen werd gecontacteerd door een leverancier in vergelijking met 49% en 48% van de bedrijven met een contract bij de (standaard) leverancier.

In 2010 heeft 82% van de bedrijven een elektriciteitscontract met een leverancier ondertekend. Het aantal contracten is licht gedaald ten opzichte van 2009 (88%), maar de vraagstelling in de enquête van 2010 werd gewijzigd en legt meer nadruk op het feit of men ook effectief een contract heeft ondertekend<sup>21</sup>.

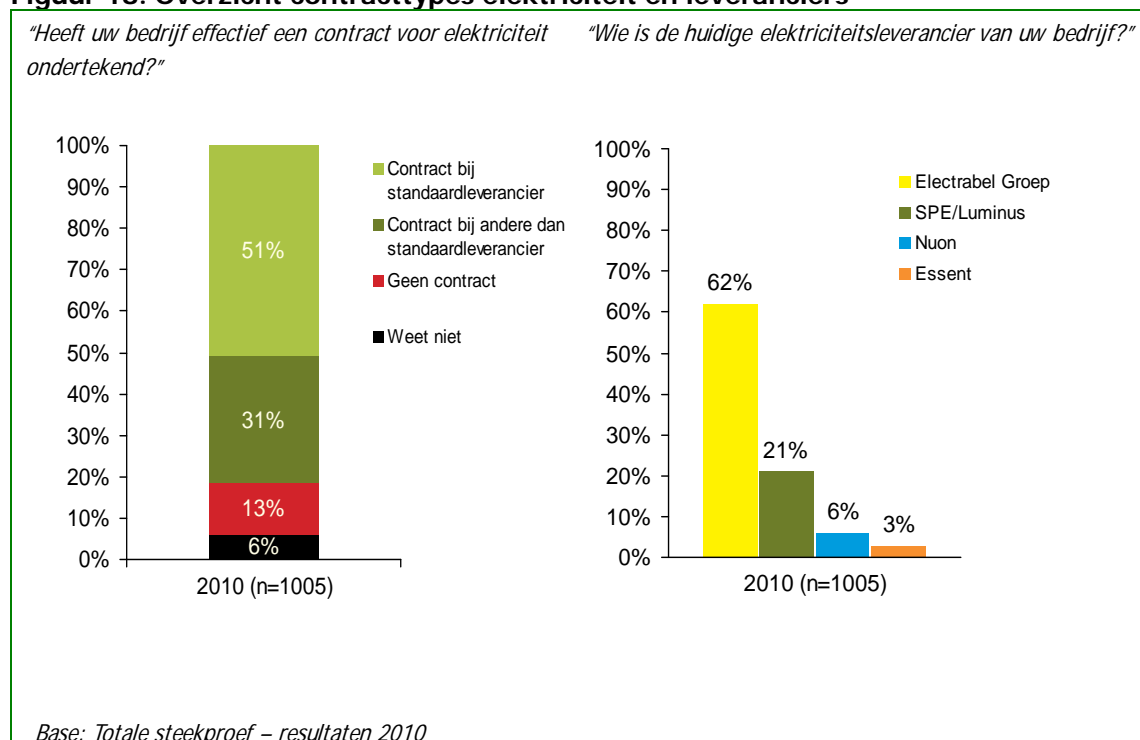
Dit cijfer benadert het percentage gecontracteerde jaargelezen bedrijven per 1 juli 2010 (79%) zoals door de VREG berekend op basis van de gegevens van de marktpartijen. De vergelijking is nochtans niet eenduidig te maken omdat de doelgroep van deze enquête niet 100% overeenstemt met de groep van jaargelezen professionele afnemers.

51% van de bedrijven had op het moment van de bevraging een contract met de eigen standaardleverancier (60% in 2009). Meer dan een kwart van de bedrijven (31%) heeft een contract afgesloten met een andere leverancier. Dit is opnieuw een lichte stijging in vergelijking met 2009 (28%).

<sup>21</sup> Zie ook 1.3.1.2. Hier gaat het wel over professionele afnemers (van zelfstandigen, over KMO's tot grote bedrijven) die niet genieten van de sociale bescherming en beleverd kunnen worden door de netbeheerder in haar rol als sociale leverancier.

Als we de totale markt beschouwen (zowel bedrijven mét als zónder contract) blijft Electrabel dominant met een marktaandeel van 62%. SPE/Luminus volgt met 21% en kleinere spelers zijn Nuon (6%) en Essent (3%) (zie Figuur 18).

**Figuur 18. Overzicht contracttypes elektriciteit en leveranciers**



Bron: enquête

In de enquête is het marktaandeel van Electrabel (71%) onderschat vergeleken met de door de VREG berekende marktaandelen van jaargelezen professionele afnemers. Het marktaandeel van SPE komt overeen. De marktaandelen van de nieuwe leveranciers Nuon (4,8%) en Essent (1,4%) zijn dan weer overschat. Maar ook hier stemt de doelgroep niet volledig overeen met de steekproef. De energiemarkt in Vlaanderen blijft nog altijd een sterk geconcentreerde markt. Electrabel blijft de dominante speler, zij het iets minder uitgesproken dan in het verleden.

Bij het opstellen van een profiel van bedrijven mét en zónder contract (zie Tabel 15), blijken de bedrijfsgrootte en de hoogte en het belang van de energiekost belangrijke parameters te zijn.

**Tabel 15. Profilering bedrijven met en zonder contract**

	Elektriciteit		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	512	307	126
<b>Bedrijfsgrootte</b>			
5-49 werknemers	79%	74%	89%
50-199 werknemers	21%	26%	11%
<b>Sector</b>			
Landbouw, jacht en bosbouw	1%	1%	6%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	4%	5%	4%
Houtindustrie	1%	1%	0%
Papier- en kartonnijverheid	2%	5%	2%
Chemische nijverheid	0%	1%	0%
Metaal	5%	4%	4%
Overige industrie	14%	10%	6%
Bouwnijverheid	17%	12%	21%
Groot- en kleinhandel	30%	33%	26%
Hotels en restaurants	5%	9%	4%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	8%	14%
Financiële instellingen	1%	0%	0%
Onroerende goederen	13%	9%	14%
<b>Jaarlijkse elektriciteitskost</b>			
< € 10.000	37%	26%	44%
€ 10.000 - € 25.000	30%	38%	31%
> € 50.000	18%	24%	5%
Weet niet	15%	13%	20%
<b>Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten</b>			
Zeer - nogal belangrijk	68%	73%	52%
(Helemaal) niet belangrijk	31%	26%	47%
Weet niet	1%	0%	1%

Bron: enquête

De top drie van de belangrijkste elektriciteitsleveranciers op de professionele markt bleef ook in de eerste 6 maanden van 2010 nagenoeg ongewijzigd. De GDF Suez dochtermaatschappij Electrabel belevt (via leveringsbedrijf Electrabel Customer Solutions) nog steeds 2 op de 3 bedrijven in Vlaanderen.

De marktaandeelen van de actieve leveranciers uitgedrukt in totaal aantal professionele elektriciteitsafnemers zijn terug te vinden op de VREG-website.

Aan de bedrijven werd gevraagd hoeveel verschillende leveranciers ze sinds de vrijmaking al gehad hebben. Voor 71% is de huidige elektriciteitsleverancier, al dan niet met contract, nog steeds de eerste leverancier. 22% had sinds de vrijmaking al met twee energieleveranciers een contract en 6% zelfs al drie. Hieruit blijkt dat er over het algemeen weinig dynamiek is op de elektriciteitsmarkt.

De VREG berekent en publiceert maandelijks een indicator die de dynamiek van de markt weergeeft in termen van maandelijks leverancierswissels van zowel gezinnen als bedrijven als gevolg van bewuste keuzes van de afnemers. De meeste contracten hebben een duurtijd van een jaar of langer. Eenzelfde toegangspunt zal dus in principe maximaal één keer per jaar van leverancier veranderen. Om te weten hoeveel toegangspunten in een jaar van leverancier zijn veranderd, kunnen de maandelijks switchpercentages worden opgeteld. Onderstaande tabel bewijst dat de dynamiek in 2010 hoger is dan in het eerste semester van 2009. Specifiek voor de professionele elektriciteitsafnemers komen we tot volgende cijfers:

**Tabel 16. Maandelijks indicator marktdynamiek elektriciteit - professionele afnemers**

Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	4,71%	1,28%	0,03%	0,32%	0,00%	0,19%	0,12%	0,38%	0,43%	0,65%	0,79%	0,51%	<b>9,34%</b>
2008	0,95%	0,60%	0,51%	0,68%	0,29%	0,38%	0,23%	0,71%	0,40%	0,71%	0,77%	0,37%	<b>6,60%</b>
2009	0,37%	0,19%	0,47%	0,56%	1,07%	0,27%	0,56%	0,30%	0,46%	0,50%	0,50%	0,40%	<b>5,66%</b>
2010	1,24%	0,42%	0,57%	0,77%	0,24%	0,65%	0,82%						<b>4,72%</b>

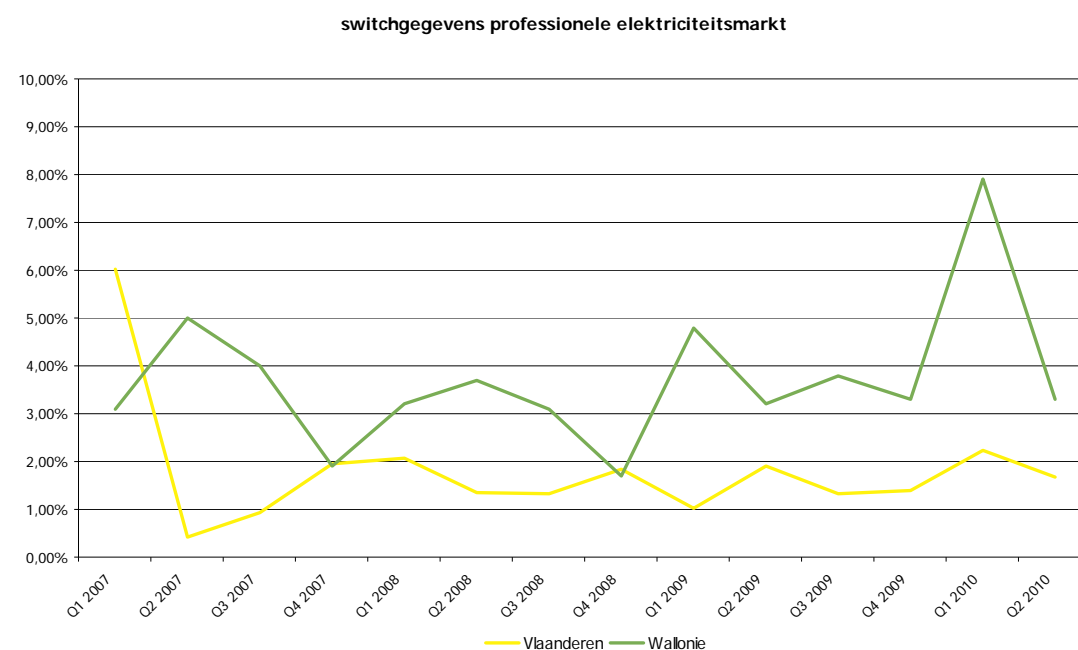
Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

In Wallonië werd de markt pas in 2007 volledig vrij en worden de switchgegevens elk kwartaal verzameld. De achterliggende berekening bij de Waalse regulator CWaPE wijkt enigszins af van de in Vlaanderen gehanteerde benadering.

De switchindicator op de Waalse professionele elektriciteitsmarkt bedraagt voor 2009 meer dan 15%. Dit is iets hoger dan in 2007 (14%) en 2008 (12%) en aanzienlijk hoger dan in Vlaanderen. Voor 2010 werd in de eerste twee kwartalen al een indicator van meer dan 11% bereikt.

In Vlaanderen merkten we in het verleden zowel voor de professionele aardgasmarkt als voor de professionele elektriciteitsmarkt een hoge switchindicator in het eerste kwartaal, meer specifiek in de maand januari. Dit effect blijkt sinds vorig jaar niet meer zo sterk uit de Vlaamse cijfers. In Wallonië is dit wel het geval.

**Figuur 19. Switchgegevens professionele elektriciteitsmarkt**



Bron: VREG en CWaPE

### 1.3.1.2 Aardgas

De aardgasmarkt is minder dynamisch dan de elektriciteitsmarkt. Slechts één op vijf (21%) bedrijven die aardgas gebruiken heeft tijdens de laatste 12 maanden contact gezocht met een andere leverancier om een nieuw contract aan te gaan. Dit is vergelijkbaar met het aantal in 2009 (19%). Zoals bij elektriciteit zijn het vooral de grote bedrijven die vaker op zoek gaan naar een nieuwe leverancier. 36% van de bedrijven met meer dan 50 werknemers versus 16% van de kleine bedrijven (5-49 werknemers). Ook de bedrijven met een grote aardgaskost (> 50.000 euro) en bedrijven waarvoor deze kost zeer belangrijk is in het totale budget zoeken actiever, respectievelijk 49% en 26%.

Aardgasleveranciers nemen natuurlijk zelf ook contact op met bedrijven om een contract te verkopen. Opnieuw is dit minder het geval dan op de elektriciteitsmarkt. Slechts 21% van de bedrijven zegt tijdens het voorbije jaar benaderd te zijn door een leverancier. Aardgasleveranciers focussen zich meer op

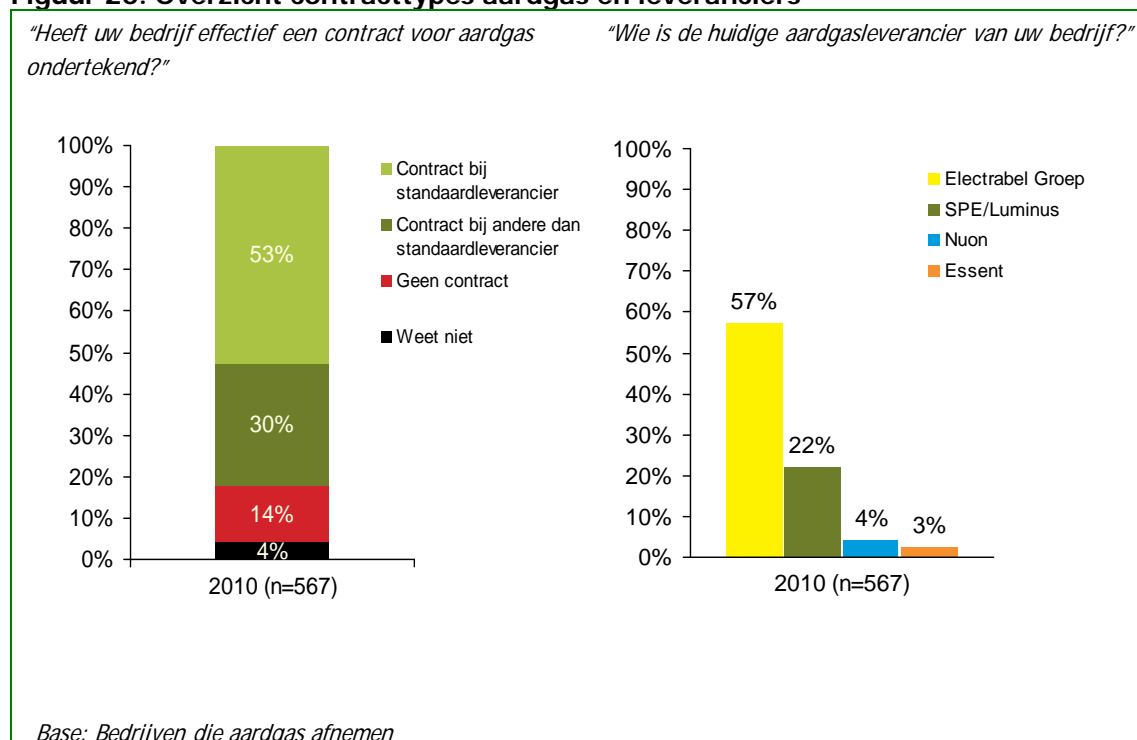


grote bedrijven (29%) dan op kleine bedrijven (19%). Bedrijven met een grote aardgaskost worden ook meer benaderd.

Net als in 2009 heeft 83% van de aardgasgebruikers een contract: 53% heeft een contract met zijn standaardleverancier voor gas en 30% koos voor een andere aardgasleverancier.

De professionele aardgasmarkt voor gecontracteerde bedrijven is vergelijkbaar met de elektriciteitsmarkt. Op de totale markt (bedrijven met en zonder contract) zien we analoge marktaandelen: Electrabel is dominant met een marktaandeel van 57%, SPE/Luminus is tweede (22%) en verder zijn er twee kleinere spelers, Nuon (4%) en Essent (3%).

**Figuur 20. Overzicht contracttypes aardgas en leveranciers**



Bron: enquête

De vergelijkbare marktaandelen voor elektriciteit en aardgas suggereren dat veel bedrijven dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas hebben. Dit is effectief het geval. Van de 567 bedrijven die aardgas gebruiken heeft de overgrote meerderheid (85%) dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit.

Vooraleer kleine bedrijven (88%) kiezen vaker voor één leverancier. Bij grote bedrijven is dit 75%. Van de 53 bedrijven met de grootste aardgaskost (> 50.000 kWh) heeft 60% dezelfde leverancier. Bij de 290 kleinste verbruikers (< 10.000 kWh) is dit maar liefst 91%.

Net zoals bij elektriciteit bleef de top drie in de eerste helft van 2010 opnieuw onveranderd. Electrabel is de grootste speler, SPE/Luminus blijft met voorsprong de tweede aardgasleverancier van Vlaanderen en Nuon neemt de derde plaats in. Enkel in het segment van de grootste verbruikers zien we een andere volgorde. Electrabel neemt hier ook de eerste plaats in, maar Distrigas is hier een stevige tweede.

Bij de aardgasleverancier is de mate van 'trouw' hoog. In 2010 is de huidige aardgasleverancier voor 72% van de bevroegde bedrijven met aardgas nog steeds de eerste leverancier sinds de vrijmaking. 19% had al twee leveranciers.

Tabel 17 geeft per maand een beeld van het aantal professionele aardgasafnemers dat de overstap maakte naar een andere aardgasleverancier. Deze gegevens zijn berekend door de VREG op basis van input van leveranciers en netbeheerders. Ze tonen een iets hogere dynamiek voor aardgas dan voor elektriciteit. Voor de professionele aardgasafnemers blijkt de dynamiek meer uitgesproken in vergelijking met de dynamiek bij de gezinnen.

**Tabel 17. Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas - professionele afnemers**

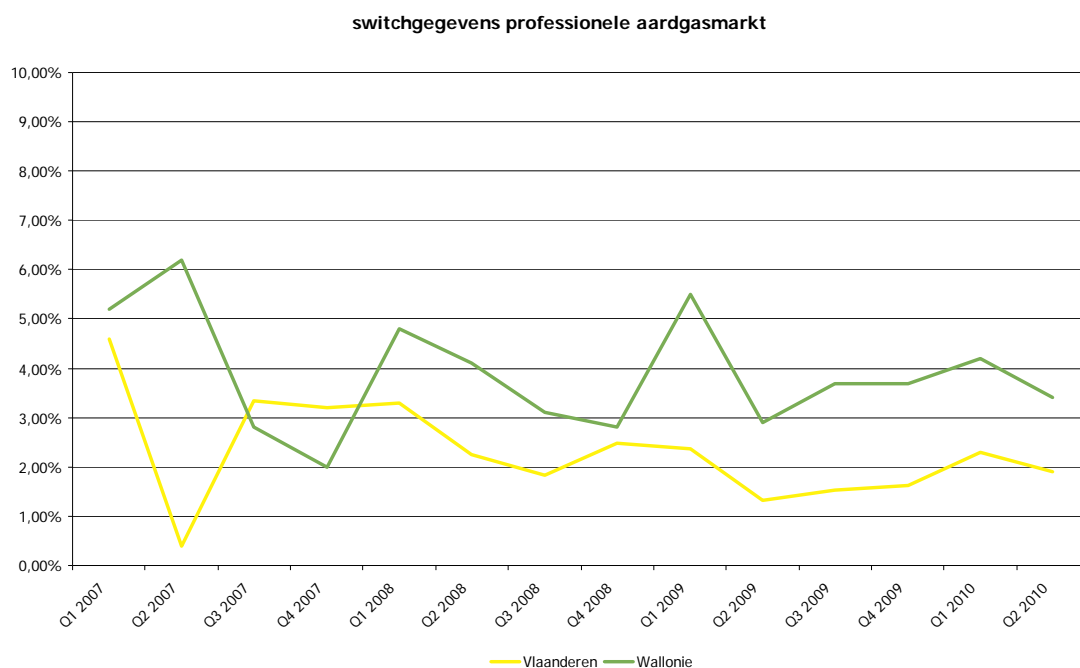
Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte													
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	TOT
2007	5,21%	1,22%	0,00%	0,11%	0,00%	0,30%	0,15%	0,39%	2,81%	1,10%	1,36%	0,74%	11,54%
2008	1,73%	0,89%	0,68%	1,02%	0,55%	0,68%	0,22%	1,06%	0,56%	1,00%	1,27%	0,22%	9,89%
2009	1,42%	0,71%	0,25%	0,80%	0,23%	0,29%	0,55%	0,35%	0,62%	0,44%	0,79%	0,39%	6,84%
2010	0,84%	0,48%	0,97%	0,74%	0,26%	0,89%	0,47%						4,66%

Bron: VREG (op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers)

In de eerste helft van 2010 is er een verhoogde activiteit tegenover 2009 vast te stellen.

Vergelijkbaar met de professionele elektriciteitsmarkt was er in Wallonië heel veel activiteit bij de vrijmaking van de markt. De switchindicator voor 2007 in Wallonië bedroeg 16,20%. Dit hoge cijfer wordt vooral verklaard door de gebruikte methode in combinatie met de start van de volledige vrijmaking. In 2008 en 2009 is er vooral een verhoogde activiteit in het eerste kwartaal. De meeste contracten in Vlaanderen en Wallonië hebben een looptijd van 1 jaar (in Brussel is dit meestal 3 jaar).

**Figuur 21. Switchgegevens professionele aardgasmarkt**



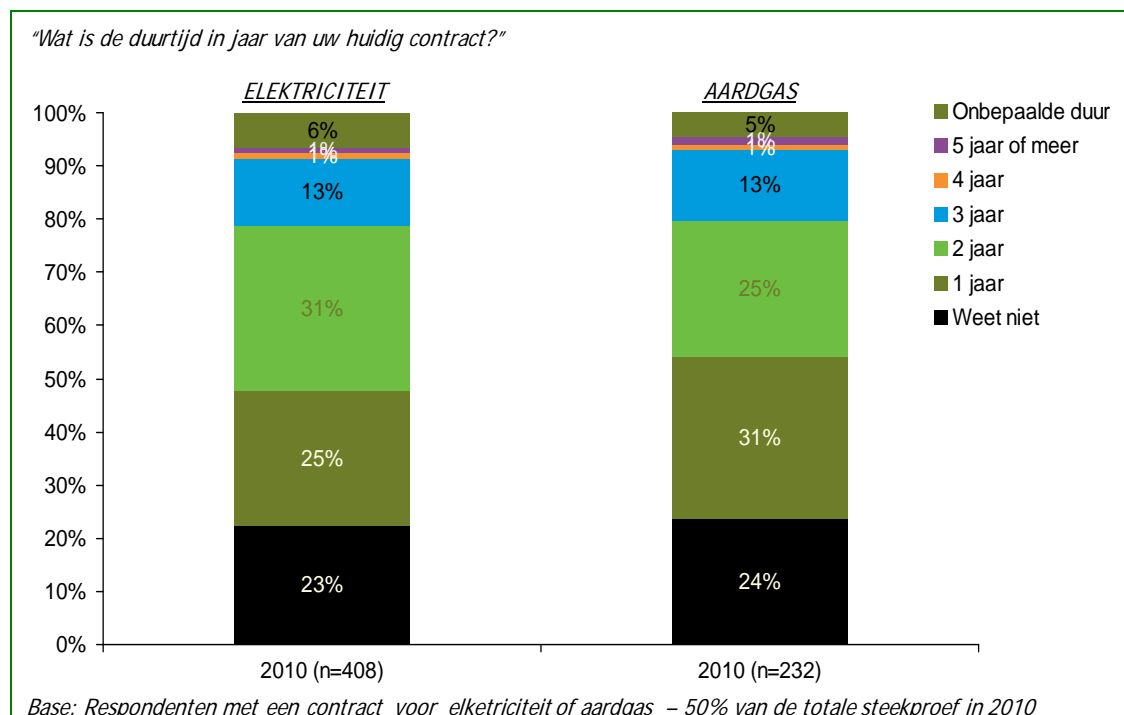
### 1.3.2 Duurtijd contracten

Aan de helft van de respondenten werd gevraagd wat de duurtijd is van hun huidige elektriciteitscontract. 23% wist niet wat de totale looptijd was van het huidige contract (26% in 2009). Vooral kleine bedrijven zijn slecht op de hoogte van de contractduur (26% versus 10% bij grote bedrijven). Onder de bedrijven die de duurtijd van hun lopend elektriciteitscontract wel kennen, zijn vooral tweejarige (40%) en eenjarige (33%) contracten populair. We merken een duidelijke verschuiving tussen eenjarige contracten en tweejarige elektriciteitscontracten tegenover 2009. Tweejarige contracten winnen aan populariteit (van 35% naar 40%) ten koste van eenjarige contracten (van 43% naar 33%).

