



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten Particulieren 2011

Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Rapport van 20 december 2011

RAPP-2011-15

**Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt**
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20, bus 19
1000 Brussel
Tel. 1700
Fax +32 2 553 13 50
Email: info@vreg.be
Web: www.vreg.be



Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN	3
1 STUDIE OPZET	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN	4
1.2. METHODOLOGIE.....	5
1.2.1. <i>Steekproefgrootte en -structuur</i>	5
1.2.2. <i>Dataverzameling</i>	6
2 RESULTATEN	7
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	7
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	7
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en evaluatie van de informatie van de VREG</i>	8
2.2. ENERGIE-INTENSITEIT.....	10
Verwarming.....	10
Gebruik van aardgas.....	10
Verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin.....	10
Maatregel gratis elektriciteit.....	13
Controle en duidelijkheid van de energiefactuur.....	15
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	16
2.3.1. <i>Motivaties voor keuze nieuwe leverancier</i>	16
2.3.2. <i>Aantal huishoudens met versus zonder contract</i>	17
2.3.3. <i>Gezinnen met een contract in meer detail</i>	18
Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt	18
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	21
Tevredenheid over de huidige leverancier.....	22
Intentie om het huidige contract te verlengen	23
Contact met de klantendienst.....	23
2.3.4. <i>Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail</i>	24
Redenen om bij de standaard leverancier te blijven.....	24
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	24
2.4. GEPERCIPIEERDE EVOLUTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN.....	25
Elektriciteitsmarkt	25
Aardgasmarkt.....	26
2.5. GROENE ELEKTRICITEIT.....	27
2.6. METERS	29
2.6.1. <i>De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden</i>	29
2.6.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksgegevens</i>	32
2.6.3. <i>Tariefperiodes en slimme toestellen</i>	32
2.6.4. <i>Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten</i>	33
2.6.5. <i>Interesse in voorafbetalingsmeter</i>	33
3 CONCLUSIES	35

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	5
Figuur 2: Mate waarin gezinnen zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking	8
Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	9
Figuur 4: Jaarlijks elektriciteitsverbruik	11
Figuur 5: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming.....	12
Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik	12
Figuur 7: Kennen maatregel gratis elektriciteit	13
Figuur 8: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit	15
Figuur 9: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers.....	17
Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende aardgasleveranciers.....	18
Figuur 11: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier	22
Figuur 13: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven	24
Figuur 14: Perceptie evolutie energieprijz	25
Figuur 15: Contract voor groene energie.....	28
Figuur 16: Besparingsmogelijkheden elektriciteit	31
Figuur 17: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie	32
Figuur 18: Toelating om elektriciteit tijdelijk uit te schakelen.....	33
Figuur 19: Interesse in de voorafbetalingmeter	34

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders	5
Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen	8
Tabel 3: Jaarlijks elektriciteitsverbruik	11
Tabel 4: Kennis maatregel gratis elektriciteit	14
Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur	16
Tabel 6: Motivaties voor keuze nieuwe leverancier	16
Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract	19
Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract	20
Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen.....	21
Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	23
Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit	26
Tabel 12: Prijsperceptie aardgas	27
Tabel 13: Redenen om niet voor groene energie te kiezen	28
Tabel 14: Groene energie	29
Tabel 15: Slimme meter.....	30
Tabel 16: Nut van de slimme meter.....	30
Tabel 17: Betalen voor de slimme meter.....	31

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

De energiemarkt werd vrijgemaakt op 1 juli 2003. Hierdoor kunnen ook kleinere bedrijven en particulieren kiezen tussen verschillende energieleveranciers. Sinds de vrijmaking bevaart de VREG jaarlijks zowel particulieren als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. De bedoeling hiervan is om een algemeen beeld te krijgen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en om bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten besproken van de enquêtes die TNS Dimarso in 2011 heeft afgenomen bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproefgrootte en -structuur

In totaal werden 1.030 Vlaamse gezinnen telefonisch geïnterviewd. Er werden enkel quota op distributienetbeheerder gelegd om tot een representatieve steekproef te komen.

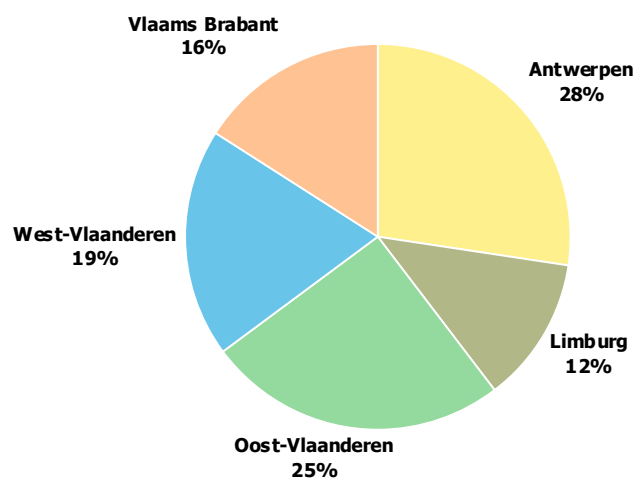
Distributienetbeheerder

Tabel 1: Overzicht distributienetbeheerders

Distributienetbeheerder	Aantal enquêtes	% ten opzichte van het totale aantal enquêtes
Gemengde	806	78,3%
Gaselwest	136	13,2%
Imea	97	9,4%
Imewo	183	17,8%
Intergem	93	9,1%
Intermosane	-	-
Iveka	117	11,3%
Iverlek	162	15,7%
Sibelgas	19	1,8%
Zuivere	224	21,7%
Agem	-	-
Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen	-	-
Infrac West	41	4%
Inter-energa	129	12,5%
Iveg	25	2,5%
PBE	28	2,7%

Geografische spreiding

Figuur 1: Provincie



Base = Totale steekproef – resultaten 2011 (n=1030)

Profiel respondenten

Er werd gevraagd naar 'de persoon binnen het gezin die zich bezighoudt met de energiefactuur'. 55% van deze respondenten zijn mannen en 45% vrouwen.

Een vijfde van de enquêtes werd beantwoord door <35-jarigen, iets meer dan de helft van de respondenten is te situeren tussen 35-54 jaar, 18% is tussen de 55 en 64 jaar oud en 11% is 65+.

82% van de ondervraagden zijn eigenaar van de woning waarvoor ze een elektriciteits- en/of aardgas aansluiting hebben. De overigen zijn huurder.

Aardgas

Zonder dat hiervoor quota werden opgelegd, gebruiken 637 gezinnen (61,8%) uit de steekproef aardgas. Dit komt overeen met de werkelijke verhouding aardgas/elektriciteit die op 1 juli 2011 61%¹ was voor Vlaamse gezinnen.

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). De veldwerkperiode liep van 16 juni tot en met 15 juli 2011. De gemiddelde duurtijd van het interview bedroeg 15 minuten.

De vragen over energieintensiteit, milieuvriendelijke elektriciteit en slimme meters werden ad random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit om te lange interviews en als gevolg daarvan mogelijk afhakende respondenten te vermijden.

¹ In de veronderstelling dat een afnemer met een aardgas aansluiting ook een elektriciteits aansluiting heeft.

2

Resultaten

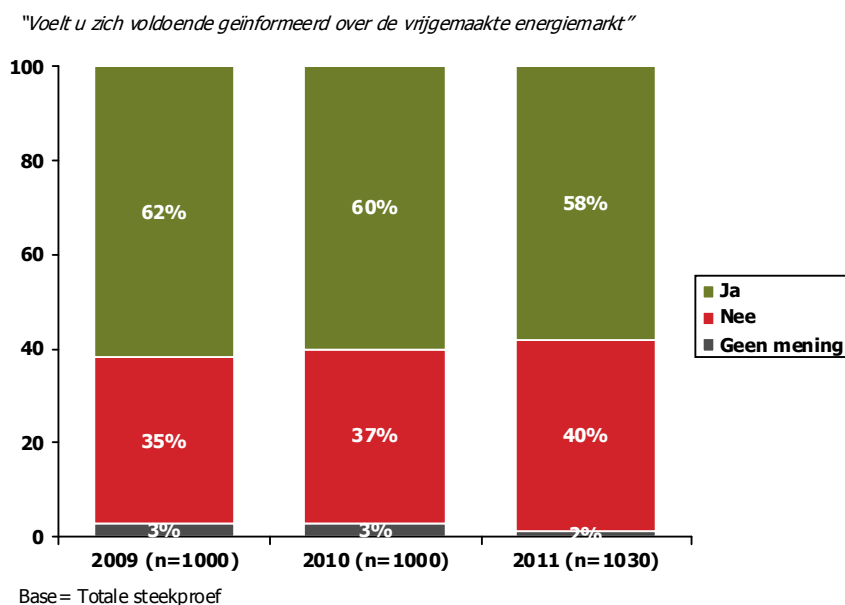
2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

58% van de gezinnen in Vlaanderen zegt voldoende geïnformeerd te zijn over de vrijmaking van de energiemarkt. Er is dus een lichtjes dalende trend merkbaar (zie Figuur 2). Lagere inkomens (< €2.500) voelen zich slechter geïnformeerd dan hogere inkomens. Meer huurders (49%) dan eigenaars (38%) van een woning voelen zich onvoldoende geïnformeerd.

De houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt blijft redelijk stabiel in vergelijking met de vorige enquête. 56% van de gezinnen is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft (55% in 2010). Vrouwen hebben een iets positiever beeld dan mannen (63% vs. 50%). 62% van de gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier beoordelen de vrijmaking als positief tegenover 52% van de gezinnen met een contract bij de standaardleverancier en 54% van de gezinnen zonder contract.

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



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

De bekendheid van de VREG gaat jaarlijks in stijgende lijn van amper 31% in 2007 naar 66% in 2011. Net zoals in 2010 weet 11% goed wat de VREG doet. De groep die ongeveer weet wat de VREG doet, stijgt wel van 21% naar 27% in 2010. Gezinnen weten dus ook steeds beter wat de VREG doet.

Wie goed of globaal weet wat de VREG doet, voelt zich beter geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt dan wie de VREG niet of enkel van naam kent (zie tabel 2).

De kleuren in de tabellen duiden op significante verschillen ten opzichte van de totaal kolom. Groen betekent een resultaat dat significant hoger is dan de totaal kolom, rood is significant lager. Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van 2 zaken: de grootte van de 2 steekproeven/doelgroepen en de waarde van de geobserveerde frequentie.

