

# marktmonitor '12

## Inhoudsopgave

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 2012? .....	5
1.2.1. Energie-intensiteit.....	6
1.2.1.1. Verwarming .....	6
1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost .....	7
1.2.2. Energiearmoede .....	11
1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit.....	12
1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur .....	15
1.2.5. Informatieverstrekking .....	15
1.2.6. Leverancierswissels en marktaandelen .....	16
1.2.6.1. Contacten met leveranciers.....	16
1.2.6.2. Contracten en marktaandelen elektriciteit .....	17
1.2.6.3. Contracten en marktaandelen aardgas .....	19
1.2.6.4. Switchactiviteit.....	21
1.2.7. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde leverancier?.....	27
1.2.8. Tevredenheid over de huidige leverancier.....	28
1.2.9. Intentie om het huidige contract te verlengen .....	30
1.2.10. Contact met de klantendienst .....	30
1.2.11. Toekomstplannen van klanten bij de standaardleverancier.....	31
1.2.12. Perceptie van de vrijmaking.....	32
1.3. Slimme meters .....	32
1.3.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden.....	32
1.3.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens .....	35
1.3.3. Tariefperiodes en slimme toestellen .....	36
B.          Bedrijven .....	37
1.4. Indeling afnemers.....	37
1.5. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte markt in 2012?.....	37
1.5.1. De jaarlijkse energiekost .....	37
1.5.2. Controle en duidelijkheid van de eindfactuur .....	39
1.5.3. Informatieverstrekking .....	41
1.6. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in Vlaanderen?.....	42
1.6.1. Leverancierswissels en marktaandelen .....	42
1.6.1.1. Contracten en marktaandelen elektriciteit .....	42

1.6.1.2. Contracten en marktaandelen aardgas .....	46
1.6.1.3. Waarom veranderen bedrijven van leverancier? .....	49
1.6.1.4. Tevredenheid over leverancier .....	50
1.6.1.5. Contact met de klantendienst .....	51
1.6.1.6. Toekomstplannen .....	52
1.7. Slimme meters .....	54
1.7.1. De 'slimme' meter en mogelijke besparing .....	54
1.7.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie .....	55
1.7.3. Tariefperiodes .....	56
2. Prijzen .....	57
A. Gezinnen .....	57
2.1. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen .....	57
2.1.1. Elektriciteitsprijs .....	57
2.1.2. Aardgasprijs .....	58
2.2. Monitoring energieprijzen gezinnen .....	60
2.2.1. Overzicht van de markt .....	60
2.2.2. Onderdelen van de energieprijzen .....	62
2.2.3. Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs	66
2.2.4. Dual fuel contract of niet? .....	68
2.2.5. Sociale maximumprijzen .....	69
B. Bedrijven .....	70
2.3. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen .....	70
2.3.1. Elektriciteitsprijs .....	70
2.4. Monitoring van de energieprijzen voor kleine professionele afnemers .....	73
2.4.1. Overzicht van de markt .....	73
2.4.2. Onderdelen van de energieprijzen .....	74
2.4.3. Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract en verschil tussen hoogste en laagste prijs	77
3. Groene stroom en warmte-krachtkoppeling .....	79
A. Gezinnen .....	79
B. Bedrijven .....	81
3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom .....	83
3.2. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest .....	83
3.3. Groene stroom – een stand van zaken op 1 juli 2012 .....	83
3.3.1. De groenestroomcertificatenverplichting .....	84
3.3.2. Uitgereikte groenestroomcertificaten .....	85
3.3.3. Handel in groenestroomcertificaten .....	87
3.4. Warmte-kracht – een stand van zaken op 1 juli 2012 .....	89
3.4.1. De warmte-krachtcertificatenverplichting .....	89

3.4.2. Uitgereikte warmte-kraachtcertificaten .....	90
3.4.3. Handel in warmte-kraachtcertificaten .....	91
3.5. Internationale handel van garanties van oorsprong.....	92
4. Conclusies .....	95
4.1. Gezinnen.....	95
4.2. Bedrijven .....	97
4.3. Groene stroom en warmte-kraachtkoppeling .....	98

## Voorwoord

Beste lezer,

Deze VREG Marktmonitor 2012 is noodgedwongen een Marktmonitor "light" geworden (zelfs al telt hij 100 bladzijden!). De werklast voor de VREG-medewerkers is namelijk de afgelopen jaren alleen maar toegenomen, zonder de mogelijkheid om voor deze groeiende werklast extra mensen in te zetten. Er moeten dus keuzes gemaakt worden. De VREG wil echter zo min mogelijk inleveren op informatie over de elektriciteits- en aardgasmarkt in Vlaanderen, omdat transparantie een absolute voorwaarde is voor een goede marktwerking. De elektriciteits- en aardgasafnemers en de bedrijven actief op de energiemarkt hebben recht op de informatie die de VREG als enige kan vergaren.

Een aantal "bouwstenen" van de marktmonitor waren voorhanden: de resultaten van onze jaarlijkse enquête bij gezinnen en kleine professionele klanten, de marktstatistieken en de statistieken ivm groene stroom en ook de analyse van de evolutie van de prijzen op de Vlaamse markt. De analyses die specifiek voor de Marktmonitor uitgevoerd worden, zoals de vergelijking met de switchactiviteit en de prijsontwikkelingen in Wallonië en Nederland, moesten echter noodgedwongen vervallen. We hopen desondanks dat u de inzichten die deze Marktmonitor biedt nuttig en waardevol genoeg vindt en dat u begrip kunt opbrengen voor de keuzes die de VREG moest maken.

In 2011 zagen we al een aanzet van de tendens die zich in 2012 volop doorzet: een ongezien hoge activiteitsgraad op de energiemarkt, inzake het wisselen van energieleverancier. Dit is niet voldoende als graadmeter om het succes (of gebrek hieraan) van de vrijgemaakte energiemarkt aan af te wegen, maar het is wel een indicatie dat de inspanningen van de afgelopen 9 jaar om de elektriciteits- en aardgasklanten te informeren en te ondersteunen in hun zoektocht naar de voordelen van de vrije energiemarkt, nu volop vruchten afwerpen. Die vruchten zijn tastbaar, zo blijkt ook uit de prijsanalyses in de marktmonitor. Zo is het voordeel dat een klant kan bekomen door over te stappen naar het goedkoopste prijsniveau in de markt aanzienlijk toegenomen tegenover een jaar geleden. Dit wijst op groeiende prijsconcurrentie en dat biedt enkel maar meer opportunititeiten voor de actieve energieklant.

Toch zien we tegelijk met de steeds groeiende dynamiek van de elektriciteits- en aardgasmarkten een verontrustende tendens: het verlies in vertrouwen in de marktwerking bij veel politici en andere sleutelpersonen. Dit leidt ertoe dat de regelgeving steeds verder in gaat grijpen en zo ontstaat het risico dat de marktwerking lamgelegd wordt. De VREG is ervan overtuigd dat de energiemarkt moet kunnen blijven werken, zelfs al is er overduidelijk ook nood aan sociale en ecologische correcties op de 'vrije' marktwerking. Als regulator staan we nog steeds achter het principe van de maatschappelijk gecorrigeerde vrijmaking van de markt. Dat ook de energieafnemers steeds meer overtuigd raken van de voordelen van marktwerking, blijkt uit het feit dat meer respondenten dan ooit positief staan ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. Drie kwart van de gezinnen is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. Bij de bedrijven is de trend nog duidelijker: 82% vindt de vrijmaking een goeie zaak voor hun bedrijf tov 66% in 2011. Waar de waardering vorige jaren stabiel bleef, is deze nu dus duidelijk positief geëvolueerd!

Op 1 juli 2013 zal de energiemarkt in Vlaanderen 10 jaar vrijgemaakt zijn. We hopen dat dit aanleiding zal geven tot een genuanceerd bilan: dat de vrijmaking gunstige effecten heeft gehad, dat steeds meer mensen en bedrijven het potentieel dat de vrijmaking hen biedt ook daadwerkelijk benutten en daardoor kunnen besparen op hun energiefactuur, dat we verder moeten nadenken over de sociale effecten van energie, dat we de klant meer dan ooit in het centrum van de energiemarkt moeten plaatsen. Maar ook dat het ondergraven van de basis van de marktwerking - dynamische concurrentie tussen energieleveranciers - niet leidt tot een beter resultaat voor de energieafnemers...

Andre Pictoel  
Gedelegeerd bestuurder

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

## A. Gezinnen

### 1.1. Indeling afnemers

Sinds de volledige vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 kende de elektriciteits- en aardgasmarkt een continue evolutie.

Op 1 juli 2012 telde Vlaanderen 3.251.942 toegangspunten voor elektriciteit, waarvan 2.680.743 huishoudelijke<sup>1</sup> toegangspunten. Voor aardgas waren er in totaal 1.916.269 toegangspunten, waarvan 1.658.709 huishoudelijke. Een toegangspunt is elk onderscheiden afnamepunt waaraan een EAN-nummer<sup>2</sup> werd toegekend.

Zowel bij de huishoudelijke als bij de professionele afnemers zijn er afnemers die actief op zoek gingen naar een energieleverancier. Een andere groep heeft, sinds de keuzemogelijkheid bestaat, nog geen contract afgesloten met zijn of haar huidige leverancier of met een nieuwe leverancier en wordt nog altijd onder de standaardvoorwaarden van de aan hem of haar toegewezen (standaard)leverancier beleverd.

Binnen de groep huishoudelijke afnemers maken we ook nog een onderscheid tussen afnemers die klant zijn bij een commerciële leverancier en afnemers die beleverd worden door hun netbeheerder. Deze laatste categorie van huishoudelijke afnemers wordt beleverd door de netbeheerder als de afnemer geen contract meer heeft met een commerciële leverancier. Dit is in de overgrote meerderheid van de gevallen het gevolg van wanbetaling, waardoor de commerciële leverancier het contract niet verder wenst te zetten, maar kan ook een technische oorzaak hebben, bijvoorbeeld het nog tijdelijk beleveren in afwachting van een afsluiting van het toegangspunt.

### 1.2. Hoe ervaren de gezinnen de energiemarkt in Vlaanderen in 2012?

De resultaten van onze jaarlijkse enquêtes lopen net als de vorige edities als een rode draad door deze marktmonitor. Tussen midden juni en midden juli 2012 voerde het marktonderzoeksbureau TNS Dimarso een telefonische enquête uit bij 1.129 gezinnen, representatief verdeeld over de vijf provincies in Vlaanderen. 735 gezinnen zijn ook afnemer van aardgas.

Met deze enquête peilen we jaarlijks naar het gedrag en de ervaringen van de gezinnen op de vrijgemaakte energiemarkt. Om lange interviews en als gevolg mogelijke uitval van respondenten te vermijden, werden bepaalde vragen op willekeurige wijze maar aan de helft van de respondenten gesteld.

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, roze/paars 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.

<sup>1</sup> Sinds 1 januari 2009 wordt een huishoudelijke afnemer gedefinieerd als elke natuurlijke persoon aangesloten op het distributienet op een spanning gelijk aan 1000 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, behoudens 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<sup>e</sup> 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.

Het uitgebreide enquêterapport wordt in december 2012 gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) -> Publicaties -> Rapporten.

## 1.2.1. Energie-intensiteit

### 1.2.1.1. Verwarming

Van alle gezinnen in Vlaanderen verwarmt:

- 62% hun woning op aardgas (2011: 57%)
- 26% op stookolie (2011: 30%).
- 11% met elektrische verwarming als hoofdverwarming (2011: 11%)
- 11% met elektrische verwarming als bijverwarming (2011: 7%).

Het aantal gezinnen dat nog andere energiebronnen gebruikt voor de verwarming van de gezinswoning blijft met 6% ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar.

Aardgas wordt zoals de vorige jaren meer gebruikt als verwarmingsbron in Antwerpen (75%). Van alle provincies wordt in Limburg nog altijd het meest verwarmd met stookolie (49%). Het aardgasnet is in Limburg het minst uitgebreid, al werd de laatste jaren veel geïnvesteerd in uitbreiding van het net: uit tabel 1 blijkt dat de aansluitingsgraad<sup>3</sup> in Inter-Energiegebied (dat voornamelijk Limburg omvat) het afgelopen jaar steeg met 4,2%. Dat vertaalt zich nog niet in een evenredige stijging van het % gezinnen dat er verwarmt op gas: 40,7% in 2012 versus 38,7% in 2011..

**Tabel 1: Aansluitingsgraad in woongebieden excl. landelijk karakter**

Energiedecreet Toestand op 1/1	2009	2010	2011	2012	Vershil
Gaselwest	54,3%	55,0%	55,3%	56,3%	1,0%
Imea	70,7%	70,0%	69,9%	69,9%	0,0%
Imewo	57,5%	57,9%	58,8%	59,9%	1,1%
Intergem	54,1%	55,1%	56,3%	57,1%	0,8%
Iveka	63,8%	64,3%	64,9%	65,9%	1,0%
Iverlek	57,1%	57,8%	58,5%	60,4%	0,9%
Sibelgas	69,2%	69,2%	69,3%	69,4%	0,1%
Iveg	n.b.	79,4%	79,1%	76,8%	-2,3%
Infrac West	n.b.	52,8%	55,1%	57,3%	2,2%
Inter-Energa	n.b.	40,9%	41,9%	46,1%	4,2%

Bron: VREG-rapport investeringsplannen aardgasnetbeheerders

Appartementen en rijhuizen worden vaker dan alleenstaande huizen verwarmd met aardgas (appartementen: 70%; rijhuizen: 80% en alleenstaande huizen: 43%). Alleenstaande woningen worden meer dan gemiddeld verwarmd met stookolie (43%). Ouderen (55+) verwarmen relatief vaker met stookolie (35%) en relatief minder met aardgas (52%). Huurders verwarmen meer dan eigenaars op aardgas: 72% versus 59%.

Van alle aardgasverbruikers:

- kookt 44% op een gasfornuis (46% in 2011)
- gebruikt 80% aardgas om water te verwarmen (2011: 84%)

<sup>3</sup> In de jaarlijkse beoordeling van de aardgasinvesteringsplannen van de netbeheerders wordt een aansluitingsgraad per netgebied berekend. Het Energiedecreet definieert de aansluitingsgraad als het aantal aangesloten wooneenheden en gebouwen in verhouding tot het totale aantal.

- verwarmt 94% zijn woning met aardgas (2011: 93%).

### 1.2.1.2. Het energieverbruik en de jaarlijkse energiekost

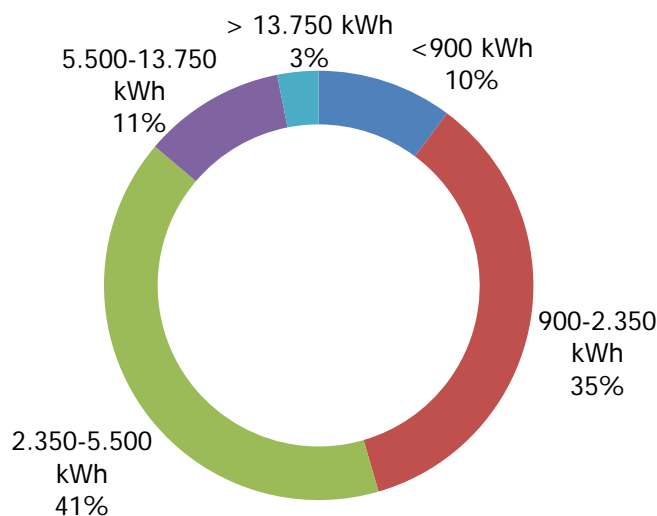
Naar gewoonte peilde de enquête naar het verbruik van elektriciteit en gas gedurende het afgelopen jaar. Omdat de interviews telefonisch werden afgenomen, antwoorden de respondenten meestal niet op basis van hun factuur.

#### Elektriciteit

43% van de gezinnen kon geen cijfer plakken op hun elektriciteitsverbruik van de laatste 12 maanden. Dat is iets minder dan de 47% in 2011. 46% van de aardgasgebruikers kon dit niet voor hun aardgasverbruik.

Van de 646 gezinnen die wel een indicatie van hun elektriciteitsverbruik konden geven, is 45% kleinverbruiker (<2.350 kWh), 41% is middelgrote verbruiker (2.350-5.500 kWh), en 14% kan worden bestempeld als (huishoudelijk) grootverbruiker van elektriciteit (>5.500 kWh) (zie Figuur 1). In 2011 bedroegen deze percentages respectievelijk 45%, 38%, en 17%.

**Figuur 1: Jaarlijks elektriciteitsverbruik**



*Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2012 (n=643)*

Bron: enquête VREG 2012

Uit tabel 2 blijkt dat 20% van de ondervraagde gezinnen een netto maandinkomen heeft van minder dan 1.500 euro. Binnen de kleinverbruikers (jaarverbruik < 900 kWh) stijgt dit percentage naar 34%. De hogere maandinkomens verbruiken duidelijk meer elektriciteit. Echter binnen de groep van de grootste verbruikers (> 13.750 kWh) keert die trend. Het betreft dan waarschijnlijk gezinnen met elektrische verwarming.



Tabel 2: Jaarlijks elektriciteitsverbruik

Elektriciteitsverbruik	Totale steekproef	Verbruik				
		< 900 kWh	900-2.350 kWh	2.350-5.500 kWh	5.500-13.750 kWh	> 13.750 kWh
n=	1129	66	227	262	69	20
<b>Netto-inkomen</b>						
< 1.500 euro	20%	34%	25%	9%	9%	7%
1.500 - 2.499 euro	33%	33%	37%	35%	19%	29%
2.500 - 3.749 euro	22%	15%	17%	30%	40%	44%
> 3.750 euro	14%	10%	12%	21%	21%	21%
Ik zeg dit liever niet	11%	8%	9%	5%	11%	-
<b>Gezinsgrootte</b>						
1	30%	59%	37%	10%	13%	10%
2	31%	19%	33%	36%	28%	40%
3	17%	9%	18%	20%	16%	19%
4	16%	7%	9%	24%	34%	25%
5+	7%	6%	3%	10%	9%	6%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: enquête VREG 2012

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen (distributienet) in 2011 in totaal ongeveer 10,7 miljoen MWh afneemt. Rekening houdend met het totaal aantal huishoudelijke afnemers in Vlaanderen komt men tot een gemiddeld verbruik van 3.983 kWh.<sup>4</sup>

De verdeling over verschillende verbruiksklassen wordt weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik

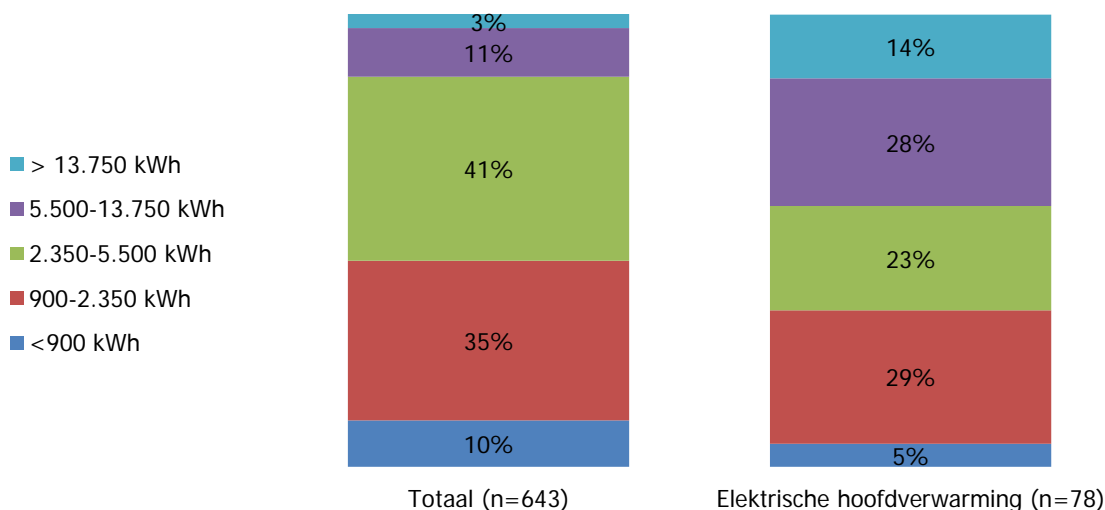
Segmentatie huishoudelijk elektriciteitsverbruik	
< 600 kWh	7%
>= 600 en < 1.200 kWh	12%
>= 1.200 en < 3.500 kWh	37%
>= 3.500 en < 7.500 kWh	24%
>= 7.500 en < 20.000 kWh	15%
>= 20.000 kWh	4%

Bron: VREG

Gezinnen die elektrische verwarming als hoofdverwarming hebben, verbruiken vanzelfsprekend significant meer elektriciteit. 42% van hen zijn grootverbruikers tegenover 14% in de totale populatie (zie figuur 2). Dit ligt in dezelfde lijn als vorig jaar.

<sup>4</sup> Dit is hoger dan het gebruikte gemiddelde op Europees vlak (Dc categorie met een totaalverbruik van 3.500 kWh).