Meer grotere bedrijven (> 50 werknemers) dan kleine bedrijven hebben tweejarige (51% vs 36%) en driejarige contracten (21% vs. 15%). 36% van de kleine bedrijven heeft een contract van één jaar versus 23% voor grote bedrijven.

We zien eenzelfde beeld voor de aardgascontracten (zie Figuur 22).

**Figuur 22. Duurtijd elektriciteits- en aardgascontract**



Bron: enquête

### 1.3.3 Waarom veranderen bedrijven van leverancier?

De enquête ging na waarom bedrijven kiezen voor een bepaalde energieleverancier. Bij de bedrijven die dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit en gas geeft de meerderheid (97%) dezelfde redenen aan. Bij bedrijven met een andere elektriciteitsleverancier dan de aardgasleverancier werd afzonderlijk gepeild naar de motivatie. Omdat deze laatste groep vrij klein is, beperkt het rapport zich tot de motieven om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier.

De voornaamste motieven om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier blijven 'de betrouwbaarheid' (73%) en 'de goede dienstverlening' (64%).

Verder spelen een 'lagere kostprijs' (59%) en 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijis' (54%) ook een belangrijke rol. Het 'aanbod groene stroom' is slechts voor één op drie bedrijven (34%) van belang in hun keuze en blijft daarmee op hetzelfde niveau als in 2009 (37%).

Opnieuw stellen we vast dat grote bedrijven zich meer dan kleine bedrijven laten leiden door het prijsaspect (lage energiekost, vaste energieprijis) en het aanbod groene stroom. Toch blijft ook voor hen de betrouwbaarheid de belangrijkste reden (zie Tabel 18). Zoals verwacht is het prijsaspect een grotere motivatie bij bedrijven met een hoge energiekost.

**Tabel 18. Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier**

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfs grootte		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	819	634	185	512	307	486	184	60
Betrouwbaar	73%	72%	78%	80%	63%	80%	64%	55%
Goede dienstverlening	64%	63%	68%	67%	60%	69%	52%	57%
Lagere kostprijs	59%	55%	72%	43%	86%	42%	80%	93%
Vaste energieprijs	54%	52%	60%	52%	57%	49%	59%	67%
Groene stroom	34%	31%	41%	32%	36%	33%	29%	38%
Extra diensten	23%	21%	31%	26%	20%	28%	14%	22%
Andere bedrijven stapten ook over	14%	14%	17%	13%	16%	12%	16%	13%

Bron: enquête

De marktaandelen van de andere leveranciers zijn te klein om de resultaten te kunnen veralgemenen en werden dus niet in de tabel weergegeven.

Bedrijven die kiezen voor een standaardleverancier hebben andere prioriteiten dan bedrijven die kiezen voor een andere leverancier. De keuze voor de standaardleverancier is voornamelijk gebaseerd op betrouwbaarheid en goede dienstverlening. Bij de keuze voor een andere leverancier speelt daarentegen vooral het prijsaspect (lage kostprijs) een grote rol. Grotere bedrijven hebben vaker een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier. Dit hangt samen met hun focus op de prijs (zie Tabel 18).

#### 1.3.4 Tevredenheid over leverancier

In de enquête werd ook gepeild naar hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over de facturering, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik.

Op alle drie de aspecten scoren de leveranciers goed. De tevredenheid onder de bedrijven blijft op het zelfde peil als vorig jaar. Op vlak van facturering is 67% tevreden en 17% zelfs zeer tot uiterst tevreden. Voor informatieverlening is dit respectievelijk 65% en 15% en voor ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik 59% en 10%. Opnieuw krijgt de ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik de zwakste evaluatie met toch bijna een kwart (22%) ontevredenen.

De tevredenheid over de drie aspecten is groter bij grote dan bij kleine bedrijven (zie Tabel 19). Tussen bedrijven bij de standaardleverancier en bedrijven bij een andere leverancier is er echter weinig verschil. Nuon scoort weliswaar iets minder dan de standaardleveranciers, maar deze resultaten zijn gebaseerd op een kleine steekproef en moeten dus voorzichtig geïnterpreteerd worden. Bovendien is het niet denkbeeldig dat bedrijven die effectief overstapten, sterker bezig zijn met energie en kritischer zijn.

**Tabel 19. Tevredenheid elektriciteitsleverancier**

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfsgrootte		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49wkn	50-199wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	819	634	185	512	307	486	184	60
<b>Facturatie</b>								
Uiterst + zeer tevreden	17%	16%	21%	18%	16%	18%	17%	13%
Tevreden	67%	67%	65%	67%	66%	67%	69%	65%
Niet echt + helemaal niet tevreden	14%	15%	12%	13%	15%	14%	11%	20%
Weet niet	2%	3%	2%	2%	4%	2%	3%	2%
<b>Informatieverlening</b>								
Uiterst + zeer tevreden	15%	13%	22%	17%	13%	17%	16%	3%
Tevreden	65%	67%	59%	65%	65%	66%	66%	65%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	17%	17%	15%	19%	15%	14%	32%
Weet niet	3%	3%	3%	2%	4%	2%	4%	0%
<b>Ondersteuning op vlak van energieverbruik</b>								
Uiterst + zeer tevreden	10%	9%	15%	11%	10%	10%	13%	10%
Tevreden	59%	62%	50%	63%	53%	62%	56%	52%
Niet echt + helemaal niet tevreden	22%	20%	29%	21%	24%	22%	20%	30%
Weet niet	9%	9%	6%	6%	13%	6%	12%	8%

Bron: enquête

Omdat de overgrote meerderheid van de bedrijven dezelfde leverancier heeft voor elektriciteit en aardgas zijn de resultaten over de tevredenheid over dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier erg vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. De informatieverlening scoort het best (82% tevreden) en wordt op de voet gevolgd door de facturering (78%). De tevredenheid is het laagst voor de dienstverlening op vlak van rationeel energiegebruik (71%).

### 1.3.5 Contact met de klantendienst

In het kader van de evaluatie van de dienstverlening werd gevraagd of de bedrijven een vaste contactpersoon hebben bij hun energieleverancier. Bij 40% van de gecontracteerde bedrijven is dit inderdaad het geval. Onder de bedrijven met een andere leverancier voor aardgas is dit 45%. Logischerwijze hebben vooral bedrijven met > 50 werknemers (71%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (80%) een vaste account manager. Dit is ook vaker het geval voor bedrijven bij een andere leverancier (46%) dan voor bedrijven bij de standaardleverancier (36%).

Het beschikken over een vaste contactpersoon heeft zoals verwacht een positieve invloed op de perceptie over de dienstverlening. Dit leiden we af uit het feit dat bedrijven met een vaste contactpersoon vaker zeer tot uiterst tevreden zijn over aspecten met betrekking tot de dienstverlening (zie Tabel 20).

**Tabel 20. Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten**

Tevredenheid	Elektriciteit	
	Vaste contactpersoon	Geen vaste contactpersoon
n=	324	457
<b>Tevredenheid facturatie</b>		
Uiterst + zeer tevreden	26%	12%
Tevreden	59%	72%
Niet echt + helemaal niet tevreden	14%	15%
Weet niet	2%	2%
<b>Tevredenheid informatieverlening</b>		
Uiterst + zeer tevreden	24%	10%
Tevreden	62%	67%
Niet echt + helemaal niet tevreden	12%	21%
Weet niet	3%	2%
<b>Tevredenheid ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik</b>		
Uiterst + zeer tevreden	16%	7%
Tevreden	55%	62%
Niet echt + helemaal niet tevreden	21%	23%
Weet niet	8%	8%

Bron: enquête

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. Het contact met de klantendienst wordt positief geëvalueerd. Bijna driekwart is van oordeel dat de klantendienst hen snel (72%) en goed (74%) verder geholpen heeft.

Zowel een verbetering op gebied van efficiëntie als de effectiviteit van deze dienstverlening houdt een hoge 'reward' in (hoge intentie om het contract te verlengen) voor de leverancier. 77% van de respondenten die snel en goed geholpen werden, hebben de intentie hun contract zeker of waarschijnlijk te verlengen. In de totale populatie zien we dat 71% het contract zeker of waarschijnlijk zal verlengen.

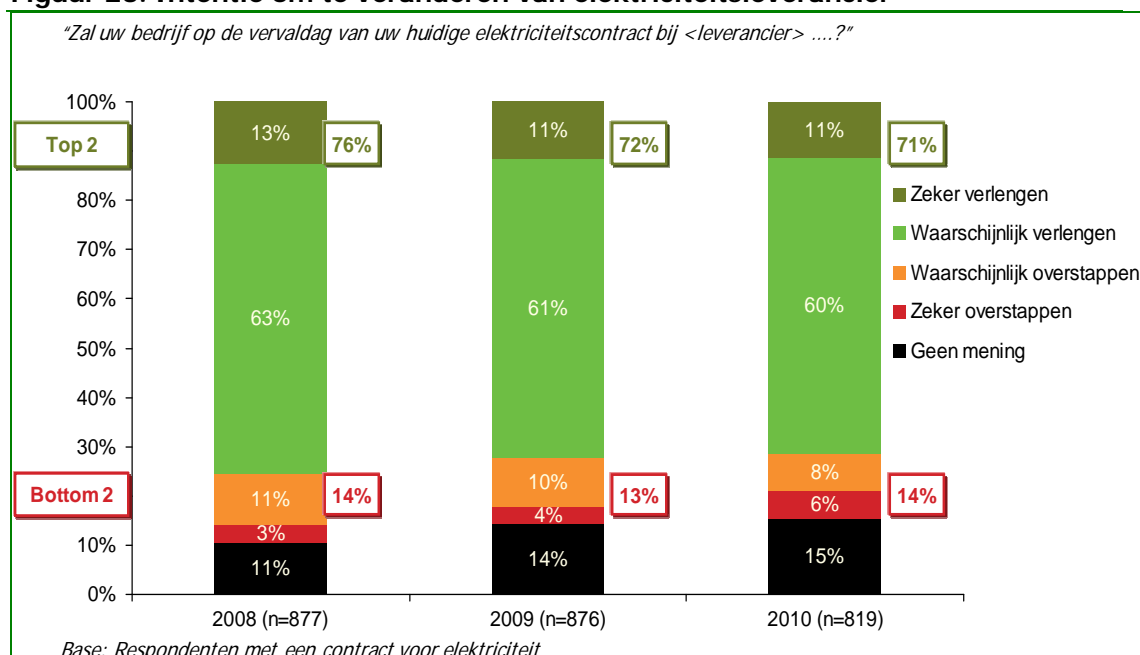
### 1.3.6 Toekomstplannen?

#### 1.3.6.1 Bedrijven met contract

71% van de bedrijven heeft de intentie om zeker (11%) of waarschijnlijk (60%) hun elektriciteitscontract te verlengen op de vervaldag. 14% zal waarschijnlijk (8%) of zeker overstappen (6%) en 15% is nog onbeslist. Sinds 2008 blijft de intentie om te veranderen van leverancier stabiel (zie Figuur 23).

Kleinere bedrijven zijn loyaler: 13% zegt zeker het huidige contract te verlengen tegenover slechts 7% bij de grote bedrijven. Grote bedrijven zijn vaker nog onbeslist (25%).

**Figuur 23. Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier**



Bron: enquête

Bij de gecontracteerde aardgasafnemers zien we eenzelfde beeld als op de elektriciteitsmarkt: 75% zal waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 12% zal waarschijnlijk of zeker overstappen naar een andere leverancier en 13% is nog onbeslist. Opnieuw zijn het vooral de grote bedrijven (19%) die nog niet zeker zijn over het al dan niet verlengen van hun contract.

### 1.3.6.2 Bedrijven die klant zijn bij de standaardleverancier

#### *Electriciteit*

Aan de bedrijven die nog steeds klant zijn bij hun eerste leverancier werd gevraagd waarom ze nog geen andere elektriciteitsleverancier kozen. De belangrijkste redenen zijn de tevredenheid over de huidige leverancier (75%) en de vrees voor administratieve rompslomp die het switchen met zich zou kunnen meebrengen (53%). Daarnaast zegt 49% dat men nog steeds geen betere offerte heeft ontvangen en 47% zegt dat men het te moeilijk vindt om leveranciers te vergelijken (47%). Eén op drie geeft een gebrek aan informatie als reden om niet te veranderen (zie Figuur 24).

#### *Aardgas*

Ook op de aardgasmarkt zijn de goede situatie bij de standaardleverancier en de te grote rompslomp die het met zich meebrengt de belangrijkste redenen om niet over te stappen naar een andere leverancier.

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

Slechts 30% van de bedrijven die nog toegewezen zijn aan standaardleverancier (dus zonder contract) hebben de intentie om in de volgende 6 maanden een contract aan te gaan bij een andere elektriciteitsleverancier. 39% denkt van niet en 27% zegt op korte termijn zeker geen contract te tekenen.

In de aardgasmarkt is de intentie om over te stappen naar een andere leverancier vergelijkbaar.



**Figuur 24. Redenen om geen elektriciteitscontract af te sluiten**



Bron: enquête

## 1.4 Slimme meters

In 2008 nam de VREG voor het eerst een aantal vragen over slimme meters op in haar enquête. De resultaten van deze enquête zijn terug te vinden op de VREG-website via volgende link: <http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2008-14.pdf>. De resultaten 2010 worden waar mogelijk vergeleken met deze van 2008.

### 1.4.1 De 'slimme meter' en mogelijke besparing

Op het moment van de bevraging hadden bijna vier op tien Vlaamse bedrijven (38%) al gehoord van een slimme meter. De bekendheid is groter bij bedrijven met meer dan 50 werknemers (49%), en bij bedrijven met een elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro per jaar (50%). De secundaire sector is met 41% net iets beter op de hoogte dan de tertiaire sector (37%). Ook in Antwerpen ligt het % met 42% iets hoger dan bv in Limburg of Vlaams Brabant (35%), mogelijk als gevolg van het proefproject van Eandis/Infrac in Leest en Hombeek. Bij de bedrijven die hun laatste energiefactuur grondig nakeken, heeft 44% al van een slimme meter gehoord.

Binnen de groep die zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking, kent 42% de slimme meter versus 35% binnen de groep die zich niet genoeg geïnformeerd voelt. Ook wie goed weet wat de VREG doet is beter op de hoogte: 58% heeft al van een slimme meter gehoord versus 23% van wie de VREG niet kent.

Bedrijven met elektriciteitscontract zijn iets beter op de hoogte (39%) dan bedrijven zonder effectief ondertekend elektriciteitscontract (35%). Bedrijven met een groen contract zijn nog beter op de hoogte: 46% antwoordt bevestigend op de vraag tegenover 35% van de bedrijven zonder groen contract.

Nadat aan elke respondent toegelicht werd dat met deze meter het verbruik gedetailleerd opgemeten en opgevolgd kan worden en dat het bedrijf betere en frequentere verbruiksgegevens krijgt, geeft de meerderheid van de bedrijven (63%) aan te geloven in het nut van een slimme meter om te besparen op hun verbruik. Grote bedrijven zijn hiervan iets sterker overtuigd dan de anderen (zie Tabel 21). Bedrijven uit de secundaire sector zijn net iets minder (57%) overtuigd dan deze uit de dienstensector (62%).

**Tabel 21. Nut van de slimme meter**

Nut van een slimme meter om het verbruik te dalen?	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	1005	801	204	345	203	121	175
Ja	63%	62%	67%	59%	63%	64%	66%
Neen	33%	34%	29%	37%	36%	26%	30%
Weet niet	5%	5%	4%	4%	1%	11%	4%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

68% van de bedrijven die de elektriciteitskost zeer belangrijk vinden, zien heil in deze besparingsmogelijkheid, tegenover 56% van de bedrijven die deze kost niet belangrijk vinden. Voor aardgas is dit minder eenduidig. Ook bedrijven die de factuur grondig nakijken hechten meer geloof (66%) aan deze besparingsmogelijkheid dan diegenen die ze niet nakijken (58%).

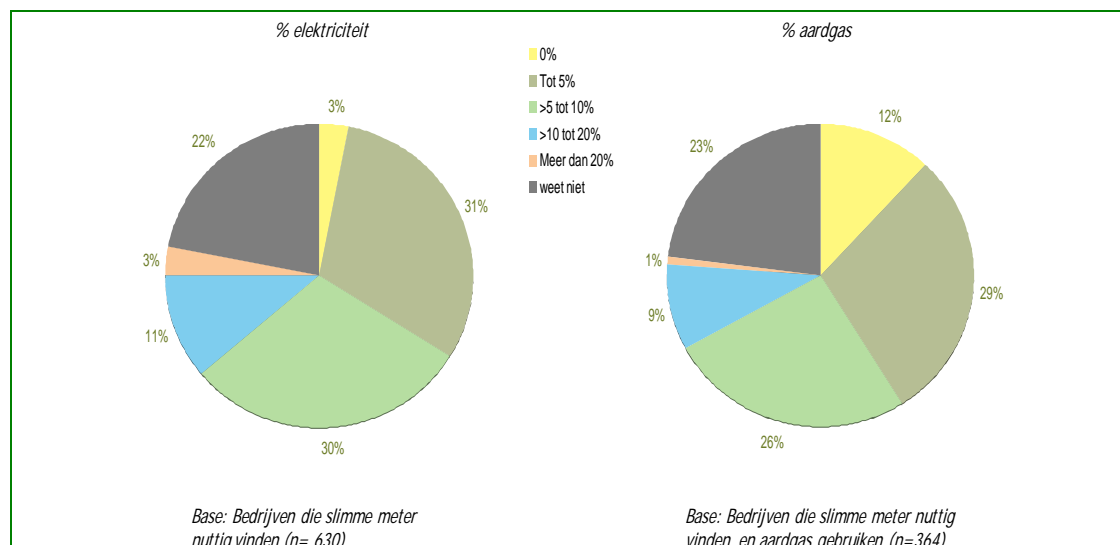
Onder de bedrijven die overtuigd zijn van het nut van de slimme meter, meent ongeveer 1 op drie (31%) dankzij de meter jaarlijks tot 5% te kunnen besparen op hun elektriciteitsverbruik. 30% verwacht tussen 5-10% per jaar minder te verbruiken, 11% meent tussen 10-20% te kunnen besparen en 3% zelfs meer dan 20%. Slechts 3% van de bedrijven ziet geen enkele besparingsmogelijkheid dankzij de extra informatie (zie Figuur 4).

61% van wie zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking, ziet heil in de besparingsmogelijkheden van slimme meters, tegenover 67% van de bedrijven die zich niet goed geïnformeerd voelen. 65% van de 654 bedrijven die de vrijmaking een goede zaak vinden, denken te kunnen besparen dankzij meer feedback via een slimme meter, versus 57% van de 25 bedrijven die de vrijmaking niet als positief bestempelen.

Merkwaardig genoeg zien bedrijven zonder groen contract meer kans op besparingen (70%) dankzij de slimme meter dan bedrijven met een groen contract (57%). Mogelijk hebben deze laatste al meer geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen, waardoor het bijkomende potentieel lager ligt. Het % ligt dan ook hoger (75%) bij bedrijven die een groen contract overwegen dan bij diegenen die dit niet overwegen (60%).

De besparingsmogelijkheden voor aardgas liggen in dezelfde lijn. 29% van de bedrijven meent dankzij de slimme meter tot 5% minder aardgas te zullen verbruiken. 26% verwacht tussen 5-10% te kunnen besparen, 9% tussen 10-20% en 1% meer dan 20%. Maar één op tien van de bedrijven (12%) ziet geen mogelijkheid tot besparing in hun aardgasverbruik. Bij de bedrijven die de aardgaskost niet belangrijk vinden, is dit zelfs 16%.

**Figuur 25. Besparingsmogelijkheden elektriciteit en aardgas**



Bron: enquête

De verwachte besparingsmogelijkheden hangt niet samen met de grootte van het bedrijf of het al of niet hebben van een contract voor elektriciteit of aardgas.

In 2008 werd deze vraag niet gerelateerd tot slimme meters. Toen luidde de vraag of bedrijven dachten te kunnen besparen als ze meer informatie zouden krijgen over hun verbruik. 13% zag geen besparing voor elektriciteit, 23% dacht geen gas te kunnen besparen. 35-36% zag een besparing tot 5%. 38% dacht meer dan 5% elektriciteit te kunnen besparen. Voor gas was dit 29%. Het percentage 'weet niet' lag in 2008 met 13% veel lager.

#### 1.4.2 Terugkoppeling van verbruiksgegevens

Het merendeel van de bedrijven wil dat de verbruiksgegevens wordt uitgedrukt in euro (48%) i.p.v. in kWh (34%). 17% verkiest de informatie te ontvangen zowel in euro als kWh. Voornamelijk bedrijven zonder contract voor elektriciteit (61%) of aardgas (58%) zijn voorstanders om het verbruik uit te drukken in euro. Grotere bedrijven en bedrijven met een hogere energiekost hebben een duidelijke voorkeur voor kWh (zie Tabel 22).

**Tabel 22. Terugkoppeling van verbruiksgegevens**

Voorkeur om het verbruik uit te drukking in ...	Totale steekproef	Bedrijfsomvang		Elektriciteitskost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000 - 25.000	25.000 - 50.000	> 50.000
n=	1005	801	204	345	203	121	175
kWh	34%	29%	52%	23%	34%	41%	54%
euro	48%	53%	25%	60%	51%	41%	21%
Beide	17%	16%	22%	15%	14%	17%	24%
Weet niet	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%

Bron: enquête

26% van de bedrijven met een aardgaskost < 10.000 euro wil feedback in kWh versus 48% van de bedrijven met een aardgaskost van 10.000 euro of meer. Voor euro ligt deze verhouding net omgekeerd: 57% van de bedrijven met een aardgaskost < 10.000 euro verkiest informatie in euro versus 27% bij de grootverbruikers.

Hoe groter het bedrijf in termen van omzet, hoe groter de voorkeur voor kWh: bijna 50% van de bedrijven met een omzet > 12,5 miljoen euro opteert voor kWh versus 25% bij bedrijven met een

omzet < 1,25 miljoen euro. Ook tussen de provincies zijn er onderling vrije grote (onverklaarbare) verschillen.

Bedrijven die hun energiefactuur grondig nakijken hebben niet echt een duidelijke voorkeur: 40% kiest kWh, 38% kiest euro en 20% wil beide. Bedrijven die hun factuur niet nakijken verkiezen duidelijk feedback in euro (61%) boven kWh (25%). 11% van hen wil beide gegevens krijgen.

De tertiaire sector is meer geïnteresseerd in de geldelijke tegenwaarde van het verbruik (51%) dan de secundaire sector (42%). Deze laatste is iets meer geïnteresseerd in de kWh-waarde (38%) dan de tertiaire sector (30%).

De meerderheid (57%) van de bedrijven die zich niet goed geïnformeerd voelen over de vrijmaking verkiezen feedback in € tegenover 43% van de bedrijven die zich wel goed geïnformeerd voelen. Van deze laatste groep verkiest 37% feedback in kWh tegenover 26% in de andere groep.

Ook bij de bedrijven die goed of globaal weten wat de VREG doet, is meer interesse voor feedback in kWh (45%) dan gemiddeld (33%). 34% van verkiest feedback in euro en 20% wil beide.