Tabel 2: De VREG kennen en zich geïnformeerd voelen

	Bekendheid VREG			
	Ja, ik weet goed wat de VREG doet	Ja, ik weet globaal wat de VREG doet	Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	Neen
n=	109	278	289	354
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	80%	69%	48%	51%
Neen	19%	30%	50%	47%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

De VREG is beter bekend bij mannen (71%) dan bij vrouwen (59%). Ook bij jongeren ligt de bekendheid met 59% minder hoog.

De bekendheid hangt net zoals de vorige jaren ook sterk samen met de socio-economische status van het gezin:

- 68% van de beroepsactieve bevolking zegt de VREG te kennen. Dit is nog steeds meer dan bij de niet-actieven (60%), hoewel deze laatste een grote stap vooruit maken ten opzichte van vorig jaar (47% in 2010).
- Meer universitair of hoger opgeleiden (76%) kennen de VREG dan de lager opgeleiden.
- Eigenaar (69%) kennen de VREG vaker dan huurders (51%).
- Van de gezinnen met een netto maandinkomen van meer dan 3.750 euro kent 77% de VREG. Hoewel slechts 57% van de gezinnen met een netto maandinkomen van minder dan 1.500 euro de VREG kennen, gaat de bekendheid binnen deze groep in stijgende lijn (35% in 2010). De VREG is best gekend bij gezinnen met een relatief hoge energiekost en loopt op tot 86% bij diegene die jaarlijks 5.500 – 13.750 kWh verbruiken.
- Gezinnen die hun factuur grondig nakijken (75%), kennen de VREG beter dan gezinnen die dit slechts oppervlakkig (60%) of niet (57%) doen.

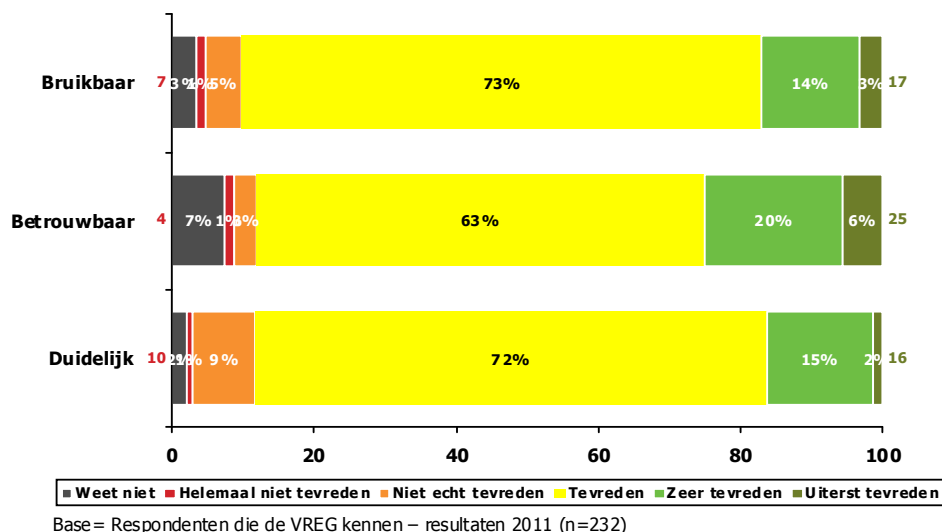
Slechts 34% van wie de VREG kent, heeft de VREG-website (www.vreg.be) al minstens een keer bezocht. Omgerekend naar de totale populatie betekent dit dat 23% van de gezinnen in Vlaanderen de website al bezocht tegenover 21% in 2010. Vooral in Limburg wordt de website opvallend meer bezocht (47% van wie de VREG kent). Bij 35 tot 54 jarigen wordt de site iets frequenter bezocht dan gemiddeld, net zoals door hoger opgeleiden en universitair.

De V-test is een objectieve leveranciersvergelijking voor elektriciteit en aardgas op de VREG website. 53% van de bezoekers van de website kent de V-test, 77% van hen deed de test al.

Aan de websitebezoekers werd gevraagd naar hun mening. De vormgeving van de website scoort het hoogst: 93% is hierover tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden. Ook de inhoud (88%), de overzichtelijkheid (88%) en de volledigheid (89%) van de website scoren goed. Ook de beoordeling van de bezoekers over de bruikbaarheid, de betrouwbaarheid en de duidelijkheid van de informatie op de VREG-website is positief (zie figuur 3). De vraagstelling is gewijzigd ten opzichte van vorig jaar waardoor er niet echt vergeleken kan worden.

Figuur 3: Beoordeling informatiebronnen van de VREG

"In welke mate is de informatie die u via de VREG verkregen heeft...?"



Gezinnen met de laagste inkomens (< 1.500 euro) zijn over het algemeen minder tevreden dan gezinnen met hogere inkomens.

2.2. Energie-intensiteit

Verwarming

57% van de gezinnen verwarmt de woning op aardgas (2010: 63%), 30% op stookolie (2010: 26%). 11% heeft elektrische verwarming als hoofdverwarming (2010: 9%) en 7% als bijverwarming (2010: 4%). Het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning blijft met 6% redelijk stabiel (2010: 7%).

Aardgas wordt zoals de vorige jaren het meest gebruikt als verwarmingsbron in Antwerpen (72%) en West-Vlaanderen (62%) en het minst in Limburg (39%). In Limburg wordt er nog steeds het meest verwarmd met stookolie (58%). Appartementen (79%) worden vaker dan huizen (53%) verwarmd met aardgas. Idem voor elektrische verwarming als hoofdverwarming: appartementen 21% versus huizen: 9%. Jongeren (18-34) en laaggeschoolden verwarmen vaker met elektrische hoofdverwarming (respectievelijk 15% en 17%) of elektrische bijverwarming (beide groepen 12%).

71% van de 111 gezinnen met elektrische hoofdverwarming beschikt over een afzonderlijke teller waarop het verbruik van de accumulatieverwarming en/of warmteboiler wordt geteld.

Gebruik van aardgas

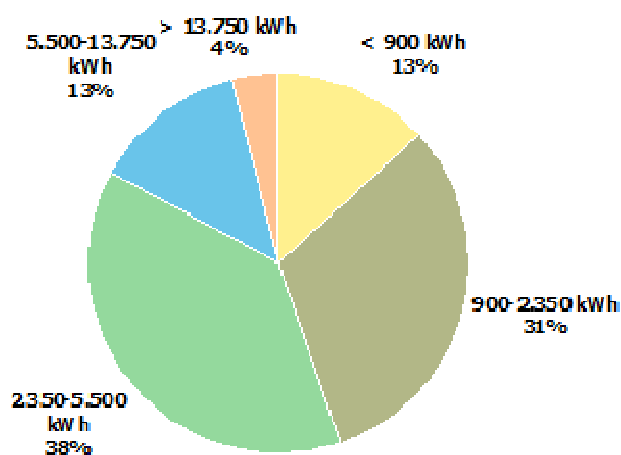
62% van de gezinnen heeft aardgas tegenover 66% in 2010 en 64% in 2009. Van alle aardgasgebruikers, kookt 46% op een gasfornuis. Het aantal gezinnen met een aardgasaansluiting dat verwarmt op gas bedraagt 93%. En 84% van de aardgasgebruikers, gebruikt aardgas om water te verwarmen.

Verbruik en relatief belang van de energiekost binnen het gezin

47% van de gezinnen kon geen cijfer plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden. 49% van de aardgasgebruikers kon dit niet voor hun aardgasverbruik. 549 gezinnen konden wel een indicatie van hun elektriciteitsverbruik geven (zie figuur 4).

Figuur 4: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

"Hoeveel elektriciteit heeft u w/ gezin in het totaal verbruikt het afgelopen jaar?"



Base= Totale steekproef excl 'weet niet' – resultaten 2011 (n=549)

Van deze 549 gezinnen is 45% kleinverbruiker (<2.350 kWh), 38% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh), en 17% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh). In 2010 bedroegen deze percentages respectievelijk 48%, 34%, en 18%.

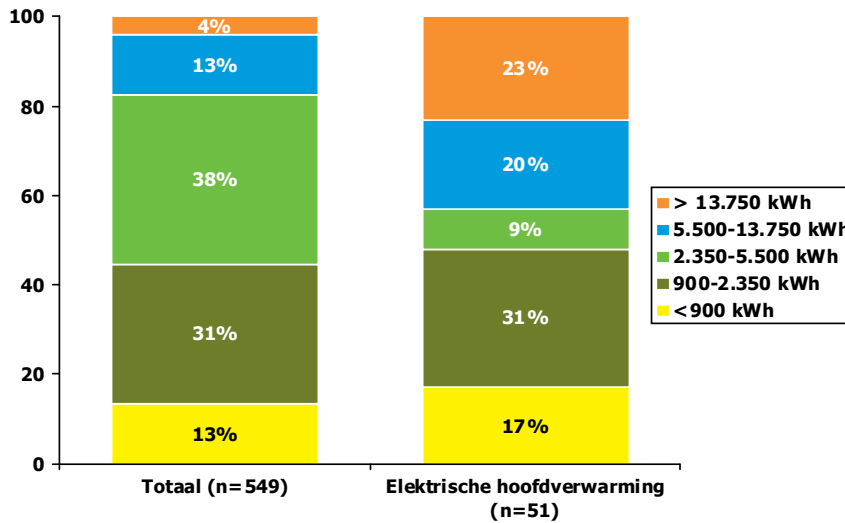
Tabel 3: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

	Totale steekproef	Verbruik				
		< 900 kWh	900-2.350 kWh	2.350-5.500 kWh	5.500-13.750 kWh	> 13.750 kWh
n=	1.030	73	172	209	73	21
Inkomen						
<1.500 euro	18%	37%	22%	7%	8%	10%
1.500 - 2.499 euro	30%	29%	41%	28%	14%	24%
2.500 - 3.749 euro	22%	19%	23%	28%	28%	39%
>3.750 euro	17%	4%	12%	24%	43%	20%
Gezinsgrootte						
1	22%	52%	32%	8%	7%	3%
2	29%	15%	27%	33%	21%	44%
3	20%	21%	20%	23%	17%	11%
4+	29%	13%	22%	36%	56%	43%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gezinnen die een elektrische verwarming als hoofdverwarming hebben, verbruiken natuurlijk veel meer: het percentage grootverbruikers ligt in deze groep met 43% dan ook meer dan dubbel zo hoog (zie figuur 5). Dit is 7% meer dan in 2010 toen er 36% grootverbruikers waren in deze groep.