**Figuur 2: Elektriciteitsverbruik bij elektrische verwarming als hoofdverwarming**



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2012

Bron: enquête VREG 2012

Voor het eerst werd ook gepeild naar de aanwezigheid van zonnepanelen. 126 ondervraagde gezinnen hebben zonnepanelen. Dit komt overeen met 11% van de populatie. Het zwaartepunt ligt duidelijk bij de gezinnen met een hogere opleiding van wie 15% zich een PV-installatie aanschafte. Bij de gezinnen met een opleiding lager onderwijs of lager secundair onderwijs is dit slechts 3%. Ook bij 55+'ers ligt dit met 6% eerder laag. Dit kan verklaard worden door de kans dat zij minder perspectief hebben om nog lang in dezelfde woning te blijven.

Investerings in zonnepanelen gebeuren voornamelijk door respondenten die eigenaar zijn van hun huis (13%) en/of in een alleenstaande woning wonen (18%).

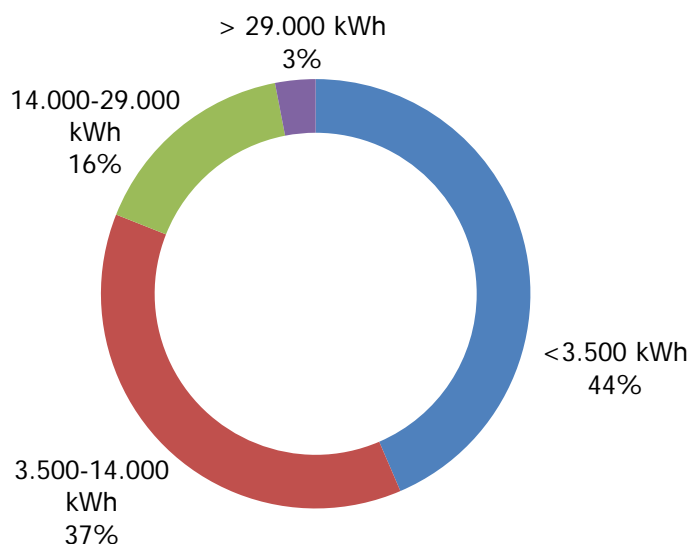
20% van de hogere inkomens (netto > 2.500 euro/maand) heeft een PV-installatie tegenover 4% van de gezinnen met een netto-maandinkomen lager dan 2.500 euro.

16% van de gezinnen met een groen contract heeft zonnepanelen.

Dat PV-eigenaars meer bezig zijn met hun verbruik blijkt duidelijk uit het feit dat slechts 17% geen inschatting kon maken van hun verbruik versus 43% van de totale populatie. Slechts 10% van hen heeft een jaarlijks elektriciteitsverbruik < 900 kWh, waarin ook de nul-verbruiken zitten. 50% heeft nog een netto-verbruik van 2.350-5.500 kWh. Opvallend genoeg verbruikt 26% zelfs nog meer. Mogelijk hebben een aantal eigenaars recent zonnepanelen geplaatst en weerspiegelt hun vermelde verbruik nog niet het lagere netto verbruik na plaatsing van de zonnepanelen.

### Aardgas

395 gezinnen (54%) konden een indicatie geven van hun aardgasverbruik. 44% van hen is kleinverbruiker (<3.500 kWh), 37% verbruikt tussen 3.500 en 14.000 kWh, 16% is middelgrote verbruiker (14.000-29.000 kWh) en de resterende 3% verbruikt meer dan 29.000 kWh (zie figuur 3). In 2011 bedroegen deze percentages respectievelijk 50%, 37%, 10% en 3%.

**Figuur 3: Jaarlijks aardgasverbruik**

Base: Aardgasverbruikers zonder "weet niet" – resultaten 2012 (n=395)

Bron: enquête VREG 2012

94% van de gezinnen met een aardgasaansluiting verwarmt op aardgas.

Op basis van onze cijfers blijkt dat het huishoudelijke marktsegment in Vlaanderen 25.003.765 MWh aardgas afneemt, wat neerkomt op een gemiddeld verbruik van om en bij de 15.074 kWh. Dit cijfer maakt geen onderscheid tussen het doel van het aardgasverbruik. In Europese statistieken wordt vaak nog een onderscheid gemaakt tussen "gebruik van aardgas als verwarming" of "gebruik voor aardgas enkel voor koken en warm water", wat hier niet het geval is.

Er is een correlatie tussen het elektriciteits- en aardgasverbruik. Hieruit zou men kunnen afleiden dat een hoger elektriciteitsverbruik ook een hoger aardgasverbruik betekent. Dit kan verklaard worden door de algemene relatie tussen hoger aantal inwoners, grotere woning en hoger energieverbruik.

**Tabel 4: Segmentatie elektriciteitsverbruik**

Segmentatie elektriciteitsverbruik	Verbruik <1.200 kWh	Verbruik 1.200-3.500 kWh	Verbruik > 3.500 kWh
Gemiddeld gasverbruik	11.000 kWh	16.000 kWh	22.000 kWh

Bron: VREG

### Belang energiekost

De energiekost blijft een belangrijke hap uit het gezinsbudget. 84% van de gezinnen geeft aan dat de energiekost nogal (49%) of zeer belangrijk (36%) is binnen de totale gezinskosten. In 2011 was dit respectievelijk 50% en 32%. Huurders (42%) vinden dit vaker 'zeer belangrijk' dan eigenaars (34%). Voor meer dan de helft van de laaggeschoolden is de energiekost zeer belangrijk binnen het gezinsbudget tegenover iets meer dan een kwart van de hooggeschoolden.

## 1.2.2. Energiearmoede

Het relatieve belang van de energiekost hangt net zoals vorig jaar niet zozeer samen met het effectieve energieverbruik, maar met de grootte van het totale gezinsbudget: zo loopt het percentage dat de energiekost 'nogal tot zeer belangrijk' vindt op van 67% in de hoogste inkomenscategorie (netto inkomen > 3.750 €) tot 89% in de laagste inkomenscategorie (< 1.500 €).

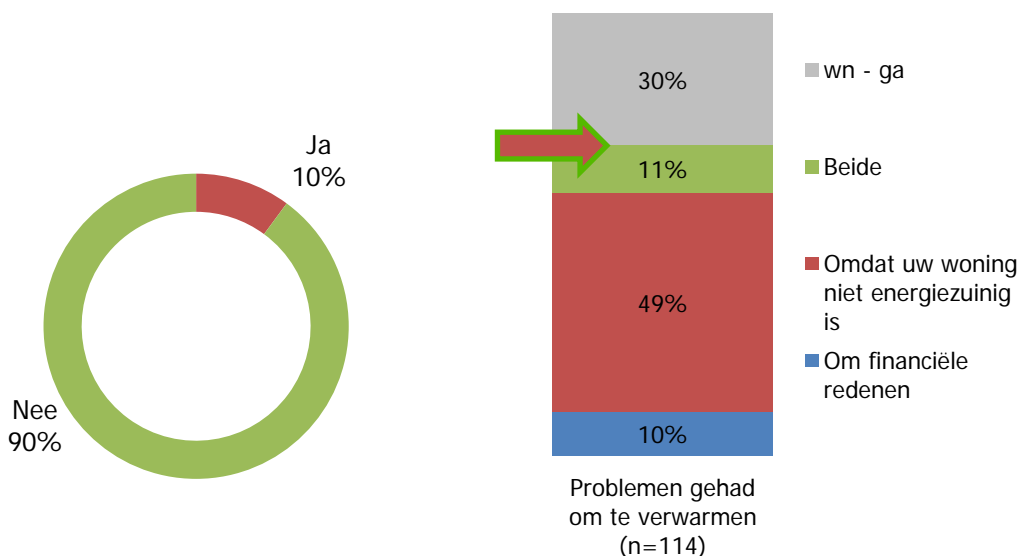
Hoewel we jaarlijks statistieken verzamelen rond energiearmoede bij de marktpartijen, werden hierover ook in de enquête voor het eerst vragen gesteld.

6% van de gezinnen heeft het al eens moeilijk gehad om de energiefactuur te kunnen betalen. Voor 1,2% is dit zelfs regelmatig het geval. Jongeren (10%), laaggeschoolden (11%), gezinnen met jonge kinderen (10%) en huurders (15%) kampen meer met betalingsproblemen.

Een tiende heeft 's winters al problemen gehad om hun woning te verwarmen (zie linkerzijde figuur 4). Dit percentage loopt op tot 17% bij huurders en 18% bij de laagste inkomens. Bij lager geschoolden ligt dit percentage met 15% dubbel zo hoog dan bij hooggeschoolden (7,5%).

Meer dan de helft wijt de verwarmingsproblemen aan de woning die niet energiezuinig is (60%). Bij een vijfde zijn financiële redenen de oorzaak. 30% heeft geen idee van de oorzaak of wenste deze vraag niet te beantwoorden (zie rechterzijde figuur 4).

**Figuur 2: Problemen om woning te verwarmen**



*Base: Totale steekproef – resultaten 2012 (n=1129)*

Sommige gezinnen met een laag inkomen, zoals mensen die een leefloon of tegemoetkoming van het OCMW krijgen, hebben recht op het sociaal tarief. De energieleverancier rekent hen dan automatisch de sociale maximumprijs aan en hierdoor betalen ze minder voor hun elektriciteit en gas. 7% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op dit sociaal tarief. Dit zijn vooral laaggeschoolden (12% van hen is gerechtigd), niet-actieven (11%), huurders (16%) en de laagste inkomens (14%).

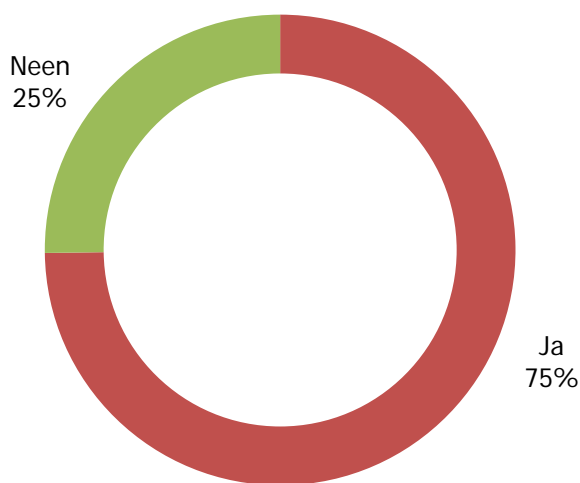
### 1.2.3. Maatregel gratis elektriciteit

Elk gezin in Vlaanderen heeft elk jaar recht op 100 kWh gratis elektriciteit plus 100 kWh gratis elektriciteit per gezinslid. Drie kwart van de gezinnen geven aan dat ze deze maatregel kennen. “Gratis elektriciteit” is dus al heel wat bekender dan in 2011 toen nog maar twee derde (66%) van de gezinnen deze maatregel kende. De VREG ondernam dan ook heel wat acties om de maatregel beter bekend te maken. Zo hebben we de leveranciers opgelegd om vanaf 2011 op de eerste eindafrekening na 1 mei duidelijk te vermelden op hoeveel gratis kWh ze recht hebben voor dat jaar, ook als dit 0 kWh is. Verder moest op de factuur een bijkomende flankerende en in het oog springende vermelding komen:

“Elk gezin in Vlaanderen heeft recht op een hoeveelheid gratis elektriciteit. Voor meer informatie over deze maatregel, kijk op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) of bel het gratis nummer 1700. Heeft uw gezin geen of te weinig gratis kWh gekregen, contacteer dan ons klantenkantoor/onze klantendienst op ...”.

We vroegen daarnaast aan de leveranciers en netbeheerders die een eigen publicatie hebben om hierin in 2011 vrijwillig aandacht te besteden aan de maatregel. De nadruk moest daarbij liggen op zeer duidelijke en eenvoudige communicatie, op laagdrempelige toegang tot meer informatie en op eenvoudige contactname met de leverancier voor rechtzettingen. Het is duidelijk dat deze gezamenlijke communicatie-inspanningen hun vruchten hebben afgeworpen.

**Figuur 3: Kennen maatregel gratis elektriciteit**



*Base: 50% van totale steekproef – resultaten 2012 (n=530)*

Bron: enquête VREG 2012

Diegenen die hun factuur grondig nakijken, kennen de maatregel significant meer (84%) dan gezinnen die hun factuur oppervlakkig (73%) of niet nakijken (54%).

De vorige jaren waren er steeds grote verschillen tussen de socio-demografische profielen, wat betreft de kennis over deze maatregel, maar in 2012 zijn deze verschillen duidelijk afgevlakt (zie tabel 5), Waarschijnlijk als gevolg van de laagdrempelige communicatie-inspanningen.

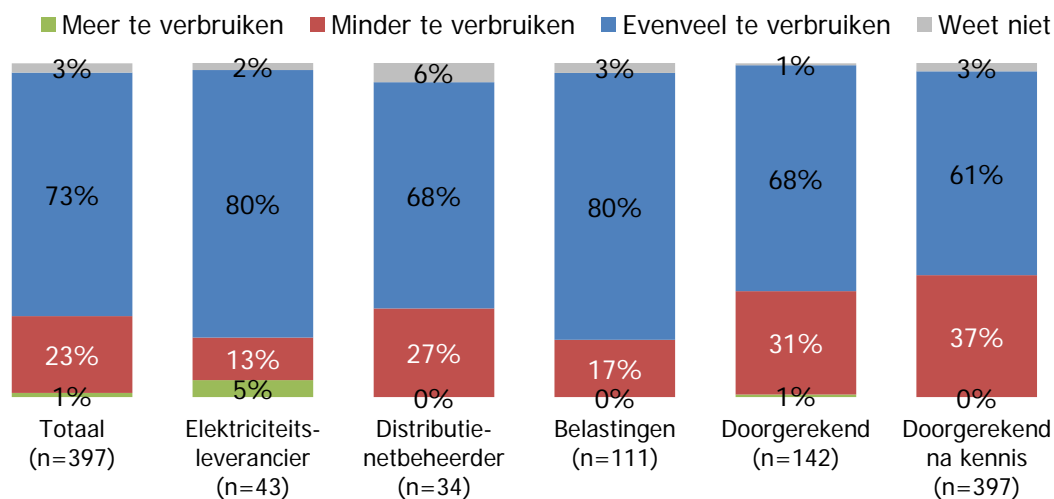
Als de respondenten de maatregel kenden, werd hen vervolgens gevraagd of deze correct werd verrekend op de laatste eindafrekening. Volgens 70% werd deze korting correct gegeven, 9% zegt dat dit helemaal niet werd verrekend en een vijfde van de gezinnen heeft er geen idee van. Vooral de lagere inkomens zeggen significant meer dat deze gratis elektriciteit niet werd verrekend (18%).

Volgens 28% van de 397 gezinnen die de maatregel kennen, wordt deze maatregel gefinancierd door de belastingen. 11% denkt dat de elektriciteitsleverancier de kosten draagt en volgens 9% is dit de distributienetbeheerder. 36% beweert terecht dat de kosten worden doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige kWh van de gebruiker.

73% is als gevolg van de maatregel noch minder noch meer gaan verbruiken. 23% is wel minder gaan verbruiken. In figuur 6 wordt de link gelegd tussen de perceptie over de financiering en de invloed op het gedrag. 31% van de gezinnen die wisten dat de kostprijs wordt doorgerekend in de wel te betalen kWh, zeggen minder te verbruiken door de maatregel.

Nadat aan de respondenten werd uitgelegd dat de gratis elektriciteit wordt doorgerekend in de elektriciteitsprijzen van de overige (wel te betalen) kWh, geeft 37% aan dat ze minder zullen verbruiken. Maar voor 61% heeft deze verduidelijking geen invloed op het verbruik: zij zeggen nog steeds evenveel te blijven verbruiken (zie rechterzijde figuur 6).

**Figuur 4: Aanpassing verbruik door maatregel gratis elektriciteit versus perceptie over financieringswijze**



Base: Kennen maatregel gratis elektriciteit – resultaten 2012

Bron: enquête VREG 2012

**Tabel 5: Maatregel gratis elektriciteit**

	Kennen gratis elektriciteit		Gratis elektriciteit gekregen?			Financiering	Verbruik
	Ja	Nee	Ja, correct	Ja, niet correct	Niet gekregen	Door-gerekend	Minder
n=	397	133	279	3	37	142	91
<b>Leeftijd</b>							
18-34	16%	22%	16%	-	16%	16%	15%
35-54	42%	35%	44%	73%	29%	34%	37%

55-64	17%	15%	18%	27%	10%	19%	20%
65+	26%	29%	22%	-	45%	31%	29%
<b>Opleidingsniveau</b>							
Lager + lager secundair	16%	17%	13%	0%	30%	15%	21%
Hoger secundair	35%	42%	35%	40%	35%	34%	38%
Hoger + universiteit	48%	40%	52%	61%	35%	51%	41%
<b>Provincie</b>							
Antwerpen	28%	29%	25%	-	29%	26%	21%
Vlaams-Brabant	16%	19%	17%	-	13%	19%	13%
West-Vlaanderen	19%	15%	20%	33%	21%	17%	20%
Oost-Vlaanderen	22%	20%	23%	-	23%	25%	23%
Limburg	15%	17%	16%	67%	14%	14%	24%
<b>Actief / Niet-actief</b>							
Actief	60%	61%	62%	73%	42%	58%	53%
Niet actief	41%	39%	38%	27%	58%	42%	47%
<b>Eigenaar/huurder</b>							
Eigenaar	82%	76%	83%	100%	80%	86%	77%
Huurder	18%	24%	17%	-	20%	14%	23%

Bron: enquête VREG 2012

## 1.2.4. Controle en duidelijkheid eindfactuur

Net zoals de vorige jaren zegt amper 42% van de gezinnen hun eindfactuur 'grondig' na te kijken. 41% doet dit oppervlakkig en 15% kijkt de eindfactuur helemaal niet na. Dit laatste percentage loopt op tot 26% bij de laagste inkomens.

Net zoals in 2011 is 73% minstens tevreden met de duidelijkheid van de energiefactuur, bijna een kwart (24%) vindt de energiefactuur dus onduidelijk: 17% is 'niet echt tevreden' (6% in 2011) en 8% 'helemaal niet tevreden' over de duidelijkheid. In 2011 was nog 15% zeer ontevreden.

**Tabel 6: Controle en duidelijkheid factuur**

	Nakijken factuur			Elektriciteitsleverancier			Netbeheerder	
	Grondig	Oppervlakkig	Niet	Electra-bel	EDF-Luminus	Nuon	Gemengd	Zuiver
n=	223	219	88	257	105	61	397	133
<b>Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de afrekening?</b>								
Uiterst + zeer tevreden	25%	14%	6%	16%	14%	13%	17%	20%
Tevreden	49%	63%	55%	53%	62%	68%	55%	60%
Niet echt + helemaal niet tevreden	26%	23%	23%	27%	24%	17%	26%	20%
<b>Kennen maatregel gratis elektriciteit</b>								
Ja	84%	73%	54%	75%	69%	76%	76%	72%
Nee	16%	27%	46%	25%	31%	24%	24%	28%
<b>Gratis elektriciteit gekregen?</b>								
n=	189	160	48	192	72	46	301	96
Ja, correct	82%	64%	44%	64%	71%	80%	68%	77%
Ja, maar niet correct	2%	-	-	1%	-	3%	0%	2%
Neen	8%	9%	16%	11%	11%	4%	10%	8%
Weet niet	9%	27%	40%	24%	18%	14%	22%	13%

Bron: enquête VREG 2012

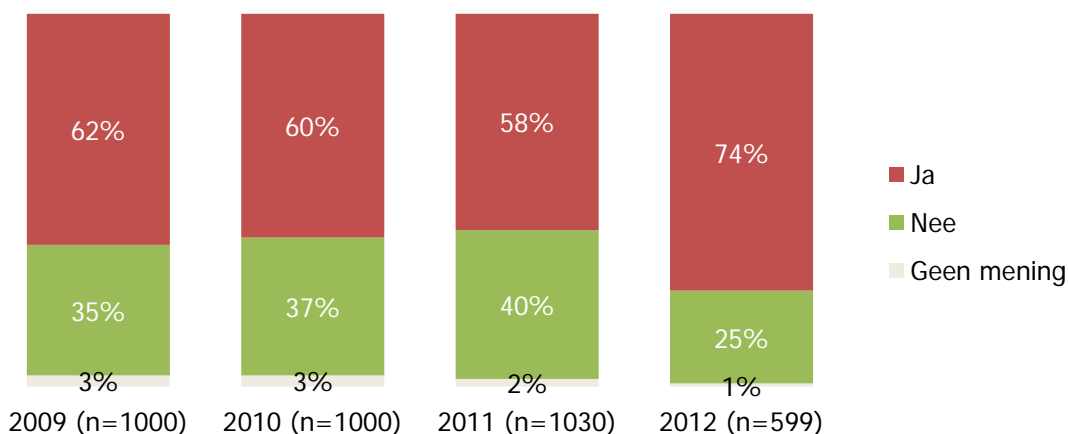
## 1.2.5. Informatieverstrekking

74% van de Vlaamse gezinnen voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt. Na de dalende trend van de afgelopen jaren (62% in 2009, 60% in 2010 naar 58% in 2011) is er dus opnieuw een stijging merkbaar (zie figuur 7). In de eerste helft van 2012 was de vrijmaking en de bijhorende keuzevrijheid van energieleverancier zonder twijfel een veelbesproken



onderwerp in de pers. Andere elementen spelen echter ook een rol: de inspanningen van de VREG via website en elektronische nieuwsbrieven, het effect van de succesvolle groepsaankopen,...