Bedrijven met een groen contract verkiezen verbruiksgegevens uitgedrukt in kWh (49%) of beiden (28%), eerder dan in euro (23%). Bedrijven zonder groen contract hebben een voorkeur voor informatie in euro (52%).

In 2008 werd de optie 'zowel in kWh als in euro' niet gegeven. Ook toen verkoos de meerderheid (53%) dat de verbruiksgegevens werd uitgedrukt in euro tegenover 44% in kWh. Naarmate het aantal werknemers hoger lag dan 50 of naarmate het elektriciteitsverbruik steeg, steeg ook het percentage dat feedback uitgedrukt wou zien in kWh tot 62% of meer.

Bedrijven zijn over alle sectoren heen voornamelijk geïnteresseerd in een *vergelijking van het verbruik met dezelfde periode vorig jaar* (87%). Daarnaast is iets meer dan de helft (54%) geïnteresseerd in de *impact van hun verbruik op het milieu* en 42% in een *vergelijking van het verbruik met dat van gelijkaardige bedrijven*. 6% is in geen van deze geïnteresseerd.

Voornamelijk grote bedrijven (> 50 werknemers) en bedrijven met een grote jaarlijkse energiekost (> 50.000 euro) willen informatie over de impact op het milieu en zijn vragende partij naar een vergelijking (benchmark) met vergelijkbare bedrijven.

Bij bedrijven die hun aardgaskost zeer belangrijk achten binnen het geheel van de bedrijfskosten, is zelfs 70% geïnteresseerd in de impact van hun verbruik op het milieu.

Merkwaardig is dat noch de bedrijven met de kleinste, noch die met de grootste omzet het meest interesse hebben in deze bijkomende informatie, wel deze met een omzet van 1,25 tot 2,50 miljoen euro: 95% wil z'n verbruik kunnen vergelijken met het voorgaande jaar, 50% wil kunnen benchmarken met gelijkaardige bedrijven en 56% wil de impact op het milieu kennen.

Wie de vrijmaking een goede zaak vindt, is meer geïnteresseerd in vergelijkingen en in de impact op het milieu dan andere bedrijven. Bedrijven die goed weten wat de VREG doet, opteren meer dan gemiddeld voor een vergelijking met gelijkaardige bedrijven (48%) en voor de milieu-impact (64%) en iets minder voor een vergelijking met het voorgaande jaar (83%).

Bedrijven met een groen contract zijn logischerwijze meer geïnteresseerd in de milieu-impact (65%) dan anderen (52%). De tegenstelling is vooral groot tussen bedrijven die nog geen groen contract hebben maar dit wel overwegen en bedrijven die dit niet overwegen: van de eerste groep wil 91% een vergelijking met het jaar ervoor, 44% een vergelijking met gelijkaardige bedrijven en 65% informatie over de milieu-impact. In de laatste groep bedragen deze percentages respectievelijk 85%, 34% en 31%.

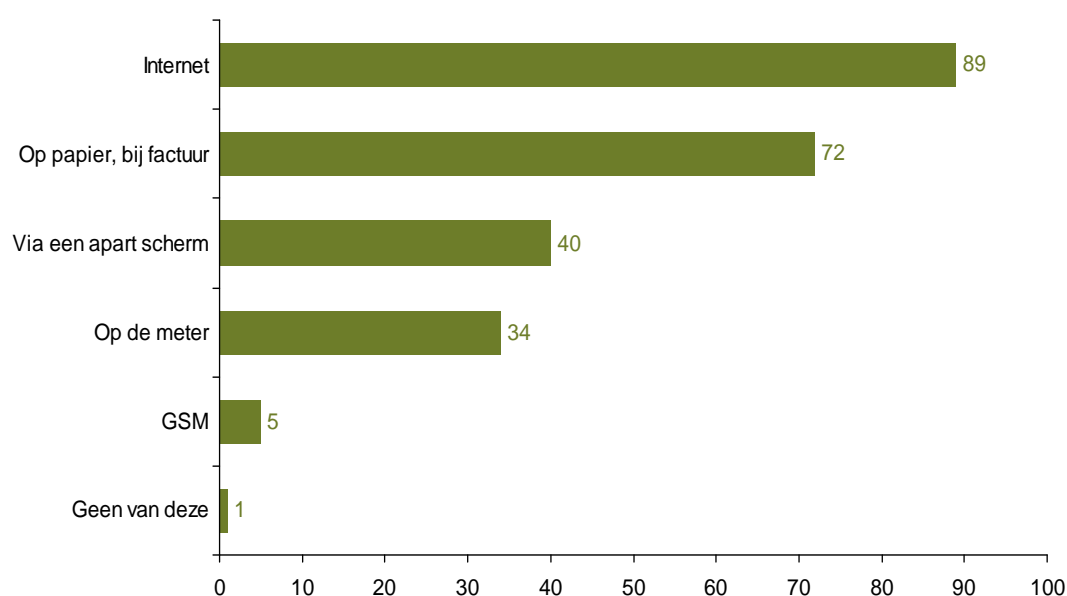
Voor de bedrijven die interesse hebben in extra verbruiksgegevens zijn de twee meest populaire kanalen om deze te ontvangen: het Internet (89%) en als bijlage bij de factuur (72%) (zie Figuur 5). De populariteit van het Internet is toegenomen sinds 2008 (80% in 2008) ten koste van de papieren factuur (82% in 2008). Naarmate de grootte van het bedrijf stijgt, merken we een stijging in de populariteit van het Internet en een daling in het aantal bedrijven dat genoeg neemt met een bijlage bij de energiefactuur. Bij bedrijven met een elektriciteits- en of aardgaskost van meer dan 50.000 euro, stijgt de interesse voor internet zelfs naar 96% (electriciteit) en 100% (gas). Ook een apart scherm is met 49% populairder in deze groep.

Bedrijven die goed weten wat de VREG doet, opteren eerder (97%) voor informatie via internet en minder op papier (61%) dan bedrijven die de VREG niet kennen (internet 83%/papier 83%).

Alternatieve kanalen zoals op de meter zelf of via een apart scherm op een goed toegankelijke plaats blijven aanvaardbare alternatieven voor respectievelijk 34% en 40% van de respondenten. Slechts 5% wenst informatie te ontvangen via de GSM. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2008.

### Figuur 26. Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie

*"Zou u die informatie willen krijgen:?"*



Base: Totale steekproef - resultaten 2010 excl. respondenten die niet geïnteresseerd zijn in extra informatie (n=953)

#### 1.4.3 Tariefperiodes

De slimme meter laat toe dat de leverancier verschillende tariefperiodes instelt. Hij kan bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Eén op vier bedrijven (39%) zegt dat ze hiermee rekening zouden houden, maar 58% zou of kan dit niet doen.

De bereidheid om rekening te houden met tariefperiodes hangt af van de grootte van het bedrijf en de belangrijkheid van de elektriciteitskost. Grotere bedrijven en bedrijven waarvoor de elektriciteitskost niet belangrijk zijn, zijn minder geneigd om rekening te houden met de verschillende tariefperiodes. Bij deze laatste groep zegt 68% neen. Sommige bedrijven kunnen dit ongetwijfeld niet gezien hun specifieke (productie)activiteit. Dit laatste blijkt duidelijk uit het feit dat binnen de secundaire sector slechts 28% zegt hiervan te zullen (kunnen) profiteren versus 41% in de tertiaire sector.

Bedrijven zonder groen contract zijn eerder geneigd (45%) om in te spelen deze tariefperiodes dan bedrijven met een groen contract (37%). Bij de bedrijven die groene energie overwegen zegt zelfs 49% hier rekening mee te zullen houden.

#### 1.4.4 Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

In de enquête werd gevraagd of bedrijven akkoord zouden gaan met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit, mits ontvangst van een kleine vergoeding, om de vraag naar elektriciteit beter te kunnen beheersen. De overgrote meerderheid van de bedrijven (83%) is tegen een eventuele uitschakeling van de elektriciteit. 16% gaat akkoord om de elektriciteit tijdelijk gedeeltelijk uit te schakelen (bv. bepaalde machines); slechts 1% (12 bedrijven) zou volledige uitschakeling toestaan tijdens piekmomenten.

Deze cijfers zijn volledig vergelijkbaar met de antwoorden van 2008.

Het aantal werknemers van het bedrijf, noch de sector, heeft hierop echt een invloed. Ook naar grootte van het bedrijf of naar belang energiekost zijn geen eenduidige conclusies te trekken. Binnen de groep bedrijven die zich voldoende geïnformeerd voelen over de vrijmaking, ligt de bereidheid om de elektriciteit tijdelijk volledig uit te schakelen met 13% lager dan bij de bedrijven die zich onvoldoende geïnformeerd voelen (24%).

## 2 Evolutie elektriciteits- en aardgasprijzen

Op basis van de gegevens in de leveranciersvergelijking heeft de VREG een goed beeld van de evolutie van de energieprijzen voor huishoudelijke energieafnemers.

In de enquête wordt aan de gezinnen gevraagd om een inschatting te geven van de prijsevolutie. "Is de energieprijs die men betaalt gestegen, gedaald of gelijk gebleven is ten opzichte van het jaar voordien?". De gezinnen spraken zich dus uit over de prijsevolutie in de periode juli 2009-juli 2010.

Op die manier kan gekeken worden of hun perceptie klopt met de realiteit.

### A. Gezinnen

#### 2.1 Energieprijs: perceptie en voorkeuren van de Vlaamse gezinnen

##### 2.1.1 Elektriciteit

In 2010 antwoordt 44% van de gezinnen dat de elektriciteitsprijs gestegen is. 23% denkt dat de elektriciteitsprijs gelijk gebleven is en 20% meent dat de prijs gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Deze perceptie verschilt niet tussen gecontracteerden bij de standaardleverancier of andere leveranciers. Gezinnen zonder contract spreken iets minder over een daling (18%) dan gezinnen met contract (22%).

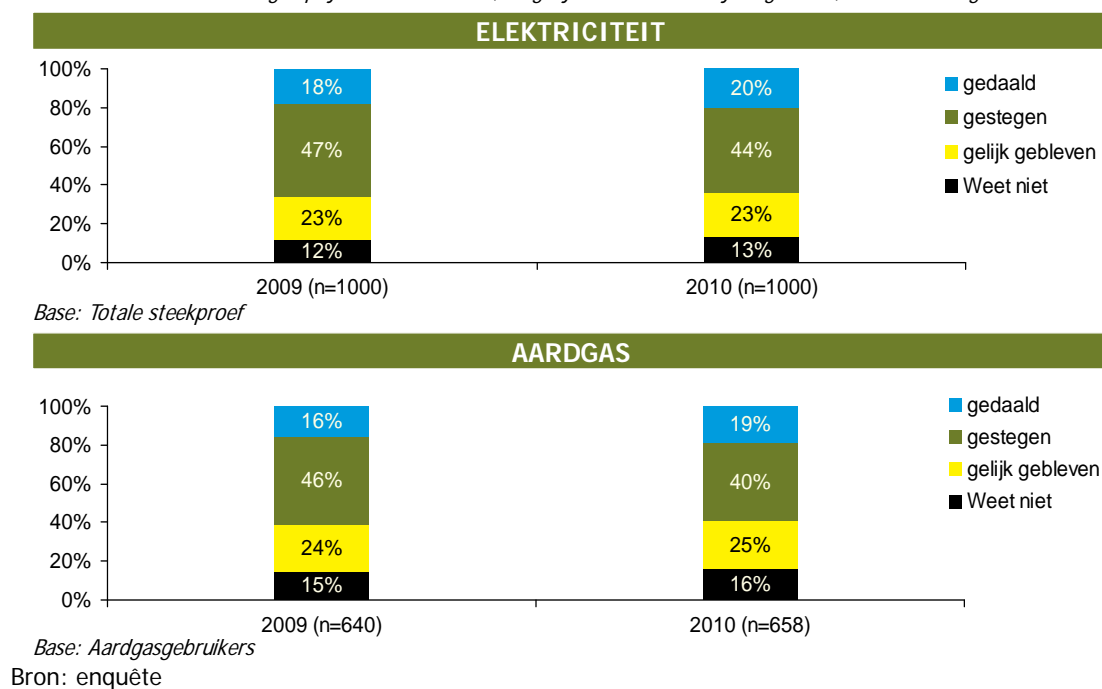
200 gezinnen spreken van een daling maar 25% kan geen grootteorde aangeven. De helft percipieerde een daling van minder dan 10% en 10% schat dat de daling meer dan 20% bedroeg.

53% van de 439 gezinnen die menen dat de prijs gestegen is spreken van een stijging van 10% of minder. 26% kan geen inschatting geven.

Het aandeel gezinnen dat een stijging percipieert ligt iets lager dan in 2009 (zie Figuur 27).

#### Figuur 27. Perceptie evolutie elektriciteitsprijs

"Als u de elektriciteit- /aardgas prijs die u nu betaalt, vergelijkt met die van 1 jaar geleden, is die dan volgens u...?"





## 2.1.2 Aardgas

De prijsperceptie voor elektriciteit en aardgas is ook in 2010 vrij gelijklopend. Op de aardgasmarkt meent 40% een prijsstijging te zien. 25% van de gezinnen denkt dat de aardgasprijs gelijk gebleven is en 19% denkt dat de prijs gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Net als voor elektriciteit is het aandeel gezinnen dat een stijging rapporteert lager dan in 2009 (zie Figuur 27).

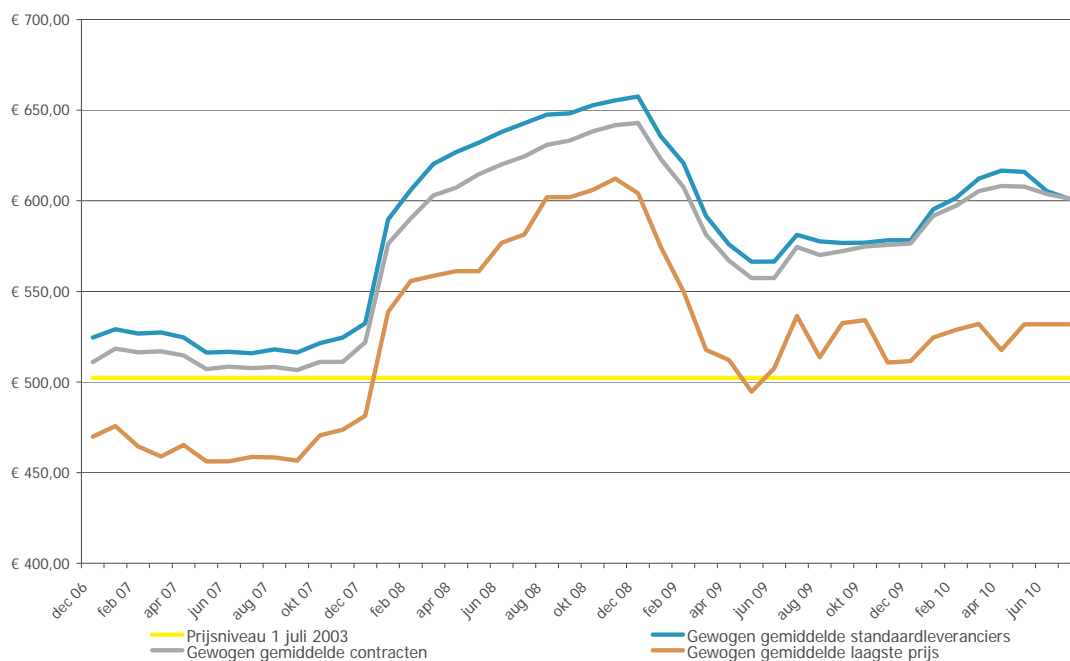
## 2.2 Monitoring energieprijzen gezinnen

### 2.2.1 Overzicht van de markt

De figuren hieronder brengen voor een gezin met een gemiddeld verbruik (elektriciteitsverbruik<sup>22</sup> op jaarbasis van 1.600 kWh in de dag en 1.900 kWh in de nacht en aardgasverbruik op jaarbasis van 23.260 kWh) de evolutie van de elektriciteitsprijzen (Figuur 28), de aardgasprijzen (Figuur 29) en de som van de elektriciteits- en aardgasprijzen (Figuur 30) in beeld.

De VREG ondervindt dat het nog altijd aangewezen is om een onderscheid te maken tussen passieve gezinnen, actieve gezinnen en de meest prijsbewuste gezinnen. De passieve gezinnen worden nog steeds beleverd door hun standaardleverancier. De actieve gezinnen sloten een contract af met een elektriciteits- en/of aardgasleverancier (in veel gevallen met hun eigen standaardleverancier) en betalen in de regel minder dan de passieve gezinnen. De gezinnen die het meest prijsbewust zijn, zijn de gezinnen die op zoek gaan naar de laagste prijs in hun distributienetgebied. Hierdoor betalen zij het minst.

**Figuur 28. Evolutie van de elektriciteitsfactuur voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc, 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)**



De gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers steeg onophoudelijk van oktober 2009 tot en met april 2010. Deze aanhoudende maandelijkse stijging stelt de VREG ook vast bij de gewogen gemiddelde prijs van de contracten. Bij deze laatste startte de toename zelfs al een maand eerder (september 2009). In april piekte ook deze prijs.

<sup>22</sup> Zoals hoger aangehaald, ligt het gemiddeld huishoudelijk verbruik in Vlaanderen op 4.300 kWh, wat hoger is dan wat op Europees niveau als doorsnee gezinsverbruik gehanteerd wordt. In de grafieken gebruiken we het profiel van 3.500 kWh per jaar. Het jaarverbruik van deze typecategorie was opgesplitst in 2.200 kWh dag en 1.300 kWh nacht op jaarbasis vóór de invoering van het weekendtarief op 1 januari 2007.

Beide prijscurven vertonen een daling voor de maanden mei, juni en juli 2010. In juli 2010 vallen de prijscurven voor het gewogen gemiddelde van de standaardleveranciers en de gewogen gemiddelde contractprijzen vrijwel samen.

Alle gewogen gemiddelde prijzen (gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers € 601,08, gewogen gemiddelde prijs van de contracten € 601,24 en gewogen laagste prijs € 531,87) zijn in juli 2010 met ongeveer 4% gestegen ten opzichte van december 2009: de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers met 3,94%, de gewogen gemiddelde prijs van de contracten met 4,31% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 3,96%.

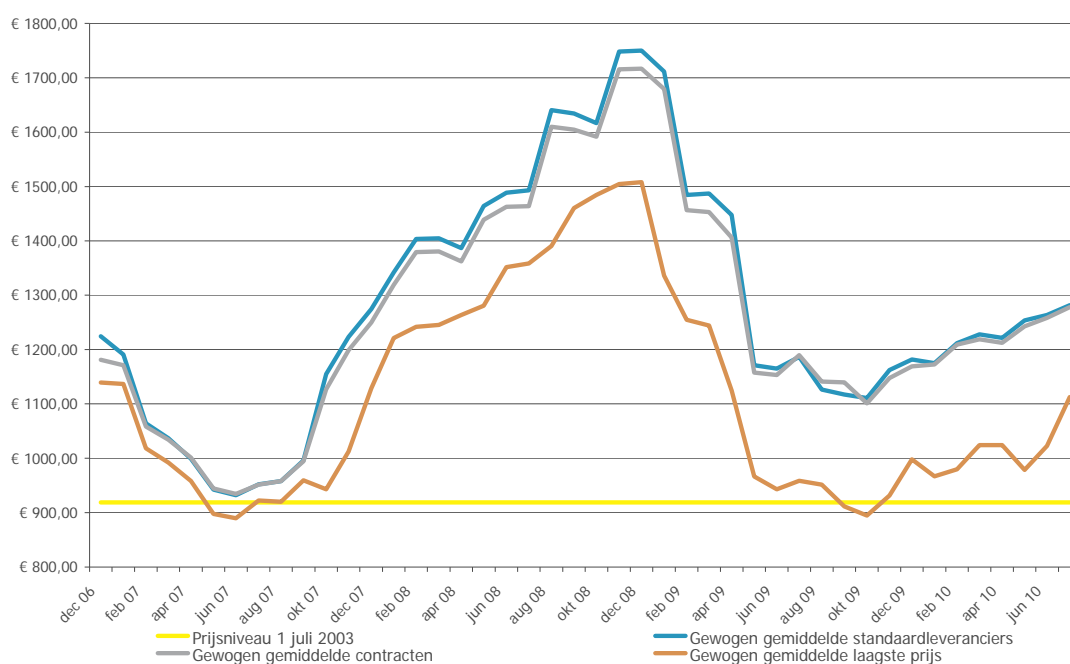
Zowel passieve als actieve gezinnen kunnen daardoor in juli 2010 ongeveer € 69 besparen door te opteren voor de laagste prijs op de markt.

Figuur 29 toont dat een opwaartse<sup>23</sup> evolutie van de gewogen gemiddelde aardgasprijs van de standaardleveranciers en van de gewogen gemiddelde prijs van de contracten zich aftekent sinds november 2009.

In juli 2010 stijgt de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers (€ 1.281,47) en de gewogen gemiddelde prijs van de contracten (€ 1.277,96) ten opzichte van december 2009 met respectievelijk 8,44% en 9,31%. Voor de gewogen gemiddelde laagste prijs (€ 1.112,59) bedraagt dit percentage zelfs 11,48%.

Een passief gezin kan in juli 2010 € 168,88 besparen door te opteren voor de laagste prijs op de aardgasmarkt. Voor een actief gezin is deze besparing € 165,37.

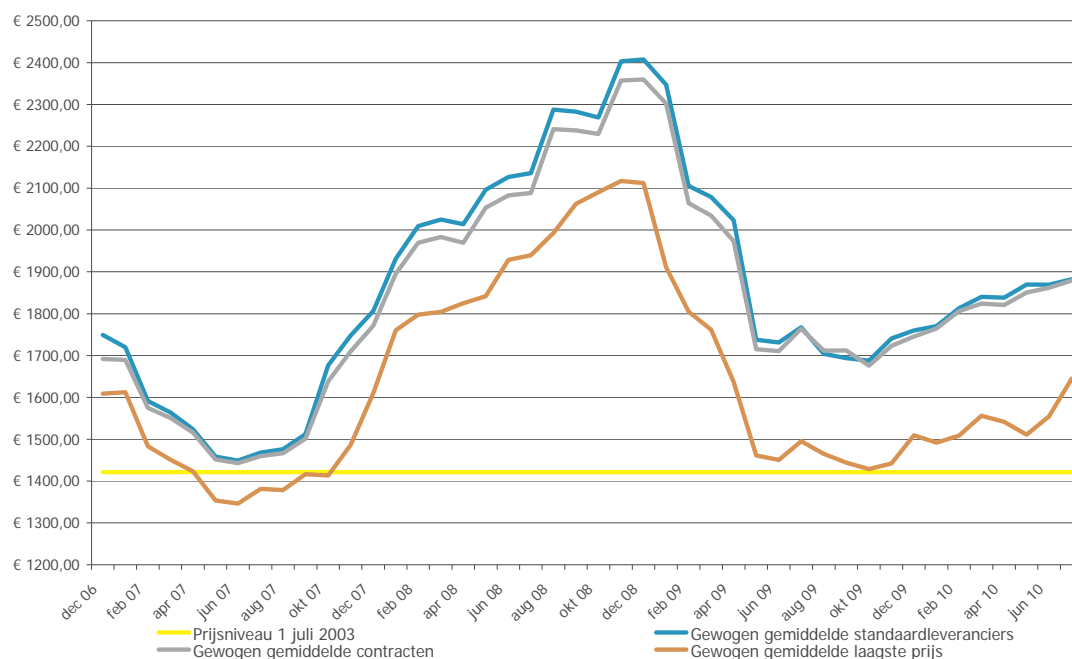
**Figuur 29. Evolutie van de aardgasfactuur voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3, 23.260 kWh op jaarbasis)**



We geven ook een beeld van de evolutie van de totale energiefactuur (elektriciteit plus aardgas) door de prijs voor het gemiddelde verbruik voor elektriciteit en aardgas samen te tellen. Figuur 30 geeft dit beeld. Ook hier geven we de evolutie weer van de passieve klanten (gewogen gemiddelde standaardleveranciers), de actieve klanten (gewogen gemiddelde contracten) en de prijsbewuste klant (gewogen gemiddelde laagste prijs).