Figuur 5: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming

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

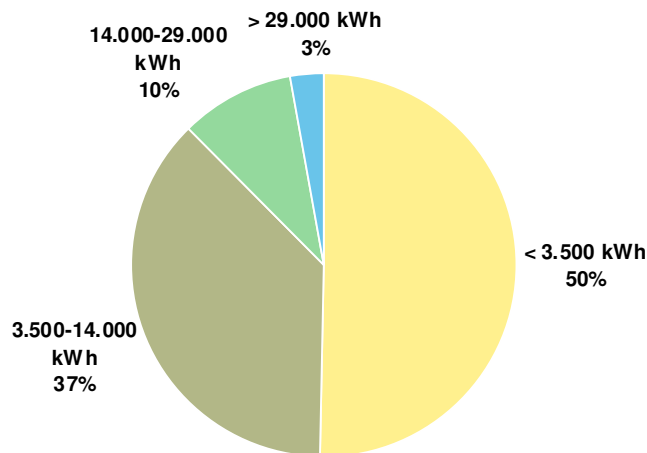


Base= Totale steekproef (excl. weet niet)

Van de 323 gezinnen die een indicatie konden geven van hun aardgasverbruik is 50% kleinverbruiker (<3.500 kWh) (zie figuur 6).

Figuur 6: Jaarlijks aardgasverbruik

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



Base= Aardgasgebruikers excl. 'weet niet' – resultaten 2011 (n=323)

In 2010 bedroegen deze percentages 52% (<3.500 kWh), 33% (3.500-14.000 kWh), 12% (14.000-29.000 kWh) en 3% (> 29.000 kWh).

93% van de gezinnen met een aardgasaansluiting verwarmt op aardgas.

De energiekost is en blijft een belangrijke hap uit het gezinsbudget. Voor 81% van de gezinnen is de energiekost nogal (50%) of zeer belangrijk (32%) binnen de totale

gezinskosten. Ouderen (55+) vinden het vaker zeer belangrijk (41%) dan jongeren (21%). Jongeren (18-34) vermelden vaker 'nogal belangrijk' (57%).

75% van de hoger geschoolden achten de energiekost nogal tot zeer belangrijk tegenover 92% van de respondenten die enkel lager geschoold zijn. Dit hangt samen met het inkomen. Immers, het relatieve belang van de energiekost hangt niet zozeer samen met het effectieve energieverbruik, maar wel de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt op van 69% in de hoogste inkomenscategorie (> 3.750 €) tot 84% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

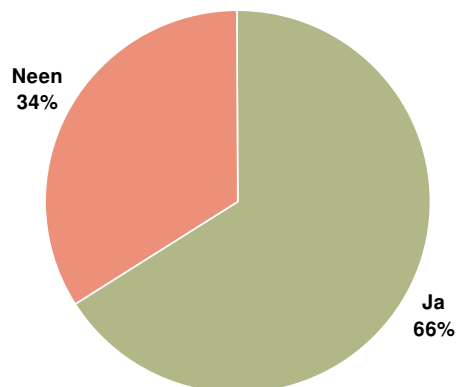
Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen heeft jaarlijks recht op 100 kWh gratis elektriciteit plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Twee derde van de gezinnen (66%) is zich bewust van dit voordeel. Dat is iets minder dan in 2010 (69%).

81% van diegene die hun factuur grondig nakijken, kennen de maatregel. Dit is significant meer dan bij gezinnen die hun factuur oppervlakkig (60%) of niet nakijken (48%).

Figuur 7: Kennen maatregel gratis elektriciteit

"Wist u dat elk gezin in Vlaanderen ieder jaar recht heeft op een aantal kWh gratis elektriciteit: 100 kWh per aansluiting plus 100 kWh per gezinslid."



Base= Totale steekproef – resultaten 2011 (n=1030)

Net zoals in 2010 zijn er nog steeds onverklaarbare verschillen tussen de Vlaamse provincies. Bij de gezinnen uit Oost-Vlaanderen geeft 77% aan dat ze de maatregel kennen (80% in 2010). Dit is significant meer dan in andere provincies. In Vlaams-Brabant kent slechts 57% van de gezinnen deze maatregel (60% in 2010). Dit is significant minder dan elders in Vlaanderen.

Van de 35-54 jarigen kent 75% het voordeel van de gratis elektriciteit, bij 55+ valt dit terug tot 66% en bij jongeren (18-34j) is het amper 45% die de maatregel kent. Als men kijkt naar het opleidingsniveau van de respondenten, blijken het vooral hoger opgeleiden te zijn die de maatregel kennen. 71% van de hogeschoolden kent de maatregel ten opzicht van maar 58% van de laaggeschoolden. De laagste inkomens (<1.500 euro) zijn minder goed op de hoogte (54%) dan de hoogste inkomens (>3.750 euro: 78%). Gezinnen met kinderen kennen de maatregel beter (74%) dan alleenstaanden (58%). Maar de bekendheid ligt ook lager bij

huurders (51%) en bij gezinnen die in appartement wonen (36%). 74% van de respondenten met een contract bij een andere leverancier dan de eigen standaardleverancier kennen de maatregel, tegenover maar 56% van de respondenten zonder contract.

Van de 109 respondenten die de VREG goed kennen, kent 81% de maatregel tegenover slechts 50% van wie de VREG niet kent.

Tabel 4 vergelijkt het profiel van de afnemers die de maatregel kennen met het profiel van de onwetenden. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat 86% van wie de maatregel kent, eigenaar is van de woning tegenover 73% bij de andere groep.

Tabel 4: Kennis maatregel gratis elektriciteit

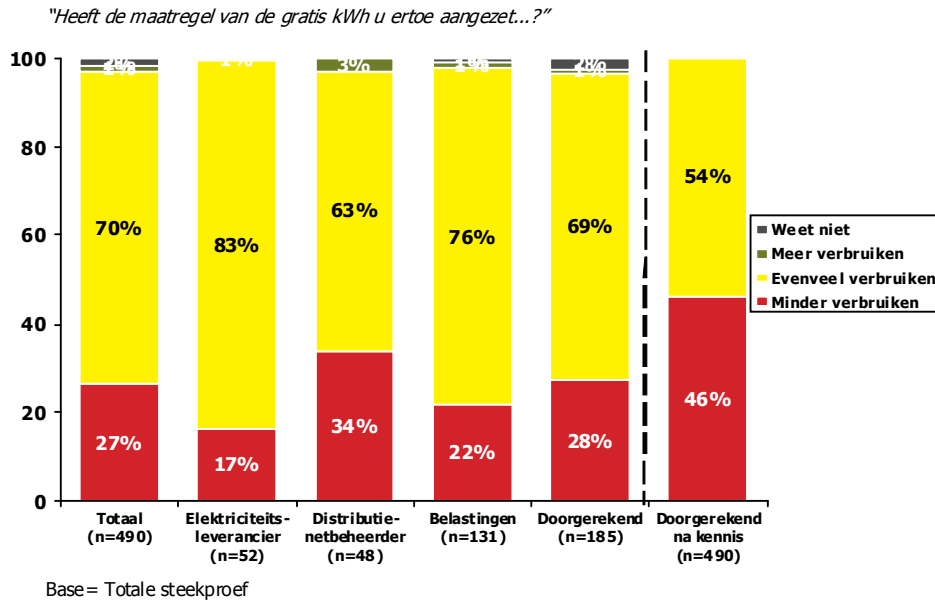
	Kennis maatregel gratis elektriciteit	
	Ja	Nee
n=	682	348
Leeftijd		
18-34	14%	33%
35-54	58%	38%
55-64	18%	18%
65+	11%	12%
Opleidingsniveau		
Lager + lager secundair	11%	15%
hoger secundair	36%	42%
hoger + universiteit	53%	43%
Provincie		
Antwerpen	25%	32%
Limburg	13%	12%
Oost-Vlaanderen	29%	17%
Vlaams-Brabant	14%	20%
West-Vlaanderen	19%	20%
Actief / Niet-actief		
Actief	72%	71%
Niet actief	28%	29%
Eigenaar/huurder		
Eigenaar	86%	73%
Huurder	14%	27%
Distributienetbeheerder		
Zuiver	23%	19%
Gemengd	77%	81%

Aan de respondenten die de maatregel kennen, werd gevraagd of deze correct werd verrekend op de laatste eindafrekening. Volgens 72% werd deze korting correct gegeven. 8% beweert de korting niet (6%) of niet correct (2%) te hebben gekregen. Een vijfde van de gezinnen (19%) heeft er geen idee van.

490 gezinnen hebben de korting correct gekregen. Volgens 27% van hen wordt deze maatregel gefinancierd door de belastingen. 11% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt en volgens 10% is dit de distributienetbeheerder. 38% weet (of denkt) dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige, wel te betalen kWh van de gebruiker. 15% heeft geen idee hoe de maatregel gefinancierd wordt.

70% van deze 490 gezinnen is als gevolg van de maatregel noch minder noch meer gaan verbruiken. 27% zegt dat de maatregel hen ertoe aangezet heeft, minder te gaan verbruiken. Slechts 5 gezinnen zijn meer gaan verbruiken omdat een gedeelte toch gratis is.

Figuur 8: Verandering in verbruik door maatregel gratis elektriciteit



83% van de gezinnen die dachten dat de maatregel gefinancierd werd door de elektriciteitsleverancier, hebben hun houding niet aangepast (zie linkerzijde figuur 9).

Nadat er werd aangegeven aan de respondenten dat de gratis elektriciteit wordt doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige kWh, geeft 46% aan dat ze minder gaan proberen te verbruiken. Meer dan de helft (54%) zal nog steeds evenveel blijven verbruiken (zie rechterzijde figuur 9).

Controle en duidelijkheid van de energiefactuur

Net zoals in 2010 kijkt amper 41% van de gezinnen hun energiefactuur (eindfactuur) 'grondig' na. Ook het aantal gezinnen dat dit oppervlakkig doet, blijft stabiel: 40% in 2011 en 2010. 17% kijkt de eindfactuur helemaal niet na. Jongeren en lager opgeleiden kijken hun factuur minder grondig na.

73% is tevreden over de duidelijkheid van de energiefactuur. Een op vijf (21%) respondenten vindt de energiefactuur dus onduidelijk: 6% is 'eerder ontevreden' en 15% 'zeer ontevreden' over de duidelijkheid. Respondenten voor wie de energiekost een zeer belangrijke hap uit het totale budget is, zijn significant meer ontevreden (27%).