**Figuur 5: Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd over de vrijmaking?**



Base 2009-2011: Totale steekproef / Base 2012: 50% van de totale steekproef  
Bron: enquête VREG 2012

## 1.2.6. Leverancierswissels en marktaandelen

### 1.2.6.1. Contacten met leveranciers

Waarom zoeken gezinnen een nieuwe leverancier?

**Tabel 7: Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken**

Aanleiding om nieuwe leverancier te zoeken	Totaal	Elektriciteitscontract			Aardgascontract		
		Standaard	Andere	Zonder contract	Standaard	Andere	Zonder contract
n=	1129	489	384	220	274	274	156
Prijsevolutie	72%	69%	77%	69%	69%	82%	67%
Geen enkele/wil niet veranderen	19%	22%	12%	23%	21%	8%	26%
Problemen\slechte dienstverlening met huidige leverancier	3%	3%	3%	1%	4%	2%	3%
Ontvangen factuur	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%
Groene energie	1%	1%	2%	0%	1%	2%	-
Andere	4%	3%	5%	3%	3%	4%	1%
Weet niet	1%	1%	0%	4%	1%	-	2%

Bron: enquête VREG 2012

De prijsevolutie van energie is voor 72% van de gezinnen een belangrijke aanleiding om een nieuwe energieleverancier te zoeken (66% in 2011).

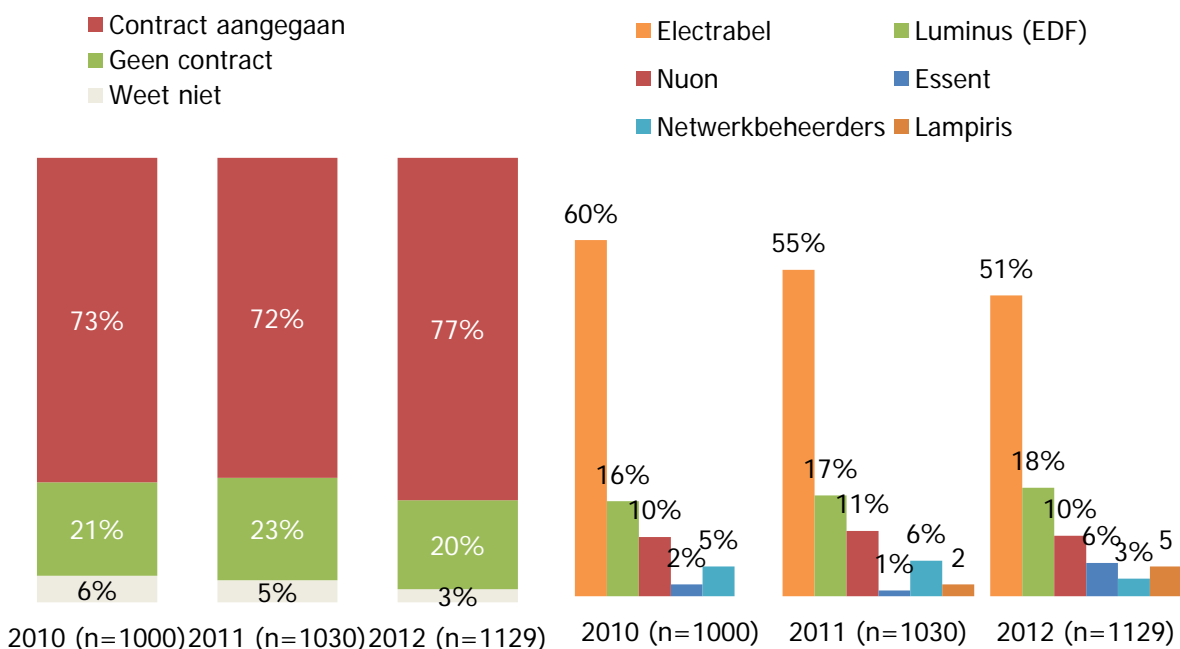
Gezinnen met een elektriciteits- en/ of aardgascontract bij een andere leverancier dan hun standaardleverancier zijn gevoeliger voor de prijsevolutie, respectievelijk 77% en 82% van hen ziet dit als een aanleiding om van leverancier te veranderen (zie tabel 7).

19% ziet geen enkele aanleiding om te veranderen van leverancier, maar dit aantal zakt tot 12% bij gezinnen met een contract bij een andere dan de standaard elektriciteitsleverancier. Slechte ervaringen met de oude leverancier was slechts voor 3% de aanleiding om op zoek te gaan naar een andere leverancier (4% in 2011).

### 1.2.6.2. Contracten en marktaandeel elektriciteit

Steeds meer gezinnen ondertekenden een contract voor elektriciteit. In de enquête ging het aandeel gezinnen dat zegt een contract te hebben ondertekend, van 72% in 2011 naar 77% in 2012 (zie linkerzijde figuur 8). In deze 77% zitten ook de 43% gezinnen die nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier, maar wel effectief een contract ondertekenden. 16% heeft nog geen contract getekend en zit dus ook nog steeds bij de standaardleverancier. Iets meer dan 3% zit bij de netbeheerder nadat hun contract werd opgezegd wegens wanbetaling. De resterende 3% weet niet of ze een contract hebben.

**Figuur 6: Marktaandeel van de verschillende elektriciteitsleveranciers**



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2012

Het marktaandeel van Electrabel Customer Solutions in de enquête daalt verder van 55% in 2011 naar 51% in 2012. Het bedrijf blijft wel de grootste speler op de elektriciteitsmarkt. Vervolgens vinden we (EDF-)Luminus<sup>5</sup> (18%), Nuon (10%) (sinds 1 november 2012 eni Gas&Power), Essent (6%) en Lampiris (5%) (zie rechterzijde figuur 8).

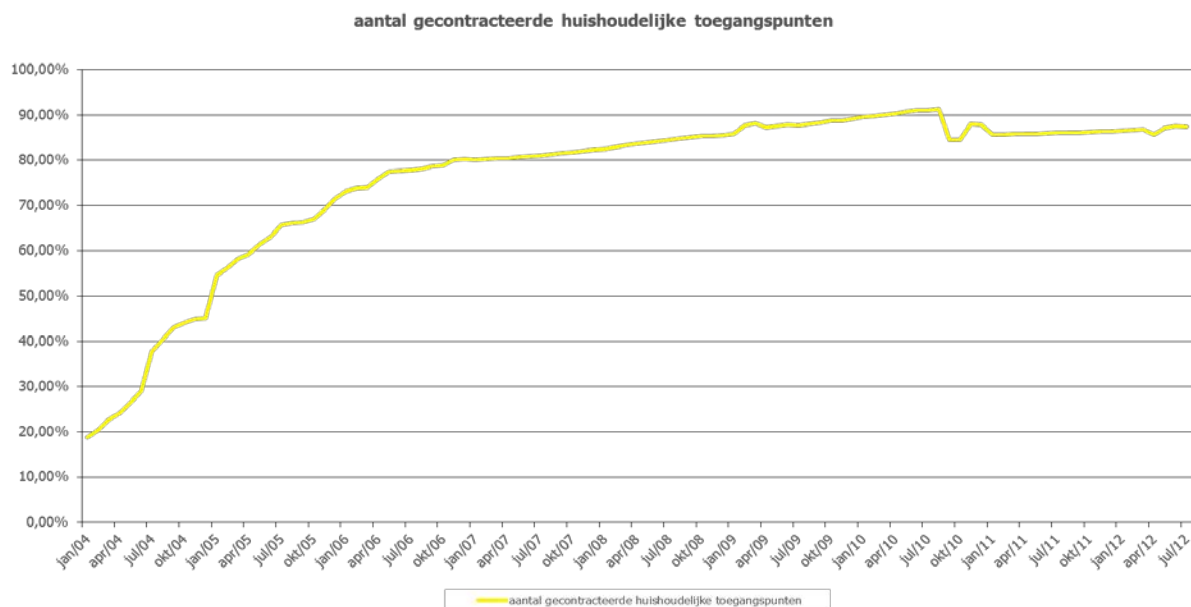
Vooraf deze laatste twee hebben veel klanten gewonnen ten opzichte van vorig jaar (2011: Essent: 1% en Lampiris: 2%). Dat maakt dat de netbeheerders (als leverancier aan klanten wiens contract werd opgezegd) niet langer bij de 5 grootste leveranciers zitten.

<sup>5</sup> SPE-Luminus veranderde in de loop van 2011 van naam en heet nu EDF-Luminus

De marktaandeelen van de leveranciers op de huishoudelijke elektriciteitsmarkt staan op de VREG-website. Deze marktaandeelen zijn gebaseerd op de gegevens die we van de netbeheerders ontvangen. Ze komen in grote mate overeen met de marktaandeelen die uit de enquête naar voren komen. Net als bij elektriciteit bleef de top drie in de loop van 2011 onveranderd. 54,9 op de 100 gezinnen zijn klant bij Electrabel Customer Solutions, die daarmee de belangrijkste leverancier blijft.

Figuur 9 geeft het beeld van het aantal huishoudelijke toegangspunten dat volgens onze marktstatistieken een contract ondertekend heeft.

**Figuur 7: Aantal gecontracteerde huishoudelijke toegangspunten**



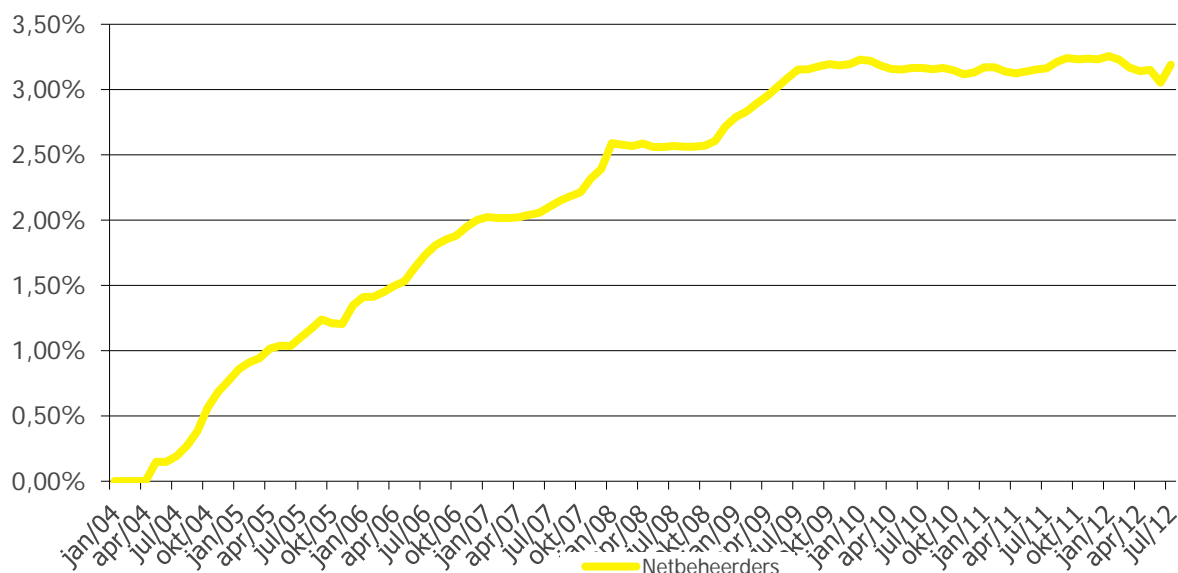
Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Volgens onze cijfers ligt het aantal ondertekende contracten gevoelig hoger dan blijkt uit de enquête. Een mogelijke verklaring voor deze afwijking tussen de perceptie (enquête) en de realiteit kan te vinden zijn in de definitie van "contract". Op de markt zijn naast de klanten die nog door de standaardleveranciers beleverd worden onder de standaardvoorwaarden (omdat ze nooit een contract ondertekenden) ook nog klanten die nog onder de standaardvoorwaarden beleverd worden, maar daar ooit wel een keuze voor gemaakt hebben. 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 dit verschil ook deels verklaren, net als een (beperkt) aantal bevroegde gezinnen dat niet weet of ze een contract hebben of zelfs niet weet wie hun leverancier is.

De voortdurende stijging van het marktaandeel van de netbeheerders werd sinds 2010 een halt toe geroepen (zie figuur 10). De netbeheerders vangen klanten op waarvan het contract werd opgezegd door de commerciële leverancier. Toch kunnen we niet stellen dat het marktaandeel een begin van structurele daling vertoont.

In dit kader worden inspanningen geleverd om enerzijds de nodige informatie aan de afnemers te geven. De VREG publiceert de (gemiddeld hogere) prijzen die de afnemers bij de netbeheerder als sociale leverancier betalen in de V-test en er worden inspanningen geleverd om de terugkeer van deze klanten naar de commerciële markt te vereenvoudigen. Dit wordt nu mogelijk bemoeilijkt door de indirecte kennis die commerciële partijen kunnen vergaren rond klanten met betalingsproblemen.

**Figuur 8: Marktaandeel netbeheerders elektriciteit op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten**



Bron: VREG op basis van gegevens van netbeheerders

### 1.2.6.3. Contracten en marktaandelen aardgas

9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit en voor aardgas. Aan de gezinnen die effectief een contract voor elektriciteit en aardgas afsloten bij dezelfde leverancier voor aardgas, werd gevraagd of ze wisten dat ze een andere leverancier konden kiezen voor aardgas dan voor elektriciteit. 16% wist dit niet. Bij de hogeschoolden is dit 10%.

Ook gezinnen die wel wisten dat ze een andere leverancier voor elektriciteit en aardgas kunnen kiezen, opteerden toch voor dezelfde omdat:

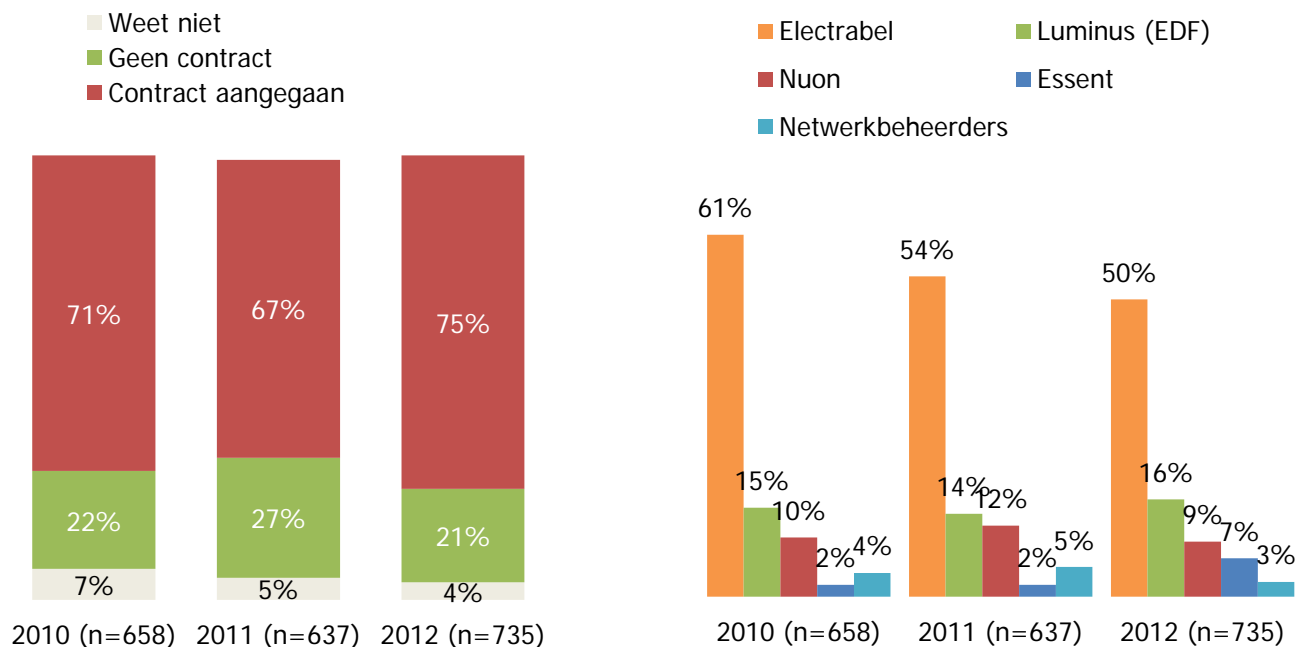
- dat het gemakkelijkste is (56%)
- ze menen dat dat het voordeligste was (27%)
- ze maar één factuur voor elektriciteit en aardgas willen (9%).

Uit de V-test op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) blijkt dat de goedkoopste leverancier voor elektriciteit meestal niet de goedkoopste is voor aardgas. Het is dan ook voordeliger om een contract af te sluiten met twee verschillende leveranciers.

Volgens de enquête is drie kwart van de gezinnen sinds de vrijmaking een contract voor de levering van aardgas aangegaan met hun standaardleverancier of met een nieuwe leverancier (67% in 2011). 19% zit nog steeds zonder contract bij de standaardleverancier voor aardgas en ook de gezinnen die beleverd worden door de netbeheerder hebben geen contract (zie linkerzijde figuur 11).

Aan de 437 gezinnen die nog steeds bij hun standaardleverancier voor aardgas zitten (59%), werd gevraagd of ze effectief een contract voor aardgas hebben ondertekend. 63% van hen zegt een contract te hebben getekend. Gezinnen die de VREG goed kennen of voor wie de energiekost zeer belangrijk is, hebben vaker een contract getekend.

**Figuur 9: Penetratie van de verschillende aardgasleveranciers**



Base: Aardgasgebruikers

Bron: enquête VREG 2012

Net zoals op de elektriciteitsmarkt blijft Electrabel Customer Solutions volgens de enquête de grootste speler op de aardgasmarkt, hoewel ook daar het marktaandeel daalt van 54% in 2011 naar 50% in 2012. Vervolgens zijn er de kleinere leveranciers zoals (EDF-)Luminus (16%), Nuon (9%), Lampiris (8%), Essent (7%) en Eneco (3%) (zie rechterzijde figuur 11). Vooral deze kleinere energieleveranciers zijn gegroeid in het afgelopen jaar (2011: Lampiris: 6%, Essent: 2%).

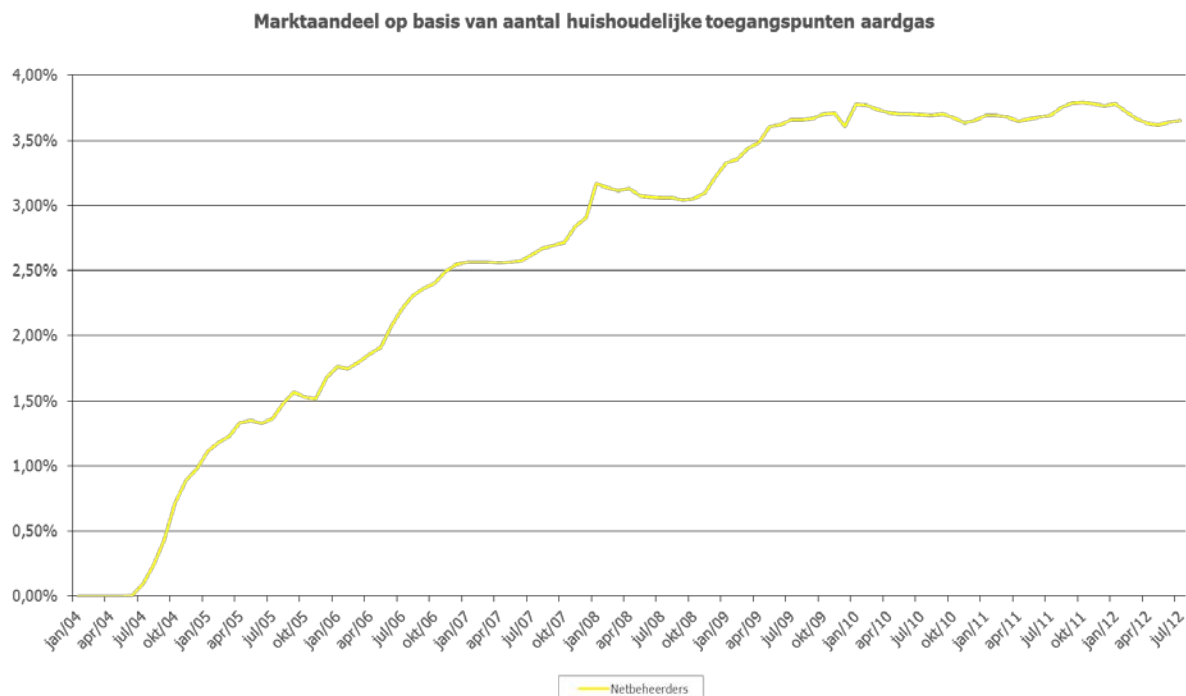
Zoals voorgaande jaren, wijken bovenstaande marktaandelen zowel voor elektriciteit als voor aardgas licht af van de door ons berekende en gepubliceerde statistieken op basis van input van de netbeheerders. De marktaandelen van Electrabel Customer Solutions en EDF-Luminus (55,76% en 20,96%)<sup>6</sup> worden onderschat in de enquête. Die van Nuon en Essent (9,50% en 4,18%)<sup>7</sup> worden een beetje overschat. Mogelijk zijn afnemers die al overstapten naar een andere leverancier meer betrokken bij de materie en daardoor ook iets meer geneigd om deel te nemen aan de enquête.