<sup>23</sup> In januari 2010 en in april 2010 stelt de VREG kleine dalingen in de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers vast ten opzichte van respectievelijk december 2009 en maart 2010. Ook de gewogen gemiddelde prijs van de contracten daalde lichtjes in april 2010 ten opzichte van de voorgaande maand.

**Figuur 30. Evolutie van de totale energiefactuur voor een gezin met een doorsnee verbruik**



In juli 2010 maakt aardgas ongeveer 68% uit van de totale jaarlijkse energiefactuur<sup>24</sup>.

### 2.2.2 Onderdelen van de energieprijs

De totale jaarlijkse kostprijs die de leveranciers aan hun eindafnemers aanrekenen bestaat uit verschillende onderdelen:

- de energieprijs (inclusief de kosten groene stroom en de kosten WKK voor elektriciteit<sup>25</sup>)
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven voor elektriciteit en aardgas distributie- en vervoernettarieven voor aardgas)
- de heffingen

De leveranciers kunnen zich van elkaar onderscheiden op basis van de energieprijs en voor elektriciteit ook de heffingen voor denuclearisatie en Kyoto<sup>26</sup>. Sinds 1 juli 2009 zijn deze heffingen, evenals de overige heffingen die deel uitmaken van de federale bijdrage<sup>27</sup>, vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar distributienetbeheerders naar leveranciers) is de federale bijdrage verschillend per distributienetbeheerder.

In onderstaande taartdiagrammen<sup>28</sup> wordt voor elektriciteit en voor aardgas de procentuele verdeling van de prijsonderdelen voor een gezin met een doorsnee verbruik getoond.

<sup>24</sup> Energie omvat elektriciteit en aardgas (verwarming en ander gebruik).

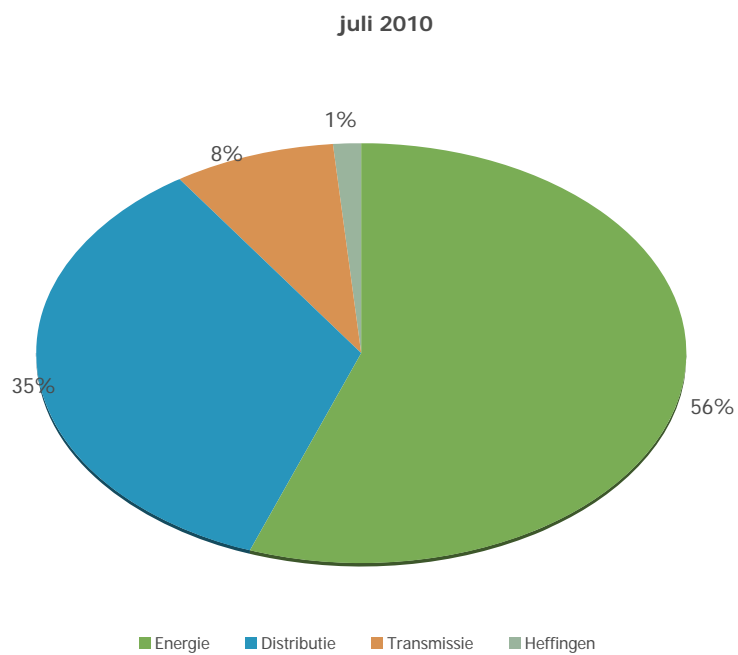
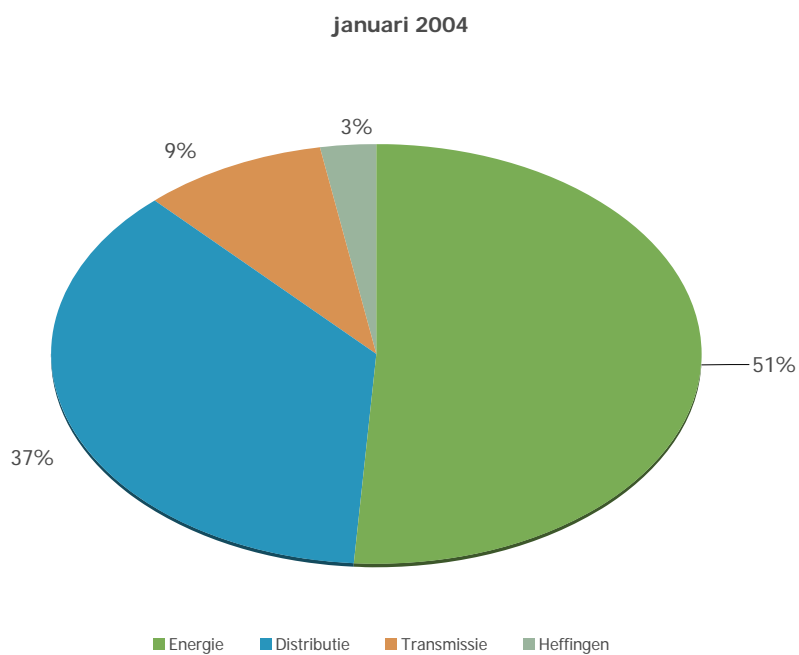
<sup>25</sup> De kosten groene stroom en de kosten WKK weerspiegelen de kosten die de leveranciers maken om te voldoen aan de jaarlijkse quotumverplichtingen.

<sup>26</sup> De andere prijsonderdelen (nettarieven en overige heffingen) worden door de overheid bepaald of goedgekeurd en zijn binnen eenzelfde netgebied voor alle afnemers gelijk.

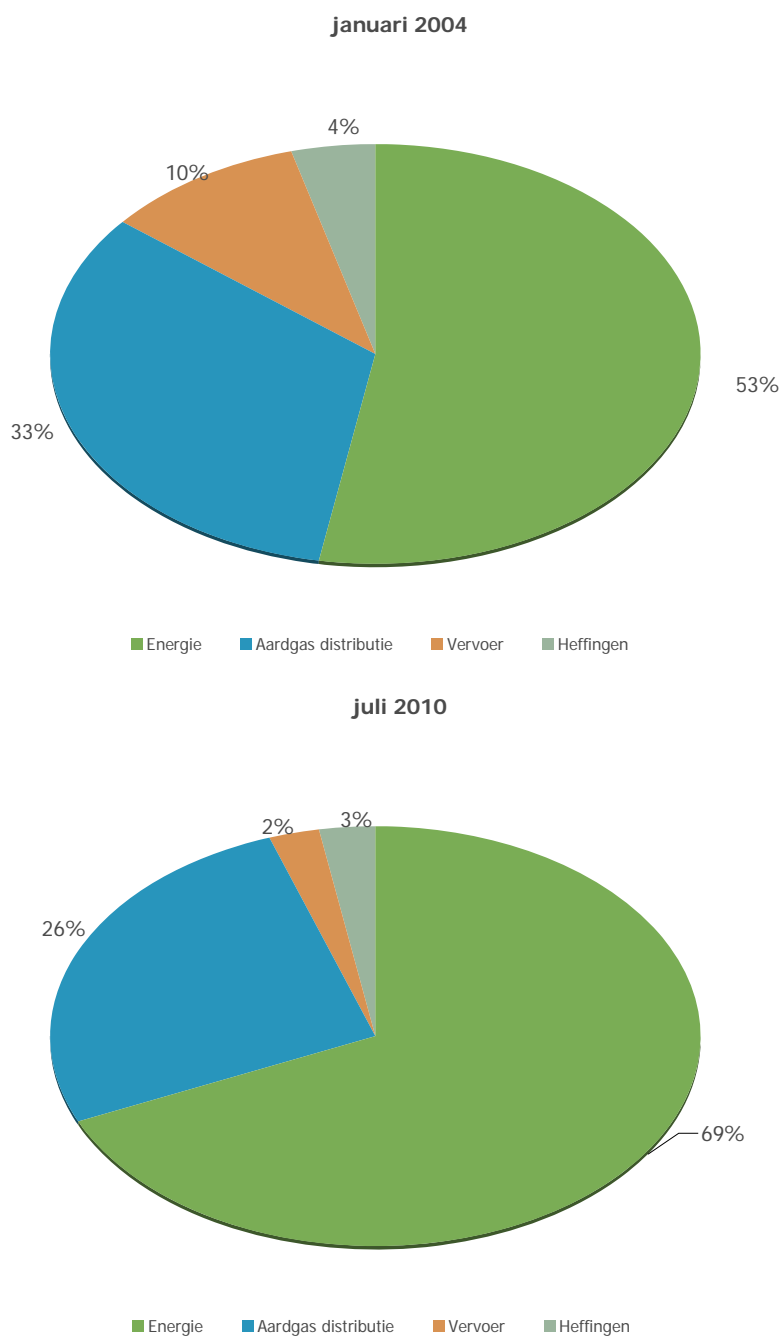
<sup>27</sup> De VREG houdt geen rekening met eventuele vrijstellingen van de heffingen denuclearisatie en Kyoto.

<sup>28</sup> De btw is in elk prijsonderdeel inbegrepen.

**Figuur 31. Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**



**Figuur 32. Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



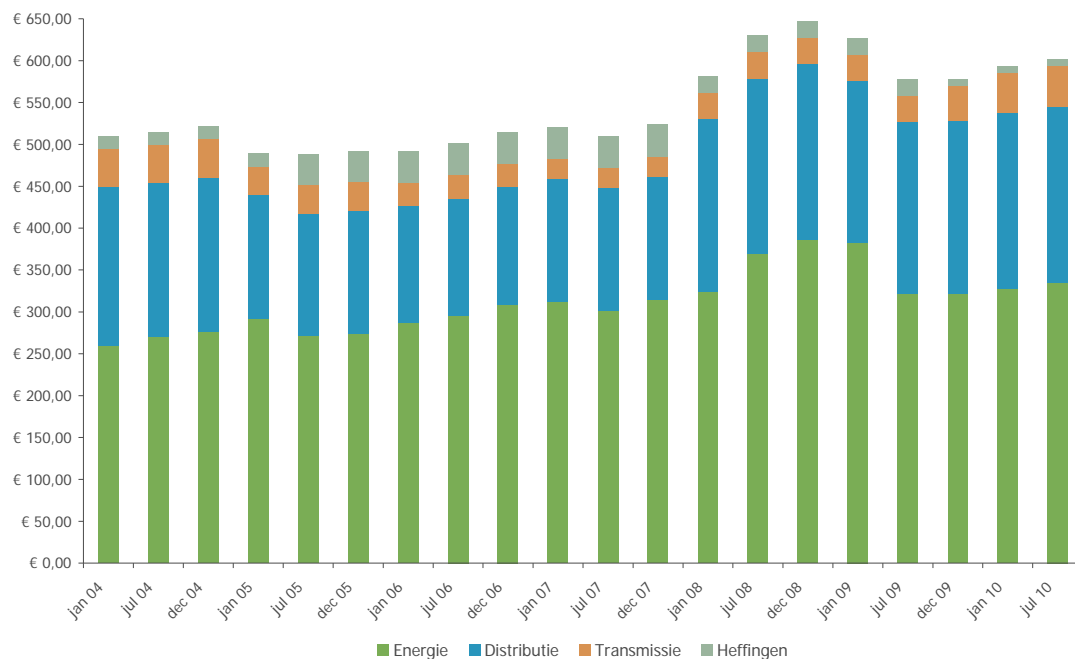
Bovenstaande figuren tonen aan dat de verhoudingen van de onderdelen significant veranderen doorheen de tijd.

Voorals de groei van de energiekost voor aardgas in juli 2010 (68%) ten opzichte van januari 2004 (53%) trekt de aandacht. Het vervoernettarief<sup>29</sup> dat vervat zit in de energiekost daalde van 10% naar 3%.

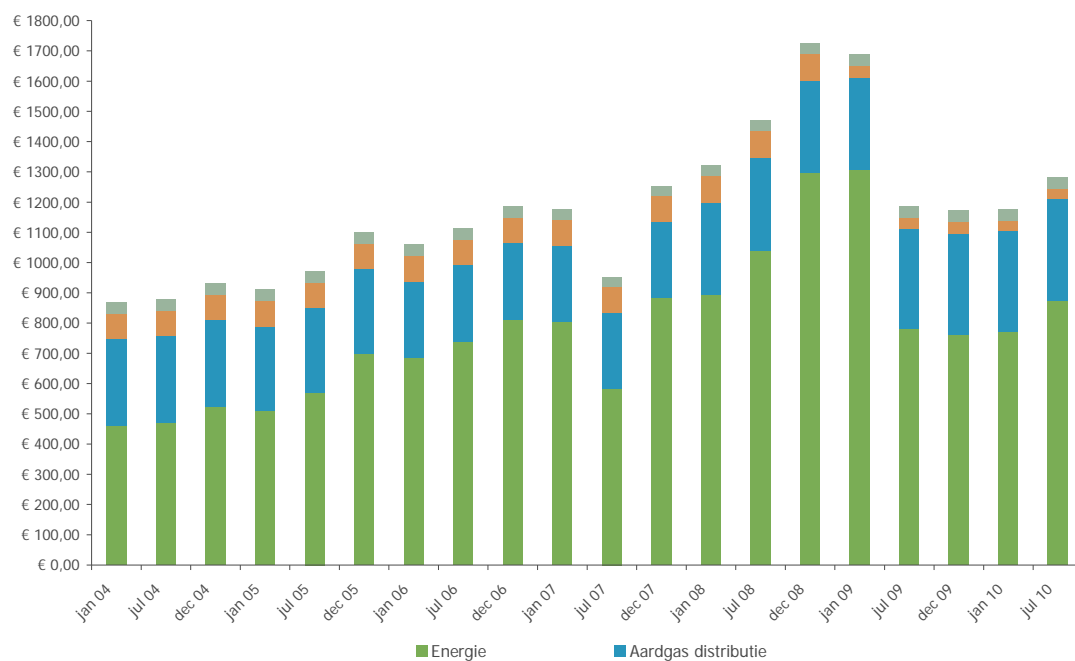
De twee onderstaande figuren tonen de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit en aardgas.

<sup>29</sup> Bron: CREG, schatting onder voorbehoud.

**Figuur 33. Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**



**Figuur 34. Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



Zoals blijkt uit figuur 33 ligt het distributenettarief in juli 2010 (€ 211,25) 2,32% hoger dan in december 2009 (€ 206,46). Het transmissienettarief is over deze periode sterker gestegen (met 16,16%, van € 41,41 in december 2009 tot € 48,10 ). Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan de federale bijdrage die in 2010 aanzienlijk hoger ligt dan in 2009.

De prijs die een huishoudelijke afnemer betaalt, hangt af van zijn woonplaats, omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

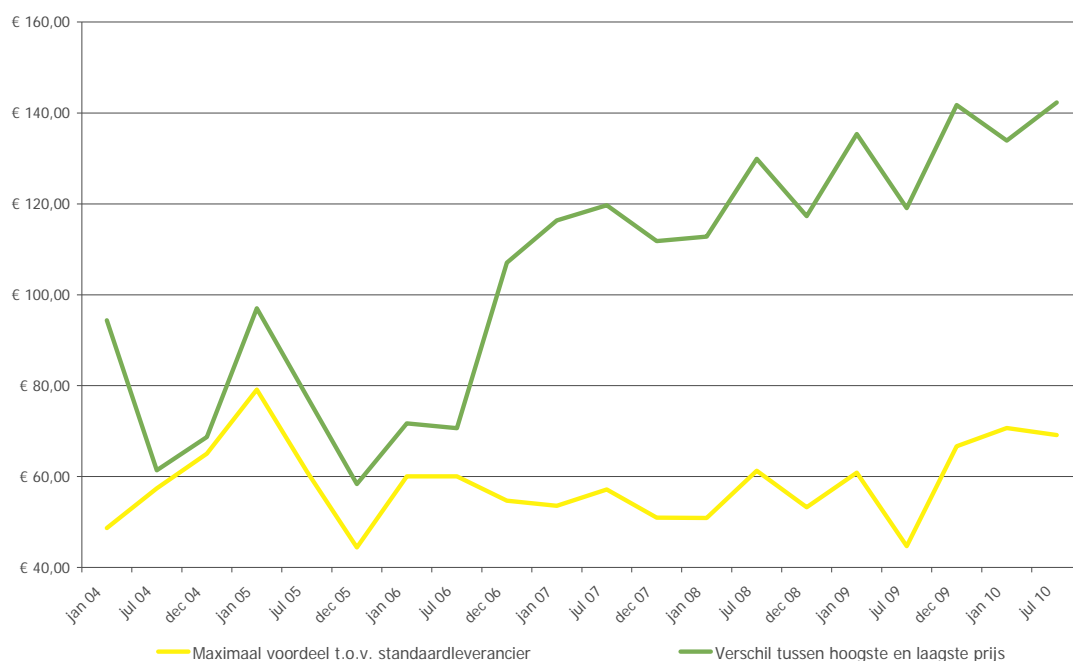
Figuur 34 toont aan dat het aardgasdistributienettarief in juli 2010 (€ 337,26) is toegenomen met 0,98% ten opzichte van december 2009 (€ 333,97). In 2010 zijn de heffingen omwille van een daling

van de federale bijdrage en van de toeslag beschermde klanten met 4,09% gedaald ten opzichte van 2009 (juli 2010: € 36,16 en december 2009: € 37,70).

### 2.2.3 Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs

De twee onderstaande figuren geven de evolutie van het maximale voordeel weer dat een passief gezin met een doorsnee verbruik kan doen door het afsluiten van een contract. Ook wordt in de figuren de evolutie van het verschil tussen de hoogste en de laagste prijs getoond voor een gezin met een doorsnee verbruik.

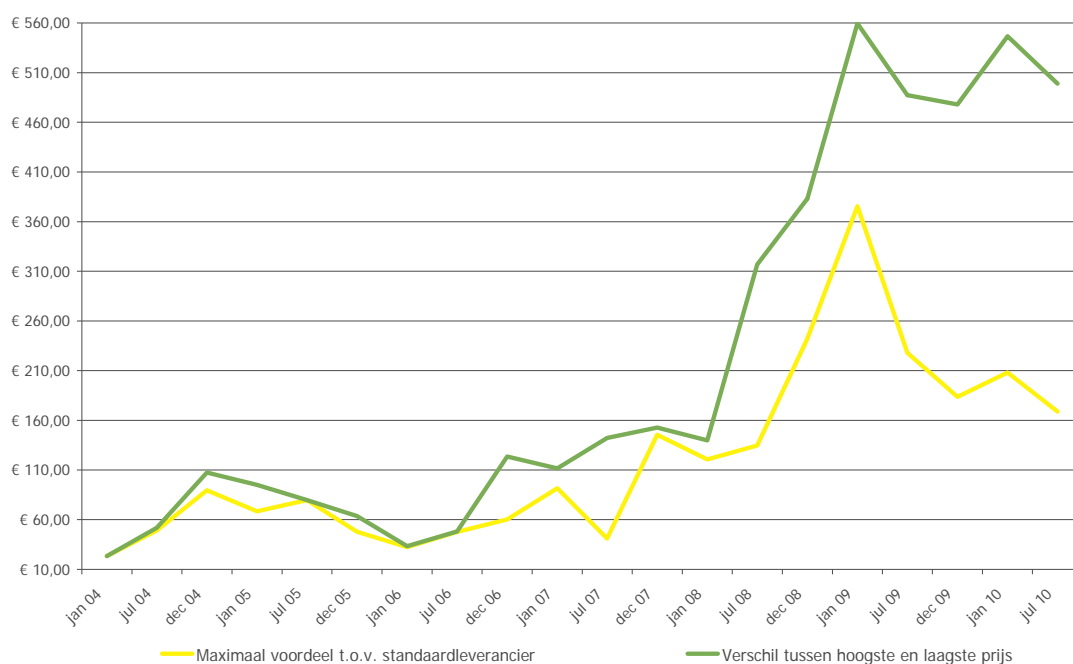
**Figuur 35. Maximaal prijsvoordeel voor een passief gezin door het afsluiten van een contract op de elektriciteitsfactuur en verschil tussen de hoogste en de laagste elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**



Het maximale voordeel ten opzichte van de standaardleverancier blijft voor elektriciteit redelijk stabiel sinds midden 2006. Alleen in december 2009 en januari 2010 is er een sterk oplopend voordeel te zien. Het voordeel tussen de hoogste en de laagste prijs is in structureel stijgende lijn gegaan sinds eind 2007. Dit duidt op het eerste gezicht op het bestaan van toenemende prijsconcurrentie, hoewel dit voorzichtig moet geïnterpreteerd worden: het op de markt verschijnen van lange termijncontracten van 2 en 3 jaar met een vaste prijs betekent dat er duurdere producten bijkomen. Dit kan mee het oplopende verschil tussen hoogste en laagste prijsniveaus verklaren.



**Figuur 36. Maximaal prijsvoordeel voor een passief gezin door het afsluiten van een contract op de aardgasfactuur en verschil tussen de hoogste en de laagste aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



Voor aardgas zien we een heel ander verloop. Het prijsvoordeel, zowel tussen hoogste en laagste als tussen passieve klant en laagste prijs, piekte in begin 2009. Sindsdien viel het verschil terug, maar wel veel sterker voor het verschil tussen standaardleverancier en laagste prijs dan tussen hoogste en laagste prijs.

Het maximale prijsvoordeel dat een gezin in juli 2010 kan doen op de totale factuur bedraagt € 238,03 (€ 69,15 voor elektriciteit en € 168,88 voor aardgas).

Het verschil tussen de hoogste en de laagste elektriciteitsprijs bedraagt in juli 2010 € 142,33. Voor aardgas bedraagt deze kloof € 498,94.

### 2.2.4 Dual fuel contract of niet?

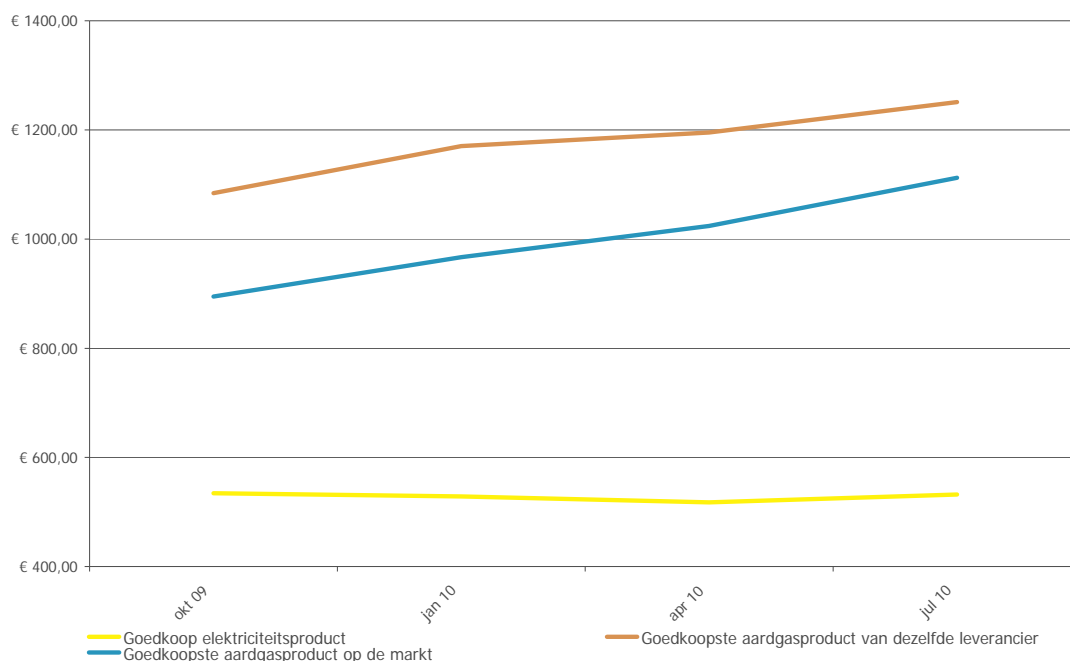
Consumenten in Vlaanderen hebben de mogelijkheid hun elektriciteits- en aardgascontract af te sluiten met verschillende leveranciers. De VREG stelt echter vast dat gezinnen voor beide energietypes vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen.

Het merendeel van deze gezinnen laat zich blijkbaar leiden door de elektriciteitsprijs bij het maken van een bewuste keuze en sluiten een aardgascontract met dezelfde leverancier af zonder na te gaan of de prijs van het aardgasproduct voor hen ook voordelig is.