De cijfers kunnen niet volledig vergeleken worden met de vorige jaren, want de vraagstelling is gewijzigd van enkele ja/nee vraag in 2010 naar een tevredenheidsschaal in 2011.

Tabel 5: Controle en duidelijkheid factuur

	Nakijkt factuur			Elektriciteitsleverancier			Netbeheerder	
	Grondig	Oppervlakkig	Niet/Weet niet	Electra-bel	Luminus	Nuon	Gemengd	Zuiver
n=	420	416	193	568	178	113	806	224
Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de afrekening?								
Uiterst + zeer tevreden	20%	12%	7%	14%	13%	20%	13%	17%
Tevreden	56%	65%	50%	60%	58%	58%	59%	57%
Niet echt + helemaal niet tevreden	24%	22%	14%	22%	22%	19%	22%	20%
Kennen maatregel gratis elektriciteit								
Ja	81%	60%	48%	65%	64%	66%	65%	70%
Nee	19%	40%	52%	35%	36%	34%	35%	30%
Gratis elektriciteit gekregen?								
Ja, correct	83%	70%	37%	72%	70%	84%	73%	68%
ja, maar was niet correct	3%	3%	1%	3%	2%	2%	2%	3%
Neen	5%	5%	17%	6%	5%	4%	7%	4%
Weet niet	10%	23%	46%	18%	24%	10%	18%	25%

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Motivaties voor keuze nieuwe leverancier

Aan de gezinnen werd gevraagd wat voor hen de aanleiding is om een nieuwe energieleverancier te zoeken. De prijsevolutie van energie in het algemeen scoort met 66% ver boven alle andere antwoorden (zie tabel 7). Gezinnen met een elektriciteits- en/ of aardgascontract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier, vermelden dit nog vaker (respectievelijk 72% en 74%). Problemen en slechte dienstverlening bij de huidige leverancier (4%) en het ontvangen van de factuur (3%) worden in veel mindere mate aangegeven als reden om te veranderen. 20% wil niet veranderen van leverancier. Bij gezinnen met een contract bij een andere dan hun standaardleverancier zakt dit tot 10 à 13%.

Tabel 6: Motivaties voor keuze nieuwe leverancier

Aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe elektriciteitsleverancier	Totaal	Elektriciteitscontract			Aardgascontract	
		Zonder contract	standaard	andere	standaard	andere
n=	1.030	293	456	281	234	194
ontvangst factuur	3%	1%	3%	4%	2%	5%
brochures\reclame\folders van andere leveranciers	1%	1%	2%	1%	0%	1%
problemen\slechte dienstverlening met huidige leverancier	4%	4%	4%	4%	3%	4%
prijsevolutie	66%	61%	64%	72%	70%	74%
keuze voor groene energie	2%	1%	1%	3%	0%	3%
verhuis\ nieuwe aansluiting\ nieuwe werf	1%	1%	0%	1%	0%	0%
geen enkele\wil niet veranderen	20%	23%	22%	13%	22%	10%

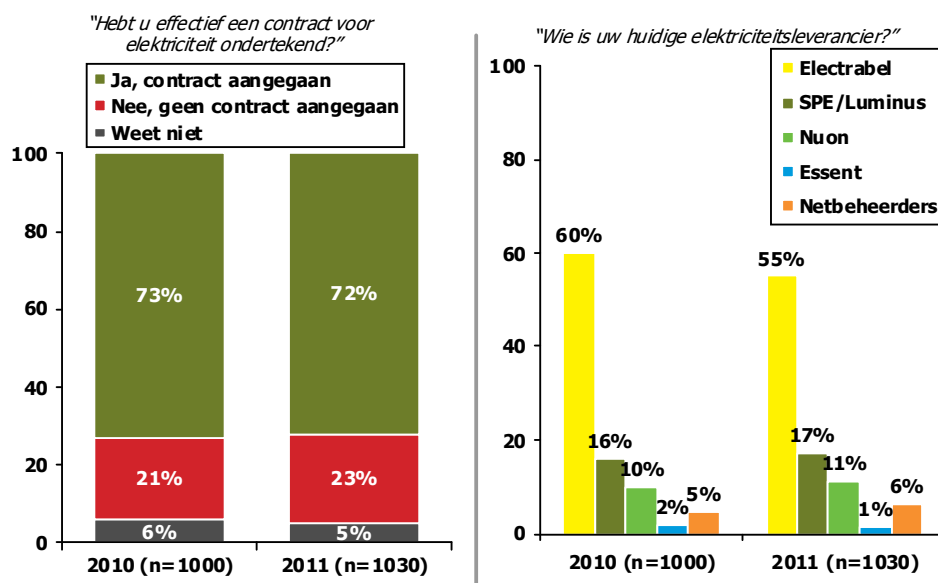
2.3.2. Aantal huishoudens met versus zonder contract

Elektriciteit

Drie kwart (72%) van de respondenten ondertekende effectief een contract voor elektriciteit. Dit aantal is relatief stabiel ten opzicht van 2010 (73%). 23% heeft geen contract getekend en zit dus nog steeds bij de standaardleverancier voor elektriciteit (zie linkerzijde figuur 9).

Aan de gezinnen die nog steeds bij hun standaardleverancier voor elektriciteit zitten, werd de vraag gesteld of ze effectief een contract hebben ondertekend. 68% van hen geven aan dat ze een contract hebben getekend.

Figuur 9: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers



Base= Totale steekproef

Electrabel Customer Solutions blijft met 55% het grootste marktaandeel op de elektriciteitsmarkt behouden. Dit is iets minder dan in 2010 (60%) en 2009 (58%). Vervolgens vinden we SPE/Luminus (17%), Nuon (11%) en de netbeheerders (=sociale leveranciers: 6%). In vergelijking met 2010, blijft de markt voor deze kleinere spelers relatief stabiel (zie rechterzijde figuur 9).

Electrabel is het sterkst in Antwerpen (63%) en Oost-Vlaanderen (66%), maar is kleinere speler op de Limburgse markt (11%) waar zij niet als standaardleverancier fungeert. In deze laatste provincie heeft standaardleverancier SPE-Luminus het grootste marktaandeel (54%).

Aardgas

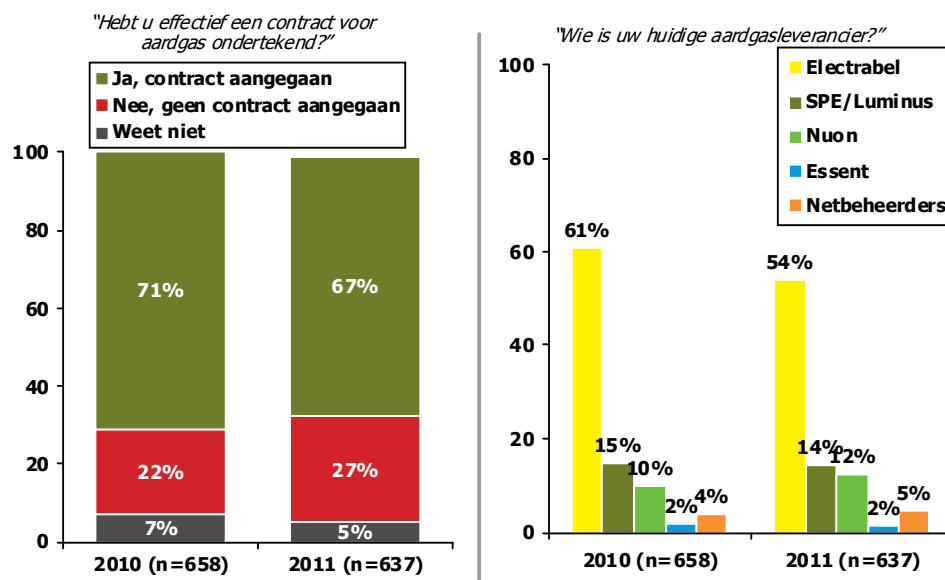
89% van de gezinnen die ook aardgas gebruiken, hebben dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. 26% van de gezinnen met een contract voor elektriciteit die dezelfde aardgasleverancier hebben, geeft aan dat ze niet wisten dat ze twee verschillende leveranciers konden kiezen. Van de gezinnen die VREG niet kennen, geeft 39% aan dat ze hiervan niet op de hoogte zijn.

De meeste gezinnen die wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas als voor elektriciteit, zijn toch dual fuel klant omdat dit het gemakkelijkste is (63%). 18% beweert dat dit het voordeligste was, hoewel dit zeker niet altijd het geval is. 8% of doordat ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen (13%).

67% van de gezinnen zijn sinds de vrijmaking een contract voor aardgas aangegaan. Dit aantal is niet significant verschillend dan dat gemeten in 2010 (71%). 27% heeft geen contract getekend en zit dus nog steeds bij de standaardleverancier voor aardgas (zie linkerzijde figuur 10).

Ook aan de gezinnen die nog steeds bij hun standaardleverancier voor aardgas zitten, werd de vraag gesteld of ze effectief een contract hebben ondertekend. 61% van hen hebben een contract. Dit aantal zakt naar 50% bij gezinnen die in een appartement wonen en naar 46% bij huurders.

Figuur 10: Marktaandeel van de verschillende aardgasleveranciers



Base= Aardgasgebruikers

Ook op de aardgasmarkt is Electrabel Customer Solutions de grootste speler met een marktaandeel van 54%. De kleinere leveranciers zijn SPE/Luminus (14%), Nuon (12%) en de netbeheerders (= sociale leverancier: 5%). Buiten een kleine daling voor Electrabel Customer Solutions is ook de aardgasmarkt relatief stabiel (zie rechterzijde figuur 10).

Net zoals op de elektriciteitsmarkt heeft SPE/Luminus een groter aandeel (60%) dan Electrabel Customer Solutions (7%) op de Limburgse aardgasmarkt waar Luminus standaardleverancier is.

2.3.3. Gezinnen met een contract in meer detail

Aantal leveranciers sinds de vrijmaking van de energiemarkt

70% is sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2010, want toen was voor 73% van de gezinnen de huidige leverancier nog altijd de eerste elektriciteitsleverancier. 23% van alle gezinnen is al één keer van

leverancier veranderd (17% in 2010) en 5% heeft al drie verschillende elektriciteitsleveranciers gehad (3% in 2010). Het gemiddeld aantal leveranciers ligt op 1,28.