Het percentage huishoudelijke aardgasafnemers dat door de netbeheerder beleverd wordt (zie figuur 12) ligt relatief hoger dan bij elektriciteit. In absolute cijfers gaat het echter om minder gezinnen. Ook hier is, na een forse stijging, nu een stabilisatie merkbaar. Er kan evenwel geen structurele daling vastgesteld worden.

<sup>6</sup> Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders

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

**Figuur 10: Marktaandeel netbeheerders aardgas op basis van aantal huishoudelijke toegangspunten**



Bron: VREG, op basis van cijfers van netbeheerders

#### 1.2.6.4. Switchactiviteit

##### Profiel

54% van de respondenten die een contract voor elektriciteit tekenden, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij zitten dus nog bij hun eerste leverancier. In 2011 was dit nog 60% en in 2010 73%.

Van diegenen die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden, is 73% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 6% drie keer.

Tabel 8 geeft aan in hoeverre het profiel van gezinnen met een contract bij de standaardleverancier verschilt van dat van gezinnen die kozen voor een andere leverancier of die nog geen contract afsloten. Zo zien we dat van alle gezinnen zonder contract, 34% in de leeftijdscategorie 65+ zit terwijl dit bij de nieuwe leveranciers maar 19% is.

**Tabel 8: Profiel met of zonder elektriciteitscontract**

	Elektriciteit		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	489	384	220
<b>Leeftijd</b>			
18-34	15%	22%	13%

35-54	39%	42%	34%
55-64	19%	17%	19%
65+	27%	19%	34%
<b>Actief/Niet-actief op de arbeidsmarkt</b>			
Actief	56%	67%	47%
Niet-actief	44%	33%	53%
<b>Eigenaar of huurder</b>			
Eigenaar	82%	82%	80%
Huurder	18%	18%	20%
<b>Huis of appartement</b>			
Appartement	20%	13%	16%
Alleenstaande woning	39%	36%	42%
Rijhuis	23%	28%	26%
Halfopen bebouwing	18%	23%	17%
<b>Netbeheerder</b>			
Zuiver	22%	24%	22%
Gemengd	78%	76%	78%
<b>Jaarlijks verbruik</b>			
< 900 kWh	7%	6%	4%
900-2.350 kWh	20%	21%	20%
2.350-5.500 kWh	23%	27%	19%
5.500-13.750 kWh	6%	6%	8%
> 13.750 kWh	1%	2%	3%
Weet niet	44%	38%	47%
<b>Belang energiekost</b>			
Zeer - nogal belangrijk	85%	83%	84%
(Helemaal) niet belangrijk	15%	16%	16%
Geen mening	0%	1%	1%
n=	264	203	113

Voldoende geïnformeerd			
Ja	77%	77%	68%
Neen	23%	22%	31%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	19%	22%	14%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	31%	35%	21%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	25%	21%	24%
Neen	25%	22%	40%

Bron: enquête VREG 2012

Voor aardgas lopen de cijfers ongeveer gelijk. 55% van diegenen met een contract voor aardgas, zitten nog altijd bij hun eerste aardgasleverancier. Van diegenen die al veranderd zijn, is drie kwart nog maar een keer veranderd en een vijfde al twee keer.

**Tabel 9: Profiel aardgasgebruikers met en zonder contract**

	Aardgas		
	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	274	274	156
Leeftijd			
18-34	16%	27%	19%
35-54	44%	46%	33%
55-64	17%	14%	17%
65+	23%	14%	31%
Actief/Niet-actief op de arbeidsmarkt			
Actief	61%	74%	51%
Niet-actief	39%	26%	49%
Eigenaar of huurder			
Eigenaar	79%	80%	73%
Huurder	21%	20%	28%
Huis of appartement			
Appartement	21%	16%	25%



Alleenstaande woning	29%	26%	27%
Rijhuis	29%	34%	35%
Halfopen bebouwing	21%	24%	13%
<b>Netbeheerder</b>			
Zuiver	17%	19%	17%
Gemengd	83%	81%	84%
<b>Jaarlijks verbruik</b>			
< 3.500 kWh	21%	23%	29%
3.500-14.000 kWh	21%	23%	17%
14.000-29.000 kWh	8%	10%	8%
> 29.000 kWh	1%	2%	3%
Weet niet	50%	43%	43%
<b>Belang energiekost</b>			
Zeer - nogal belangrijk	88%	89%	85%
(Helemaal) niet belangrijk	12%	11%	15%
Geen mening	-	-	1%
n=	139	142	84
<b>Voldoende geïnformeerd</b>			
Ja	75%	83%	67%
Neen	25%	16%	31%
<b>Kent VREG</b>			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	21%	28%	8%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	31%	37%	23%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	22%	19%	30%
Neen	26%	16%	39%

Bron: enquête VREG 2012

### Switchindicator VREG

46% is dus al minstens 1 keer geswitcht. Dit percentage ligt iets onder het cijfer van de VREG (49,70%, zie p 25). De VREG berekent en publiceert maandelijks een indicator die de dynamiek van de markt weergeeft in termen van maandelijks leverancierswissels (zowel van gezinnen als bedrijven) als gevolg van een bewuste keuze.

De meeste elektriciteitscontracten hebben een looptijd van 1 of 2 jaar. Daardoor zal eenzelfde toegangspunt dus in principe maximaal één keer per jaar van leverancier veranderen. De meeste contracten zijn variabele prijscontracten, de vaste prijscontracten zijn in de minderheid.

**Tabel 10: Looptijd van elektriciteitscontracten**

Periode	1	2	3	onbepaald	totaal
jul/09	1.793.905	207.643	79.213	531.214	2.611.975
	68,68%	7,95%	3,03%	20,34%	100,00%
jul/10	1.670.793	325.732	100.522	516.741	2.613.788
	63,92%	12,46%	3,85%	19,77%	100,00%
jul/11	1.537.452	494.912	122.443	476.200	2.631.007
	58,44%	18,81%	4,65%	18,10%	100,00%
jul/12	1.586.723	499.732	162.047	394.275	2.642.777
	60,04%	18,91%	6,13%	14,92%	100,00%

Bron: VREG op basis van rapportering leveranciers en netbeheerders

Om te zien hoeveel afnemers in een jaar van leverancier zijn veranderd, worden de maandelijkse switchpercentages opgeteld. De afschaffing van de verbrekingsvergoeding leidt ertoe dat afnemers nu binnen de maand gratis kunnen veranderen en zou kunnen leiden tot het méér dan één keer veranderen binnen een jaar. De switchindicator zou in de toekomst overschat kunnen zijn als telkens dezelfde afnemers binnen een jaar meerdere keren van leverancier veranderen. Momenteel gaan we er vanuit dat afnemers globaal genomen een jaar wachten om van leverancier te veranderen.

De dynamiek van de markt neemt in 2012 nog sterker toe dan in het verleden.

**Tabel 11: Maandelijkse indicator globale 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%	0,50%	0,56%	0,60%	0,59%	0,53%	6,68%
2011	0,67%	0,60%	0,64%	0,72%	0,64%	0,63%	0,59%	0,58%	0,94%	0,72%	0,72%	0,71%	8,15%
2012	1,61%	1,05%	0,84%	1,06%	1,29%	1,10%	1,51%						8,46%

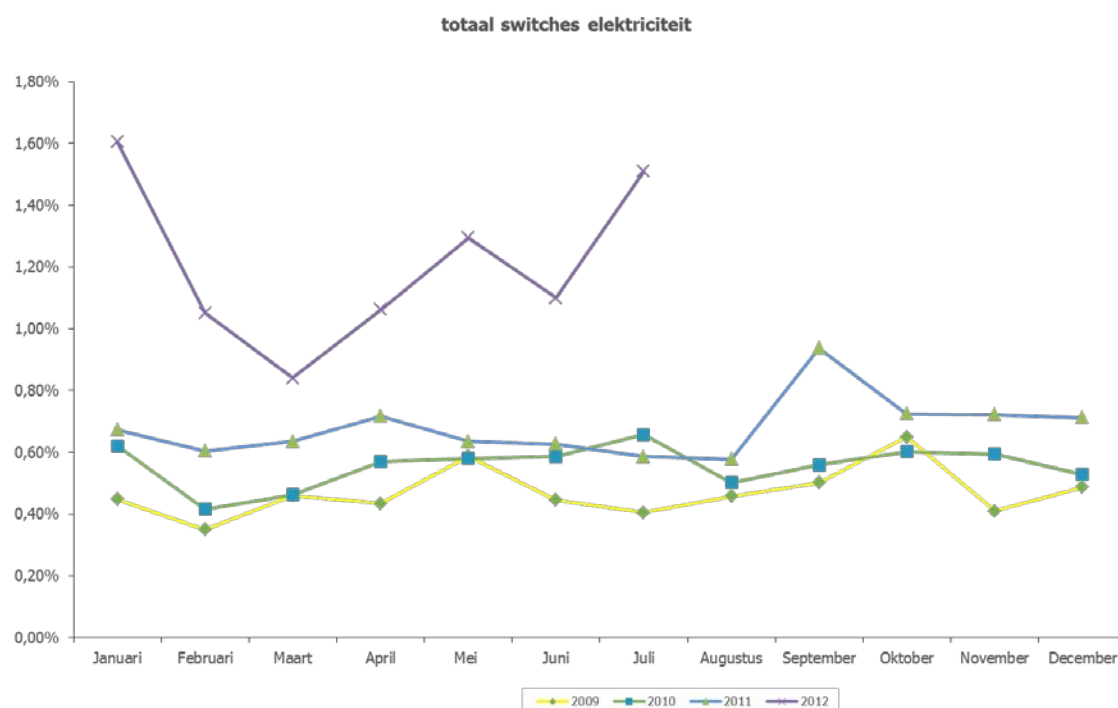
Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Specifiek voor de *huishoudelijke* elektriciteitsafnemers komen we tot volgende cijfers:

**Tabel 12: 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%	0,52%	0,57%	0,54%	0,58%	0,48%	6,43%
2011	0,57%	0,59%	0,62%	0,72%	0,62%	0,60%	0,53%	0,56%	0,99%	0,58%	0,73%	0,69%	7,80%
2012	1,60%	1,00%	0,86%	1,10%	1,39%	1,04%	1,59%						8,58%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

**Figuur 11: Leverancierswissels elektriciteit totaal aantal afnemers**


Bron: VREG

Volgens de cijfers van de VREG zou globaal sinds de vrijmaking 49,70% van de afnemers van leverancier veranderd zijn. Voor de huishoudelijke afnemers is dit nog hoger.

**Tabel 13: Looptijd van aardgascontracten**

Periode	1	2	3	onbepaald	totaal
jul/09	1.078.297	210.522	484	222.143	1.511.446
	71,34%	13,93%	0,03%	14,70%	100,00%
jul/10	1.036.825	197.476	51.070	241.429	1.526.800
	67,91%	12,93%	3,34%	15,81%	100,00%
jul/11	1.044.248	249.710	63.412	215.138	1.572.508
	66,41%	15,88%	4,03%	13,68%	100,00%
jul/12	1.106.281	251.852	92.300	174.222	1.624.655
	68,09%	15,50%	5,68%	10,72%	100,00%

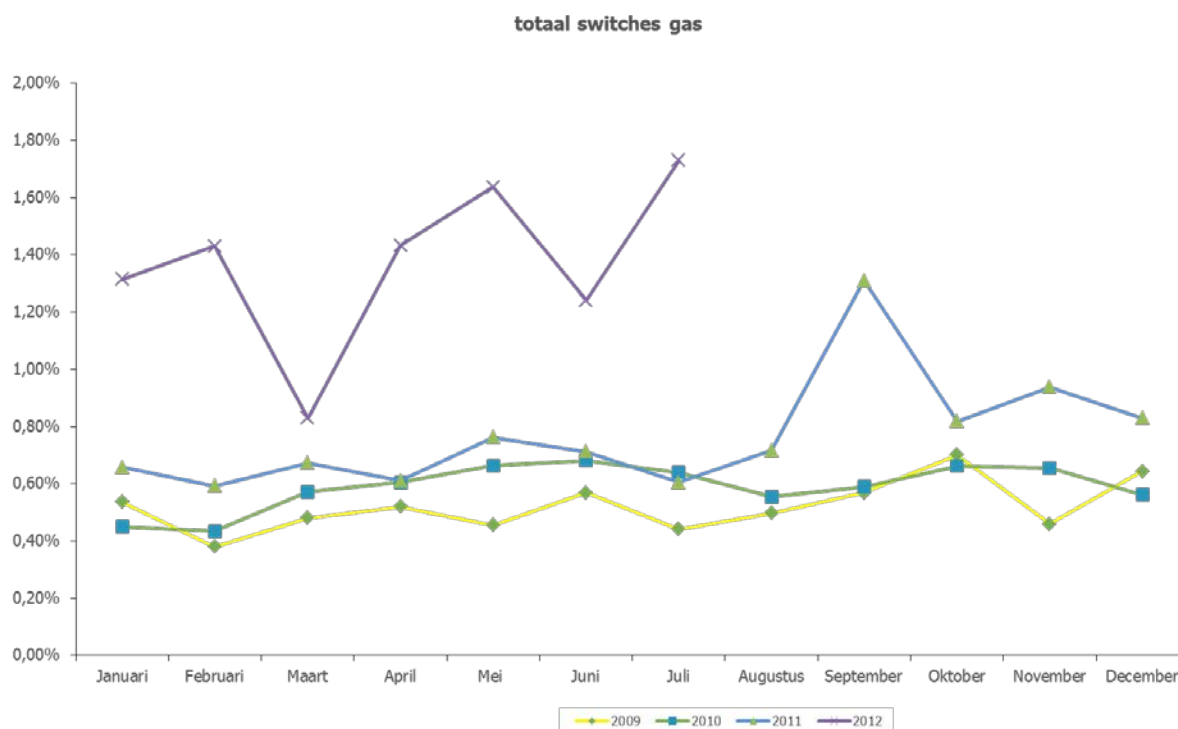
Bron: VREG

**Tabel 14: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke en professionele afnemers**

	Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte												TOT
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	
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%	0,55%	0,59%	0,66%	0,65%	0,56%	7,06%
2011	0,66%	0,59%	0,67%	0,61%	0,76%	0,71%	0,60%	0,72%	1,31%	0,82%	0,94%	0,78%	9,18%
2012	1,31%	1,43%	0,83%	1,43%	1,64%	1,24%	1,73%						9,61%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

Figuur 14: Leverancierswissels aardgas totaal aantal afnemers



Bron: VREG

Uit tabel 14 blijkt dat ook de aardgasindicator voor het eerste halfjaar 2012 hoger uitkomt dan dezelfde periode in 2011. Op jaarbasis zijn er relatief meer huishoudelijke afnemers die van aardgasleverancier wisselen dan afnemers die van elektriciteitsleverancier wisselen.

Specifiek voor de huishoudelijke aardgasafnemers komen we tot volgende cijfers:

Tabel 15: Maandelijks indicator marktdynamiek aardgas – huishoudelijke afnemers

	Relatief aantal toegangspunten dat de overstap naar een andere leverancier maakte												TOT
	JAN	FEB	MRT	APR	MEI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEC	
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%	0,57%	0,75%	0,61%	0,65%	0,50%	7,04%
2011	0,56%	0,58%	0,72%	0,56%	0,73%	0,70%	0,59%	0,70%	1,13%	0,74%	0,93%	0,65%	8,60%
2012	1,26%	1,41%	0,80%	1,40%	1,67%	1,21%	1,80%						9,55%

Bron: VREG, op basis van gegevens van netbeheerders en leveranciers

## 1.2.7. Waarom kiezen gezinnen voor een bepaalde leverancier?

Aan de gezinnen met contract werd gevraagd waarom ze voor een bepaalde leverancier kozen. Daartoe werd hen een lijst met mogelijke criteria voorgelegd. Goedkoper zijn dan de anderen is net zoals in 2011 de meest gekozen reden bij de keuze van een leverancier (54%). Betrouwbaarheid scoort even hoog (54%) gevolgd door een betere dienstverlening (44%) en het aanbod van groene stroom (35%). Ook familie of kennissen die kozen voor dezelfde leverancier (24%) en extra diensten die de leverancier aanbiedt (18%), zijn frequent genoemde redenen.

55-plussers geven betrouwbaarheid als belangrijkste reden (60%), terwijl voor jongeren de prijs zwaarder doorweegt (60%). Jongeren laten zich ook sterker beïnvloeden door familieleden of kennissen (36%).

De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in 2011 voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (85%) en het aanbod van groene stroom (48%). Respondenten die geen stroom uit kernenergie willen, kiezen ook voor een andere dan de standaardleverancier (22%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (58%), de betere dienstverlening (49%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (28%) (zie tabel 16).

**Tabel 16: Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen**

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Totale steekproef	Elektriciteitsleverancier		Elektriciteitsleverancier		
		standaard	andere	Electrabel	EDF-Luminus	Nuon
n=	828	447	382	361	167	115
Goedkoper	54%	27%	85%	24%	58%	85%
Betere dienstverlening	44%	49%	39%	48%	43%	45%
Betrouwbaarder	54%	58%	49%	56%	55%	53%
U zonnepanelen hebt	2%	1%	3%	-	2%	1%
U geen stroom uit kernenergie wenst	14%	8%	22%	6%	14%	17%
Andere hebben deze ook gekozen	24%	28%	19%	29%	20%	19%
Groene stroom	36%	26%	48%	24%	22%	42%
Extra diensten	18%	21%	14%	19%	24%	21%

Bron: enquête VREG 2012

Aan respondenten die een andere leverancier hebben voor elektriciteit als voor aardgas werd ook gevraagd waarom ze voor die aardgasleverancier kozen. Maar de groep is te klein (n=54) om representatieve uitspraken over te doen.

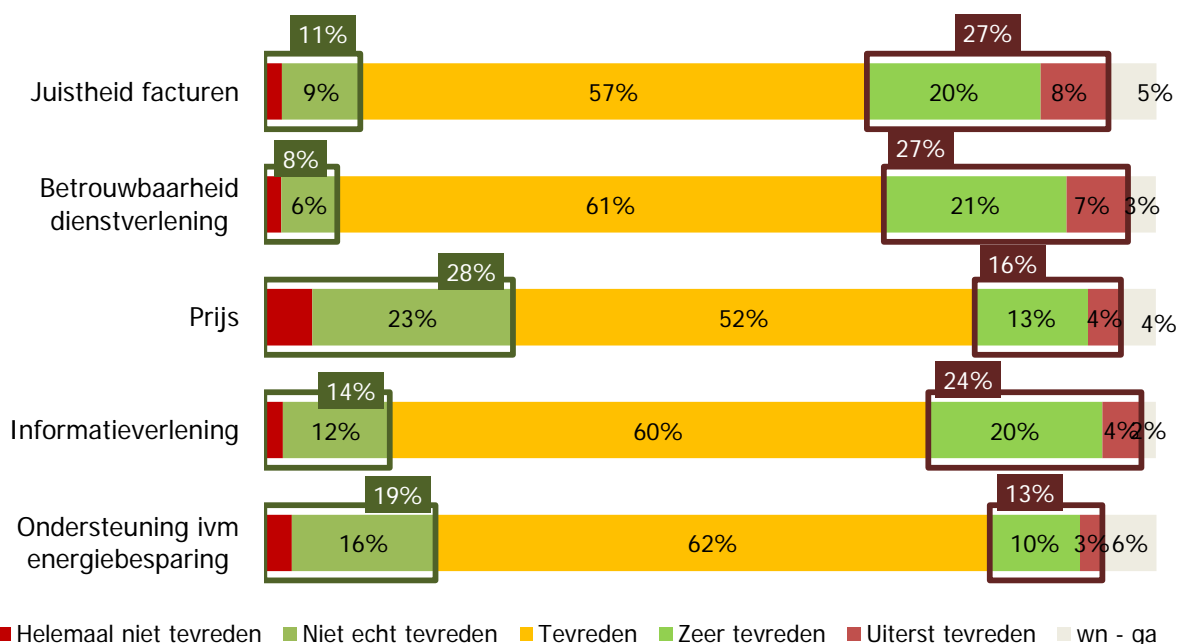
### 1.2.8. Tevredenheid over de huidige leverancier

Bij de gezinnen die effectief een contract tekenden met de leverancier van hun keuze, werd ook gepolst hoe tevreden ze achteraf gezien zijn over hun leverancierskeuze op het vlak van juistheid van facturen, betrouwbaarheid van de dienstverlening, prijs, informatieverlening en ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

Waar in 2011 nog 89% tevreden tot uiterst tevreden was over de juistheid van de facturen, is dat in 2012 gezakt tot 84%. Opvallend is dat dit percentage in Limburg met 92% bijna 10% hoger ligt.

Ook de tevredenheid over de betrouwbaarheid van de dienstverlening scoort iets lager met bijna negen op tien gezinnen die minstens tevreden zijn (89% tov 91% in 2011). Ook hier scoort Limburg met 96% significant hoger.