De VREG stelt in figuur 37 het mogelijke prijsvoordeel voor dat gezinnen kunnen doen door een prijsbewuste keuze te maken voor zowel elektriciteit als aardgas. Vertrekpunt is de evolutie van de prijs van het goedkoopste elektriciteitsproduct<sup>30</sup> op de markt in de periode van augustus 2009 tot en met juli 2010. Enerzijds geeft de VREG de evolutie weer van de prijs van het goedkoopste aardgasproduct van dezelfde leverancier. Anderzijds toont de VREG de evolutie van het goedkoopste aardgasproduct op de markt.

<sup>30</sup> Uiteraard moet het gaan over een elektriciteitsproduct van een leverancier die ook één of meerdere aardgasproducten aanbiedt.

**Figuur 37. Prijzenvergelijking tussen het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij dezelfde leverancier en het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract bij verschillende leveranciers**



Uit bovenstaande figuur wordt duidelijk dat gezinnen er voordeel bij hebben om zich bij het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract niet te laten leiden door de prijs van het elektriciteitscontract.

Gezinnen die voor elektriciteit en aardgas bewust op zoek gaan naar de goedkoopste producten op de markt kunnen op deze manier een aanzienlijke besparing (in juli 2010 € 138,43) doen.

### 2.2.5 Sociale maximumprijzen

De CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) berekent de Belgische sociale maximumprijzen door 'per leverancier, voor het geografische gebied met het laagste distributienettarief, op voorwaarde dat er binnen deze zone minstens 1% van de Belgische bevolking woont, voor de periode van drie maanden voorafgaand aan de berekening van de sociale maximumprijzen, het laagste commerciële tarief te berekenen'<sup>31</sup>.

De sociale maximumprijzen zijn telkens voor zes maanden van toepassing.

De onderstaande figuren tonen de evolutie van deze prijs voor een gezin met een gemiddeld verbruik voor achtereenvolgens elektriciteit en aardgas.

Figuur 38 toont aan dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit in de periode van februari 2010 (€ 411,75) tot en met juli 2010 (€ 415,07) hoger is dan in de voorgaande periode van augustus 2009 (€ 348,54) tot en met januari 2010 (€ 356,08).

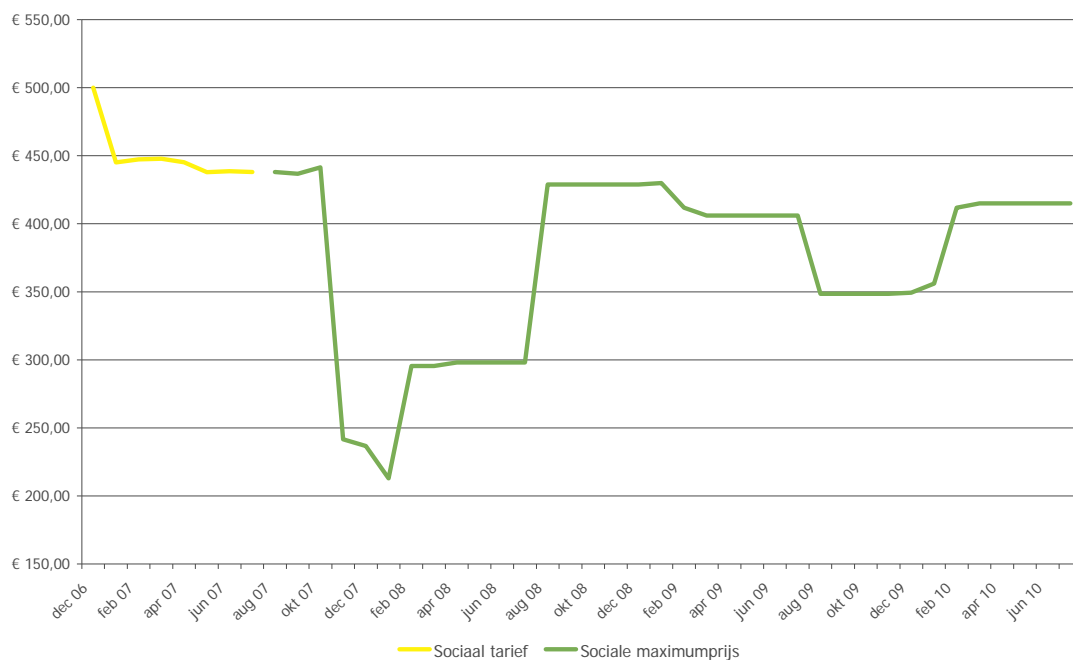
Het prijsverschil tussen februari en juli 2010 is te verklaren door de eenheidsprijs voor de gratis kWh. Bij de prijsberekening van februari 2010 werd er nog rekening gehouden met de eenheidsprijs van 2009. Sinds maart 2010 werd de eenheidsprijs van 2010 in beschouwing genomen.

De sociale maximumprijs in januari 2010 is hoger dan in de vijf voorgaande maanden. Dit verschil kan verklaard worden door de federale bijdrage die in 2010 hoger is dan in 2009.

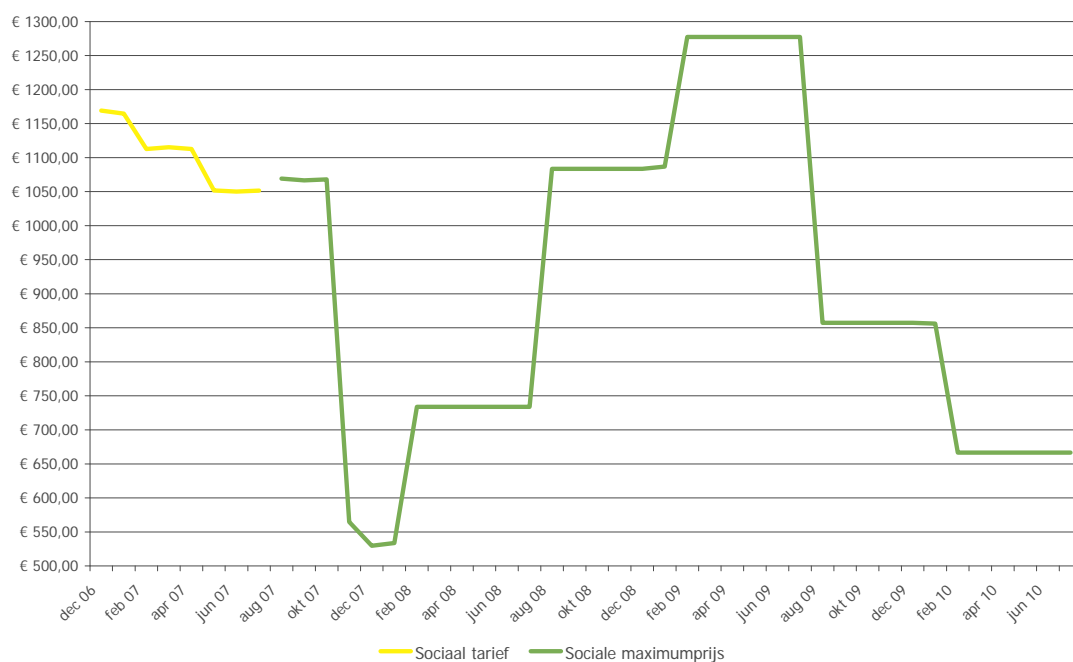
In juli 2010 is de gewogen gemiddelde laagste prijs 28,14% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit.

<sup>31</sup> Zie [www.creg.be](http://www.creg.be).

**Figuur 38. Evolutie van de sociale maximumprijs voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik**



**Figuur 39. Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



Op basis van figuur 39 wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas in de periode van februari tot en met juli 2010 (€ 666,59) lager is dan dezelfde prijs in de voorgaande periode van augustus 2009 (€ 857,46) tot en met januari 2010 (€ 855,92).

De federale bijdrage en de toeslag beschermde klanten die in 2010 lager zijn dan in 2009 gaven beide aanleiding tot de lagere sociale maximumprijs voor aardgas in januari 2010 in vergelijking met de maanden augustus 2009 tot en met december 2009.

In juli 2010 is de gewogen gemiddelde laagste prijs 66,91% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas.

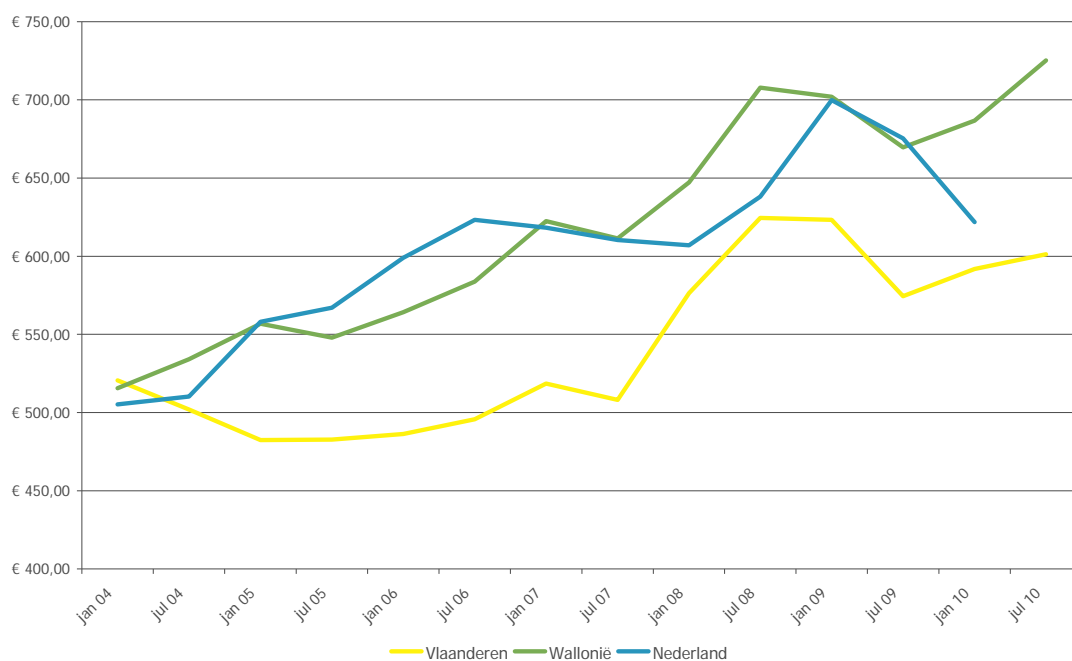
## 2.2.6 Vergelijking van de energieprijzen in Vlaanderen met Wallonië en Nederland

De energiefactuur vergelijken tussen de verschillende regio's in België en met de buurlanden is niet makkelijk. Het doorsnee verbruik van een gezin voor elektriciteit en aardgas verschilt van land tot land. Ook de netinfrastructuur en meer bepaald het effect van de bevolkingsdichtheid hebben hun invloed op de totale energiefactuur.

In de drie volgende grafieken worden de prijzen voor het verbruik van een doorsnee gezin in Vlaanderen berekend op basis van informatie van de Waalse regulator CWaPE en de Nederlandse regulator Directie Regulering Energie en vervoer (Drev). De vergelijking laat toe om een beeld te vormen van het niveau van de elektriciteits- en aardgasfactuur voor de Vlaamse huishoudelijke afnemers.

In de drie onderstaande figuren worden de prijzen in Vlaanderen<sup>32</sup>, Wallonië<sup>33</sup> en Nederland<sup>34</sup> vergeleken voor elektriciteit, aardgas en de som van beide.

**Figuur 40. Vergelijking van de elektriciteitsprijzen in Vlaanderen met Wallonië en met Nederland**



Figuur 40 toont aan dat de evolutie van de elektriciteitsprijzen in Vlaanderen en Wallonië nog steeds een gelijkaardig verloop kent. Tussen juli 2009 en juli 2010 steeg de prijs in

Vlaanderen met 4,65%. In Wallonië bedraagt dit percentage 8,30%. Midden 2010 ligt de prijs in Wallonië € 124,01 boven de prijs in Vlaanderen.

In januari 2010 is de prijs in Vlaanderen nog steeds lager dan de prijs in Nederland. Het verschil tussen de twee prijzen bedraagt begin 2010 € 30,03. Een jaar voordien bedroeg dit prijsverschil € 76,52.

Onderstaande figuur vergelijkt de evolutie van de aardgasprijzen in Vlaanderen, Wallonië en Nederland.

<sup>32</sup> De basis is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

<sup>33</sup> De basis is de gewogen gemiddelde prijs van de contracten.

<sup>34</sup> De VREG beschikt nog niet over de prijs van juli 2010.

**Figuur 41. Vergelijking van de aardgasprijs met Wallonië en met Nederland**



Figuur 41 toont dat de aardgasprijs tussen januari 2010 en juli 2010 procentueel sterker steeg in Vlaanderen (8,96%) dan in Wallonië (6,13%). In juli 2010 is de aardgasprijs in Vlaanderen € 100,59 goedkoper dan in Wallonië.

Het prijsverschil tussen Nederland en Vlaanderen bedraagt in januari 2010 € 259,44.

**Figuur 42. Vergelijking van de totale energiefactuur in Vlaanderen met Wallonië en met Nederland**



Figuur 42 toont aan dat de totaalfactuur in Vlaanderen nog steeds het laagst is in vergelijking met Nederland en Wallonië. De procentuele aandelen van elektriciteit en aardgas in Vlaanderen, Wallonië en Nederland zijn vergelijkbaar. Deze percentages zijn respectievelijk 32,56% en 67,44% voor Vlaanderen, 35,68% en 64,32% voor Wallonië en 32,27% en 67,73% voor Nederland.

## B. Bedrijven

### 2.3 Energieprijs: perceptie en voorkeuren van de Vlaamse bedrijven

De enquête peilde naar hoe (sterk) bedrijven prijsveranderingen op de energiemarkt ervaren.

#### 2.3.1 Elektriciteit

In 2007 en 2008 zagen we een forse stijging van de energieprijs. Bijna acht op tien (78%) bedrijven rapporteerden in 2008 een prijsstijging. In 2009 was nog vier op tien (42%) overtuigd dat de prijzen opnieuw stegen in het afgelopen jaar. In 2010 is nog 38% van de respondenten ervan overtuigd dat in het afgelopen jaar de elektriciteitsprijs gestegen is. Daarnaast is bijna een kwart van de bedrijven (23%) ervan overtuigd dat dit jaar de prijs is gedaald en 25% denkt dat de prijs gelijk bleef.

Bedrijven zonder contract (55%) voor elektriciteit hebben vaker het gevoel dat de prijs is gestegen dan bedrijven met een contract (36%) of ze nu klant zijn bij de standaardleverancier of niet. Maar de mening van bedrijven met een contract met hun standaardleverancier is negatiever dan deze van bedrijven die een contract afsloten met een andere leverancier. Dit blijkt uit tabel 23.

**Tabel 23. Perceptie evolutie elektriciteitsprijs**

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Leverancier	Andere Leverancier	Zonder contract
n=	1005	512	307		126
<b>Prijsperceptie</b>					
Gedaald	23%	21%	34%		10%
Gestegen	38%	40%	29%		55%
Gelijk gebleven	25%	27%	21%		22%
Weet niet	14%	12%	16%		14%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Leverancier	Andere Leverancier	Zonder contract
n=	384	204	88		69
<b>Prijsstijging</b>					
< 5%	27%	27%	25%		33%
5% - 10%	26%	28%	25%		20%
10% - 15%	10%	7%	19%		6%
15% - 20%	5%	4%	3%		4%
> 20%	8%	7%	9%		9%
Weet niet	25%	27%	18%		28%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Leverancier	Andere Leverancier	Zonder contract
n=	227	108	104		12
<b>Prijsdaling</b>					
< 5%	29%	35%	22%		25%
5% - 10%	27%	23%	28%		58%
10% - 15%	9%	10%	9%		8%
15% - 20%	4%	3%	6%		0%
> 20%	7%	4%	12%		0%
Weet niet	24%	25%	24%		8%

Bron: enquête

Als bedrijven een prijsstijging of -daling waarnemen dan werd hen gevraagd een inschatting te maken van de verhouding van die stijging/daling ten opzichte van de prijs van een jaar geleden. Ruim de helft (53%) van bedrijven die een prijsstijging waarneemt, schat dat deze minder is dan 10%. 23% is ervan overtuigd dat de prijsstijging groter is dan 10%. Een kwart van de bedrijven (25%) kan geen inschatting maken. Bij de vraag naar de inschatting van de prijsdaling denkt 56% dat de daling minder is dan 10%. 20% schat de daling hoger in dan 10% en 24% heeft geen idee.

Als 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 waarnemen 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.

### 2.3.2 Aardgas

In geval van aardgas zien we dat de één op drie van de ondervraagde bedrijven (34%) ervan overtuigd is dat de prijs gestegen is in het voorbije jaar. Daarnaast meent 16% dat de prijs gedaald is en 27% zegt dat de prijs gelijk is gebleven. Hiermee liggen de resultaten in dezelfde lijn als de perceptie van de elektriciteitsprijs en zijn de prijspercepties hetzelfde als in 2009.

**Tabel 24. Perceptie evolutie aardgasprijs**

Aardgas	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	567	309	177	54
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	16%	13%	22%	13%
Gestegen	34%	37%	28%	48%
Gelijk gebleven	27%	31%	24%	17%
Weet niet	23%	19%	25%	22%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	195	113	50	26
<b>Prijsstijging</b>				
< 5%	28%	30%	24%	23%
5% - 10%	28%	25%	34%	31%
10% - 15%	8%	6%	10%	8%
15% - 20%	4%	3%	6%	4%
> 20%	5%	4%	4%	8%
Weet niet	29%	33%	22%	27%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	88	41	39	7
<b>Prijsdaling</b>				
< 5%	31%	39%	23%	29%
5% - 10%	31%	27%	36%	14%
10% - 15%	15%	12%	15%	29%
15% - 20%	1%	0%	3%	0%
> 20%	2%	2%	3%	0%
Weet niet	20%	20%	21%	29%

Bron: enquête

Op de vraag in welke mate de prijs gestegen is, antwoordt ruim de helft (55%) dat de prijsstijging lager is dan 10%. 16% schat de stijging hoger in dan 10% en 29% weet het niet. Bij de daling schatten zes op tien bedrijven (61%) dat de daling groter is dan 10%. 18% zag een daling hoger dan 10% en 20% kan geen inschatting maken (zie Tabel 24).

## 2.4 Monitoring energieprijz kleine professionele afnemers

### 2.4.1 Overzicht van de markt

Onderstaande figuur toont de evolutie van de elektriciteitsprijzen voor kleine professionele afnemers (elektriciteitsverbruik op jaarbasis van 29.000 kWh dag en 21.000 kWh nacht).

De VREG vindt het zinvol om in het kader van haar prijzenstudies voor de kleine professionele afnemers de passieve, actieve afnemers en meest prijsbewuste afnemers te onderscheiden<sup>35</sup>.

**Figuur 43. Evolutie van de elektriciteitsfactuur voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie Ib, 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)**



In juli 2010 is de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers ten opzichte van december 2009 gestegen met 4,39%. De gewogen gemiddelde prijs van de contracten is toegenomen met 4,53% en de gewogen gemiddelde laagste prijs met 4,89%.

### 2.4.2 Onderdelen van de energieprijz

De totale jaarlijkse kostprijs die de kleine professionele elektriciteitsafnemers betalen aan de leveranciers is samengesteld uit dezelfde onderdelen als de kostprijs voor de huishoudelijke elektriciteitsafnemers:

- de energieprijz (inclusief de kosten voor groene stroom WKK<sup>36</sup>)
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven)
- de heffingen

In onderstaande taartdiagrammen<sup>37</sup> wordt voor elektriciteit de procentuele verdeling van de prijsonderdelen voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh weergegeven.

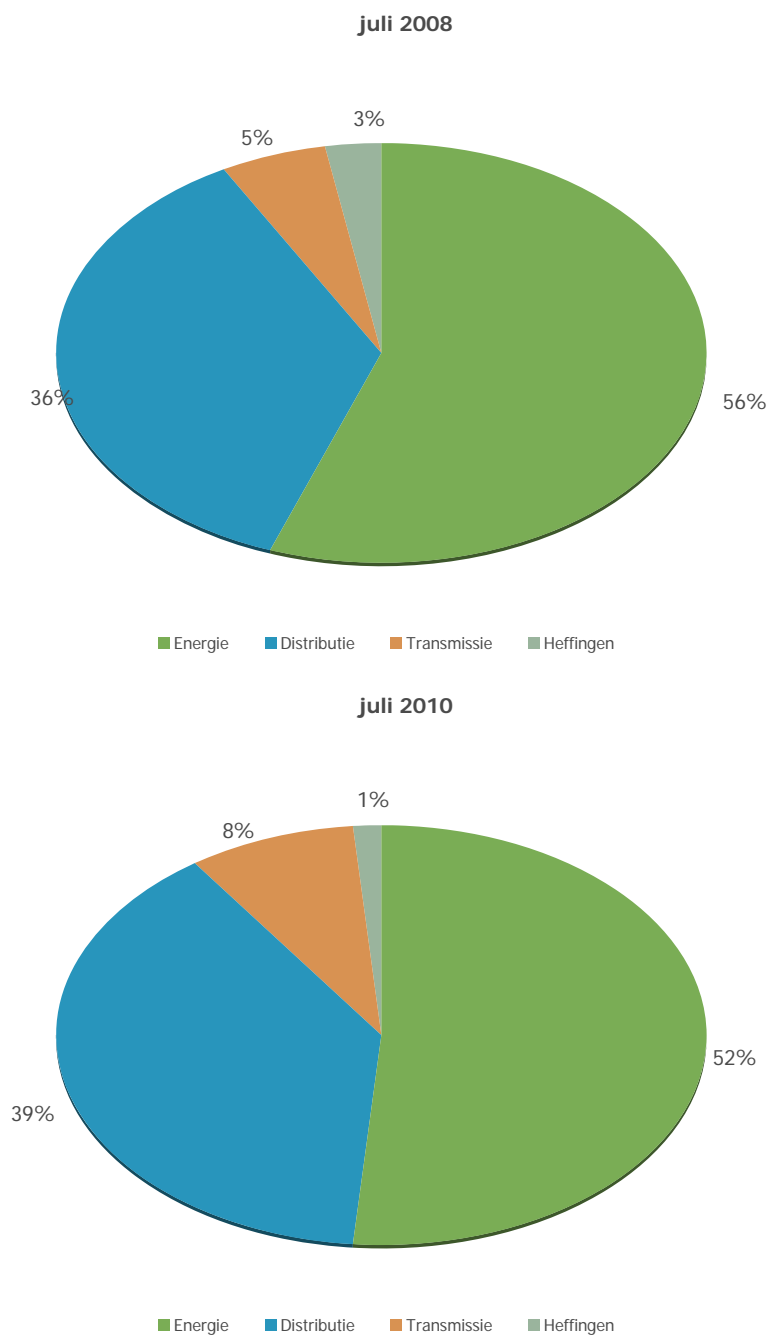
<sup>35</sup> Zie punt 2.2.1.

<sup>36</sup> De kosten groene stroom en de kosten WKK weerspiegelen de kosten die de leveranciers maken om te voldoen aan de jaarlijkse quotumverplichtingen.

<sup>37</sup> De btw is in elk prijsonderdeel inbegrepen.