Tabel 7: Profiel met of zonder elektriciteitscontract

	Elektriciteit		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	456	281	293
Leeftijd			
18-34	22%	16%	21%
35-54	49%	58%	47%
55-64	18%	16%	20%
65+	11%	10%	12%
Actief/Niet-actief			
Actief	72%	76%	67%
Niet-actief	28%	24%	33%
Eigenaar of huurder			
eigenaar	80%	87%	79%
huurder	20%	13%	21%
Huis of appartement			
huis	83%	91%	80%
appartement	17%	9%	20%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	59%	67%	49%
Neen	40%	33%	49%
Netbeheerder			
Zuiver	18%	30%	20%
Gemengd	82%	70%	81%
Jaarlijks verbruik			
< 900 kWh	9%	5%	7%
900-2.350 kWh	16%	23%	13%
2.350-5.500 kWh	22%	22%	15%
5.500-13.750 kWh	7%	8%	6%
> 13.750 kWh	2%	2%	2%
Weet niet	45%	40%	56%
Belang energiekost			
Zeer - nogal belangrijk	85%	80%	78%
(Helemaal) niet belangrijk	14%	20%	22%
Geen mening	1%	0%	1%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	11%	15%	5%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	32%	22%	23%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	27%	27%	31%
Neen	30%	35%	41%

Voor aardgas lopen de cijfers ongeveer gelijk. 64% zit nog altijd bij zijn eerste elektriciteitsleverancier (73% in 2010) en iets meer dan een kwart (26%) had al twee leveranciers (17% in 2010). Het gemiddeld aantal leveranciers ligt op 1,5.

Tabel 8: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract

	Aardgas		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	234	194	209
Leeftijd			
18-34	22%	19%	26%
35-54	51%	60%	45%
55-64	17%	14%	17%
65+	10%	7%	12%
Actief / Niet-actief			
Actief	73%	80%	70%
Niet-actief	28%	20%	30%
Eigenaar of huurder			
eigenaar	83%	84%	68%
huurder	17%	16%	32%
Huis of appartement			
huis	81%	89%	70%
appartement	19%	11%	30%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	58%	67%	46%
Neen	41%	32%	51%
Netbeheerder			
Zuiver	13%	24%	17%
Gemengd	87%	76%	83%
Jaarlijks verbruik aardgas			
< 3.500 kWh	30%	25%	21%
3.500-14.000 kWh	21%	18%	17%
14.000-29.000 kWh	6%	7%	2%
> 29.000 kWh	2%	0%	3%
Weet niet	42%	50%	57%
Belang energiekost			
Zeer - nogal belangrijk	88%	82%	82%
(Helemaal) niet belangrijk	10%	18%	17%
Geen mening	2%	0%	0%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	9%	17%	7%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	31%	22%	28%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	31%	26%	26%
Neen	29%	35%	40%

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Aan de gezinnen met een energiecontract werd gevraagd waarom ze voor een bepaalde leverancier hebben gekozen. De vraag werd maar eenmaal gesteld aan respondenten die dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas. Aan de overige aardgasgebruikers werd deze vraag nogmaals gesteld, maar deze groep is te klein (n=42) om representatieve uitspraken over te doen.

'Goedkoper zijn dan de anderen' was in 2011 de meest vernoemde reden voor de keuze van de elektriciteitsleverancier (54%). In 2010 waren betrouwbaarheid (59%) en een betere dienstverlening dan de concurrentie (55%) de belangrijkste redenen, maar die zakken nu naar de tweede en derde plaats. In tabel 9 werden, zoals blijkt uit tabel 9. Ook een bewuste keuze voor groene stroom (39%) scoort hoog. 15% wil niet dat de geleverde energie kernenergie is. Voor 6% was de plaatsing van zonnepanelen de reden om voor een bepaalde leverancier te kiezen, allicht met het oog op een zo laag mogelijke vaste vergoeding of restfactuur.

Vooraf in Limburg speelt het prijs criterium een grote rol (73%). Vrouwen baseren hun keuze op andere factoren dan mannen: ze vernoemen significant vaker een beter dienstverlening (52% versus 43%), groene stroom (45% versus 33%) en het feit dat ze 'geen stroom wensen uit kernenergie' (19% versus 11%). Ze laten zich ook eerder beïnvloeden door anderen (28% versus 18%). De prijs wordt door beiden als even belangrijk gepercipieerd.

De verschillen zijn echter nog groter naargelang men een contract heeft met de eigen standaardleverancier, dan wel kiest voor een andere leverancier. De keuze voor een andere dan de dan de standaardleverancier wordt voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (86%) en het aanbod van groene stroom (49%). Gezinnen die gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (59%) en de betere dienstverlening (52%) (zie tabel 9).

Tabel 9: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

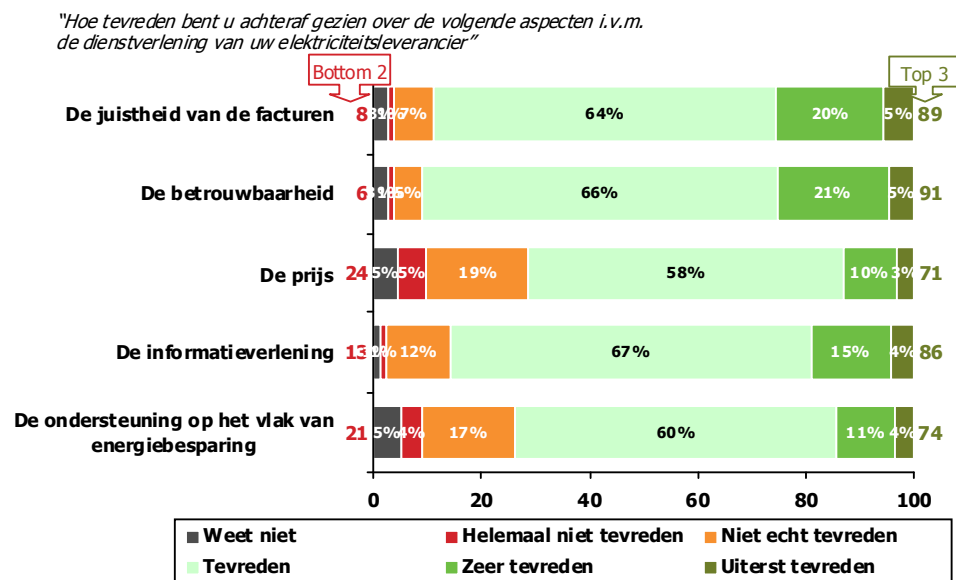
Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Elektriciteitsleverancier		Elektriciteitsleverancier		
		standaard	andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	709	392	252	328	119	112
Goedkoper	54%	37%	86%	34%	75%	83%
Betrouwbaarder	53%	59%	46%	62%	53%	38%
Betere dienstverlening	47%	52%	41%	53%	48%	43%
Groene stroom	39%	32%	49%	31%	35%	42%
Extra diensten	23%	23%	20%	24%	24%	23%
Andere hebben deze ook gekozen	22%	27%	16%	27%	16%	11%
U geen stroom uit kernenergie wenst	15%	9%	21%	8%	16%	13%
U zonnepanelen hebt	6%	5%	9%	5%	6%	3%
Weet niet	16%	21%	4%	20%	15%	5%

Tevredenheid over de huidige leverancier

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de gezinnen achteraf gezien zijn over de leverancier van hun keuze op het vlak van juistheid van de facturen, informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen. Dit jaar werd er voor het eerst ook gevraagd naar de tevredenheid over de betrouwbaarheid, dienstverlening en prijs.

Op vlak van facturering is 64% tevreden en 25% zelfs zeer tot uiterst tevreden. Voor informatieverlening en voor betrouwbaarheid van de dienstverlening loggen deze cijfers in dezelfde lijn ((zie figuur 12). De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen is iets minder goed, met maar 60% tevreden en 14% zeer of uiterst tevreden. De respondenten zijn het minst tevreden over de aangerekende prijs met 58% tevreden, maar bijna een kwart (24%) niet echt of helemaal niet tevreden.

Figuur 11: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier



Base= Respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2011 (n=709)

Uit tabel 10 blijken toch een aantal uitgesproken verschillen in tevredenheid tussen klanten van de standaardleverancier en klanten die een andere dan standaardleverancier hebben. Deze laatsten zijn meer tevreden over hun leverancier.

Van de 3 grootste leveranciers, waarover op basis van de enquête met een voldoende representativiteit een uitspraak kan gedaan worden, scoort SPE/Luminus minder goed dan gemiddeld op de juistheid van de facturen, terwijl Electrabel dan weer iets mindere scores krijgt qua informatieverlening en qua prijs.

Tabel 10: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
	Standaard	Andere	Electra-bel	Luminus	Nuon
n=	448	243	328	119	112
De juistheid van de facturen					
Uiterst + zeer tevreden	20%	35%	24%	16%	33%
Tevreden	68%	56%	65%	68%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	4%	9%	10%	2%
Informatieverlening					
Uiterst + zeer tevreden	12%	31%	13%	19%	23%
Tevreden	72%	60%	72%	64%	69%
Niet echt + helemaal niet tevreden	16%	8%	15%	15%	8%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing					
Uiterst + zeer tevreden	12%	19%	12%	16%	11%
Tevreden	62%	55%	62%	59%	58%
Niet echt + helemaal niet tevreden	22%	20%	22%	18%	29%
Betrouwbaarheid dienstverlening					
Uiterst + zeer tevreden	21%	34%	23%	21%	28%
Tevreden	70%	57%	67%	66%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	5%	7%	7%	5%
Prijs					
Uiterst + zeer tevreden	5%	26%	5%	12%	16%
Tevreden	61%	55%	61%	62%	60%
Niet echt + helemaal niet tevreden	30%	14%	32%	21%	20%

Intentie om het huidige contract te verlengen

82% van de gezinnen zal zijn contract zeker (31%) of waarschijnlijk (50%) verlengen op de vervaldag. 7% zal waarschijnlijk overstappen naar een andere leverancier, 3% doet dit zeker en 8% weet het nog niet. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over hun elektriciteitsleverancier, zeggen significant meer dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Het omgekeerde is ook waar voor respondenten die niet echt of helemaal niet tevreden zijn. Zij zeggen significant vaker dat ze waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier.