84% is tevreden tot zeer tevreden over de informatieverlening (86% in 2011). De tevredenheid over de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen blijft een pijnpunt met een vijfde van de gezinnen die ontevreden zijn, maar de prijs doet het nog slechter met 28% ontevredenheid (zie figuur 15).

**Figuur 15: Tevredenheid dienstverlening elektriciteitsleverancier**


Base: respondenten met een contract voor elektriciteit – resultaten 2012 (n=828)

Bron: enquête VREG 2012

Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zijn significant meer tevreden over de juistheid van de facturen, de informatieverlening en de prijs. Klanten van Electrabel zijn meer ontevreden wat betreft deze aspecten (zie tabel 17).

**Tabel 17: Tevredenheid over de elektriciteitsleverancier**

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
	Standaard	Andere	Electrabel	EDF/Luminus	Nuon
n=	447	382	361	167	115
<b>De juistheid van de facturen</b>					
Uiterst + zeer tevreden	23%	32%	21%	27%	31%
Tevreden	61%	52%	61%	62%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	6%	17%	8%	9%
<b>Informatieverlening</b>					
Uiterst + zeer tevreden	18%	31%	15%	24%	29%
Tevreden	63%	57%	63%	63%	57%
Niet echt + helemaal niet tevreden	18%	9%	21%	11%	13%
<b>Ondersteuning op vlak van energiebesparing</b>					
Uiterst + zeer tevreden	12%	14%	9%	15%	12%
Tevreden	63%	62%	61%	63%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	23%	15%	27%	16%	18%
<b>Betrouwbaarheid dienstverlening</b>					
Uiterst + zeer tevreden	26%	29%	22%	33%	21%

Tevreden	63%	60%	65%	61%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	11%	5%	13%	4%	9%
<b>Prijs</b>					
Uiterst + zeer tevreden	7%	27%	5%	15%	15%
Tevreden	50%	55%	46%	59%	67%
Niet echt + helemaal niet tevreden	41%	12%	47%	23%	17%

Bron: enquête VREG 2012

Van de drie grootste leveranciers, waarover op basis van de enquête met een voldoende representativiteit een uitspraak kan gedaan worden, scoort Electrabel Customer Solutions minder goed dan gemiddeld op de juistheid van de facturen, voor informatieverlening en voor prijs, terwijl Nuon beter dan gemiddelde scores krijgt qua prijs.

### 1.2.9. Intentie om het huidige contract te verlengen

Bijna twee derde van de gezinnen zal zijn contract zeker (25%) of waarschijnlijk (39%) verlengen op de vervaldag van het huidige contract. Dat is een pak minder dan in 2011, toen nog 82% zijn contract zeker of waarschijnlijk zou verlengen. 16% zal waarschijnlijk overstappen naar een andere leverancier, 9% zeker en 11% weet het nog niet.

Gezinnen uit Vlaams-Brabant geven vaker aan dat ze waarschijnlijk zullen overstappen (26%), terwijl gezinnen uit Limburg meer geneigd zijn om het contract waarschijnlijk te verlengen (52%). Ouderen en laaggeschoolden hebben meer de neiging om bij hun huidige leverancier te blijven: 30% van de 55+ en 34% van de laaggeschoolden geven aan dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier wat betreft de criteria die hierboven werden besproken 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.

### 1.2.10. Contact met de klantendienst

30% van de Vlaamse gezinnen heeft het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van zijn energieleverancier. Jongeren hebben net zoals de vorige jaren meer contact gehad (45%) met de klantendienst dan de 55-plussers (22%). Lager opgeleiden contacteren hun leverancier minder vaak (21%) dan hoog opgeleiden (33%). Idem voor niet-beroepsactieven (24%) versus de actieve beroepsbevolking (34%), al hangt deze opdeling natuurlijk samen met leeftijd. Ook gezinnen met zonnepanelen (39%) en gezinnen die de VREG goed kennen (42%), hebben vaker contact gehad met de klantendienst.

Van diegenen die contact hadden met de klantendienst, is 84% tevreden tot uiterst tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden. 82% was tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over het antwoord dat ze kregen. Lager opgeleiden zijn sneller tevreden over het antwoord (92%) dan hoger opgeleiden (75%).

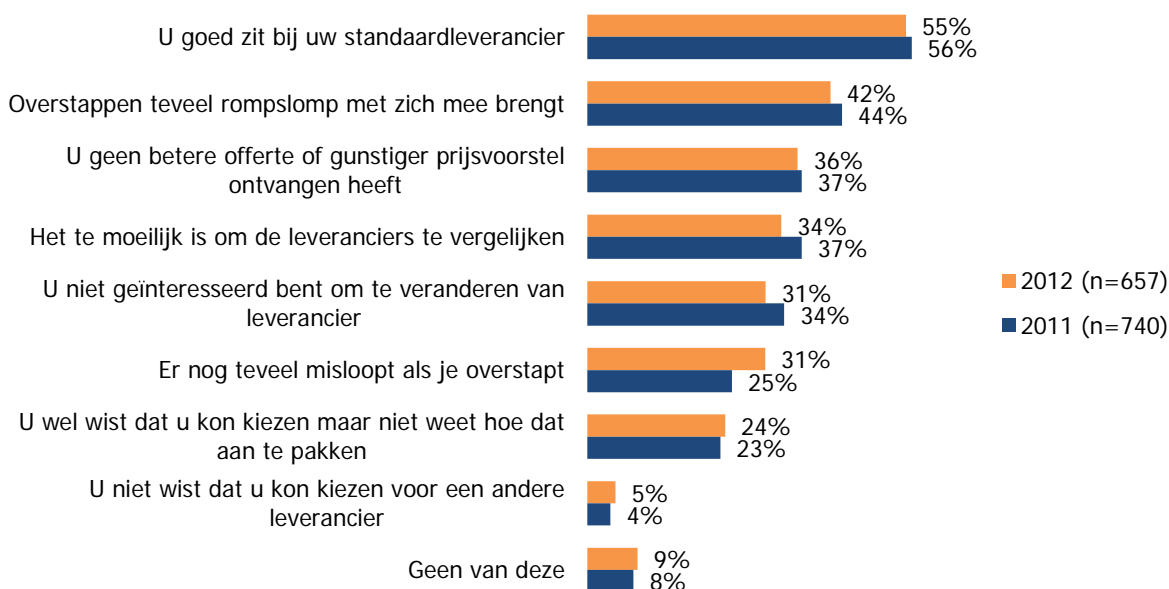
Gezinnen die niet tevreden zijn over de snelheid waarmee ze werden geholpen of over het antwoord dat ze kregen, zeggen significant meer dat ze waarschijnlijk of zeker zullen overstappen naar een andere leverancier.

## 1.2.11. Toekomstplannen van klanten bij de standaardleverancier

657 gezinnen zijn nog altijd klant zijn bij hun standaardleverancier (411 voor zowel elektriciteit als gas, 234 alleen voor elektriciteit en 12 alleen voor gas), met of zonder contract. Aan hen werd gevraagd waarom ze nog geen andere leverancier hebben gekozen.

Meer dan de helft (55%) zegt dat ze goed zitten bij de standaardleverancier. Bij 55-plussers loopt dit op tot 63%. 42% vindt dat overstappen nog te veel rompslomp met zich meebrengt. Deze percentages en het belang van de andere opgesomde redenen zijn zeer vergelijkbaar met 2011 (zie figuur 16). Verwonderlijk is wel dat meer mensen vrezen dat er nog teveel misloopt.

**Figuur 16: Motivatie om bij de standaardleverancier te blijven**



Base: respondenten bij de standaardleverancier

Bron: enquête VREG 2012

Een derde van de gezinnen die nog geen contract voor elektriciteit hebben afgesloten, is van plan om dit in de komende 6 maanden (waarschijnlijk of zeker) te doen. In 2011 was dit amper een vijfde.

Dit percentage ligt iets hoger voor aardgas waar 36% van de respondenten waarschijnlijk of zeker wel van plan zijn om in de komende zes maanden een andere aardgasleverancier te kiezen. In 2011 was dit nog maar 29%.

Aan alle deelnemers aan de enquête werd gevraagd vanaf welke jaarlijkse kostenbesparing ze het de moeite vinden om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier. Net zoals in 2011 vindt 16% van de gezinnen elke besparing de moeite om van leverancier te veranderen. 59% plakt er een bedrag op, 10% weet het niet en 15% is niet van plan om over te stappen.

Van de respondenten die er een bedrag op plakken, vindt 18% een jaarlijkse kostenbesparing van 50 euro of minder al de moeite om over te stappen. Meer dan de helft (55%) vindt het pas de moeite om over te stappen als ze 100 euro of meer besparen. Gemiddeld werd een bedrag van € 198 vernoemd. Een passief gezin met een gemiddeld verbruik kon op 1 juli 2012 in Vlaanderen gemiddeld € 167 besparen door een contract te sluiten met de elektriciteitsleverancier die het goedkoopste product aanbood.



Voor aardgas is de situatie vergelijkbaar met elektriciteit: 16% van de respondenten vindt elke besparing voldoende, 60% plakt er een bedrag op, 13% weet het niet en 14% wil niet overstappen. Als ze een bedrag opgeven, vindt 46% een besparing van 100 euro of minder voldoende om van leverancier te veranderen. 55% wil minstens 100 euro of meer kunnen besparen door over te stappen (gemiddeld € 208). Een passief gezin met een gemiddeld verbruik kon op 1 juli 2012 in Vlaanderen gemiddeld € 401 besparen door een contract te sluiten met de aardgasleverancier die het goedkoopste product aanbood.

### 1.2.12. Perceptie van de vrijmaking

Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie (zie hoger) aan bod kwamen, werd gevraagd of de gezinnen van mening zijn dat de vrijmaking voor hen als consument een positief effect heeft.

Meer respondenten staan positief ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. Drie kwart is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument, daarbij zijn jongeren positiever (79%) dan 55-plussers (69%). 22% ziet geen voordeel en 4% weet het niet.

Gezinnen waarvoor de energiekost niet zo belangrijk is (67%), zijn iets minder positief. Gezinnen met een contract voor elektriciteit bij een andere leverancier hebben zoals vorig jaar een positiever beeld tegenover de vrijmaking (80%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (73%) of dan gezinnen zonder contract (68%).

In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 39% zei toen 'neen'. Waar deze perceptie de vorige jaren stabiel bleef, is deze nu dus duidelijk positief geëvolueerd!

## 1.3. Slimme meters

Net als vorig jaar nam de VREG een aantal vragen over slimme meters op in de enquête. Net als in 2011 werden de vragen over slimme meters voorgelegd aan ongeveer de helft van de totale steekproef (555 gezinnen). De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met 2011.

### 1.3.1. De slimme meter en de verwachte besparingsmogelijkheden

Aan de respondenten werd het volgende toegelicht: "Met een 'slimme meter' kan uw energieverbruik gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik".

Daarna werd gevraagd of ze geïnteresseerd waren om een slimme meter te krijgen van hun netbeheerder. Twee derde (67%) geeft aan dat ze waarschijnlijk (38%) of zeker wel (28%) geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen.

55-plussers zijn minder geïnteresseerd dan de jongere leeftijdsgroepen, 36% van hen is waarschijnlijk of zeker niet geïnteresseerd. Bij de respondenten voor wie de energiekost een zeer belangrijke brok binnen het gezinsbudget is, heeft drie kwart interesse in de slimme meter (74%).

Tabel 18: Slimme meter

	Interesse slimme meter	
	Ja	Nee
n=	371	166
<b>Leeftijd</b>		
18-34	21%	14%
35-54	37%	29%
55-64	19%	23%
65+	24%	34%
<b>Opleidingsniveau</b>		
Lager + lager secundair	14%	14%
hoger secundair	41%	39%
hoger + universiteit	45%	47%
<b>Provincie</b>		
Antwerpen	29%	29%
Vlaams-Brabant	17%	17%
West-Vlaanderen	20%	19%
Oost-Vlaanderen	21%	23%
Limburg	14%	12%
<b>Actief / Niet-actief</b>		
Actief	60%	45%
Niet actief	40%	55%
<b>Eigenaar/huurder</b>		
Eigenaar	81%	80%
Huurder	19%	20%
<b>Distributienetbeheerder</b>		
Zuiver	25%	21%
Gemengd	75%	79%

Bron: enquête VREG 2012

Tabel 19: Interesse in slimme meter

Interesse slimme meter?	Totaal	Contract elektriciteit			Contract gas		
		Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract	Contract standaard-leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	555	249	178	112	138	136	77
Zeker wel	28%	24%	33%	31%	25%	33%	28%
Waarschijnlijk wel	38%	41%	38%	30%	42%	38%	25%
Waarschijnlijk niet	17%	17%	18%	18%	16%	20%	25%
Zeker niet	13%	15%	7%	19%	14%	6%	21%
Weet niet	3%	3%	4%	2%	3%	4%	2%

Bron: enquête VREG 2012

66% wil niets betalen voor een slimme meter die hen snellere, betere en frequentere informatie geeft over hun verbruik. Bij jongeren (18-34) ligt dit percentage lager (57%) en is de bereidheid om er iets voor te betalen dus groter.

18% zou er 0 tot 3 euro per maand aan willen besteden. 7% (15% bij de jongeren) wil maandelijks 4 tot 6 euro betalen. Respondenten die zeggen dat ze interesse hebben in de slimme meter, zijn logischerwijze ook vaker bereid om te betalen: 24% van hen wil 0 tot 3 euro betalen (zie tabel 20). Verwonderlijk is wel dat 14%, hoewel niet geïnteresseerd, toch wil betalen om via een slimme meter snellere, betere en frequentere informatie te krijgen.

Tabel 20: Betalen voor de slimme meter

Hoeveel zou u per maand willen betalen voor een slimme meter?	Totale steekproef	Netto maandinkomen				Interesse slimme meter	
		< 1.500 euro	1.500-2.499 euro	2.500-3.749 euro	> 3.750 euro	Ja	Nee
n=	555	118	191	116	69	371	166
Niets	66%	71%	66%	65%	63%	61%	82%
0-3 euro	18%	10%	19%	22%	26%	24%	6%
4-6 euro	7%	9%	8%	6%	5%	8%	4%
6-10 euro	4%	4%	4%	3%	4%	5%	3%
11-15 euro	1%	1%	0%	-	-	1%	-
> 15 euro	1%	1%	-	2%	-	1%	1%
Weet niet	4%	4%	2%	2%	1%	2%	3%

Bron: enquête VREG 2012

Door de slimme meter weet het energiebedrijf bijna op elk moment van de dag hoeveel energie de afnemer verbruikt. 18% van de respondenten beschouwt dit als een inbreuk op hun privacy. 80% heeft er daarentegen geen enkel probleem mee.

### 1.3.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens

60% wil weten hoeveel ze op jaarbasis verbruiken. 57% is (ook) geïnteresseerd in hun maandverbruik. Daarnaast wil 7% zijn dagelijks verbruik kennen. Slechts 4% is niet geïnteresseerd in zijn verbruiksgegevens.

Jongeren (< 35 jaar) zijn eerder geïnteresseerd in maandelijkse verbruiksgegevens (67%) dan in hun jaarverbruik (57%). Ook verbruiksgegevens per dag (13%) en per uur (10%) scoort hier hoger. Het belang van de verschillende voorkeurskanalen via welke de gezinnen feedback willen krijgen over hun verbruik, wordt weergegeven in figuur 17.

**Figuur 17: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens**



*Base: Geïnteresseerd in informatie per maand/per dag/per uur – resultaten 2012 (n=338)*

Bron: enquête VREG 2012

Leeftijd en opleidingsniveau zijn belangrijke factoren die de voorkeur voor bepaalde kanalen sterk mee bepalen zoals blijkt uit volgende tabel.

**Tabel 21: Voorkeurskanalen versus leeftijd/opleiding**

Kanalen feedback verbruik	Totaal	Leeftijd			Opleiding		
		18-34j	35-54	55+	Lager + lager sec	Hoger sec	Hoger Ond/unief
n=	338	76	129	132	44	135	158
E-mail	66%	76%	77%	49%	45%	63%	74%
Via computer	61%	78%	66%	46%	36%	60%	68%

Op de meter zelf	52%	63%	47%	51%	54%	47%	55%
Op papier, per brief	44%	35%	37%	57%	55%	46%	39%
Apart scherm	30%	30%	28%	30%	33%	31%	28%
Via TV	26%	35%	34%	23%	27%	27%	26%
Via app	19%	42%	20%	4%	5%	15%	26%
Via sms	16%	19%	12%	17%	12%	20%	13%

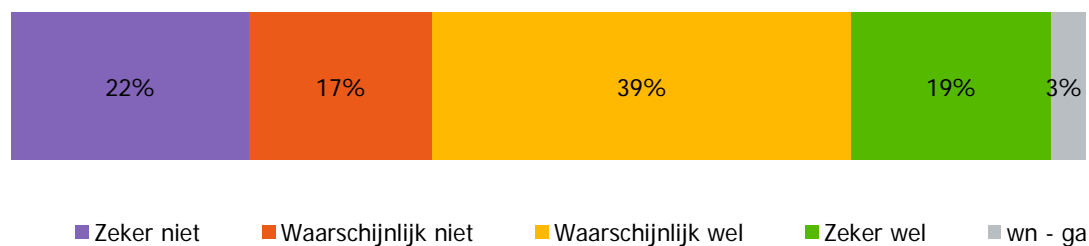
Bron: enquête VREG 2012

### 1.3.3. 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. Iets minder dan twee derde (64%) van de gezinnen geven aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. Gezinnen met elektrische verwarming als hoofd- of bijverwarming zeggen significant meer dat ze zich zouden aanpassen aan deze tariefperiodes om hun energiekosten te drukken (81% en 83%). Ook gezinnen voor wie de elektriciteitskost belangrijk is, zouden hier meer rekening mee houden (75%).

Er werd ook gepolst naar de interesse voor 'slimme toestellen' (vaatwasser, wasmachine, droogkast, etc.) die men zou kunnen aansluiten op de 'slimme meter' zodat ze enkel werken wanneer de stroom goedkoop is. 58% van de gezinnen overwegen de aankoop van zulke 'slimme toestellen', 22% overweegt dit zeker niet.

**Figuur 18: Overwegen aankoop 'slimme toestellen'**



Base: 50% van de totale steekproef – resultaten 2012 (n=555)

Bron: enquête VREG 2012

Vrouwen zijn gevoeliger voor dit argument ten voordele van de slimme meter dan mannen: 62% zou deze toestellen aankopen tov 53% van de mannen. Ook jongeren (71%), gezinnen met elektrische hoofdverwarming (72%) en gezinnen voor wie de elektriciteitskost belangrijk is (65%), geven vaker aan dat ze de aankoop overwegen.

## B. Bedrijven

### 1.4. Indeling afnemers

Op 1 juli 2012 telde Vlaanderen 571.199 professionele toegangspunten voor elektriciteit en 257.560 toegangspunten voor aardgas aangesloten op het distributienet.

### 1.5. Hoe ervaren bedrijven de vrijgemaakte markt in 2012?

In de periode juni-juli 2012 ondervroeg TNS Dimarso, in opdracht van de VREG, 1.001 bedrijven met 5 tot 200 werknemers telefonisch over hun ervaringen op de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen. Om tot een representatieve steekproef te komen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers.

Minstens 500 bedrijven moesten ook aardgasgebruiker zijn. Hiervoor werden echter geen quota opgelegd. 554 van de 1.001 geïnterviewde bedrijven gebruikten ook aardgas. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (46% op 1/7/2012). 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 (68%).

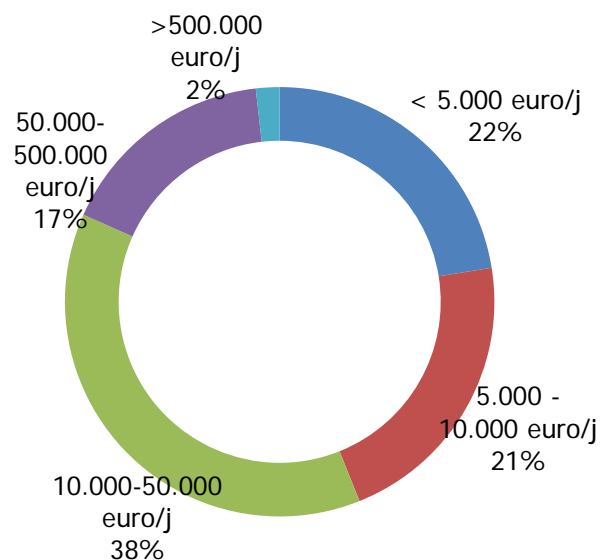
Het uitgebreide enquêterapport wordt in december 2012 gepubliceerd op [www.vreg.be](http://www.vreg.be) -> Publicaties -> Rapporten.

#### 1.5.1. 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 10% geen indicatie geven van het elektriciteitsverbruik. Voor aardgas was dit zelfs 14%.

Bij 43% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken, ligt de jaarlijkse elektriciteitskost < € 10.000 per jaar (52% in 2011), 38% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 (33% in 2010) en 18% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000 (15% in 2010). De elektriciteitskosten liggen iets hoger dan in 2011 omdat het aandeel grote bedrijven die geïnterviewd werden iets hoger is (20% in plaats van 16% in 2011).