**Figuur 44. Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**

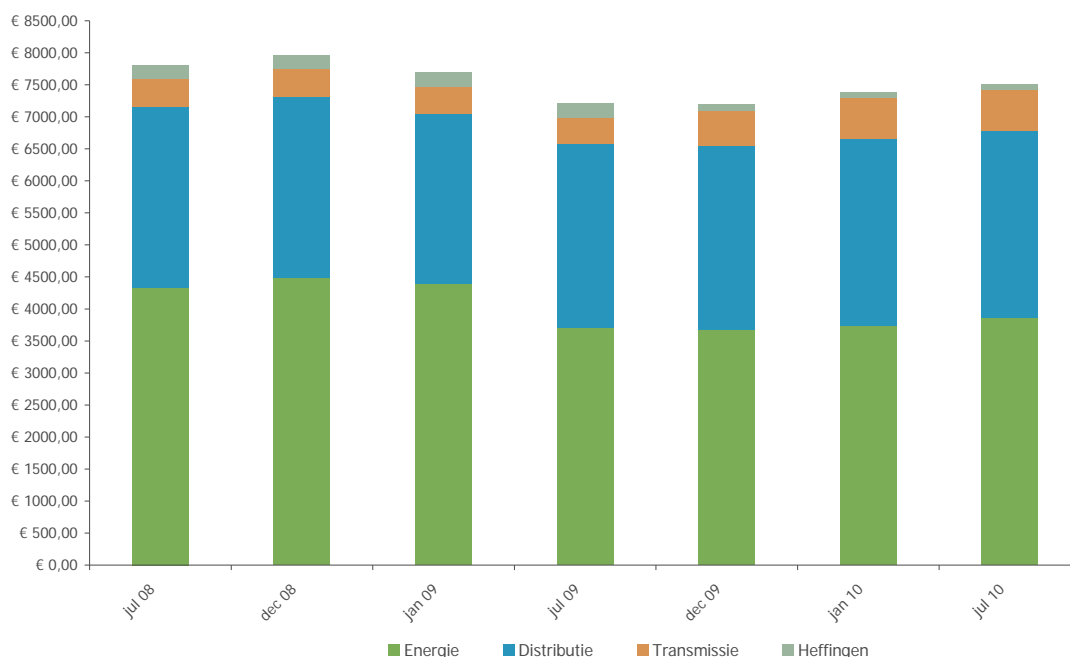


In bovenstaande taartdiagrammen wordt duidelijk dat de procentuele verdeling van de verschillende prijsonderdelen met de tijd verandert.

In juli 2010 is het procentuele aandeel van de energieprijis (52%) ten opzichte van juli 2008 (56%) gedaald tot ongeveer de helft. De distributienettarieven zijn gestegen van 36% naar 39%.

In figuur 45 wordt de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit getoond.

**Figuur 45. Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**



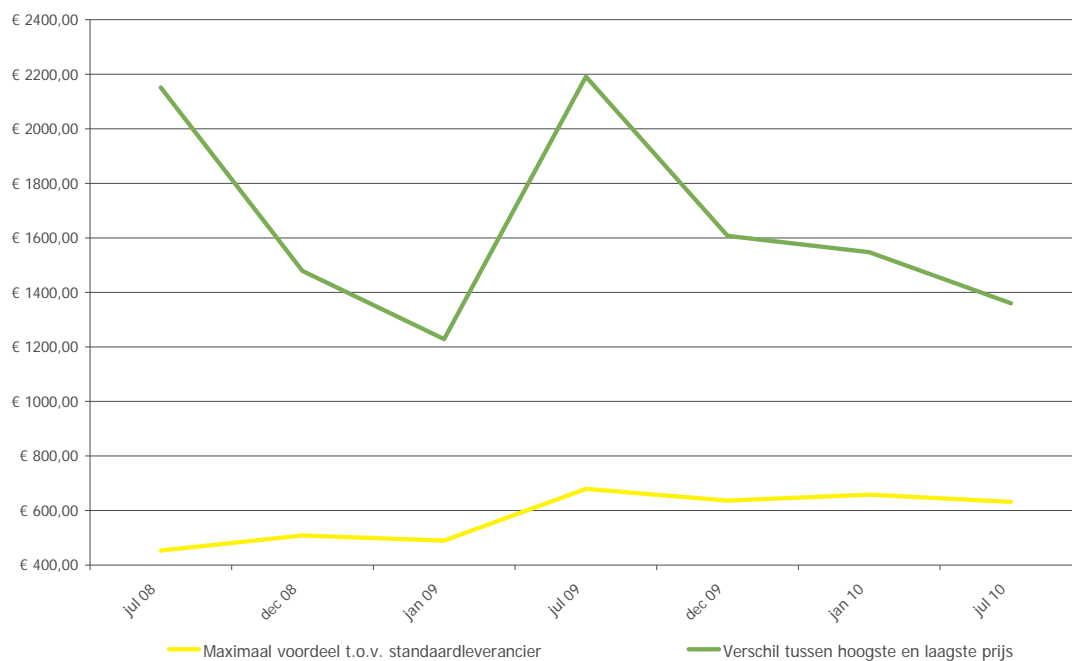
Uit figuur 45 blijkt dat het distributienettarief in juli 2010 (€ 2.915,58) 1,57% hoger ligt dan in december 2009 (€ 2.870,52). Het transmissienettarief is in deze periode sterker gestegen (15,78%) (juli 2010: € 635,10 en december 2009: € 548,52). Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan de federale bijdrage die in 2010 aanzienlijk hoger ligt dan in 2009.

De prijs die een kleine professionele afnemer betaalt, varieert in functie van zijn woonplaats omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

### 2.4.3 Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs

Figuur 46 geeft de evolutie van het maximale prijsvoordeel dat kleine professionele elektriciteitsafnemers met een verbruik van 50 MWh kunnen doen door het afsluiten van een contract. Ook wordt in de figuur de evolutie van het verschil tussen de hoogste en de laagste prijs getoond.

**Figuur 46. Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract op de elektriciteitsfactuur en verschil tussen de hoogste en de laagste elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**



Het maximale prijsvoordeel dat passieve kleine professionele elektriciteitsafnemers op de totale factuur kunnen doen door een bewuste keuze te maken en bijgevolg de laagste prijs te kiezen bedraagt in juli 2010 € 632,12. De evolutie van het prijsvoordeel als gevolg van een overstap van een passieve afnemer naar de laagste prijs blijft opmerkelijk constant.

De scherpe piek van het verschil tussen de hoogste en de laagste elektriciteitsprijs midden 2009 valt op. Sindsdien is dit verschil significant teruggevallen. In juli 2010 bedraagt het verschil € 1.360,04.

## 3 Groene stroom en WKK

### 3.1 Kiezen voor groene stroom

Bij ongeveer 500 gezinnen en 500 bedrijven (de helft van de steekproef) werd gepeild naar de mate waarin groene contracten al ingang vonden bij gezinnen en bedrijven.

#### A. Gezinnen

Van de Vlaamse gezinnen die een contract hebben voor elektriciteit heeft 25% momenteel een groen contract. Dit is een contract dat hen garandeert dat ze stroom afkomstig van hernieuwbare energiebronnen geleverd krijgen. Het aandeel groene contracten gerapporteerd in de enquête blijft relatief stabiel (21% in 2009). Van de jonge gezinnen tussen 18-34 jaar heeft 28% een groen contract versus 21% bij de 55-plussers. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij de aan hen toegewezen standaardleverancier (20%) hebben hierbij minder vaak een groen contract dan gezinnen met een contract bij een andere leverancier (33%).

De meerderheid (70%) van de gezinnen met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de groene elektriciteit die wordt geleverd door hun leverancier daadwerkelijk groen is. Hoewel de leveranciers aan de VREG het bewijs moeten leveren dat de geleverde elektriciteit effectief groen is, zegt toch 16% van de gezinnen geen vertrouwen te hebben en 14% weet het niet.

Onder de gezinnen die nog géén contract voor groene elektriciteit hebben afgesloten overweegt de helft (50%) om dat in de toekomst alsnog te doen. In 2009 was dit nog 66%. 8% is hierover onbeslist. Voornamelijk de jongere gezinnen in de leeftijdscategorie 18-34 jaar denken eraan om in de toekomst over te stappen naar een groene formule (69%), in de leeftijdscategorie 35-54 jaar is dit 51% en in de categorie van 55-plussers slechts 40%.

Voor 41% gezinnen die in de toekomst geen groene formule overwegen blijven de vermeende hogere prijs (48%) en het te beperkte aanbod (34%) de belangrijkste redenen. Daarnaast zijn een gebrek aan vertrouwen in het controlesysteem (25%) en geen interesse in groene energie (23%) redenen om niet te kiezen voor een groene formule. Het belang van deze verschillende redenen blijft op een zelfde niveau als in 2009 (zie Tabel 25).

**Tabel 25. Redenen om niet voor groene energie te kiezen**

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal	
	2009	2010
n=	108	172
Milieuvriendelijke energie is duurder	48%	48%
Aanbod te beperkt	29%	34%
Geen vertrouwen in controlesysteem	24%	25%
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	20%	23%
Tevreden over huidige leverancier	5%	-
Te weinig kennis	5%	4%
Andere reden	13%	10%
Weet niet/geen mening	1%	6%

Bron: enquête

#### B. Bedrijven

Sinds 2007 is er een opvallende stijging van het aantal bedrijven met een groen contract. In 2007 rapporteerde slechts 5% van de bedrijven een groen contract, in 2008 was dit al 9% en in 2009 was hun aantal gestegen tot 16%. In 2010 blijft deze trend zich verder zetten. Vandaag heeft bijna één op vier bedrijven (24%) een contract voor groene elektriciteit. Bij de grote bedrijven en bedrijven met een grote energiekost loopt dit percentage zelfs op tot respectievelijk 40% en 43%.

Tabel 26 gaat dieper in op het profiel van bedrijven met een groen contract. Het betreft vaker bedrijven met meer werknemers. Ook bedrijven die de energiekost belangrijk vinden zijn meer vertegenwoordigd in de groep bedrijven met een groen contract.

**Tabel 26. Contract groene energie**

Profilering	Contract groene energie	
	Ja	Nee
	n=102	n=310
<b>Aantal werknemers</b>		
5 - 49 werknemers	67%	84%
50 - 199 werknemers	33%	16%
<b>Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten</b>		
Zeer + nogal belangrijk	81%	68%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	19%	31%
Weet niet	0%	1%
<b>Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten</b>		
Zeer + nogal belangrijk	62%	50%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	37%	49%
Weet niet	1%	1%

Bron: enquête

Het vertrouwen van de bedrijven in de groenestroomleveranciers is groot. Drie op vier (78%) van de bedrijven met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is. Het vertrouwen is merkwaardig genoeg het laagst bij de grote bedrijven met 50 tot 200 werknemers (65%).

Het aandeel groene contracten kan in de toekomst nog toenemen. De helft van bedrijven (51%) zonder groen contract heeft immers de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. Echter 41% zegt dit in de toekomst niet te willen doen. De grootste barrières blijven de vermeende hogere prijs (55%). Dit blijkt vooral een grote barrière voor bedrijven die een contract hebben bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (68%). 42% van de bedrijven zonder groen contract vreest dat het aanbod nog te beperkt is, 29% heeft geen vertrouwen in het controlesysteem voor groene elektriciteit en 28% zegt geen interesse te hebben in groene stroom.

### 3.2 Aandeel groene stroom in totale leveringen Vlaams Gewest

In RAPP-2010-2 rapporteerde de VREG over de oorsprong van de in 2009 geleverde elektriciteit aan afnemers in het Vlaamse Gewest, zie [www.vreg.be](http://www.vreg.be).

Op basis van de in dat rapport beschreven werkwijze kan worden berekend dat 19.807.229 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest in 2009. Er werden immers zoveel garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen voorgelegd aan de VREG. Dit is 44,99% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2009 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden.

Onderstaande tabel geeft de evolutie van 2005 tot 2009 weer van de leveringen over het distributie- en transmissienet in Vlaanderen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen.

**Tabel 27. Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen**

Jaar	MWh	%
2005	2.697.318	5,6
2006	3.483.621	7,3
2007	8.180.138	16,91
2008	10.204.609	21,75
2009	19.807.229	44,99

Met de voorlegging van garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen tonen leveranciers aan dat voor een bepaalde levering van elektriciteit een overeenstemmende hoeveelheid elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen werd opgewekt ergens in Europa. Hierdoor wordt de door hun geleverde elektriciteit dus 'groen gekleurd'. Op die manier kan de energieafnemer die een contract sloot voor de levering van groene energie, zich ervan verzekerd weten dat hij inderdaad elektriciteit uit hernieuwbare bronnen verbruikt.

Opvallend is echter dat er veel meer elektriciteit groen gekleurd wordt dan strikt noodzakelijk is in het kader van contracten voor de levering van groene stroom. Dit valt te verklaren doordat groene stroom vrijgesteld wordt van een deel van de federale heffing en dus een prijsvoordeel geniet ten opzichte van "grijze" stroom. De evolutie in tabel 27 toont aan dat elk jaar meer leveranciers hiervan gebruik maken. In 2009 is er een opvallende sprong.

De VREG heeft hierover overleg gepleegd met haar collega-regulators en heeft een gezamenlijke nota opgesteld met vaststellingen over de brandstofmixen van de drie gewesten en de impact op de federale heffing.

### 3.3 Groene stroom – een stand van zaken op 1 juli 2010

De VREG staat in voor het systeem van de uitreiking en inlevering van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Dit en volgend subhoofdstuk bieden informatie over de stand van zaken van deze voor de ecologische doelstellingen van het Vlaams energiebeleid cruciale instrumenten.

#### 3.3.1 De groenestroomcertificatenverplichting

De drijvende kracht in het systeem van groenestroomcertificaten (GSC) is de verplichting voor elektriciteitsleveranciers om ieder jaar een welbepaald quotum aan groenestroomcertificaten in te leveren bij de VREG. Tabel 28 geeft een overzicht van de resultaten van de inleveringsrondes van groenestroomcertificaten, sinds het begin van het systeem.

**Tabel 28. Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van groenestroomcertificaten**

INLEVERDATUM	Quotum	In te leveren GSC op 31/3	GSC beschikbaar op 31/3	Ingeleverde GSC
31/03/2003	0,80%	313.192	199.203	115.132
31/03/2004	1,20%	409.959	393.009	259.125
31/03/2005	2,00%	850.960	800.798	650.610
31/03/2006	2,50%	1.061.176	1.206.073	1.025.450
31/03/2007	3,00%	1.269.650	1.587.945	1.268.311
31/03/2008	3,75%	1.589.781	2.061.134	1.587.281
31/03/2009	4,90%	2.077.894	2.540.586	2.073.043
31/03/2010	5,25%	2.073.201	3.120.099	2.072.013
31/03/2011	6,00%	2.543.663	nog niet beschikbaar	nog niet beschikbaar

Bron: VREG

Omdat de leveringscijfers voor 2010 nog niet bekend zijn, kan het aantal in te leveren groenestroomcertificaten op 31 maart 2011 op dit moment nog niet met zekerheid bepaald worden. Om hierover een vroege inschatting te maken, moeten de tendensen in de totale afname van elektriciteit over het distributie- en transmissienet in Vlaanderen worden beschouwd.

Ondanks een procentueel hoger quotum dan het voorgaande jaar (5,25% in 2010 en 4,9% in 2009) was het totaal aantal in te leveren groenestroomcertificaten op 31 maart 2009 lager dan op 31 maart 2010. Dit omwille van de belangrijke daling van het elektriciteitsverbruik in 2009 ten opzichte van het verbruik in 2008.

De economische crisis heeft duidelijk een weerslag gehad op het elektriciteitsverbruik. Gegevens afkomstig van netbeheerders tonen dat het elektriciteitsverbruik in 2010 opnieuw gestegen is ten

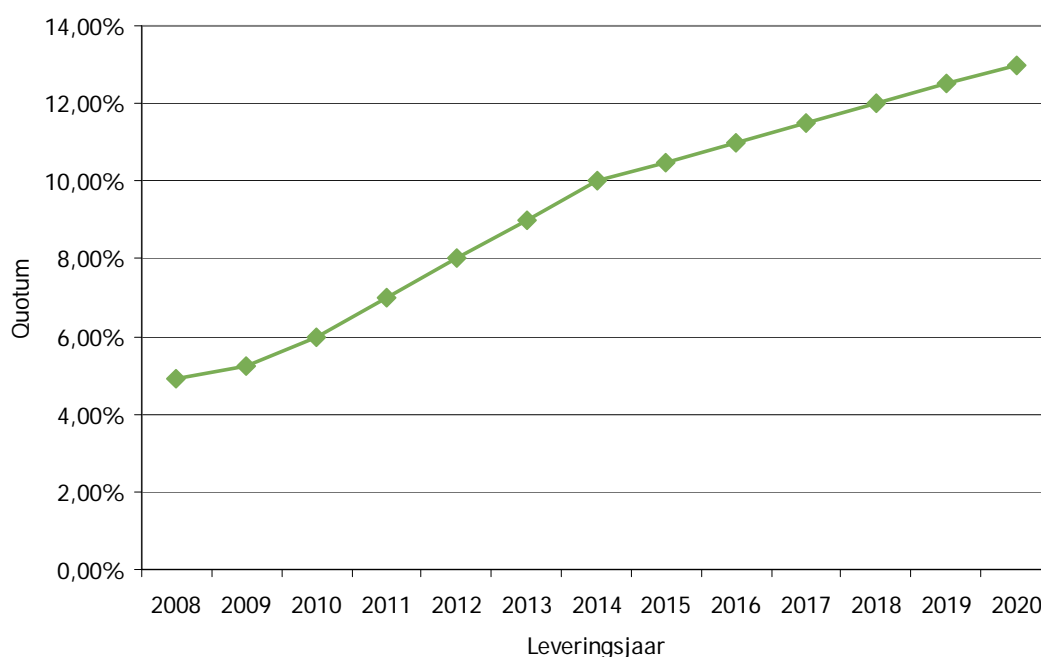
opzichte van 2009. Dit leidt tot het vermoeden dat het elektriciteitsverbruik van 2010 veeleer vergelijkbaar zal zijn met het niveau van 2008, eerder dan met dat van 2009.

De totale hoeveelheid elektriciteit die in 2008 via het distributie- en transmissienet werd geleverd, bedroeg 48.279.870 MWh, waarvan 42.406.249 MWh onderworpen was aan de groenestroomcertificatenverplichting. Er worden immers een aantal vrijstellingen toegepast, onder andere voor de grote elektriciteitverbruikende industrieën.

Het quotum op 31 maart 2011 bedraagt 6%. Een inschatting van het elektriciteitsverbruik in Vlaanderen en de hoeveelheid daarvan die vrijgesteld is van de groenestroomcertificatenverplichting, op basis van de gegevens van 2008, zou leiden tot een geschat totaal aantal in te leveren groenestroomcertificaten van 2,54 miljoen. Er kan bijgevolg van uit worden gegaan dat er op de markt opnieuw een overschot aan beschikbare groenestroomcertificaten zal zijn. Het feit dat het quotum van 2009, in aantal voor te leggen certificaten, lager was dan verwacht bij het opstellen van de beleidsdoelstellingen, heeft het aantal beschikbare certificaten op de markt sterk verhoogd.

Certificaten zijn echter 5 jaar geldig en kunnen worden opgespaard voor de certificatenverplichting van volgende jaren met een hoger quotum. De jaarlijkse stijging van het quotum (in procenten) zoals voorzien in de wetgeving voor de eerstvolgende 5 jaar is immers sterker dan de voorbije 2 jaren.

**Figuur 47. Overzicht van het procentuele quotum aan in te leveren groenestroomcertificaten van leveringsjaar 2008 t.e.m. 2020**



### 3.3.2 Uitgereikte groenestroomcertificaten

Tabel 29 toont het aantal uitgereikte groenestroomcertificaten sinds de opstart van het groenestroomcertificatensysteem, per productiejaar en per technologie.

Enkel de groenestroomcertificaten die bruikbaar zijn voor de jaarlijkse certificatenverplichting zijn hierin opgenomen. Het aantal door de VREG uitgereikte groenestroomcertificaten die niet aanvaardbaar zijn voor het quotum en enkel een functie als garantie van oorsprong hebben, is verwaarloosbaar klein.

De cijfers voor het jaar 2010 zijn nog onvolledig en hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni.

**Tabel 29. Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per productiejaar en per technologie**

	Zonne-energie	Windenergie op land	Waterkracht	Biomassa uit land- of bosbouw	Biomassa uit huishoudelijk afval	Biomassa gesorteerd of selectief ingezameld afval	Biogas - stortgas	Biogas - RWZI	Biogas - overig	Totaal
2002	5	44.218	1.678	0	0	54.714	37.506	1.501	10.420	<b>150.042</b>
2003	82	58.946	1.863	0	0	96.729	62.191	1.833	69.924	<b>291.568</b>
2004	393	95.044	1.926		52.464	184.049	74.897	1.965	135.233	<b>545.971</b>
2005	715	154.446	2.283	112.443	159.505	304.481	77.050	2.620	154.746	<b>968.289</b>
2006	1.356	237.749	2.079	395.506	180.492	424.240	81.887	3.472	101.581	<b>1.428.362</b>
2007	5.582	284.520	2.733	424.321	186.602	488.698	74.926	4.342	172.820	<b>1.644.544</b>
2008	33.620	332.965	3.603	661.482	179.152	526.667	74.629	4.723	193.654	<b>2.010.495</b>
2009	140.821	386.851	3.311	824.072	203.543	698.176	68.177	5.024	371.032	<b>2.701.007</b>
2010 (t.e.m. juni)	198.349	195.556	1.930	266.015	108.003	235.104	31.843	3.872	162.433	<b>1.203.105</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>380.923</b>	<b>1.790.295</b>	<b>21.406</b>	<b>2.683.839</b>	<b>1.069.761</b>	<b>3.012.858</b>	<b>583.106</b>	<b>29.352</b>	<b>1.371.843</b>	<b>10.943.383</b>

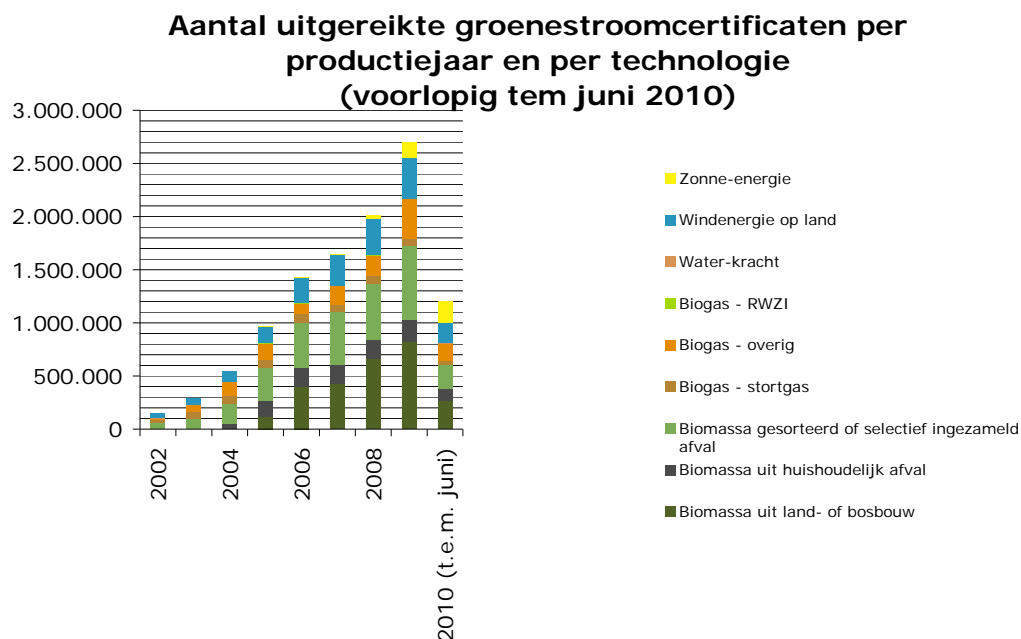
<sup>1</sup> Biogas overig omvat eveneens een belangrijk deel biogas uit de vergassing van hout

<sup>2</sup> RWZI = rioolwaterzuiveringsslib-installaties

Bron: VREG

Figuur 48 is een grafische voorstelling van dezelfde gegevens.