Contact met de klantendienst

27% van de Vlaamse gezinnen met een contract voor elektriciteit heeft het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van zijn energieleverancier. Jongeren scoren net als vorig jaar hoger (35%, 45% in 2010) dan de oudere leeftijdsgroepen (23%)

79% is tevreden tot uiterst tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. 84% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over het antwoord dat ze kregen. Deze percentages zijn niet echt vergelijkbaar met de vorige jaren, want de vraag werd dit jaar als schaalvraag gesteld.

Gezinnen die niet tevreden zijn over de snelheid waarmee ze werden geholpen of over het antwoord dat ze kregen, zeggen significant meer dat ze waarschijnlijk zullen overstappen naar een andere leverancier (respectievelijk 23% en 27% versus 7% gemiddeld).

2.3.4. Gezinnen bij de standaardleverancier in meer detail

Redenen om bij de standaard leverancier te blijven

Aan de 740 gezinnen die nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier, ongeacht met of zonder contract, werd gevraagd waarom ze nog geen andere leverancier hebben gekozen. Meer dan de helft (56%) zegt dat ze goed zitten bij de standaardleverancier en 44% vindt dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt. Andere redenen die genoemd worden zijn 'nog geen betere offerte ontvangen' (37%), 'moeilijk om leveranciers te vergelijken' (37%) en een derde zegt dat ze gewoon niet geïnteresseerd zijn om te veranderen van leverancier (zie figuur 13).

Figuur 12: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven



Base= Respondenten bij de standaardleverancier (ongeacht met of zonder contract – resultaten 2011 (n=740)

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

Van de gezinnen die nog geen contract voor elektriciteit hebben afgesloten, is slechts 20% van plan om dit in het komende half jaar te doen. Dit ligt lichtjes onder de 23% van 2010. Wat aardgas betreft, is 29% van de respondenten waarschijnlijk of zeker wel van plan om in de komende zes maanden een andere aardgasleverancier te kiezen, dit was 15% in 2010.

16% (11% in 2010) van de gezinnen vindt elke besparing de moeite om van leverancier te veranderen. 16% kon deze vraag niet beantwoorden en 12% is niet van plan om over te stappen.

57% noemt effectief een bedrag. 22% van hen vindt een besparing tot 50 euro al de moeite om over te stappen. Meer dan de helft (52%) wil slechts overstappen als ze 100 euro of meer besparen. Het gemiddelde van de genoemde bedragen komt op 188€.

De situatie voor aardgas is vergelijkbaar met 12% (idem in 2010) van de respondenten die elke besparing voldoende vinden, 13% die het niet weten en 65% die er effectief een bedrag op plakken. 47% van deze laatsten vindt een besparing van 100 euro of minder voldoende om

van leverancier te veranderen. 54% wil minstens 100 euro of meer kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld 187€).

2.4. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

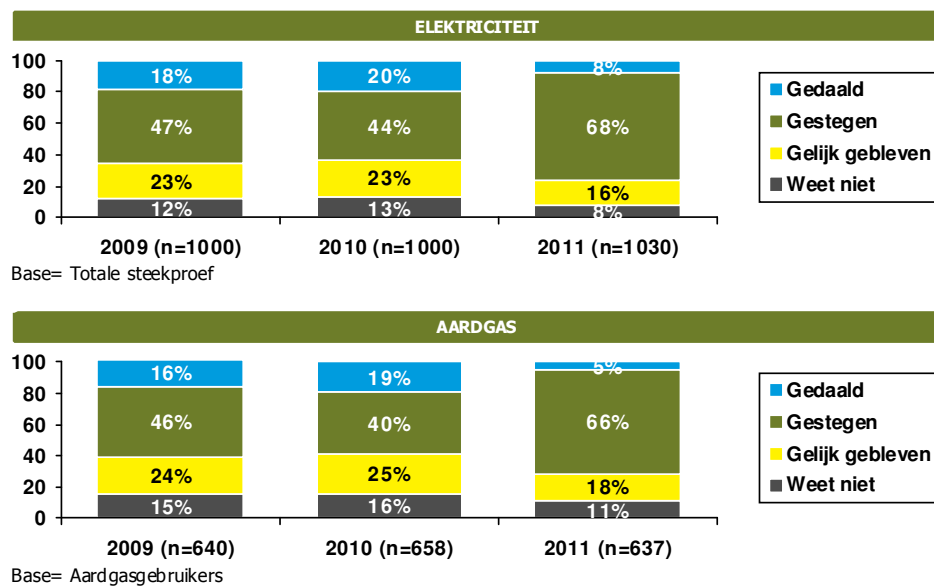
Elektriciteitsmarkt

Terwijl in 2010 nog maar 44% het idee had dat de elektriciteitsprijzen gestegen waren, is in 2011 bijna 7 op 10 (68%) hiervan overtuigd. 16% denkt dat de prijzen hetzelfde gebleven zijn (23% in 2010) en volgens 8% is de prijs gedaald (20% in 2010) (zie figuur 14). Er zijn weinig verschillen tussen gezinnen met of zonder contract voor elektriciteit.

43% van de gezinnen die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat dit met een stijging van 5-10% was. 17% denkt dat dit met minder dan 5% was en 14% kan geen inschatting maken. 26% van diegene die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit met minder dan 5% is gedaald (zie tabel 11).

Figuur 13: Perceptie evolutie energieprijzen

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



Tabel 11: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	1030	456	281	293
Prijsperceptie				
Gedaald	8%	6%	11%	7%
Gestegen	68%	70%	64%	70%
Gelijk gebleven	16%	16%	17%	15%
Weet niet	8%	8%	8%	7%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	704	318	180	206
Prijsstijging				
< 5%	17%	17%	21%	15%
5% - 10%	42%	39%	39%	49%
10% - 15%	17%	20%	17%	14%
15% - 20%	5%	5%	4%	4%
> 20%	5%	6%	6%	3%
Weet niet	14%	13%	13%	15%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	79	28	30	22
Prijsdaling				
< 5%	26%	38%	23%	15%
5% - 10%	25%	14%	36%	23%
10% - 15%	8%	3%	13%	8%
15% - 20%	7%	8%	12%	0%
> 20%	18%	19%	3%	38%
Weet niet	16%	19%	13%	16%

Aardgasmarkt

We kunnen voor de aardgasrijzen dezelfde evolutie zien als voor elektriciteit. Terwijl in 2010 amper 40% van de gezinnen dachten dat aardgasrijzen gestegen waren, is dit in 2011 66%. 18% zegt dat prijs hetzelfde is gebleven (25% in 2010) en 5% denkt dat de prijs gedaald is (19% in 2010) (zie figuur 14).

Wat betreft de perceptie van de aardgasrijzen zijn er wel duidelijke verschillen tussen gezinnen met of zonder contract. Respondenten met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zijn er vaker van overtuigd dat de prijs gelijk gebleven of gedaald is. Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier denken significant meer dat de prijs gestegen is (77%).

41% schat dat de aardgasrijzen gestegen is met 5-10%. 13% denkt dat het een stijging van maximum 5% is. Van diegene die denken dat de prijs gedaald is, schat meer dan een kwart (29%) dat de daling kleiner is dan 5. Bijna een derde (32%) denkt dat de prijs tussen 5-10% gedaald is (zie tabel 12).

Tabel 12: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	637	234	194	209
Prijsperceptie				
Gedaald	5%	3%	8%	4%
Gestegen	66%	77%	59%	61%
Gelijk gebleven	18%	14%	23%	19%
Weet niet	11%	6%	11%	16%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	421	181	114	127
Prijsstijging				
< 5%	13%	12%	16%	14%
5% - 10%	41%	42%	35%	45%
10% - 15%	17%	18%	24%	10%
15% - 20%	8%	7%	8%	10%
> 20%	6%	7%	5%	4%
Weet niet	15%	15%	12%	18%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	32	8	15	9
Prijsdaling				
< 5%	29%	49%	25%	21%
5% - 10%	32%	34%	39%	16%
10% - 15%	2%	0%	4%	0%
15% - 20%	12%	0%	22%	5%
> 20%	22%	18%	6%	53%
Weet niet	4%	0%	4%	5%

2.5. Groene Elektriciteit

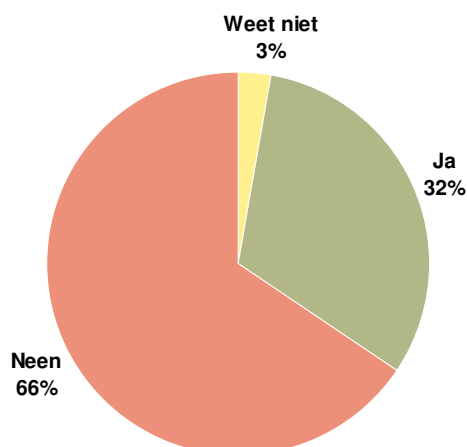
De vragen rond groene elektriciteit werden gesteld aan 50% van de steekproef.

Meer en meer gezinnen in Vlaanderen hebben een contract voor groene elektriciteit. Hun aantal stijgt van 21% in 2009, 25% in 2010 naar 32% in 2011. Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier hebben meer groene elektriciteit (45%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (23%). Huurders hebben minder groene contracten dan eigenaars (zie tabel 14).

De meerderheid (70%) van de gezinnen heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is. Bijna een kwart (24%) is hier niet van overtuigd. 6% weet het niet. Leveranciers van groene energie moeten aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde elektriciteit ook effectief groen is.

De helft (51%) van de gezinnen die nog geen groen contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 45% is dit niet van plan en 4% weet het niet. Net zoals vorig jaar overwegen jongeren dit meer dan de ouder leeftijdsgroepen (zie tabel 14).

Figuur 14: Contract voor groene energie



Base= 50% van de totale steekproef met contract voor elektriciteit – resultaten 2011 (n=399)

Van de 171 gezinnen die niet overwogen om een groen contract af te sluiten in de toekomst zegt 48% dat het aanbod nog te beperkt is. Maar ook de prijs (35%), geen vertrouwen in het controlesysteem (34%) en geen interesse in groene energie (16%) zijn redenen die genoemd worden om niet te kiezen voor groene energie. Er zijn wel enkele verschuivingen merkbaar ten opzichte van 2009 en 2010 (zie tabel 13).