Voor bijna twee derde van de bedrijven (64%) is de elektriciteitskost een nogal belangrijke tot zeer belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget. Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot meer 78%.

**Figuur 19: Inschatting elektriciteitskost**

Bij de bedrijven die een inschatting konden maken van hun jaarlijkse aardgaskost heeft 62% een kost lager dan € 10.000 per jaar (66% in 2011), 28% tussen € 10.000 en € 50.000 (24% in 2011) en 9% hoger dan € 50.000 (10% in 2011).

Meer dan de helft van de bedrijven die aardgas gebruiken (54%) vindt dat de aardgaskost nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget. Voor aardgas is het verschil tussen grote (56%) en kleine bedrijven (53%) veel minder uitgesproken. Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten stijgt duidelijk mee met het verbruik zoals blijkt uit tabel 22.

**Tabel 22: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost**

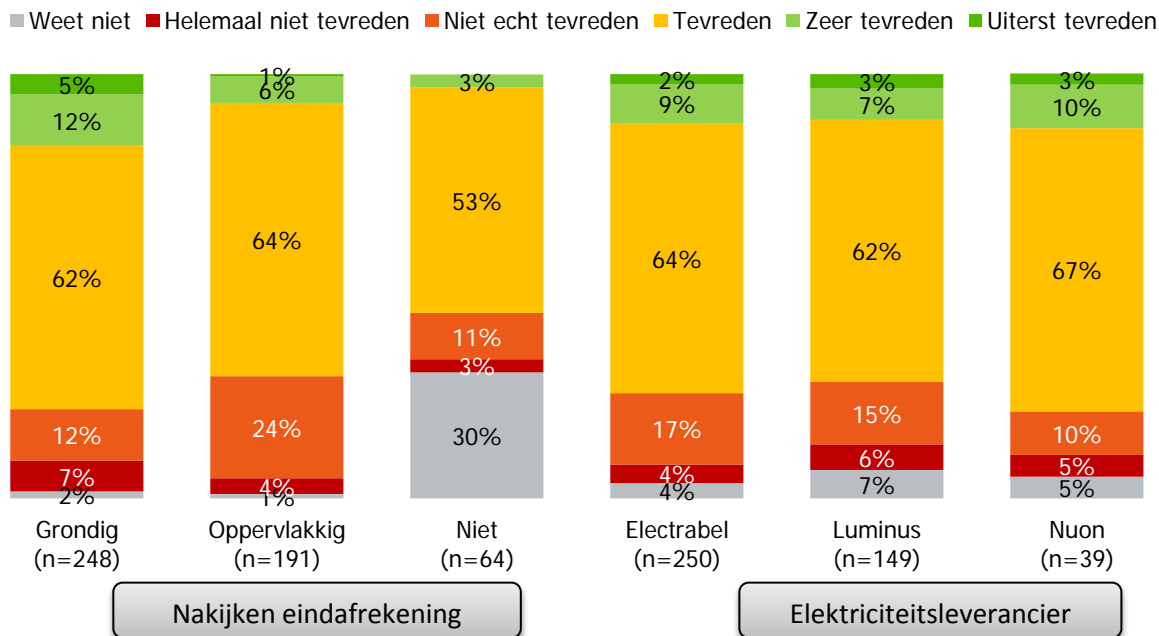
Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	395	227	112	165
Zeer + nogal belangrijk	44%	73%	79%	90%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	57%	26%	20%	9%
Weet niet	-	1%	2%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%
Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000





22% van de bedrijven is niet echt of helemaal niet tevreden over de duidelijkheid van de facturen (2011: 19%). Grote bedrijven zijn iets minder ontevreden (13%). Wie de factuur grondig nakijkt, is meer tevreden dan bedrijven die dit oppervlakkig of niet doen (zie figuur 20).

**Figuur 20: Duidelijkheid eindafrekening**



Base: 50 % van de totale steekproef – resultaten 2012

Bron: enquête VREG

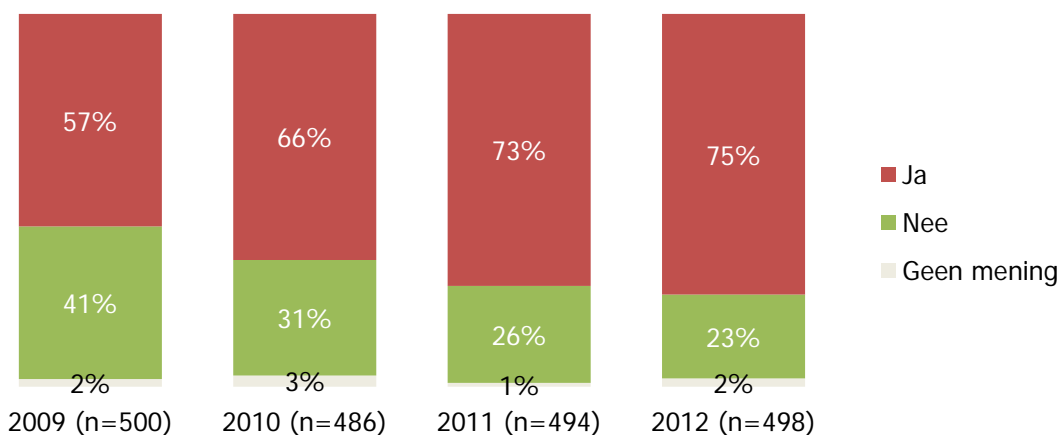
Tussen de leveranciers zijn er geen significante verschillen.

De bedrijven die ontevreden zijn met de duidelijkheid van de factuur, hebben net zoals de vorige jaren vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (met daaronder de vraag naar indexatieparameters, de prijsformules die werden gebruikt) (50%), de berekeningen (36%) en onduidelijkheid over hoeveel verbruik er werd aangerekend (23%).

### 1.5.3. Informatieverstrekking

23% van de bedrijven vindt midden 2012 nog altijd dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over de vrijgemaakte energiemarkt. Dit percentage daalde de voorbije jaren van 41% in 2009 naar 23% in 2012 (zie figuur 21). Bij bedrijven met meer dan 50 werknemers zakt dit percentage zelfs naar 15% versus 24% bij de kleinere bedrijven. Bedrijven voor wie de elektriciteitskost zeer belangrijk is, voelen zich slechter geïnformeerd (30%).

**Figuur 21: Voelen de bedrijven zich goed geïnformeerd over de vrijmaking?**



Base: 50 % van de totale steekproef  
Bron: enquête VREG

Steeds meer bedrijven gaan zelf op zoek naar informatie. In 2012 zocht 70% van de bedrijven naar informatie. De stijgende trend die vooral de laatste 2 jaar merkbaar is (58% in 2011, 52% in 2010, 46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007), zet zich verder.

Bepaalde subgroepen zochten actiever naar informatie:

- Binnen de bedrijven die zich goed geïnformeerd voelen, stijgt dit percentage naar 75%.
- Bij de grote bedrijven (in termen van aantal werknemers) zocht 83% zelf informatie.
- Ook bedrijven met een hoge elektriciteitskost gaan net zoals vorig jaar meer op zoek naar informatie: 81% van de ondernemingen met een hoge elektriciteitskost (> € 50.000) gaat op zoek naar informatie tegenover 61% van de bedrijven met een lage elektriciteitskost (< € 10.000). Bij deze laatste groep is er wel een serieuze stijging ten opzichte van vorig jaar toen amper 45% op zoek ging naar informatie.
- Van de bedrijven met een groen contract zocht 85% zelf informatie.

57 bedrijven (11%), waarvan 49 kleinere bedrijven, zochten maar vonden onvoldoende informatie. Het gaat dan vooral over prijsinformatie (30% in 2012 vs. 39% in 2011), vergelijking met andere leveranciers (35% vs. 20%) en goedkopere energie/leveranciers in het algemeen (26% vs. 21%). Nochtans bieden we op onze website [www.vreg.be](http://www.vreg.be) een leveranciersvergelijking aan voor professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA en/of professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting.

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vindt voor hun bedrijf stijgt sterk van 66% in 2011 naar 82% in 2012. Bedrijven in de tertiaire sector zijn positiever over de

vrijmaking dan diegene uit de secundaire sector (respectievelijk 85% en 77%). Bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gedaald is, staan positiever tegenover de vrijmaking (90%).

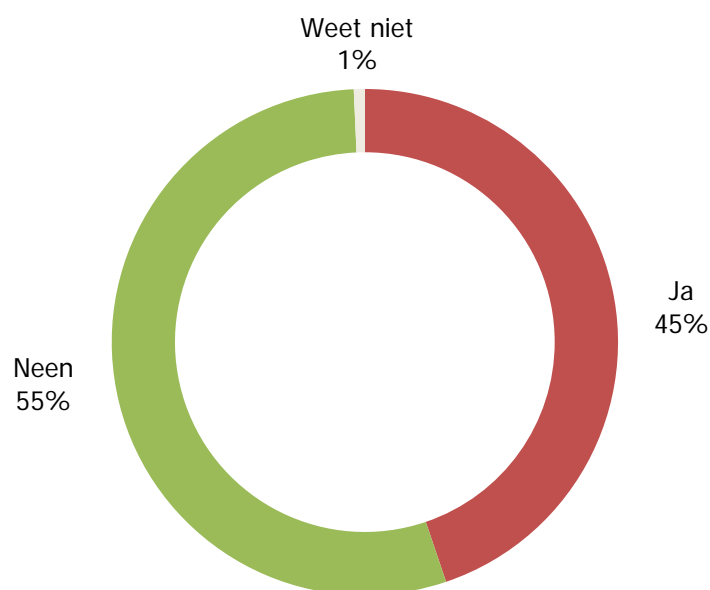
## 1.6. Hoe gedragen bedrijven zich op de energiemarkt in Vlaanderen?

### 1.6.1. Leverancierswissels en marktaandelen

#### 1.6.1.1. Contracten en marktaandelen elektriciteit

45% van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten (zie figuur 22). Dit is een pak meer dan de vorige jaren: 33% in 2011 en 2010 en 32% in 2009.

**Figuur 22: Elektriciteitsleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten**



*Base: Totale steekproef – resultaten 2012 (n=1001)*

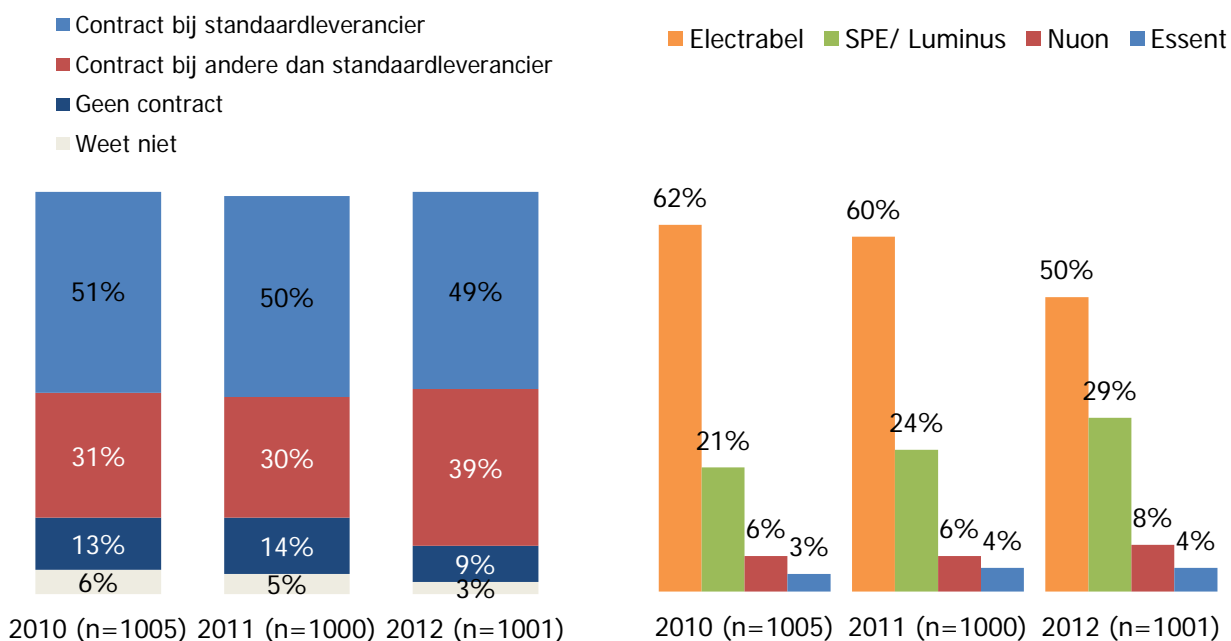
Sommige bedrijven waren actiever op dit vlak:

- Grote bedrijven: meer dan de helft van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (57%) zocht contact ten opzichte van 42% van de kleine bedrijven.
- Ook bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro): 68% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover amper 37% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro
- Vooral bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (57%)
- Bedrijven die de perceptie hebben dat de elektriciteitskost is gedaald (72%)
- Bedrijven met een groen contract (59%) zoeken vaker een andere leverancier op.

Net zoals de vorige jaren is de algemene prijsevolutie met 63% de meest genoemde aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier (50% in 2011). Het aflopen van het contract (genoemd door 8%) is vooral bij grote bedrijven (25%) een belangrijke aanleiding om de markt te verkennen. Problemen met de dienstverlening (4% versus 10% in 2011) wordt in mindere mate aangehaald.

88% van de bedrijven heeft effectief een elektriciteitscontract ondertekend. Dit is iets meer dan de vorige jaren: 80% in 2011 en 82% in 2010. Iets minder dan de helft van alle ondervraagde bedrijven (49%) heeft een contract met de eigen standaardleverancier, vergelijkbaar met de 50% in 2011 en 51% in 2010. 39% heeft een contract afgesloten met een andere leverancier, een stijging ten opzichte van de vorige jaren (30% in 2011, 31% in 2010). De Electrabelgroep blijft de grootste speler op de markt met een marktaandeel van 50%, maar dit is toch een serieuze daling ten opzichte van 2011 (60%). (EDF-)Luminus komt nog steeds op de tweede plaats met 30% (24% in 2011) gevolgd door Nuon (8%), Essent (4%) en Lampiris (2%) (zie figuur 23). Enkel Electrabel, (EDF-)Luminus en Nuon (sinds 1 november 2012 eni Gas&Power) hebben voldoende klanten om hierover betrouwbare uitspraken te doen in dit rapport.

**Figuur 23: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers**



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2012

De marktaandelen van de actieve leveranciers op basis van het totaal aantal professionele elektriciteitsafnemers staan op de VREG-website.

In tabel 24 wordt het profiel weergegeven van de bedrijven met een contract voor elektriciteit bij de standaardleverancier, bij een andere leverancier of zonder contract. Deze drie groepen verschillen onderling voornamelijk wat betreft grootte, omzet en grootte/belang energiekost.

**Tabel 24: Profilering bedrijven met en zonder contract voor elektriciteit**

Elektriciteit	Totaal	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
---------------	--------	--------------------------------	-----------------------------	-----------------

n=	1001	486	392	93	
<b>Bedrijfsgrootte</b>					
5-49 werknemers	80%	80%	77%	90%	
50-199 werknemers	20%	20%	23%	10%	
<b>Sector</b>					
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%	1%	
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	4%	5%	3%	-	
Houtindustrie	1%	0%	2%	-	
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	2%	-	
Chemische nijverheid	1%	0%	1%	-	
Metaal	5%	4%	6%	1%	
Overige industrie	8%	6%	10%	7%	
Bouwnijverheid	19%	20%	16%	26%	
Groot- en kleinhandel	31%	31%	31%	31%	
Hotels en restaurants	6%	6%	8%	2%	
Vervoer, opslag en communicatie	8%	7%	7%	10%	
Financiële instellingen	2%	2%	1%	-	
Onroerende goederen	15%	14%	13%	23%	
<b>Elektriciteit</b>		<b>Totaal</b>	<b>Contract standaard leverancier</b>	<b>Contract andere leverancier</b>	<b>Zonder contract</b>
n=		1001	486	392	93
<b>Omzet</b>					
< 0,25 miljoen euro		6%	7%	4%	5%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro		25%	23%	26%	29%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro		19%	21%	16%	18%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro		24%	20%	28%	27%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro		7%	7%	7%	4%
25,00 miljoen euro of meer		7%	8%	7%	1%
Weet niet / Geen antwoord		14%	15%	13%	15%
<b>Netbeheerder</b>					
Zuiver		23%	25%	23%	12%
Gemengd		77%	75%	77%	88%
<b>Jaarlijkse elektriciteitskost</b>					
< € 10.000		40%	40%	35%	58%
€ 10.000 - € 25.000		23%	24%	22%	21%
€ 25.000 - € 50.000		11%	11%	12%	7%
> € 50.000		17%	14%	24%	4%
Weet niet		10%	12%	7%	11%
<b>Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten</b>					

Zeer - nogal belangrijk	64%	65%	68%	53%
(Helemaal) niet belangrijk	35%	34%	32%	45%
Weet niet	1%	1%	1%	2%
<b>Prijs perceptie</b>				
Gedaald	19%	11%	33%	12%
Gelijk gebleven	17%	17%	19%	11%
Gestegen	54%	63%	40%	67%
Weet niet	10%	10%	8%	11%
<b>Kent VREG</b>				
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	24%	24%	26%	24%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	39%	39%	42%	31%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	23%	24%	20%	29%
Neen	13%	13%	12%	16%
n=	498	238	197	46
<b>Voldoende geïnformeerd</b>				
Ja	75%	74%	81%	65%
Neen	23%	24%	19%	30%
<b>Informatie gezocht</b>				
Ja, voldoende informatie gevonden	58%	54%	71%	41%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	11%	12%	10%	15%
Neen	29%	33%	18%	41%

Bron: enquête VREG 2012

40% van alle ondervraagde bedrijven is sinds de vrijmaking al minstens 1 keer veranderd van elektriciteitsleverancier (30% in 2011). Dit aantal loopt op tot 50% bij de grote bedrijven, tot 65% bij de bedrijven met een elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro en tot 66% bij bedrijven met een groen contract.

Van de bedrijven die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn, is 61% nog maar één keer veranderd, 21% twee keer en 15% al drie keer of meer. In 2011 was dit respectievelijk 68%, 18% en 11%. Daaruit kunnen we concluderen dat niet alleen meer bedrijven van leverancier veranderd zijn, maar dat ook meer bedrijven na een eerste switch blijven zoeken naar de beste leverancier.

De VREG berekent en publiceert maandelijks een indicator die de dynamiek van de markt weergeeft in termen van maandelijks leverancierswissels (zowel gezinnen als bedrijven) als gevolg van een bewuste keuze. Om te zien hoeveel afnemers in een jaar van leverancier zijn veranderd, worden de maandelijks switchpercentages opgeteld. De afschaffing van de verbrekingvergoeding leidt ertoe dat afnemers nu binnen de maand gratis kunnen veranderen en zou kunnen leiden tot het méér dan één keer veranderen binnen een jaar. De switchindicator zou in de toekomst overschat kunnen zijn als telkens dezelfde afnemers binnen een jaar meerdere keren van leverancier veranderen. Momenteel gaan we er vanuit dat afnemers globaal genomen 1 jaar wachten om van leverancier te veranderen.

Onderstaande tabel bewijst dat de dynamiek in het eerste semester van 2012 hoger is dan in het eerste semester van 2011. Specifiek voor de professionele elektriciteitsafnemers komen we tot volgende cijfers:

**Tabel 25: Maandelijkse indicator marktdynamiek elektriciteit - 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
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%	9,34%
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%	6,60%
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%	5,66%
2010	1,24%	0,42%	0,57%	0,77%	0,24%	0,65%	0,82%	0,42%	0,49%	0,90%	0,64%	0,77%	7,93%
2011	1,18%	0,67%	0,73%	0,73%	0,69%	0,77%	0,85%	0,64%	0,69%	1,40%	0,68%	0,83%	9,85%
2012	1,63%	1,30%	0,73%	0,90%	0,86%	1,37%	1,12%						7,91%

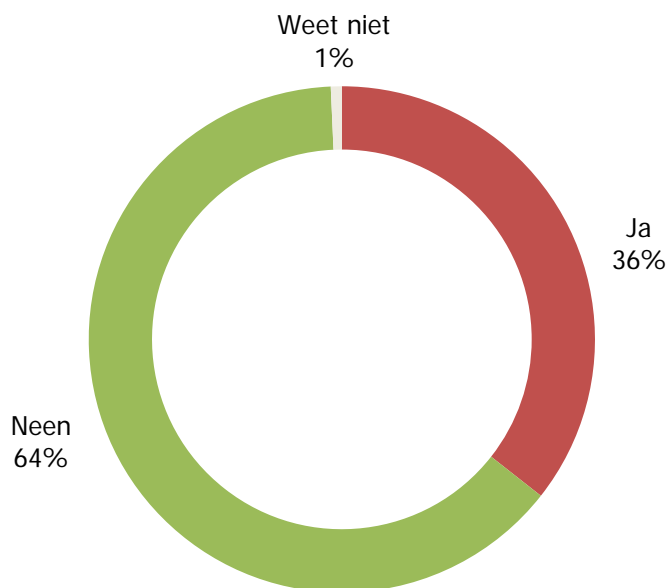
Bron: VREG

Het switchpercentage tot en met juli 2012 evenaart het switchpercentage voor het volledige jaar 2010.