**Figuur 48. Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per productiejaar en per technologie**



Bron: VREG

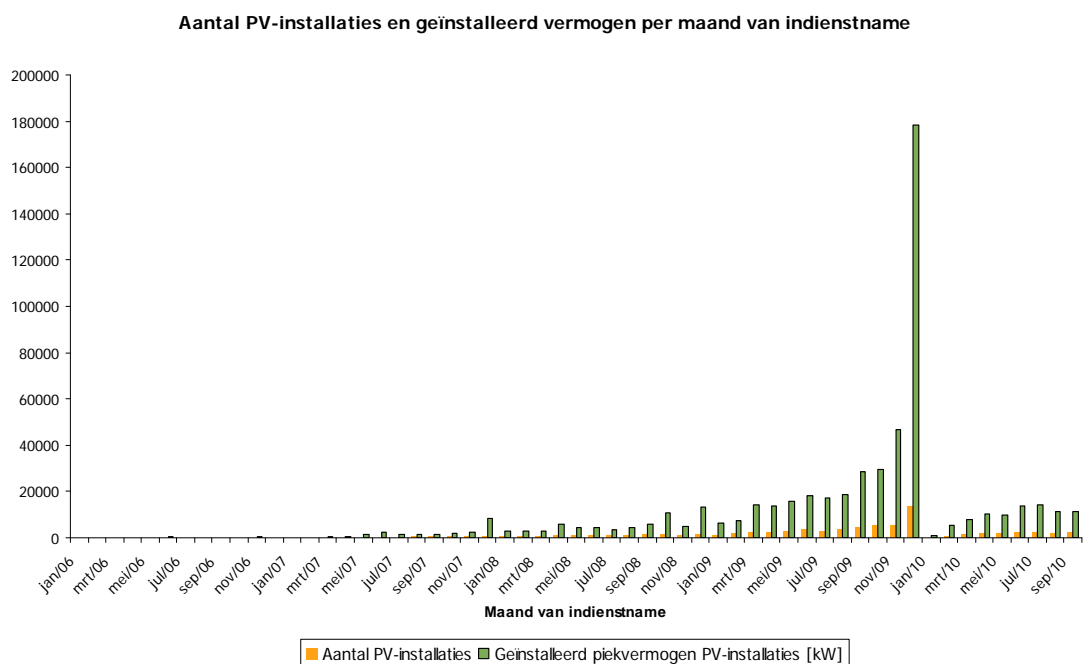
Opmerkelijk is de aanhoudende spectaculaire toename van de elektriciteitsproductie uit zonnepanelen (zie Figuur 49). Sinds 1 januari 2006 kunnen nieuwe zonnepanelen rekenen op een gegarandeerde waarde van 450 euro per groenestroomcertificaat gedurende 20 jaar als ze in dienst zijn genomen vóór 1 januari 2010. De gegarandeerde waarde per groenestroomcertificaat voor zonnepanelen bedraagt vanaf 2010 350 euro gedurende 20 jaar en zal verder dalen tot 330 euro voor zonnepanelen in dienst genomen in 2011 gedurende eveneens 20 jaar. Deze gegarandeerde waarde blijft in de toekomst verder dalen naargelang het jaar van indiening.

Als gevolg van deze ondersteuning merkt de VREG een sterke toename van het aantal zonnepanelen dat in dienst werd genomen. Er was een piek in december 2009.

In 2010 is het aantal bijkomende installaties per maand minder groot dan in 2009 en het maandelijks bijkomend vermogen van de in dienst gestelde zonnepanelen blijft min of meer constant.



**Figuur 49. Het aantal PV-installaties en geïnstalleerd vermogen aan fotovoltaïsche zonne-energie per maand van indienstname**



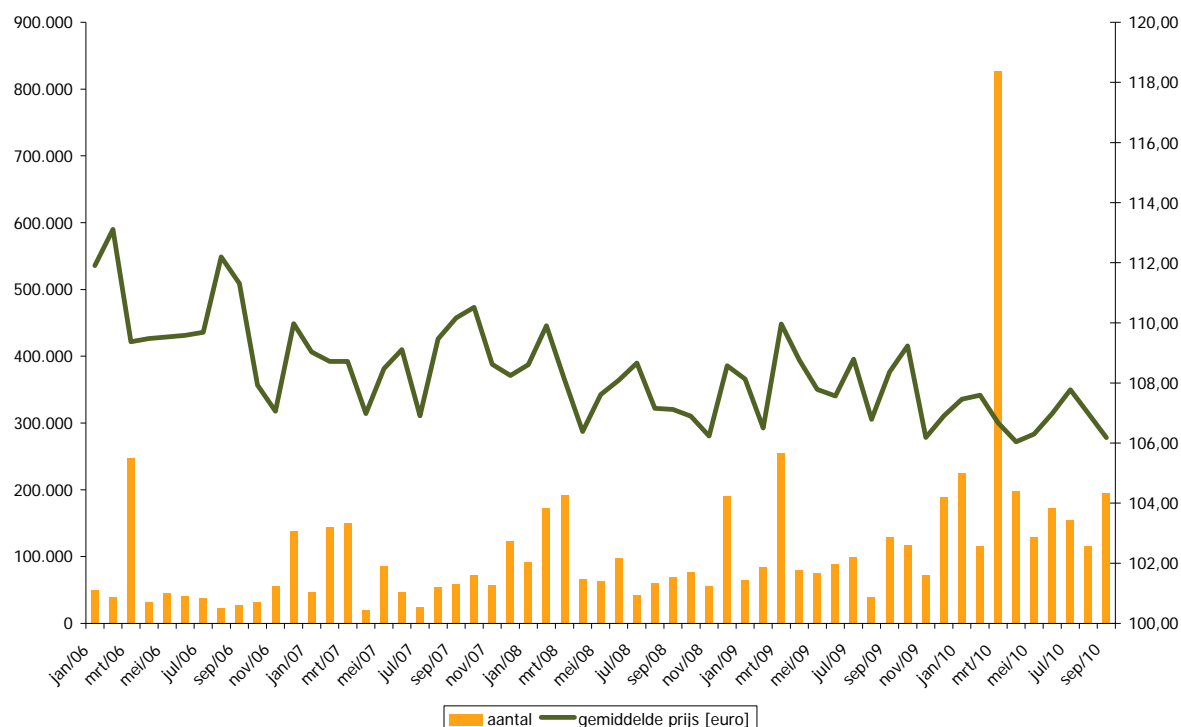
Bron: VREG

Zonne-energie beslaat meer dan één derde van het geïnstalleerd vermogen aan elektriciteitsproductie uit hernieuwbare energiebronnen in Vlaanderen. Omdat het aantal volmasturen bij fotovoltaïsche zonne-energie lager ligt dan bij andere hernieuwbare energiebronnen is het aandeel zonne-energie in de totale groenestroomproductie in Vlaanderen beperkter dan het geïnstalleerd vermogen zou doen vermoeden. Zo was in de zomermaanden van 2010 inderdaad ongeveer één derde van de Vlaamse groenestroomproductie afkomstig uit zonne-energie, waar dit, gezien de weersafhankelijke technologie, in de herst- en wintermaanden weer aanzienlijk lager zal liggen.

### 3.3.3 Handel in groenestroomcertificaten

Het aantal certificaten dat werd verhandeld op de bilaterale markt steeg in 2009 en 2010 verder evenredig met het aantal certificaten dat werd uitgereikt (zie Figuur 50). Zoals ieder jaar is maart de maand waarin de certificatenhandel piekt, voorafgaand aan de certificateninleveringsdeadline voor elektriciteitsleveranciers op 31 maart. De gemiddelde handelsprijs kent over het algemeen een licht dalende tendens. Sinds de voorbije inleveringsronde van 31 maart 2010 bedraagt de gemiddelde handelsprijs van een groenestroomcertificaat op de markt € 106,7.

**Figuur 50. Aantal verhandelde groenestroomcertificaten en de gemiddelde marktprijs**



Bron: VREG

Een alternatieve manier om groenestroomcertificaten te verkopen is de *Green Certificate Exchange* (GCE) die georganiseerd wordt door BelPEx in samenwerking met VREG en de Waalse regulator CWaPE. Op de recentste handelssessies op de BelPEx Green Certificates Exchange werden geen certificaten verkocht, noch met Garantie van Oorsprong (GvO), noch zonder GvO.

Er was de laatste maanden een eerder beperkt aanbod van GSC en in de meeste gevallen was er een aanzienlijk prijsverschil tussen de hoogste prijs die geboden werd en de laagste prijs die door verkopers aanvaard werd. Er konden geen transacties tot stand komen. De aangeboden hoeveelheden GSC lagen zeer laag en ook de vraag was beperkt.

De huidige context is dan ook vrij ongunstig voor de werking van de certificatenmarkt in het algemeen en de BelPEx GCE in het bijzonder. Dit is enerzijds het gevolg van het feit dat door de economische situatie het elektriciteitsverbruik in 2009 aanzienlijk lager lag dan normaal. Dit zorgt ervoor dat het absolute aantal certificaten dat ingeleverd moet worden in de komende inleveringsronde gedrukt wordt en dit ondanks het oplopende quotumpercentage. Anderzijds is er omwille van dezelfde reden een aanzienlijk aantal certificaten in overschot gebleken bij de quotuminlevering op 31 maart 2010. De elektriciteitsleveranciers die in het kader van het certificatenstelsel de belangrijkste certificaatplichtigen zijn, voelen op het ogenblik geen grote druk om bijkomende certificaten aan te kopen. Dit verklaart mee de zwakke situatie aan vraagkant op de GCE.

Gedurende het jaar 2010 werden op de BelPEx GCE toch al 5.559 GSC zonder GvO verkocht en 566 GSC met GvO, vooral in de aanloop naar de inleverdatum. Er wordt dan ook verwacht dat de handel opnieuw zal opleven naar de volgende inleverdatum toe.

Voor de volledige handelskalender en meer informatie over de BelPEx GCE, inclusief de resultaten van alle voorbije handelssessies, zie [www.belpexgce.be/Public/Content.aspx](http://www.belpexgce.be/Public/Content.aspx).

### 3.4 Warmtekracht – een stand van zaken op 1 juli 2010

#### 3.4.1 De warmtekrachtcertificatenverplichting

Tabel 30 toont de resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmtekrachtcertificaten (WKC). Hieruit blijkt duidelijk dat zich een structureel overschot aan warmtekrachtcertificaten aan het vormen is. Met het ontwerpbesluit tot wijziging van het WKK-besluit – principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 18 juni 2010 – werkte de Vlaamse Regering een voorstel uit om dit overschot weg te werken.

**Tabel 30. Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmtekrachtcertificaten**

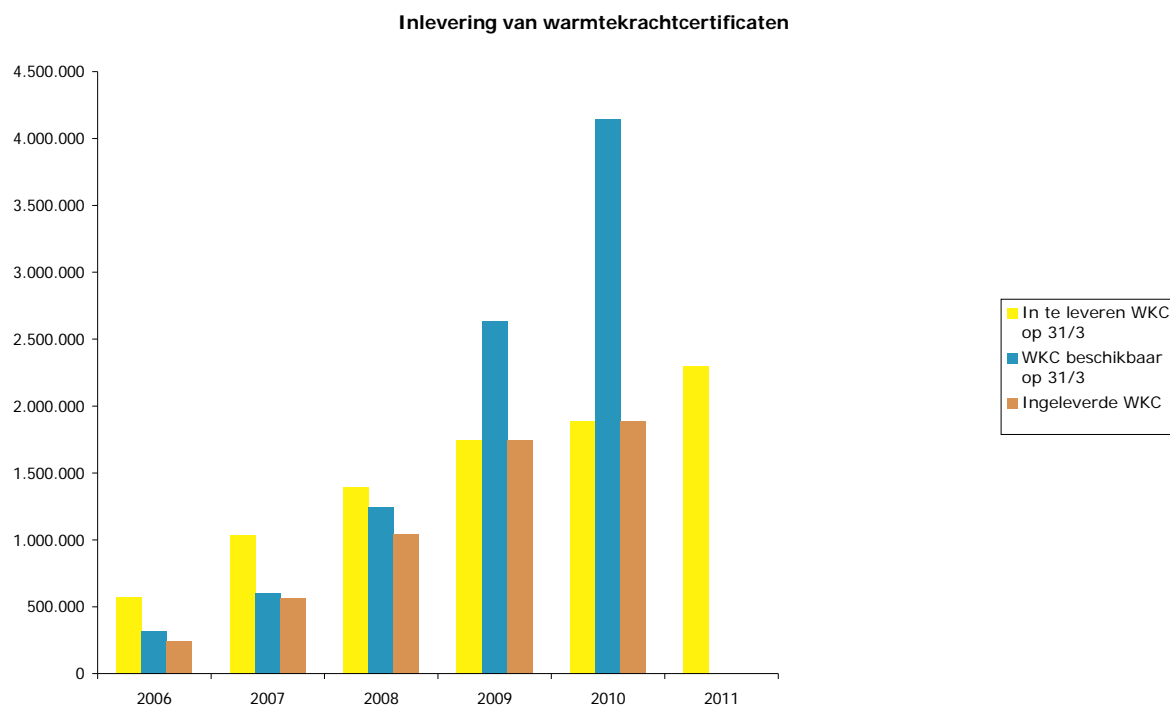
INLEVERDATUM	Elektriciteitslevering via het net, door leveranciers	Quotum	In te leveren WKC op 31/3	WKC beschikbaar op 31/3	Ingeleverde WKC	Overschot
31/03/2006	48.337.730	1,19%	575.209	316.293	246.196	70.097
31/03/2007	47.778.421	2,16%	1.032.004	601.964	566.191	35.773
31/03/2008	47.093.102	2,96%	1.392.594	1.242.698	1.039.399	203.299
31/03/2009	46.919.166	3,73%	1.750.076	2.634.501	1.749.410	885.091
31/03/2010	43.048.314	4,39%	1.889.821	4.145.756	1.889.705	2.256.051
31/03/2011	46.919.166	4,90%	2.299.039	nog niet beschikbaar	nog niet beschikbaar	nog niet beschikbaar

Bron: VREG

Figuur 51 geeft een grafische voorstelling van dezelfde gegevens.

De inschatting van het aantal in te leveren warmtekrachtcertificaten op 31 maart 2011 is gebaseerd op leveringscijfers van 2008 en niet op basis van cijfers 2009. De economische crisis had namelijk een impact op de hoeveelheid geleverde elektriciteit in 2009 (zie hierboven bij de bespreking van de groenestroomcertificatenverplichting).

**Figuur 51. Resultaten inlevering warmtekrachtcertificaten per productiejaar**



Bron: VREG

### 3.4.2 Uitgereikte warmtekrachtcertificaten

Tabel 31 toont het aantal uitgereikte warmtekrachtcertificaten per productiejaar sinds de opstart van het warmtekrachtcertificatensysteem. Enkel de warmtekrachtcertificaten die bruikbaar zijn voor de jaarlijkse certificatenverplichting zijn opgenomen.

Deze cijfers zijn nog niet definitief. Van enkele installaties is de toekenning van warmtekrachtcertificaten nog niet afgerond. De cijfers voor het jaar 2010 zijn nog onvolledig en hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni.

**Tabel 31. Aantal uitgereikte warmtekrachtcertificaten per productiejaar**

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (t.e.m. juni)
34.712	226.149	459.582	1.134.177	2.148.467	3.330.060	1.943.237

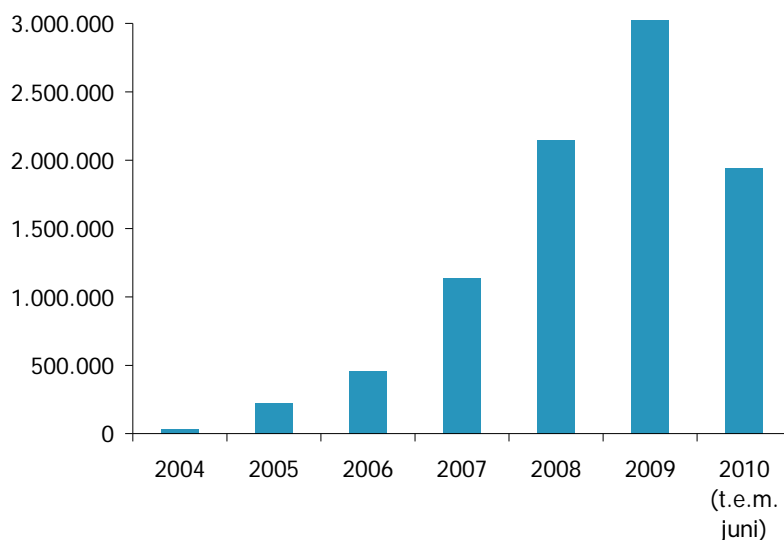
Bron: VREG

Figuur 52 is een grafische voorstelling van dezelfde gegevens. Anders dan bij groene stroom valt hier wel nog steeds een sterke jaarlijkse groei van het aantal uitgereikte certificaten op te merken.

Er zijn een aantal WKK-installaties die intussen al meer dan vier jaar in dienst zijn. Voor deze installaties vermindert het aantal uitgereikte certificaten die aanvaardbaar zijn voor de certificatenverplichting elke maand. Dit is conform artikel 14 van het WKK-besluit van 7 juli 2006. Het verminderd aantal toegekende aanvaardbare certificaten aan deze installaties zal echter niet beletten dat het totaal aantal uitgereikte certificaten jaarlijks toeneemt.

**Figuur 52. Aantal uitgereikte warmtekrachtcertificaten per productiejaar**

Aantal uitgereikte WKC per jaar (voorlopige cijfers t.e.m. juni 2010)



Bron: VREG

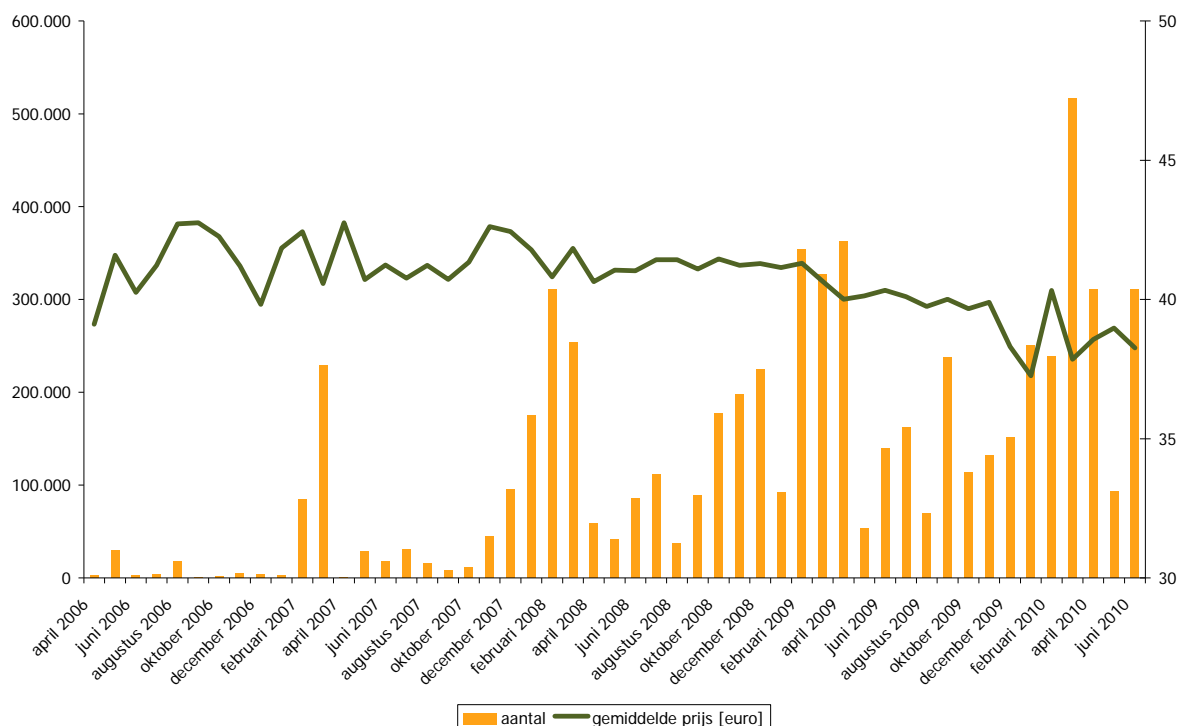
### 3.4.3 Handel in warmtekrachtcertificaten

Figuur 53 toont het aantal verhandelde warmtekrachtcertificaten en de gemiddelde handelsprijs vanaf april 2006. De boete is vastgelegd op 45 euro per ontbrekend warmtekrachtcertificaat. De marktprijs is sinds de certificateninleveringsronde van 31 maart 2010 gedaald tot € 37,6 euro. Tot 2008 bleef deze relatief stabiel rond € 41.

Ondanks het structurele certificatenoverschot bleef de marktprijs tot op heden ruim boven de vastgelegde minimumprijs van 27 euro per certificaat die distributienetbeheerders moeten betalen wanneer warmtekrachtcertificaten aan hen worden aangeboden. Die minimumprijs geldt voor installaties die na 30 juni 2006 op het distributienet zijn aangesloten.

Sinds 2007 worden ook garanties van oorsprong gekoppeld aan de warmtekrachtcertificaten. Er is echter nog geen leverancier die op basis hiervan een specifiek product heeft ontwikkeld. Er werd ook nog geen merkbaar prijsverschil vastgesteld tussen de warmtekrachtcertificaten met en zonder garantie van oorsprong.

**Figuur 53. Aantal verhandelde warmtekrachtcertificaten en gemiddelde marktprijs per maand**



Bron: VREG

Ook warmtekrachtcertificaten kunnen verhandeld worden op de BelPEX Green Certificate Exchange (GCE). In tegenstelling tot de handelssessies in het begin van 2010 werden op de recentere sessies geen warmtekrachtcertificaten meer verkocht. Noch met Garantie van Oorsprong (GvO), noch zonder GvO. Er was immers - net als voor GSC - een aanzienlijk verschil (spread) tussen de hoogste prijs die geboden werd en de laagste prijs die door verkopers aanvaard werd zowel voor de WKC met als deze zonder GvO. Er was nog wel een ruim aanbod aan WKC.

Ook hier moet vastgesteld worden dat de huidige context vrij ongunstig is voor de werking van de certificatenmarkt en de BelPEX GCE in het bijzonder. Dit omwille van dezelfde redenen als bij groene stroom (zie 3.3.3).

Gedurende 2010 werden op deze beurs al 4.300 WKC zonder GvO en 500 WKC met GvO verhandeld, vooral in de aanloop naar de inleverdatum van de certificaten. Er wordt dan ook verwacht dat de handel opnieuw zal opleven naar de volgende inleverdatum toe.

Voor de volledige handelskalender en meer informatie over de BelPEX GCE, inclusief de resultaten van alle voorbije handelssessies, zie [www.belpexgce.be/Public/Content.aspx](http://www.belpexgce.be/Public/Content.aspx).

De Vlaamse Regering stemde op 18 juni 2010 principieel in met een ontwerpbesluit tot wijziging van het WKK-besluit van 7 juli 2006. Dit ontwerpbesluit voorziet significant hogere quota inzake WKK vanaf de inleveringsronde 2011 en breidt de quotumverplichting voor WKK uit naar de toegangshouder op afnamepunten waar er in het toegangsregister van de netbeheerder geen leverancier geregistreerd staat als toegangshouder. Voor de quotumverplichting groene stroom is deze bepaling al voorzien.

Beide maatregelen zullen opnieuw aanleiding geven tot druk aan de vraagkant. Dit besluit is van aard om bij te dragen tot een gunstiger werkingskader voor de certificatenmarkt en de BelPEX GCE. Ook het opnieuw aantrekken van de economische activiteit en daaraan gekoppeld het industrieel elektriciteitsverbruik draagt hiertoe bij.

### 3.5 Internationale handel van garanties van oorsprong

In Vlaanderen kunnen garanties van oorsprong worden ingevoerd die uitgereikt zijn door andere instanties dan de VREG en voor productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen buiten het Vlaams Gewest. Voorwaarde is dat deze garanties van oorsprong werden uitgereikt door een lid van de 'Association of Issuing Bodies' (AIB, zie 3.6). Ook de VREG maakt deel uit van AIB. Tot op heden enkel voor de internationale handel van garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen.

Garanties van oorsprong uit Vlaanderen kunnen omgekeerd ook uitgevoerd worden. Dit is tot op vandaag nog niet gebeurd, behalve voor doorvoertransacties. Dit is van geïmporteerde GvOs die opnieuw uitgevoerd worden.

Buitenlandse garanties van oorsprong die worden ingevoerd kunnen niet worden gebruikt voor de certificatenverplichting. Ze kunnen wel gebruikt worden om de geleverde stroom als groene stroom te verkopen.

Tabel 32 toont de aantallen buitenlandse garanties van oorsprong die in Vlaanderen werden geïmporteerd sinds 2006. Dit was het eerste jaar dat de VREG deel uitmaakte van AIB.

**Tabel 32. Aantal garanties van oorsprong dat naar Vlaanderen wordt geïmporteerd**

Jaar	2006	2007	2008	2009	2010 (t.e.m. juni)
Aantal ingevoerde GvO's	2.659.101	6.150.528	24.989.678	9.724.619	21.614.107

Bron: VREG

De gedeeltelijke vrijstelling van de federale bijdrage voor eindafnemers van groene stroom in Vlaanderen (en de rest van België) maakt het invoeren van garanties van oorsprong aantrekkelijk. Steeds meer elektriciteitsleveranciers in Vlaanderen maken gebruik van deze mogelijkheid.