Tabel 13: Redenen om niet voor groene energie te kiezen

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal		
	2009	2010	2011
n=	108	172	171
Milieuvriendelijke energie is duurder	48%	48%	35%
Aanbod te beperkt	29%	34%	48%
Geen vertrouwen in controlesysteem	24%	25%	34%
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	20%	23%	16%
Tevreden over huidige leverancier	5%	0%	0%
Te weinig kennis	5%	4%	0%
Andere reden	13%	10%	17%
Weet niet/geen mening	1%	6%	2%

Tabel 14: Groene energie

	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
	Ja	Nee	Ja	Nee
n=	126	273	195	188
Leeftijd				
18-34	25%	21%	25%	13%
35-54	53%	52%	52%	49%
55-64	14%	16%	16%	21%
65+	9%	10%	7%	17%
Opleidingsniveau				
Lager + lager secundair	13%	14%	12%	17%
hoger secundair	32%	37%	35%	43%
hoger + universiteit	55%	49%	53%	41%
Provincie				
Antwerpen	27%	29%	23%	31%
Limburg	13%	13%	13%	13%
Oost-Vlaanderen	24%	25%	26%	22%
Vlaams-Brabant	16%	17%	20%	16%
West-Vlaanderen	21%	17%	18%	19%
Actief / Niet-actief				
Actief	75%	72%	76%	61%
Niet actief	25%	28%	24%	39%
Eigenaar/huurder				
Eigenaar	87%	77%	78%	79%
Huurder	13%	23%	22%	21%
Distributienetbeheerder				
Zuiver	25%	23%	22%	23%
Gemengd	75%	77%	79%	77%

2.6. Meters

Ook de vragen rond metering werden gesteld aan ongeveer de helft van de steekproef (522 respondenten).

2.6.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden

Een kwart (26%) van de respondenten weet wat een slimme meter voor elektriciteit en aardgas is. Het verschil met 2010 (36%) kan verklaard worden door een verschil in de vraagstelling. Toen werd gevraagd of men al eens 'gehoord had' van de slimme meter. In West-Vlaanderen zijn er significant meer respondenten die niet weten wat een slimme meter is (82%) (zie tabel 15).

Aan de ondervraagde gezinnen werd uitgelegd dat met een zogenaamde slimme meter het energieverbruik gedetailleerd kan opgevolgd worden en krijgt de consument snellere, betere en frequentere informatie over zijn verbruik. Na deze korte toelichting over de mogelijkheden van de slimme meter, werd aan de respondenten gevraagd of deze slimme meter volgens hun nuttig is om het energieverbruik te doen dalen. Twee derde (66%) van de respondenten vindt

van wel. 55-plussers zijn minder overtuigd van het nut dan de jongere leeftijdsgroepen, 45% van hen denkt niet dat een slimme meter nuttig is om hun verbruik te doen dalen. Voornamelijk huurders (79%) en respondenten die vinden dat de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt een goed zaak is (73%), zijn overtuigd van het nut van de slimme meter. Opvallend is dat van de respondenten die al wisten wat een slimme meter is, maar 54% overtuigd is van het nut van deze meter, tegenover 70% van de respondenten die nog niet wisten wat een slimme meter is.

Tabel 15: Slimme meter

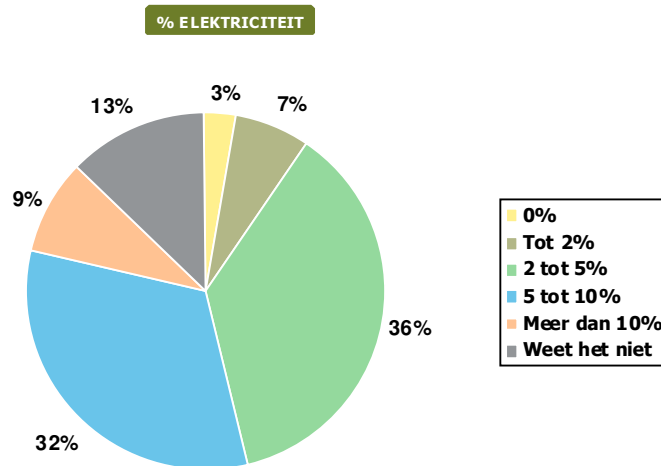
	Kennen slimme meter		Slimme meter = nuttig	
	Ja	Nee	Ja	Nee
n=	137	385	344	178
Leeftijd				
18-34	22%	19%	22%	15%
35-54	45%	53%	55%	43%
55-64	23%	17%	14%	27%
65+	9%	11%	9%	15%
Opleidingsniveau				
Lager + lager secundair	7%	12%	11%	12%
hoger secundair	38%	39%	40%	35%
hoger + universiteit	54%	49%	50%	52%
Provincie				
Antwerpen	30%	28%	27%	31%
Limburg	13%	11%	12%	10%
Oost-Vlaanderen	30%	25%	26%	26%
Vlaams-Brabant	14%	15%	16%	13%
West-Vlaanderen	13%	22%	19%	20%
Actief / Niet-actief				
Actief	69%	74%	78%	65%
Niet actief	31%	26%	23%	35%
Eigenaar/huurder				
Eigenaar	88%	81%	79%	89%
Huurder	13%	20%	21%	11%
Distributienetbeheerder				
Zuiver	20%	21%	20%	22%
Gemengd	80%	79%	80%	78%

Tabel 16: 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=	522	227	134	130	92
Ja	66%	63%	66%	57%	70%
Nee	33%	37%	32%	42%	29%
Weet het niet	1%	1%	3%	1%	2%

Van de 344 gezinnen die de slimme meter als 'nuttig' beschouwen, denkt bijna de helft (46%) dat ze jaarlijks tot 5% zouden kunnen besparen dankzij deze meter. 32% denkt tussen 5 en 10% te kunnen besparen (zie figuur 16). Voor aardgas werd deze vraag dit jaar niet gesteld.

Figuur 15: Besparingsmogelijkheden elektriciteit



Base= Respondenten die slimme meter nuttig vinden (n=344)

Jongeren denken dat ze meer kunnen besparen dan ouderen. 46% van de 18-34 jarigen, denkt tussen de 5 en 10% te kunnen besparen met de slimme meter. 55-plussers kunnen het besparingspotentieel moeilijker inschatten, 28% van hen antwoordde 'weet niet'.

Zes op tien wil niets betalen voor een slimme meter. 16% zou er 0 tot 3 euro per maand aan willen geven en 12% 4 tot 6 euro. Binnen de groep met de laagste inkomens (<1.500 euro), daalt dit percentage zelfs naar 49%. Ook binnen de groep die het nut van de slimme meters inziet, zeggen significant minder gezinnen dat ze niets willen betalen (49%: zie tabel 17).

Tabel 17: Betalen voor de slimme meter

Hoeveel zou u per maand willen betalen voor een slimme meter?	Totale steekproef	Netto maandinkomen				Slimme meter = nuttig	
		< 1.500 euro	1.500-2.499 euro	2.500-3.749 euro	> 3.750 euro	Ja	Nee
n=	522	86	160	104	94	344	178
Niets	60%	49%	64%	56%	69%	49%	83%
0-3 euro	16%	24%	13%	23%	11%	21%	8%
4-6 euro	12%	15%	15%	4%	6%	17%	2%
6-10 euro	6%	4%	3%	6%	10%	7%	2%
11-15 euro	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
> 15 euro	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%
Weet niet	5%	8%	4%	1%	2%	4%	6%

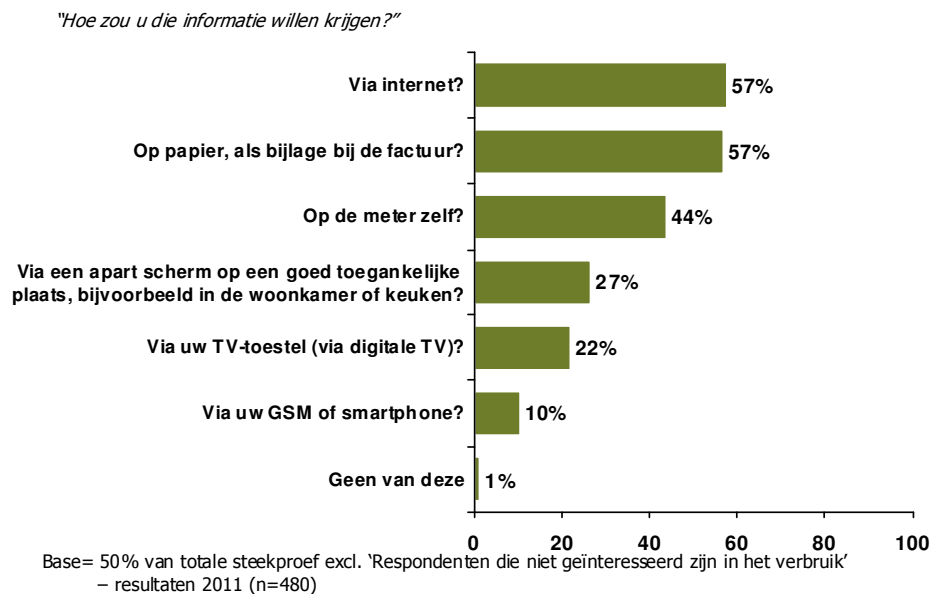
2.6.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

De meeste respondenten zijn geïnteresseerd in informatie per maand (65%) of per dag (23%). Slechts 7% is niet geïnteresseerd in zijn verbruiks informatie, maar bij de 55-plussers loopt dit op tot 15%.

Net zoals in 2010 zijn de meest populaire kanalen om deze informatie te ontvangen het Internet (57%, 72% in 2010), als bijlage bij de energiefactuur (57%, 78% in 2010) of via de meter zelf (44%, 45% in 2010). Meer dan een kwart (27%, 24% in 2010) zou het graag op een apart scherm op een goed toegankelijke plaats krijgen, 22% via het Tv-toestel (digitaal, 31% in 2010) en 10% via GSM of smartphone tegenover 13% in 2010 (zie figuur 17).

35-54 jarigen willen de informatie liefst via het Internet (65%) en 55-plussers prefereren een bijlage bij de factuur (70%). Hooggeschoolden verkiezen informatie via het internet (67%), laaggeschoolden op papier (73%) of via GSM (21%).

Figuur 16: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie



2.6.3. Tariefperiodes en slimme toestellen

Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. Zo kan hij bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Twee derde van de gezinnen geeft aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. Net zoals in 2010 staan ook jongeren (18- 34 jaar) hier meer voor open (80%) dan 50-plussers (55%). Ook gezinnen met kinderen (77%) en huurders (86%) zeggen significant meer dat ze zich zouden aanpassen aan deze tariefperiodes om hun energiekosten te drukken.