### 1.6.1.2. Contracten en marktaandeelen aardgas

Net zoals voor elektriciteit zijn er ook voor aardgas meer bedrijven dan de vorige jaren (36%) die in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd hebben met de bedoeling om een contract voor aardgas af te sluiten (zie figuur 24). Dat was in 2011 amper 22%, in 2010 21% en in 2009 19%. Het percentage dat een leverancier gecontacteerd heeft, is opvallend hoger bij grote bedrijven (45% versus 33% bij kleine bedrijven), bij bedrijven met een grotere omzet (59%) en bij bedrijven met een hoge aardgaskost (71%).

**Figuur 24: Aardgasleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten**

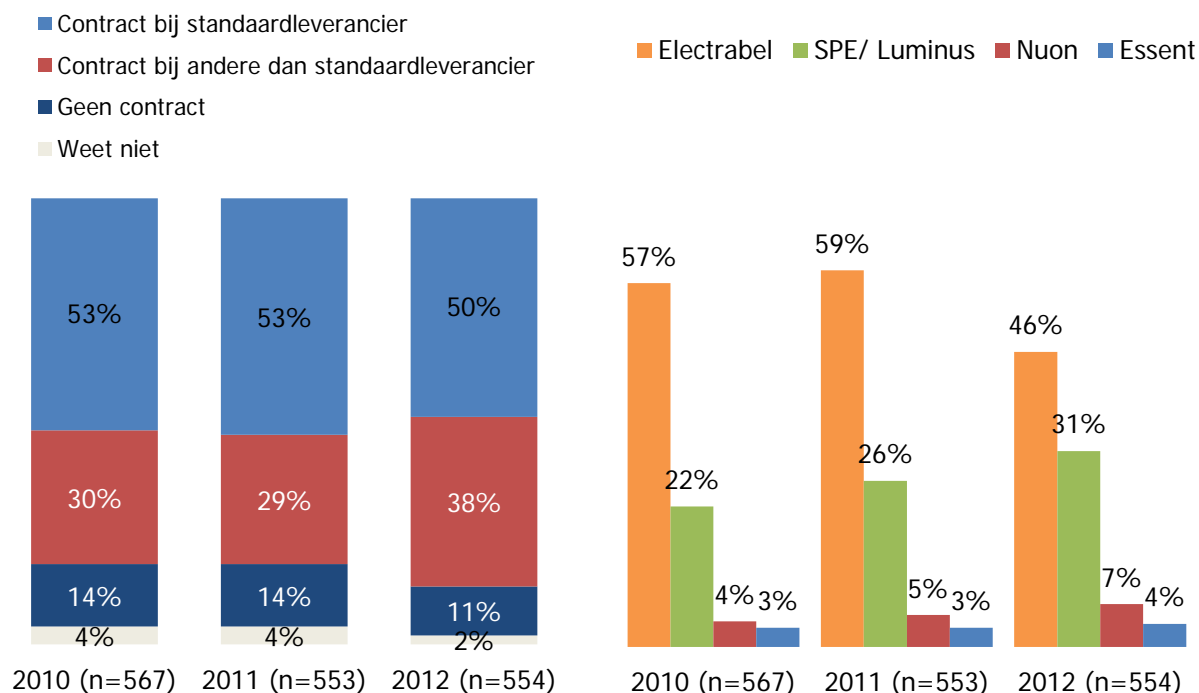


*Base: Aardgasgebruiker – resultaten 2012 (n=554)*

Bron: enquête VREG 2012

Ook het aantal aardgasgebruikers met een contract gaat in stijgende lijn: 88% heeft een contract, waarvan 50% met zijn standaardleverancier voor gas en 38% met een andere aardgasleverancier.

Hoewel het marktaandeel sterk gezakt is, blijft Electrabel dominant met 46% (59% in 2011) en is (EDF-) Luminus de tweede grote speler met 31% (26% in 2011). Nuon (7%), Essent (4%) en Lampiris (3%) volgen met kleinere marktaandelen.

**Figuur 25: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers**


Base: Aardgas gebruikers

Bron: enquête VREG 2012

84% van de aardgasafnemers heeft dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat 76%. 66% van de grootverbruikers van aardgas heeft dezelfde leverancier tegenover 89% van de kleinste verbruikers. Bedrijven met een aardgascontract bij een andere dan de standaardleverancier hebben ook vaker een andere elektriciteitsleverancier (23%).

**Tabel 26: Profilering bedrijven met en zonder contract voor aardgas**

Aardgas	Totaal aardgas	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	554	274	210	59
<b>Bedrijfs grootte</b>				
5-49 werknemers	76%	75%	74%	81%
50-199 werknemers	24%	25%	26%	19%
<b>Sector</b>				
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	3%	-
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	5%	5%	5%	2%
Houtindustrie	0%	-	1%	2%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	1%	2%
Chemische nijverheid	1%	0%	1%	-
Metaal	4%	3%	6%	3%



Overige industrie	8%	8%	8%	9%
Bouwnijverheid	16%	17%	16%	14%
Groot- en kleinhandel	32%	30%	32%	36%
Hotels en restaurants	9%	8%	10%	5%
Vervoer, opslag en communicatie	5%	5%	6%	3%
Financiële instellingen	2%	2%	2%	-
Onroerende goederen	16%	17%	11%	25%
<b>Omzet</b>				
< 0,25 miljoen euro	6%	8%	3%	5%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	24%	22%	27%	29%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	18%	20%	16%	12%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	24%	19%	28%	31%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro	8%	8%	7%	9%
25,00 miljoen euro of meer	7%	10%	7%	2%
Weet niet / Geen antwoord	13%	14%	12%	14%
<b>Netbeheerder</b>				
Zuiver	23%	26%	19%	19%
Gemengd	77%	74%	81%	81%
<b>Jaarlijkse aardgaskost</b>				
< € 10.000	53%	54%	52%	56%
€ 10.000 - € 25.000	17%	14%	20%	17%
€ 25.000 - € 50.000	7%	8%	6%	5%
> € 50.000	8%	8%	10%	2%
Weet niet	14%	15%	12%	20%
<b>Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten</b>				
Zeer - nogal belangrijk	54%	53%	58%	42%
(Helemaal) niet belangrijk	45%	47%	41%	51%
Weet niet	1%	-	1%	7%
<b>Prijs perceptie</b>				
Gedaald	14%	9%	22%	7%
Gelijk gebleven	18%	19%	20%	9%
Gestegen	54%	60%	41%	64%
Weet niet	15%	12%	16%	20%
<b>Kent VREG</b>				
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	26%	29%	25%	22%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	39%	38%	43%	32%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	24%	22%	22%	34%
Neen	11%	11%	10%	12%
n=	269	134	105	25

Voldoende geïnformeerd				
Ja	73%	72%	80%	48%
Neen	26%	25%	20%	52%
Info gezocht				
Ja, voldoende informatie gevonden	61%	57%	72%	44%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	13%	13%	12%	20%
Neen	26%	31%	15%	32%

Bron: enquête VREG 2012

Men verandert nog altijd minder van aardgas- dan van elektriciteitsleverancier. Iets meer dan een derde (36%) is al van aardgasleverancier veranderd tov 40% voor elektriciteit. 68% van deze groep wisselde al één keer van leverancier, 20% al twee keer en 11% al drie keer of meer.

Tabel 27 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. In de eerste helft van 2012 is er overduidelijk een verhoogde activiteit tegenover 2011 vast te stellen.

**Tabel 27: Maandelijkse indicator marktdynamiek aardgas - 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
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%	0,46%	0,53%	1,03%	0,69%	0,94%	8,32%
2011	1,30%	0,64%	0,38%	0,93%	0,94%	0,82%	0,69%	0,85%	2,49%	1,35%	1,02%	1,60%	13,01%
2012	1,65%	1,54%	1,02%	1,63%	1,39%	1,45%	1,34%						10,02%

Bron: VREG

### 1.6.1.3. Waarom veranderen bedrijven van leverancier?

Aan bedrijven met een contract voor elektriciteit en/of aardgas, werd gevraagd waarom ze hebben gekozen voor die bepaalde energieleverancier.

Uit tabel 28 blijkt duidelijk dat de factor 'betrouwbaarheid' met 64% op de eerste plaats komt, gevolgd door 'lagere kostprijs' (57%). Grote bedrijven hechten echter meer belang aan de lagere kostprijs (72%) en vinden ook het aanbod groene stroom (37%) en de extra dienstverlening die de leverancier aanbiedt (22%) belangrijker dan kleine bedrijven.

**Tabel 28: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier**

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfsgrootte		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	EDF-Luminus	Nuon
n=	878	691	187	486	392	399	282	79
Betrouwbaar	64%	64%	64%	71%	55%	70%	61%	46%
Lagere kostprijs	57%	53%	72%	33%	87%	31%	70%	86%

Goede dienstverlening	52%	52%	52%	55%	49%	54%	54%	37%
Vaste energieprijs	46%	44%	54%	40%	54%	39%	50%	51%
Groene stroom	26%	22%	37%	19%	33%	18%	26%	33%
Extra diensten	15%	13%	22%	17%	12%	17%	12%	10%
Andere bedrijven stapten ook over	14%	13%	16%	10%	18%	11%	12%	14%

Bron: enquête VREG 2012

Bedrijven met een hoge elektriciteitskost vermelden significant vaker prijsaspecten: de lagere kostprijs (80%) en een 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijs' (61%).

Bedrijven die kiezen voor een andere leverancier verschillen significant van diegenen die kiezen voor een standaardleverancier en kiezen eerder op basis van een lagere kostprijs (87%), een vaste energieprijs (54%), groene stroom (33%) en omdat andere bedrijven uit de groep of die ze kennen ook overgestapt zijn (18%).

Bedrijven die kiezen voor een contract bij de standaardleverancier doen dit vooral voor betrouwbaarheid (71%). Ook de keuze voor Electrabel heeft nog altijd te maken met betrouwbaarheid (70%), terwijl (EDF-)Luminus en Nuon voornamelijk gekozen worden voor de lagere kostprijs (respectievelijk 70% en 86%).

Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd voornamelijk gekozen voor een bepaalde aardgasleverancier omwille van de lagere kostprijs (61%), de betrouwbaarheid (57%) en de goede dienstverlening (47%).

#### 1.6.1.4. Tevredenheid over leverancier

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over de gekozen energieleverancier wat betreft de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparing.

Respondenten zijn het meest tevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening: 88% is tevreden, zeer of uiterst tevreden. 84% is tevreden over de juistheid van de facturen, 79% over de informatieverlening. Daarentegen is 31% niet tevreden over de prijs en 29% niet over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing. Respondenten zijn duidelijk minder tevreden met de prijs dan in 2011: toen was slechts 22% daarover niet tevreden.

Bedrijven met een hoge elektriciteitskost en grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 29). Klanten met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden over de prijs (44% niet echt of helemaal niet tevreden, 27% in 2011). Electrabel scoort vooral slecht als het gaat over de prijs met 47% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn (29% in 2011).

Tabel 29: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Totaal	Bedrijfs grootte		Electriciteitscontract		Electriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	878	691	187	486	392	399	282	79
<b>Juistheid facturen</b>								
Uiterst + zeer tevreden	21%	19%	27%	19%	23%	16%	23%	24%

Tevreden	64%	64%	64%	64%	63%	67%	64%	58%
Niet echt + helemaal niet tevreden	9%	10%	4%	12%	5%	12%	7%	4%
<b>Informatieverlening</b>								
Uiterst + zeer tevreden	13%	12%	16%	11%	14%	10%	11%	15%
Tevreden	67%	66%	71%	65%	68%	66%	68%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	19%	11%	20%	14%	22%	15%	15%
<b>Ondersteuning op vlak van energiebesparing</b>								
Uiterst + zeer tevreden	8%	8%	11%	7%	9%	8%	7%	9%
Tevreden	50%	50%	49%	49%	51%	50%	50%	53%
Niet echt + helemaal niet tevreden	29%	30%	24%	34%	22%	36%	26%	20%
<b>Betrouwbaarheid dienstverlening</b>								
Uiterst + zeer tevreden	21%	19%	27%	19%	23%	19%	21%	20%
Tevreden	68%	69%	64%	68%	67%	67%	68%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	8%	3%	10%	3%	12%	5%	3%
<b>Prijs</b>								
Uiterst + zeer tevreden	10%	10%	12%	4%	18%	4%	9%	11%
Tevreden	55%	54%	60%	49%	63%	47%	62%	70%
Niet echt + helemaal niet tevreden	31%	32%	27%	44%	15%	47%	24%	10%

Bron: enquête VREG 2012

De resultaten over de tevredenheid over dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor elektriciteit. De juistheid van de facturen en de betrouwbaarheid van de dienstverlening scoren net zoals vorig jaar het best (87% en 84% minstens tevreden). Over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing en de prijs zijn de respondenten het minst tevreden, 22% en 23% zijn niet echt of helemaal niet tevreden.

#### 1.6.1.5. Contact met de klantendienst

Meer dan een derde (36%) van de ondervraagde bedrijven heeft een vaste contactpersoon bij hun energieleverancier. Vooral grote bedrijven (59%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (> 50.000 euro: 76%) hebben een vaste contactpersoon. Bedrijven bij een andere dan de standaardleverancier (47%) hebben significant vaker een vaste contactpersoon dan bedrijven bij de standaardleverancier (33%). De tevredenheid is groter bij bedrijven met een vaste contactpersoon (zie tabel 30).

Tabel 30: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

Tevredenheid	Vaste contactpersoon elektriciteit	Geen vaste contactpersoon elektriciteit
n=	345	510
<b>Facturatie</b>		
Uiterst + zeer tevreden	27%	17%

Tevreden	61%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	5%	11%
<b>Informatieverlening</b>		
Uiterst + zeer tevreden	19%	8%
Tevreden	67%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	22%
<b>Ondersteuning op vlak van energiebesparing</b>		
Uiterst + zeer tevreden	15%	4%
Tevreden	53%	49%
Niet echt + helemaal niet tevreden	19%	35%
<b>Betrouwbaarheid dienstverlening</b>		
Uiterst + zeer tevreden	28%	16%
Tevreden	64%	70%
Niet echt + helemaal niet tevreden	4%	9%
<b>Prijs</b>		
Uiterst + zeer tevreden	16%	7%
Tevreden	57%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	24%	35%

Bron: enquête VREG 2012

Bedrijven die geen vaste contactpersoon hebben, kunnen contact opnemen met de klantendienst.

Een derde (34%) van de bedrijven heeft in het afgelopen jaar contact gehad met zijn account manager of met de klantendienst. 76% was daarbij tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen. Bij bedrijven met een vaste contactpersoon stijgt dit tot 89%.

82% was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen. Ook dit percentage ligt met 93% duidelijk hoger bij bedrijven die bij een account manager terecht kunnen.

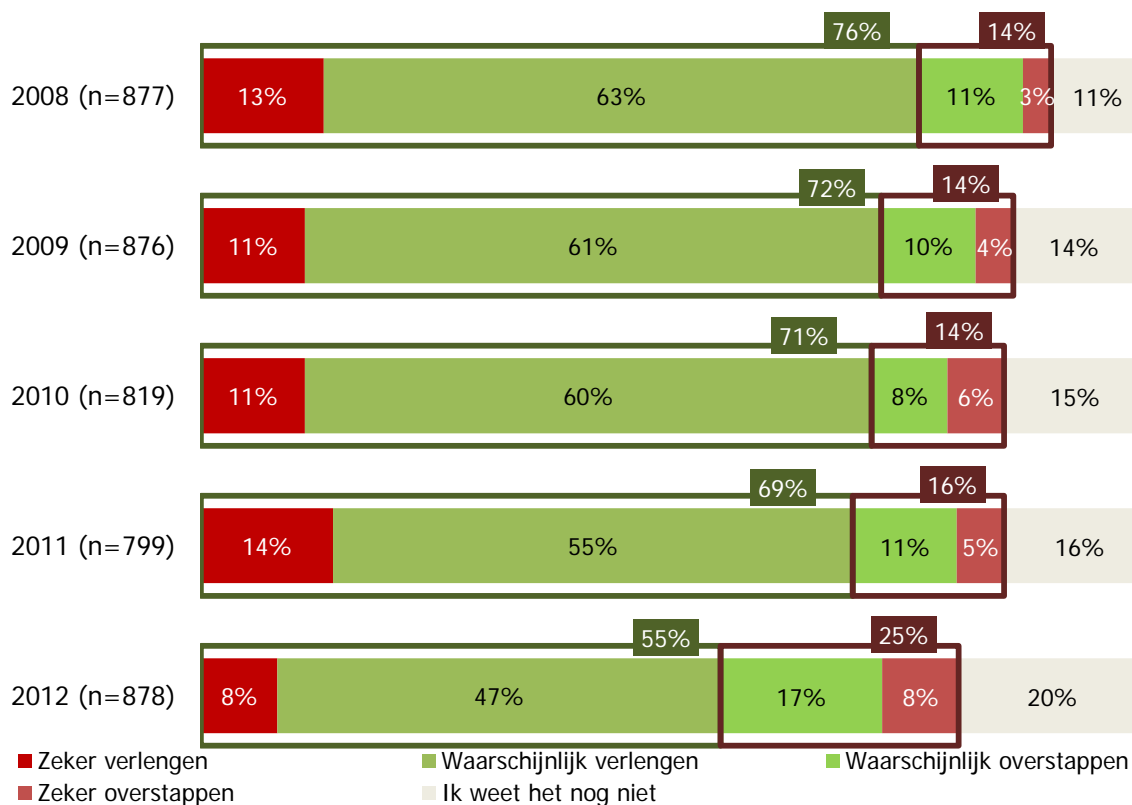
### 1.6.1.6. Toekomstplannen

#### Bedrijven met contract

De intentie om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier stijgt sterk ten opzichte van 2011: 25% zal op de vervalddag van het huidige contract waarschijnlijk of zeker overstappen versus 16% in 2011 (zie figuur 26).

Ook bij bedrijven die nog klant zijn bij de standaardleverancier en bij Electrabelklanten ligt de switchbereidheid met 31% hoger. Bij bedrijven die niet tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing wil zelfs meer dan de helft overstappen.

**Figuur 26: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier**



*Base: Respondenten met een contract voor elektriciteit*

Bron: enquête VREG 2012

Voor aardgas ligt het percentage bedrijven dat waarschijnlijk of zeker zal overstappen met 29% iets hoger dan voor elektriciteit. 52% zal waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen (74% in 2011). En 18% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven die minder tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

### Bedrijven zonder contract

Aan bedrijven die nog altijd klant zijn bij hun standaardleverancier, al dan niet met contract, werd de vraag gesteld waarom ze nog geen andere leverancier kozen. 45% is tevreden over de huidige leverancier en ziet dus geen reden om over te stappen. Ook het feit dat men nog geen betere offerte heeft ontvangen (37%) of de schrik voor de rompslomp die een overstap met zich meebrengt (31%) blijven belangrijke redenen om niet over te stappen naar een andere leverancier. Vooral grote bedrijven geven aan dat ze goed zitten bij hun huidige leverancier (55%).

Voor aardgas worden dezelfde redenen genoemd.

**Figuur 27: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier**



*Base: Respondenten bij de standaardleverancier (met of zonder contract) – resultaten 2012 (n=606)*

Bron: enquête VREG 2012

Het argument dat het moeilijk is om de leveranciers te vergelijken speelt meer bij grote verbruikers (36%) dan bij kleine verbruikers (26%). Deze laatste groep kan op de VREG-website terecht voor een leveranciersvergelijking. Voor grote bedrijven is dat niet mogelijk omdat die leveringscontracten maatwerk zijn.

De helft van de bedrijven die nog zonder contract bij de standaardleverancier zitten, hebben de intentie om in de volgende 6 maanden een contract af te sluiten bij een andere elektriciteitsleverancier. Dit is 20% meer dan in 2011. 28% gaat waarschijnlijk niet veranderen en 15% zeker en vast niet.

Ook bij de aardgasgebruikers zijn er veel meer bedrijven dan vorig jaar met de intentie om een contract af te sluiten bij een andere leverancier (44% versus 19% in 2011). 29% gaat waarschijnlijk niet veranderen in het komende half jaar en 13% zeker niet.

## 1.7. Slimme meters

### 1.7.1. De 'slimme' meter en mogelijke besparing

In 2012 werd gevraagd of de bedrijven het interessant zouden vinden om een slimme meter te krijgen van hun netbeheerder waarmee het energieverbruik gedetailleerd opgevolgd kan worden en de bedrijven snellere, betere en frequentere informatie over hun verbruik krijgen. 69% antwoordt bevestigend waarvan 28% het zeker wel interessant zouden vinden en 41% waarschijnlijk wel.