### 3.6 AIB

AIB is een internationale vzw naar Belgisch recht die instaat voor een betrouwbare "tracking" van elektriciteitsattributen. Dit houdt in dat de marktspelers, overheden en verbruikers over een sluitend en transparant systeem kunnen beschikken dat garandeert hoe en waar een verbruikte MWh werd opgewekt.

Dit AIB-systeem wordt EECS (European Electricity Certificate System) genoemd en de onderliggende technische, organisatorische en regelgevende principes bestrijken de volledige levensloop van certificaten, vanaf het moment van uitreiken, via allerlei verhandelingen tot op het moment van vernietiging.

De EECS-certificaten kenmerken zich door het gebruik van een transparante standaard en de verhandelbaarheid. Dit is belangrijk:

- omdat het aan gebruikers (particulieren en bedrijven) de mogelijkheid geeft tot keuze van de stroom
- omdat het aan leveranciers de mogelijkheid biedt om hun brandstofmix te diversifiëren
- omdat het een bijkomende inkomensbron kan bieden aan producenten van stroom uit hernieuwbare energiebronnen
- omdat het open en betrouwbare statistische informatie verschaft aan overheden en marktactoren

Steeds grotere volumes certificaten worden uitgegeven, verhandeld en vernietigd.

Meer informatie over de activiteiten van AIB staat in het Jaarverslag dat kan worden gedownload via de website:

[http://www.aib-net.org/portal/page/portal/AIB\\_HOME/AIB\\_ASS/DOCUMENTS/Annual%20Report](http://www.aib-net.org/portal/page/portal/AIB_HOME/AIB_ASS/DOCUMENTS/Annual%20Report)

## 4 Conclusies

### 4.1 Gezinnen

- Minder dan de helft van de gezinnen kan antwoorden hoeveel elektriciteit en aardgas ze per jaar verbruiken. Slechts 2 op 10 kan spontaan een verbruik geven. In die omstandigheden zijn er zeer weinig prikkels om actief met energie bezig te zijn. Er is dus nood aan een manier om de afnemers veel frequenter en beter te informeren over hun verbruik. De factuur is daarvoor niet het meest geschikte instrument: slechts 41 % keek de laatste factuur grondig na en 40% deed dat oppervlakkig. Goed nieuws is dat bijna 2 op 3 gezinnen de factuur duidelijk vindt.
- Het aantal gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt, blijft op hetzelfde niveau als in 2009: ongeveer 6 op 10. Ook de bekendheid van 'gratis elektriciteit' blijft op hetzelfde niveau. Toch blijven er belangrijke informatiebarrières bij de klanten die nog bij hun standaardleverancier zitten (al dan niet met contract): de moeilijkheid om leveranciers te vergelijken is voor 45% van hen een reden dat ze nog niet overstapten. De VREG biedt nochtans de V-test aan, een berekeningsmodule op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) waar alle elektriciteits- en aardgasproducten kunnen vergeleken worden door particuliere energieafnemers. Ook via het gratis telefoonnummer 1700 is deze dienstverlening beschikbaar. Minder belangrijke obstakels zijn de gedachte dat er te veel mis zou kunnen lopen (27%), niet weten hoe een overstap aan te pakken (27%) of niet weten dat ze kunnen kiezen voor een andere elektriciteitsleverancier (6%).
- De vrijmaking van de elektriciteits- en aardgasmarkt wordt in 2010 wat positiever beoordeeld. Waar in 2009 slechts de helft (51%) een positief effect zag, stijgt dit lichtjes tot 55% positief gestemde gezinnen. Gezinnen die naar een andere leverancier overstapten, scoren hoger. Van hen is zelfs 61% van oordeel dat vrijmaking hen voordeel brengt.
- De evolutie van de energieprijzen blijft de belangrijkste reden om na te denken over een andere energieleverancier. 26% van de gezinnen geeft echter aan helemaal niet te willen veranderen. Voor 73% van de gezinnen is de huidige leverancier trouwens nog altijd de eerste elektriciteitsleverancier. De tevredenheid over de energieleverancier is dan ook groot: 86% is tevreden over de facturatie, 87% over de informatieverlening en 81% voelt zich goed ondersteund inzake energiebesparing. De klantendiensten scoren iets minder: 17% vond de reactie te traag en 13% vond de kwaliteit onvoldoende.
- Hoewel we in 2010 een actievere markt zien met meer bewuste wissels van leverancier dan in 2009 weerspiegelt zich dit niet duidelijk in de marktaandeelen. Blijkbaar compenseren in- en uitstroom van klanten zich bij de grote leveranciers. Het marktaandeel van de grootste spelers kent slechts een zeer gestage terugloop. Dit betekent dat nieuwe spelers geleidelijk aan klanten van deze grootste spelers weten te overtuigen om de overstap te wagen. Vergelijking met het buitenland leert dat zelfs Groot-Brittannië, de meest mature markt in West Europa, een lagere activiteitsgraad had in 2009, allicht omwille van de stabiele prijzen in dat jaar.
- In het verleden stelden we al vast dat veel gezinnen elektriciteit en aardgas kopen bij dezelfde leverancier. Dit blijft duidelijk de voorkeur van veel energieverbruikers genieten. Toch zien we een voorzichtige evolutie ondermeer omdat niet alle leveranciers een leveringsvergunning hebben voor beide energietypes. Dit blijkt ook uit de maandelijkse leverancierswissels die voor aardgas hoger zijn dan voor elektriciteit. Globaal gezien zijn er meer verbruikers die voor aardgas een andere leverancier kiezen dan voor elektriciteit.
- Gezinnen kunnen nog steeds financieel voordeel doen door een contract aan te gaan. Op 1 juli 2010 kon een gezin met een gemiddeld verbruik gemiddeld € 69,21 besparen door een contract te sluiten met de goedkoopste elektriciteitsleverancier en € 168,88 door een contract te sluiten met de goedkoopste aardgasleverancier. Van de gezinnen die nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier (ongeacht ze een contract hebben of niet) zegt 11% elke besparing voldoende te vinden om over te stappen, hoewel ze het nog niet deden. Onder de gezinnen die spontaan een bedrag noemen vindt 45 % het echter pas de moeite als de jaarlijkse besparing meer dan 200 € bedraagt. Ook voor aardgas vindt 41% van wie een bedrag noemde het pas de moeite als ze minstens een besparing doen van meer dan 200 €.



- De slimme meter is voor het gros van de gezinnen nog een grote onbekende: 64% kan de slimme meter niet plaatsen. Na een korte toelichting over de slimme meter, bleek het volgende:
  - Op de vraag 'Het energiebedrijf weet dus bijna op elk moment van de dag hoeveel energie u verbruikt. Vindt u dat een inbreuk op de privacy?' antwoordde 86% van de gezinnen hier geen probleem mee te hebben.
  - Het idee energie te besparen dankzij de inzet van de betere en frequentere informatie uit de slimme meter klinkt voor 63% van de gezinnen haalbaar. Vooral de gezinnen die een andere leverancier hebben dan de standaardleverancier (73%), huurders (73%) en gezinnen met kinderen (72%) zien een besparingspotentieel.
  - De papieren factuur (78%) en internet (72%) zijn de voornaamste kanalen via welke de gezinnen informatie willen ontvangen. Opvallend is ook de populariteit van de meter zelf als informatieverstrekker. Bijna de helft (45%) zegt de info via de meter te willen raadplegen, terwijl die slimme meter vaak op een minder goed bereikbare plaats in het huis wordt geïnstalleerd. Daarna volgen tv (31%), een apart scherm in de huiskamer (24%) en de GSM (13%). De voorkeur voor internet is in vergelijking met 2008 sterk toegenomen en papier is minder in trek. Leeftijd speelt daarbij een grote rol. Mensen jonger dan 34 jaar kiezen massaal voor het web (84%) terwijl bij de 55-plussers 86% de informatie liever op papier ontvangt.
  - Voor de voorafbetalingsmeter naar analogie met de herlaadkaart bij mobiele operatoren is er weinig animo. 78% van de gezinnen zegt de functie niet te willen gebruiken.
  - De mogelijkheid om stroom tijdelijk uit te schakelen tijdens piekmomenten spreekt 71% niet aan. 20% geeft de optie een kans als het slechts tijdelijk én gedeeltelijk is.

## 4.2 Bedrijven

- Net zoals bij gezinnen keek een minderheid van de bedrijven de laatste eindfactuur grondig na (44%). 37% bekeek deze factuur slechts oppervlakkig en bij 14% van de ondervraagden werd ze zelfs helemaal niet nagekeken.
- Zeven jaar na de volledige vrijmaking, voelt nog steeds één op drie (32%) bedrijven zich onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt. Belangrijk is dat hun aantal is gedaald in vergelijking met 2009 (41%) en terug op het niveau is gekomen van twee jaar geleden (31% in 2008, toen ook grotere bedrijven bevraagd werden). Sinds begin 2009 heeft de VREG ook een vergelijkingstool voor de kleine professionele elektriciteitsgebruiker. De doelgroep van de professionele V-test, kleine bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost < € 10.000, gaan net het minst op zoek naar informatie over de vrijmaking (36%).
- De bedrijven staan positiever tegenover de vrijmaking dan de gezinnen: 65% is van oordeel dat de vrijmaking een goede zaak is voor het bedrijf. Een kwart (25%) is echter van mening dat het geen goede zaak is en 10% weet het niet. De bedrijven staan daarmee positiever tegenover de vrijmaking dan in 2009: toen vond slechts 58% dat de vrijmaking een positief effect had, 32% vond van niet. De positieve houding tegenover de vrijmaking is groter bij bedrijven met een contract bij een andere leverancier (71%) dan bij bedrijven die een contract hebben met hun standaardleverancier (64%).
- Bedrijven die kiezen voor een standaardleverancier hebben andere prioriteiten dan bedrijven die kiezen voor een andere leverancier. De keuze voor de standaardleverancier is voornamelijk gebaseerd op betrouwbaarheid en de goede dienstverlening. Bij de keuze voor een andere leverancier speelt echter vooral het prijsaspect (lage kostprijs) een grote rol.
- Ook bij de bedrijven scoort de tevredenheid over de dienstverlening van de leveranciers goed en blijft ze op het peil van 2009. Op vlak van facturering is 67% tevreden en 17% zelfs zeer tot uiterst tevreden. Voor informatieverlening is dit respectievelijk 65% en 15% en voor ondersteuning op het vlak van rationeel energiegebruik 59% en 10%.
- Aan de bedrijven die nog steeds klant zijn bij hun eerste leverancier werd gevraagd waarom. De belangrijkste redenen zijn de tevredenheid over de huidige leverancier (75%) en de vrees voor administratieve rompslomp die het veranderen met zich kunnen meebrengen (53%). Daarnaast zegt 49% dat men nog steeds geen betere offerte heeft ontvangen en 47% dat men het te moeilijk vindt om leveranciers te vergelijken. Eén op drie geeft een gebrek aan informatie als reden om niet te veranderen. Ook hier is dus nog veel ruimte voor betere informatieverstrekking.

- Bijna vier op tien Vlaamse bedrijven (38%) had al gehoord van een slimme meter. De bekendheid is logischerwijze groter bij bedrijven met meer dan 50 werknemers (49%) en bij bedrijven met een elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro per jaar (50%).
  - Na toelichting geeft de meerderheid van de bedrijven (63%) aan te geloven in het nut van een slimme meter om te besparen op hun verbruik. Grote bedrijven zijn hiervan iets meer overtuigd dan de anderen.
  - Vergeleken met de gezinnen zijn de bedrijven minder soepel als het erop aankomt verbruik te verschuiven naar goedkopere tariefperiodes: één op vier bedrijven (39%) zegt dat ze hiermee rekening zouden houden, maar 58% zou of kan dit niet doen.

### 4.3 Prijzen

- 44% van de gezinnen meent dat de elektriciteitsprijs gestegen is over de laatste 12 maanden. Ook op de aardgasmarkt meent 40% een prijsstijging te zien. Deze gemelde stijging ten opzichte van midden 2009 beantwoordt aan de werkelijkheid. Het blijkt dus voor de meerderheid van de energiegebruikers nog steeds zeer moeilijk om zich een correct beeld van de evolutie van de energieprijzen te vormen, of zelfs maar van de richting van deze evolutie.
- Ten opzichte van juli 2009 ligt de prijs voor elektriciteit in juli 2010 4,28% hoger. Voor aardgas is dit 7,74% hoger. Tegenover de piek van de prijzen in december 2008 ligt het huidige prijspeil voor een gezin met een doorsnee verbruik echter 6,98% lager voor elektriciteit en liefst 25,83% lager voor aardgas.
- In juli 2010 kan een gezin met een gemiddeld verbruik € 238,03 besparen als het een contract afsluit en kiest voor het goedkoopste elektriciteits- én aardgasproduct. Voor kleine professionele elektriciteitsafnemers bedraagt deze besparing € 632,12.
- Voor gezinnen met een gemiddeld elektriciteits- en aardgasverbruik is het verschil tussen de hoogste en de laagste prijs in juli 2010 € 641,27. Voor kleine professionele elektriciteitsafnemers is dit verschil € 1.360,04.
- In juli 2010 bedraagt het aandeel energiekost in de elektriciteitsfactuur 56% voor gezinnen. Dit percentage is zelfs 68% voor de aardgasfactuur.
- Veel Vlaamse gezinnen laten zich bij het sluiten van een elektriciteits- en aardgascontract leiden door de prijs van het elektriciteitsproduct en ondertekenen ook een contract voor aardgas bij dezelfde leverancier. In juli 2010 kunnen gezinnen echter gemiddeld € 138,43 besparen door voor elektriciteit en aardgas apart een prijsbewuste keuze te maken.
- Gezinnen met een gemiddeld verbruik die recht hebben op de sociale maximumprijzen betalen voor elektriciteit aanzienlijk minder dan de gezinnen die hier geen recht op hebben. In juli 2010 ligt de gewogen gemiddelde laagste prijs van elektriciteit 28,14% hoger dan de sociale maximumprijs. Voor aardgas bedraagt dit percentage 66,91%.
- De kloof tussen de totale factuurprijs in Nederland en Vlaanderen is in januari 2010 € 289,47. Het prijsverschil tussen Vlaanderen en Wallonië bedraagt in juli 2010 € 224,59.

### 4.4 Groene stroom en warmtekrachtkoppeling

- Onder de gezinnen die nog géén contract voor groene elektriciteit hebben afgesloten overweegt de helft (50%) om dat in de toekomst alsnog te doen. In 2009 was dit nog 66%. Voornamelijk de jongere gezinnen in de leeftijdscategorie 18-34 jaar denken eraan om in de toekomst over te stappen naar een groene formule (69%), in de leeftijdscategorie 35-54 jaar is dit 51% en in de categorie van 55-plussers slechts 40%.
- In 2010 zet de opvallende stijging van het aantal bedrijven met een groen contract door. In 2007 rapporteerde slechts 5% van de bedrijven een groen contract, in 2008 was dit al 9% en in 2009 was hun aantal gestegen tot 16%. Vandaag heeft bijna één op vier bedrijven (24%) een contract voor groene elektriciteit. Bij de grote bedrijven en bedrijven met een grote energiekost loopt dit zelfs op tot respectievelijk 40% en 43%. Het aandeel groene contracten kan in de toekomst nog toenemen. De helft van bedrijven (51%) zonder groen contract heeft immers de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan.

- Zonne-energie beslaat nu meer dan één derde van het geïnstalleerd vermogen aan elektriciteitsproductie uit hernieuwbare energiebronnen in Vlaanderen. Omdat het aantal vollasturen bij fotovoltaïsche zonne-energie lager ligt dan bij andere hernieuwbare energiebronnen is het aandeel zonne-energie in de totale groenestroomproductie in Vlaanderen beperkter dan het geïnstalleerd vermogen zou doen vermoeden. Eind 2009 was zonne-energie goed voor ruim 28% van het productiepark, maar de bijdrage in de totale hernieuwbare productie bedroeg 5,2%.
- Door het effect van de economische crisis op het elektriciteitsverbruik in 2008 en vooral in 2009 was het aantal in te leveren groenestroom- en warmtekrachtcertificaten relatief laag op 31 maart 2010. Ondermeer hierdoor is er nu een overschot aan groenestroom- en warmtekrachtcertificaten op de markt. Hoewel dit overschot zonder twijfel druk zet op de prijs waaraan kleine onafhankelijke producenten hun certificaten kunnen/moeten verkopen daalt de maandelijkse gemiddelde handelsprijs op de bilaterale markt slechts heel geleidelijk. Met het ontwerpbesluit van 18 juni 2010 wil de Vlaamse Regering het overschot aan warmtekrachtcertificaten wegwerken via onder andere een verhoging van de quota.
- De gedeeltelijke vrijstelling van de federale bijdrage voor eindafnemers van groene stroom in Vlaanderen (en de rest van België) maakt het invoeren van garanties van oorsprong aantrekkelijk. Steeds meer elektriciteitsleveranciers in Vlaanderen maken gebruik van deze mogelijkheid.

## 5 Bijlagen

### Bijlage 1: Methodologie van het onderzoek van de prijzen

De vergelijkingen worden gemaakt aan de hand van een aantal typecategorieën van eindafnemers (zie Bijlage 2). De VREG gebruikt ook de totale jaarlijkse kostprijs voor een bepaald type eindafnemer. Deze prijs omvat alle relevante elementen (energieprijs, nettarieven en heffingen). Wanneer een contract prijzen bevat die automatisch kunnen worden geïndexeerd, heeft de VREG steeds het gebruik van de meest recente, maandelijkse index verplicht. Enkel op deze manier kunnen we de vergelijkbaarheid van de verschillende producten garanderen. Sinds 1 juli 2006 zijn alle leveranciers, conform de afspraken van het akkoord tussen energieleveranciers voor de bescherming van de consument, ook verplicht om deze maandelijkse parameters te gebruiken op hun offertes.

### Kortingen niet inbegrepen

Het feit dat de prijsinformatie gebruikt voor dit rapport afkomstig is van de leveranciers en door hen gerapporteerd werd in het kader van de leveranciersvergelijking op de VREG-website, betekent ook dat in de prijzen geen rekening gehouden wordt met commerciële kortingen, zoals een korting voor betaling via domiciliëring of een welkomstkorting voor nieuwe klanten. Deze - door een aantal leveranciers gehanteerde - kortingen kunnen de in de studie berekende prijsniveaus in de praktijk lichtjes lager doen uitvallen.

### Gewogen prijzen

Om de representativiteit van de berekende prijzen te verhogen, past de VREG gewingen toe:

Enerzijds laten we het **relatieve belang van het netgebied** meewegen in de gemiddelde prijzen. Zo weegt de jaarlijkse kostprijs in een netgebied met een groot aantal toegangspunten zwaarder door in het gemiddelde dan de jaarlijkse kostprijs in een netgebied met een klein aantal huishoudelijke toegangspunten.

Daarnaast wordt het **marktaandeel van de leverancier** gebruikt om de weging tussen de prijzen van de leveranciers onderling te bepalen.

Wanneer beide gewingen vervolgens worden gecombineerd, krijgen we een gewogen gemiddelde prijs die zeer representatief is voor de prijs die de gezinnen in Vlaanderen betalen. De diversiteit die bestaat in de Vlaamse energiemarkt speelt hierdoor geen vertekende rol, terwijl bij de berekeningen nog steeds alle relevante informatie verwerkt wordt, in tegenstelling tot een op een steekproef gebaseerd onderzoek.

Deze methodiek wordt duidelijker aan de hand van het volgende voorbeeld. Voor de eenvoud gaan we uit van een situatie met twee leveranciers die in twee netgebieden leveren.

		Leverancier 1	Leverancier 2		
Netgebied 1	Marktaandeel	10,00%	90,00%		
25,00%	Prijs	100,00 euro	150,00 euro	145,00 euro	
Netgebied 2	Marktaandeel	20,00%	80,00%		
75,00%	Prijs	120,00 euro	180,00 euro	168,00 euro	
		115,00 euro	172,50 euro	162,25 euro	

$$(100 \cdot 0,1 + 150 \cdot 0,9)$$

$$(100 \cdot 0,25 + 120 \cdot 0,75) / (0,25 + 0,75) = 115$$

Gemiddelde van leverancier 1 en 2, gewogen ten aanzien van hun respectievelijk marktaandeel en ten aanzien van de grootte van de

### Gratis elektriciteit verrekend

Voor de berekening van de jaarlijkse elektriciteitsprijzen van de verschillende leveranciers, houdt de VREG ook rekening met de gratis hoeveelheid elektriciteit waarop elk gezin in Vlaanderen recht heeft. Deze hoeveelheid wordt verrekend als een korting. De korting wordt berekend door het aantal gratis kWh te vermenigvuldigen met de eenheidsprijs. Tot en met 2007 werd deze door het ministerie van

Economische Zaken vastgelegd, maar vanaf 2008 wordt deze berekend door de VREG. Voor 2010 bedraagt die 17,83 eurocent/kWh inclusief btw. Aangezien de hoeveelheid gratis elektriciteit afhangt van het aantal gezinsleden maakt de VREG (enkel voor de analyse in dit rapport en niet voor de V-test op de VREG-website) de volgende assumpties voor de berekening van de jaarlijkse kostprijs per typecategorie:

Categorie Da: 1 gezinslid → 200 kWh gratis → korting van € 35,67 in 2010  
 Categorie Db: 2 gezinsleden → 300 kWh gratis → korting van € 53,50 in 2010  
 Categorie Dc: 3 gezinsleden → 400 kWh gratis → korting van € 71,33 in 2010  
 Categorie Dc1: 3 gezinsleden → 400 kWh gratis → korting van € 71,33 in 2010  
 Categorie Dd: 4 gezinsleden → 500 kWh gratis → korting van € 89,17 in 2010  
 Categorie De: 4 gezinsleden → 500 kWh gratis → korting van € 89,17 in 2010  
 Categorie De1: 4 gezinsleden → 500 kWh gratis → korting van € 89,17 in 2010

## Bijlage 2: Overzicht van de huishoudelijke typeafnemers voor elektriciteit en aardgas

Voor de vergelijkingen in dit rapport worden verschillende typecategorieën gebruikt. Deze tabel geeft een overzicht van de typecategorieën en hun verbruik per tariefperiode voor elektriciteit. In de kolommen 'Vóór' staat telkens het jaarverbruik per tarief vóór de invoering van het weekendtarief (1 januari 2007) en in de kolommen 'Na' staat telkens het jaarverbruik per tarief vanaf de invoering van het weekendtarief. De invoering van het weekendtarief had enkel invloed op typecategorieën Dc, Dd en De.

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)		Jaarverbruik nachttarief (kWh)		Jaarverbruik uitsluitend nachttarief (kWh)	
	Vóór	Na	Vóór	Na	Vóór	Na
Da	600	600	0	0	0	0
Db	1.200	1.200	0	0	0	0
Dc (*)	2.200	1.600	1.300	1.900	0	0
Dc1	3.500	3.500	0	0	0	0
Dd	5.000	3.600	2.500	3.900	0	0
De	5.000	3.600	2.500	3.900	12.500	12.500
De1	7.500	7.500	0	0	12.500	12.500

(\*) Dit verbruik komt overeen met het elektriciteitsverbruik van een doorsnee gezin.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de typecategorieën voor aardgas:

Type-categorie	Jaarverbruik dagtarief (kWh)	
D1	2.326	Koken en warm water
D2	4.652	
D3 (*)	23.260	Verwarming en ander gebruik
D3b	34.890	

(\*) Dit verbruik komt overeen met het aardgasverbruik van een doorsnee gezin dat verwarmt op aardgas

## Bijlage 3: Overzicht van de kleine professionele typeafnemers voor elektriciteit

Type-categorie	Jaarverbruik (kWh)	dagtarief	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	Jaarverbruik nachttarief (kWh)	uitsluitend
Ia	17.500		12.500	0	
Ib	29.000		21.000	0	



Vlaamse Reguleringsinstantie  
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | 1000 Brussel  
gratis telefoonnummer 1700 | fax: 02 553 13 50  
info@vreg.be | www.vreg.be