Er werd ook gepolst naar interesse in 'slimme toestellen' (vaatwas, wasmachine, droogkast, etc.) die men via een slimme meter zou kunnen activeren wanneer de stroom goedkoop is. 17% van de gezinnen zouden op korte termijn 'slimme toestellen' willen aankopen. Bijna de helft van de respondenten (47%) overweegt de aankoop, maar pas enige tijd na de installatie

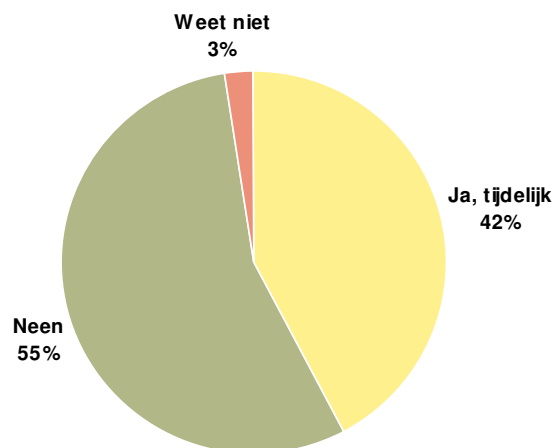
van de slimme meter. Iets minder dan een derde (32%) is niet geïnteresseerd in deze toestellen.

55-plussers zijn minder geïnteresseerd dan jongeren, mogelijk omdat ze dit soort investeringen niet meer willen doen. Meer dan de helft van hen (52%) zegt zulke aankoop niet te zullen doen.

2.6.4. Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

42% heeft er geen problemen mee dat het stroomverbruik tijdens piekmomenten gedurende enkele uren beperkt zou worden, tegen een vergoeding. Meer dan de helft (55%) is echter wel tegen dit idee gekant (zie figuur 18). Huurders (59%) hebben er minder problemen mee dan gezinnen die eigenaar (39%) zijn van hun woning. De hoogste inkomens (>3.750 euro) zeggen significant meer 'neen' (70%). Respondenten die een slimme meter nuttig vinden, zijn vaker bereid om hun elektriciteitsverbruik tijdelijk te laten beperken (48%) dan de anderen (32%).

Figuur 17: Toelating om elektriciteit tijdelijk uit te schakelen



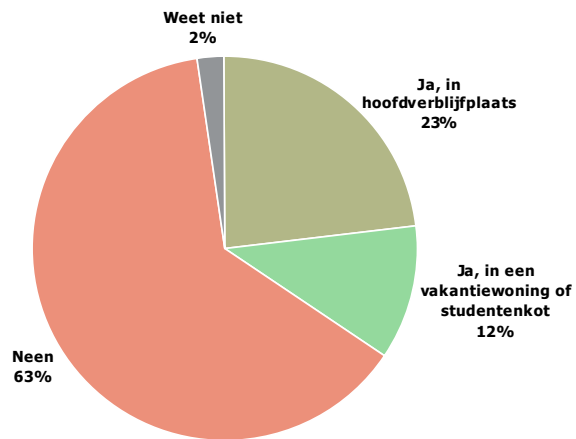
Base= 50% van de totale steekproef – resultaten 2011 (n=522)

2.6.5. Interesse in voorafbetalingmeter

Wat betreft het gebruik van de slimme meter als een voorafbetalingmeter, zijn de Vlaamse gezinnen in 2011 iets minder afwijzend dan in 2010, toen 78% ronduit 'neen' zei tegen deze mogelijkheid. 23% overweegt het in hun hoofdverblijfplaats en 12% in een vakantiewoning of studentenkot. Meer dan zes op tien (63%) zijn niet geïnteresseerd in een voorafbetalingmeter (zie figuur 19).

Voorname 55-plussers (74%) hebben geen belangstelling voor deze meter (74%). Huurders (41%) en gezinnen met elektrische hoofdverwarming (35%) tonen wel interesse voor een voorafbetalingmeter in hun hoofdverblijfplaats.

Figuur 18: Interesse in de voorafbetalingmeter



Base= 50% van de totale steekproef – resultaten 2011 (n=522)

3

Conclusies

Zijn de gezinnen in Vlaanderen bewust bezig met (groene) energie?

- Iets minder dan de helft van de gezinnen kon geen inschatting maken van hun energieverbruik. Nochtans hechtende gezinnen meer belang aan de energiekost: het belang ervan in het totale budget stijgt nog (81% in plaats van 77% in 2010). Het is dan ook enigszins verwonderlijk dat slechts 41% van de gezinnen de eindfactuur grondig nakijkt.
- Twee derde van de gezinnen (66%) kent de maatregel van de gratis elektriciteit en 72% hiervan gaat er van uit dat dit ook correct wordt verrekend. Spontaan zet dit de gezinnen niet aan tot minder verbruiken, pas als ze weten dat het doorgerekend wordt in energieprijzen zegt 46% (van degenen waar het correct verrekend was) dat ze hun verbruik zouden verminderen.
- Meer en meer ondervraagde gezinnen hebben een groen contract. Hun aantal steeg van 21% in 2009 naar 25% in 2010 en 32% in 2011. We zien relatief meer groene contracten bij eigenaars van een woning en gezinnen die een contract hebben bij een andere dan de oorspronkelijke standaardleverancier.

- Van de gezinnen die vandaag nog geen groen contract hebben, overweegt de helft om in te toekomst alsnog over te stappen op groene energie (51%). Dit is stabiel ten opzichte van 2010. Zij die geen intentie hebben om de overstap te wagen, halen als redende vermeende hogere prijs (35%) en het te beperkte aanbod (48%) aan. Nochtans biedt quasi elke leverancier een groen product aan. Gezinnen die al groene stroom hebben, vertrouwen erop dat deze stroom daadwerkelijk groen is. De mensen die twijfelen, wantrouwen het controlesysteem (34%) nog meer dan in 2010 (25%).

Voelen de gezinnen zich voldoende geïnformeerd om een goede keuze te maken?

- Het aantal gezinnen dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt stagneert. En ook de houding ten opzichte van de vrijmaking blijft stabiel. Het feit dat gezinnen met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier een positievere houding hebben, doet vermoeden dat meer en meer gezinnen ondervinden dat er winst te rapen valt door de juiste leverancier te vinden. Er zijn dan ook minder gezinnen die vinden dat ze nog steeds goed zitten bij hun standaardleverancier (56% in 2011 versus 75% in 2010). We zien dat in 2011 23% van de gezinnen al minstens 1 keer van elektriciteitsleverancier veranderd is tegen 17% in 2010.
- De bekendheid van de Vlaamse regulator is opnieuw gestegen (van 59% naar 66% in 2011). Wie weet wat de VREG doet voelt zich beter geïnformeerd dan wie de VREG niet of alleen van naam kent. Volgens de enquête kreeg de website niet meer bezoekers, hoewel dat in realiteit anders is. Maar de beoordeling van de website door de ondervraagde gezinnen blijft zeer positief en de bezoekers van 2011 bezochten de site frequenter dan in 2010.

Hoe ziet de markt eruit?

- Bijna drie op vier gezinnen heeft daadwerkelijk een contract ondertekend. Electrabel Customer Service blijft de grootste speler, maar we zien toch een daling in het aantal gezinnen die een contract hebben bij deze leverancier (55% versus 60% in 2010).
- 89% van de huishoudens die aardgas gebruiken, heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas, hoewel dit niet altijd het meest voordelig is. Dit is deels uit onwetendheid: omdat men niet weet dat men kan kiezen voor een verschillende leverancier. De belangrijkste reden is echter het gemak (63%), maar 18% denkt ook dat dit voordeliger is.

Tijd om over te stappen naar een andere leverancier? ...

- De meeste gezinnen zijn tevreden over de juistheid van de facturen (89%). Slechts 41% kijkt deze grondig na, maar deze groep is iets meer tevreden over de juistheid. Ook over informatieverlening (86%), betrouwbaarheid (91%), ondersteuning op het vlak van energiebesparing (74%) en eigenlijk ook over de prijs (71%) van hun huidige leverancier is men eerder positief.
- Prijsevolutie is de belangrijkste reden om voor een nieuwe energieleverancier te kiezen. De gezinnen die al bij een andere leverancier zijn hier nog gevoeliger voor, wat wellicht ook de reden is dat ze een contract bij een andere dan de standaardleverancier ondertekend hebben.

- Van de gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zegt 82% zijn contract zeker of waarschijnlijk te zullen verlengen. Gezinnen die nog geen contract hebben getekend voor elektriciteit of aardgas, zijn niet sterk geneigd om dit alsnog binnen 6 maanden te doen. Respectievelijk 20% (electriciteit) en 29% (aardgas) zegt te zullen veranderen. Wellicht is het zo dat de besparing die de gezinnen willen doen met de overstap onrealistisch hoog ligt. Van degenen die bij de standaardleverancier zitten (met of zonder contract) vindt minder dan 15% eender welke besparing voldoende. De meeste gezinnen hopen op een besparing van gemiddeld 188€ en dit zowel voor elektriciteit als voor aardgas. Het zijn de laagste verbruikers (en inkomens) die het meest geneigd zijn om te veranderen. Bij de grotere verbruikers is de intentie lager, maar de intentie stijgt naarmate het verbruik stijgt.

... of zullen we met zijn allen minder energie consumeren?

- De slimme meter is een manier om het energieverbruik te doen dalen. De bekendheid van de slimme meter is nog erg beperkt: 26% weet wat een slimme meter is. 66% van alle gezinnen denkt dat een slimme meter zeker nuttig kan zijn en een besparing aan elektriciteit kan opleveren. Ze willen liefst informatie over hun verbruik per maand (65%) of per dag (23%) en ze ontvangen die liefst via internet of als bijlage bij de factuur.
- Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. Twee derde geeft aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. Bijna de helft overweegt ook 'slimme toestellen' aan te kopen, maar pas na enige tijd na de installatie van de slimme meter.
- 55% (in tegenstelling tot 71% in 2010) is sterk gekant tegen de uitschakeling van elektriciteit tijdens piekmomenten tegen een vergoeding om de vraag naar elektriciteit beter te kunnen beheersen. Er is meer interesse in het gebruik van de slimme meter als voorafbetalingmeter dan in 2010, maar dit is toch nog eerder beperkt te noemen (35%).