59% wil echter niets extra betalen voor deze slimme meter. 15% wil er 0 tot 3 euro per maand voor betalen en amper 4% wil er meer dan 15 euro per maand aan geven. Deze laatste zijn voornamelijk de grootverbruikers van elektriciteit: 12% van de bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar aan elektriciteit betalen zouden meer dan 15 euro per maand willen betalen voor een slimme meter (zie tabel 31).

Tabel 31: Nut van de slimme meter

	Totaal	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	522	433	89	204	115	59	87
<b>Interesse slimme meter</b>							
Ja	69%	67%	75%	62%	78%	68%	74%
Neen	28%	29%	20%	36%	17%	25%	18%
Weet niet	4%	4%	5%	2%	4%	7%	8%
<b>€ betalen per maand</b>							
Niets	59%	58%	63%	65%	55%	49%	52%
0 tot 3 euro	15%	16%	10%	15%	15%	22%	10%
4 tot 6 euro	6%	6%	3%	7%	8%	2%	5%
6 tot 10 euro	8%	8%	10%	4%	13%	17%	8%
11 tot 15 euro	3%	3%	3%	-	5%	3%	7%
Meer dan 15 euro	4%	3%	7%	2%	2%	5%	12%
Weet niet	6%	7%	3%	7%	3%	2%	7%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: enquête VREG 2012

## 1.7.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

Bedrijven verkiezen maandelijks (62%) en jaarlijkse (46%) informatie over hun gebruik. Bij de grote bedrijven wordt er meer dan gemiddeld ook gekozen voor informatie per dag (27%), per uur (17%) en zelfs per minuut (9%). Hetzelfde geldt voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost (zie tabel 32).

Tabel 32: Terugkoppeling van verbruiks informatie

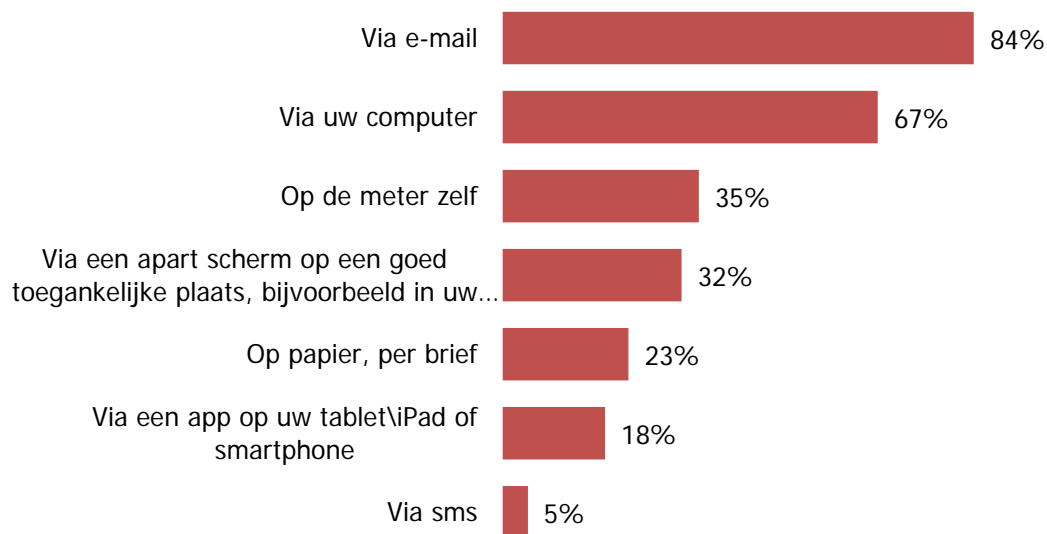
	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Elektriciteitskost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	522	433	89	204	115	59	87
<b>Detailniveau</b>							
Jaarlijks	46%	49%	34%	55%	40%	44%	38%
Maandelijks	62%	60%	71%	52%	66%	76%	69%
Dagelijks	12%	8%	27%	4%	14%	15%	26%
Per uur	6%	4%	17%	1%	6%	7%	15%
Per minuut	3%	2%	9%	1%	3%	2%	12%
Geen van deze	3%	3%	5%	3%	5%	-	2%

Bron: enquête VREG 2012



Bedrijven zouden liefst extra verbruiks informatie ontvangen per maand/dag/uur via email (84%) of via de computer (67%) (zie figuur 28). Grote bedrijven willen deze informatie significant meer via een apart scherm op een goed toegankelijke plaats (47%).

**Figuur 28: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie**



*Base: Geïnteresseerd in informatie per maand, per dag of per uur – resultaten 2012 (n=356)*

Bron: enquête VREG 2012

Als de elektriciteitskost zeer belangrijk is, hebben de bedrijven ook interesse om deze informatie te ontvangen via SMS (9%). Bedrijven met een groen contract staan meer open voor informatie via computer (77%), via een apart scherm (42%) en via een app op tablet, iPad of smartphone (30%).

### 1.7.3. Tariefperiodes

Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen en bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Een derde van de bedrijven (34%) zou hiermee rekening willen houden om zo te besparen op de energiekosten. Dit is niet altijd mogelijk: in de sector van metallurgie blijft de bereidheid om hiermee rekening te houden laag (20%). Ook bedrijven waar de elektriciteitskost niet zwaar doorweegt, zijn logischerwijze minder geneigd om zich aan te passen aan tariefperiodes (27%).

## 2. Prijzen

### A. Gezinnen

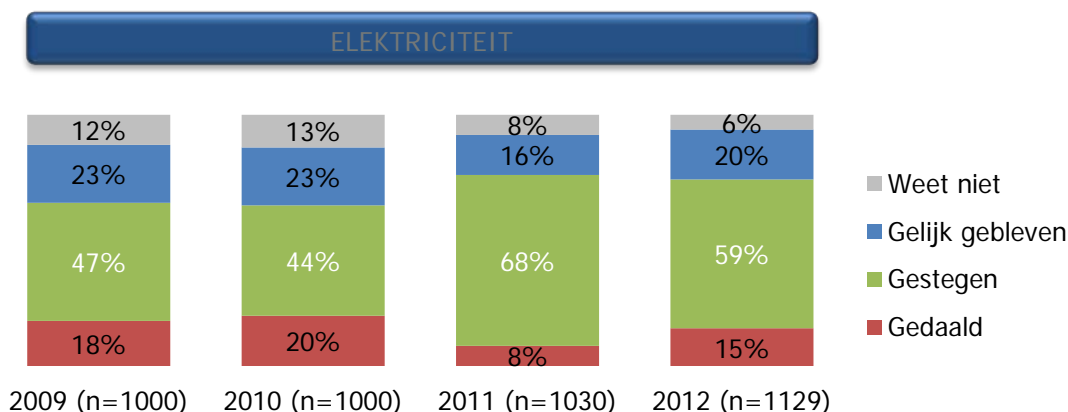
#### 2.1. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

##### 2.1.1. Elektriciteitsprijs

59% van de gezinnen hebben het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn in vergelijking met 1 jaar geleden, 15% denkt dat ze gedaald zijn en volgens 20% zijn ze gelijk gebleven (zie figuur 29). Meer mensen spreken van een daling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract zijn aangegaan.

Of deze perceptie terecht is, kunnen we toetsen aan de prijsanalyses die we maken op basis van de gegevens uit de V-test. Hieruit blijkt dat voor een gezin met een doorsnee elektriciteitsverbruik de elektriciteitsprijs in juli 2012 gemiddeld 3,40% *lager* lag dan een jaar voordien. De meerderheid van de respondenten in de enquête schatte de trend van de elektriciteitsprijs dus verkeerd in. Uit tabel 33 blijkt daarenboven dat ze de stijging eerder hoog inschatten... Toch moet gezegd dat dit in enkele individuele gevallen wel kan kloppen met de evolutie van hun eigen elektriciteitsprijs. Deze mensen laten dan echter het potentiële voordeel dat de vrijmaking hen biedt, onbenut.

**Figuur 29: Perceptie evolutie elektriciteitsprijs**



Base: Totale steekproef

Bron: enquête VREG 2012

Als de gezinnen een contract hebben bij een andere leverancier, melden ze vaker dat de prijzen gedaald zijn (24% tov 15%), terwijl gezinnen met een contract bij de standaardleverancier vaker antwoorden dat de prijzen gestegen zijn (65% tov 59%).

Er werd ook gepolst in welke mate de prijzen gestegen/gedaald zijn (zie tabel 33).

**Tabel 33: Prijsperceptie elektriciteit**

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1129	489	384	220

Prijsperceptie				
Gedaald	15%	12%	24%	9%
Gestegen	59%	65%	52%	62%
Gelijk gebleven	20%	19%	19%	22%
Weet niet	6%	5%	5%	7%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	669	315	198	137
Prijsstijging				
< 5%	16%	15%	19%	13%
5% - 10%	44%	42%	45%	47%
10% - 15%	14%	16%	11%	13%
15% - 20%	6%	7%	5%	6%
> 20%	7%	6%	6%	7%
Weet niet	15%	15%	14%	14%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	169	56	91	19
Prijsdaling				
< 5%	19%	17%	18%	31%
5% - 10%	38%	33%	41%	30%
10% - 15%	11%	13%	8%	17%
15% - 20%	4%	1%	6%	-
> 20%	15%	20%	11%	16%
Weet niet	14%	16%	16%	5%

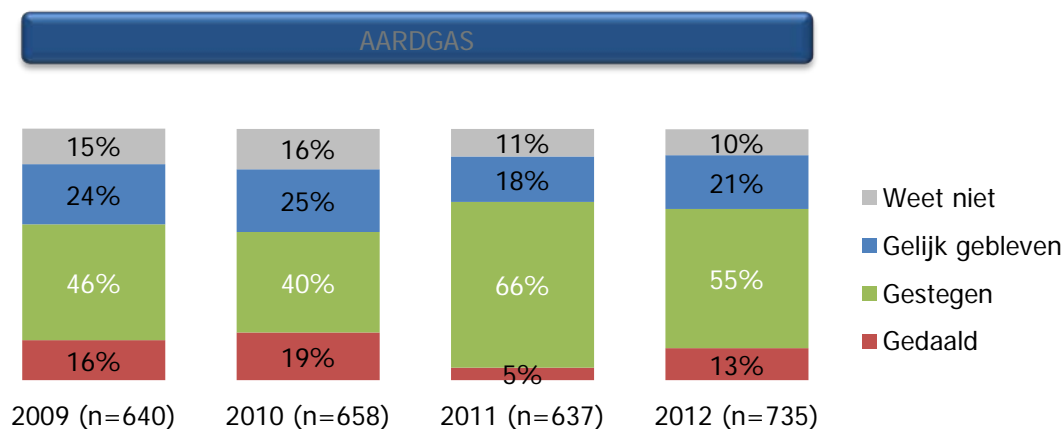
Bron: enquête VREG 2012

## 2.1.2. Aardgasprijs

Volgens 55% van de aardgasverbruikers zijn de aardgasprijzen gestegen. 21% zegt dat prijs hetzelfde is gebleven en 13% denkt dat de prijs gedaald is (zie figuur 30). Net als voor elektriciteit zijn er dus minder respondenten dan in 2011 die het gevoel hebben dat de prijzen gestegen zijn.

Uit de prijsanalyses die we maken op basis van de V-test blijkt dat voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik, de prijs in juli 2012 gemiddeld 3,67% hoger lag dan in juli 2011. Een kleine meerderheid van de respondenten schatte de trend van de prijsevolutie dus juist in.

**Figuur 30: Perceptie evolutie aardgasprijs**



Base: Aardgasgebruikers

Bron: enquête VREG 2012

Wat betreft de perceptie van de aardgasprijs zijn er net zoals voor elektriciteit 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 gedaald is (23%). Gezinnen met een contract bij de standaardleverancier denken significant meer dat de prijs gestegen is (64%).

Tabel 34 geeft weer in welke mate de gezinnen de prijsstijging of -daling inschatten.

**Tabel 34: Prijsperceptie aardgas**

Aardgas	Totale steekproef	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	735	274	274	156
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	13%	8%	23%	4%
Gestegen	55%	64%	46%	59%
Gelijk gebleven	21%	19%	23%	25%
Weet niet	10%	9%	9%	12%
	Neemt prijsstijging waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	408	177	126	92
<b>Prijsstijging</b>				

< 5%	16%	11%	24%	12%
5% - 10%	44%	43%	43%	48%
10% - 15%	17%	22%	15%	13%
15% - 20%	6%	6%	4%	8%
> 20%	6%	8%	6%	4%
Weet niet	12%	10%	9%	15%
	Neemt prijsdaling waar	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	94	23	62	6
<b>Prijsdaling</b>				
< 5%	22%	16%	23%	42%
5% - 10%	37%	49%	35%	12%
10% - 15%	9%	5%	12%	-
15% - 20%	7%	7%	7%	-
> 20%	8%	9%	8%	-
Weet niet	18%	14%	15%	46%

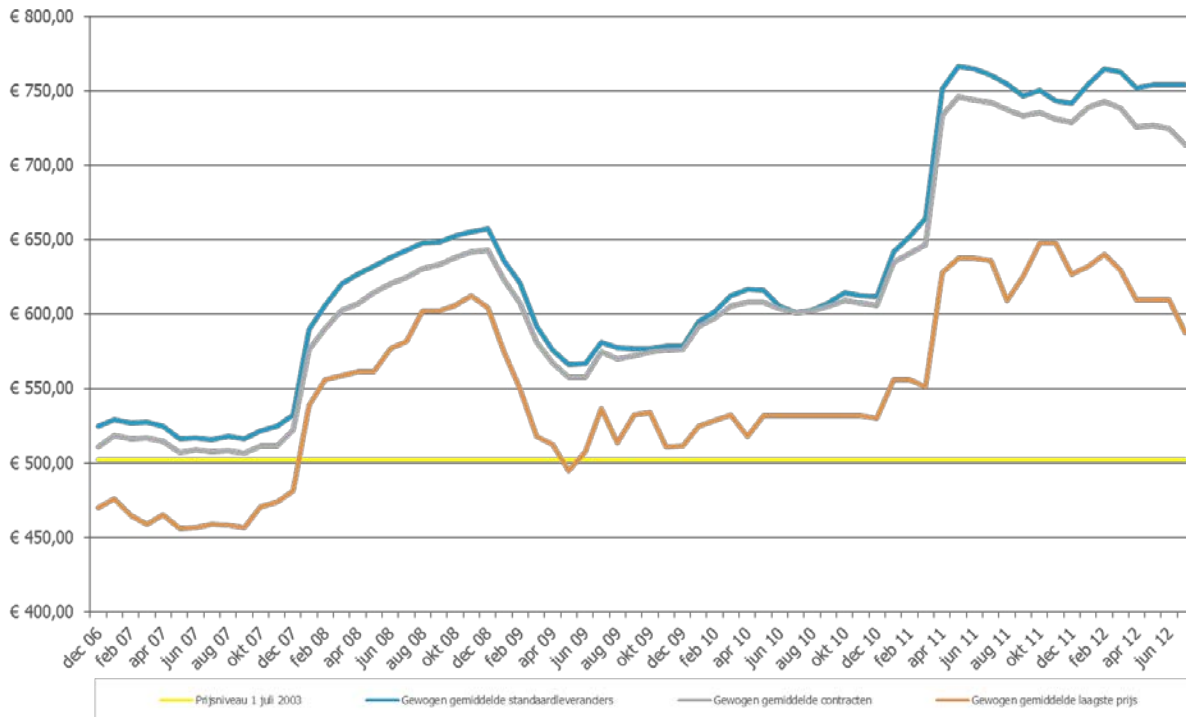
## 2.2. Monitoring energieprijzen gezinnen

### 2.2.1. Overzicht van de markt

De figuren hieronder brengen voor een gezin met een gemiddeld verbruik (elektriciteitsverbruik 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 31) en de aardgasprijzen (figuur 32).

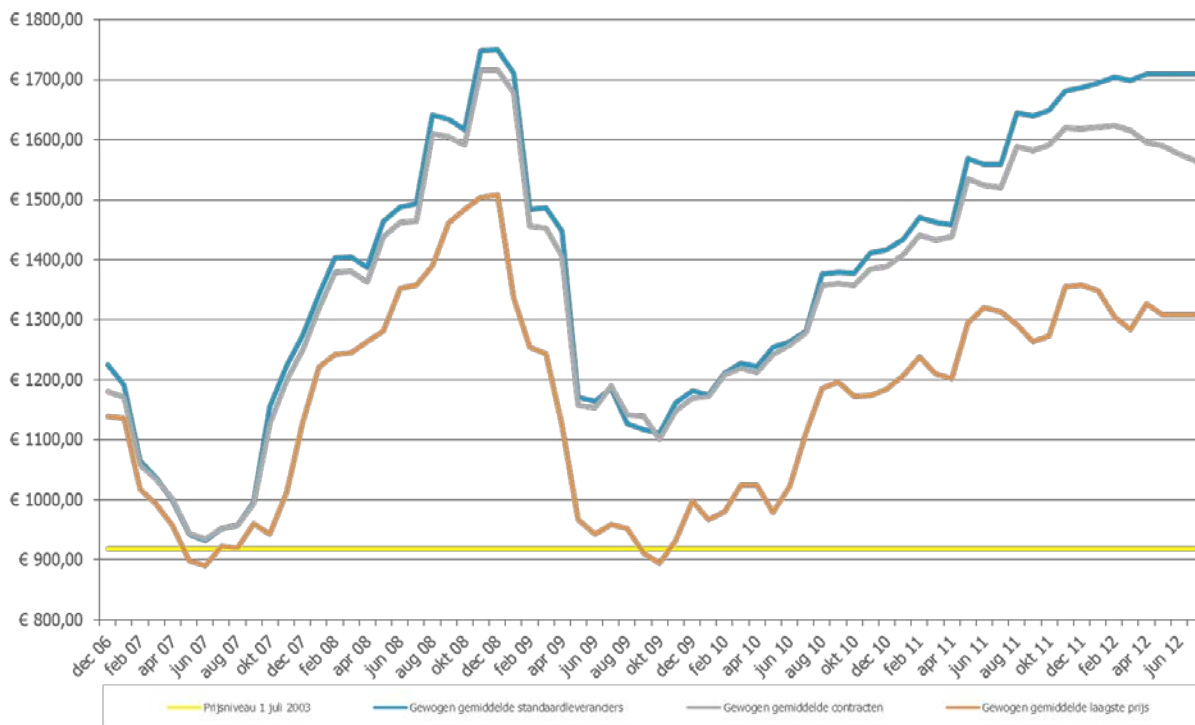
We vinden het nog altijd aangewezen om in de prijsanalyses een onderscheid te maken tussen passieve, actieve en de meest prijsbewuste gezinnen. De passieve gezinnen worden nog altijd beleverd door hun standaardleverancier. De actieve gezinnen sloten een contract af met een elektriciteits- en/of aardgasleverancier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

**Figuur 31: Evolutie van de elektriciteitsfactuur voor een gezin met een doorsnee verbruik (typecategorie Dc, 1.600 kWh dagverbruik en 1.900 kWh nachtverbruik op jaarbasis)**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

**Figuur 32: Evolutie van de aardgasfactuur voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik (typecategorie D3, 23.260 kWh op jaarbasis)**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Alle prijscurves (zie figuur 31) bleven relatief stabiel sinds de sterke opwaartse aanpassing als gevolg van de verhoging van de distributienettarieven begin 2011. De gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers (€ 754,06) eindigt iets (0,90%) onder het hoogste niveau van mei 2012 (€ 766,73). De gewogen gemiddelde prijs van de contracten en vooral de laagste prijscurve dalen duidelijk sinds februari 2012. De gemiddelde laagste prijs ligt in juli 2012 zelfs 8,29% lager dan een jaar eerder.

Passieve gezinnen (zonder contract bij de standaardleverancier) kunnen in juli 2012 ruim € 166 besparen door te opteren voor de laagste prijs op de markt. Voor actieve gezinnen bedraagt dit voordeel gemiddeld ongeveer € 127.

Figuur 32 toont dat een opwaartse evolutie van de gewogen gemiddelde aardgasprijs van de standaardleveranciers zich aftekent sinds november 2009. De gewogen gemiddelde prijs van de contracten steeg mee tot begin 2012, maar begon dan af te nemen. De gemiddelde laagste prijs schommelt sterker en ontwikkelt zich duidelijk onafhankelijk van de gemiddelde prijscurve. Dit is een duidelijke indicatie van intensieve prijsconcurrentie.

In juli 2012 stijgt de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers (€ 1.709,57) en de gewogen gemiddelde prijs van de contracten (€ 1.564,79) ten opzichte van juli 2011 met respectievelijk 9,67% en 2,94%. Voor de gewogen gemiddelde laagste prijs (€ 1.312,82) is er echter een daling te zien van 0,33%. Er is een duidelijk trendverschil van de gemiddelde contracten en de gemiddelde laagste prijs.

Een passief gezin kan in juli 2012 meer dan € 400 besparen door te opteren voor de laagste prijs op de aardgasmarkt. Dit is aanzienlijk meer dan de bijna € 250 die dezelfde overstap opbracht midden 2011. Voor een actief gezin is deze besparing gemiddeld € 256. De potentiële besparingen zijn dus sterk toegenomen tov juli 2011. Ook dit kan wijzen op sterk toegenomen prijsconcurrentie op de markt.

## 2.2.2. Onderdelen van de energieprijis

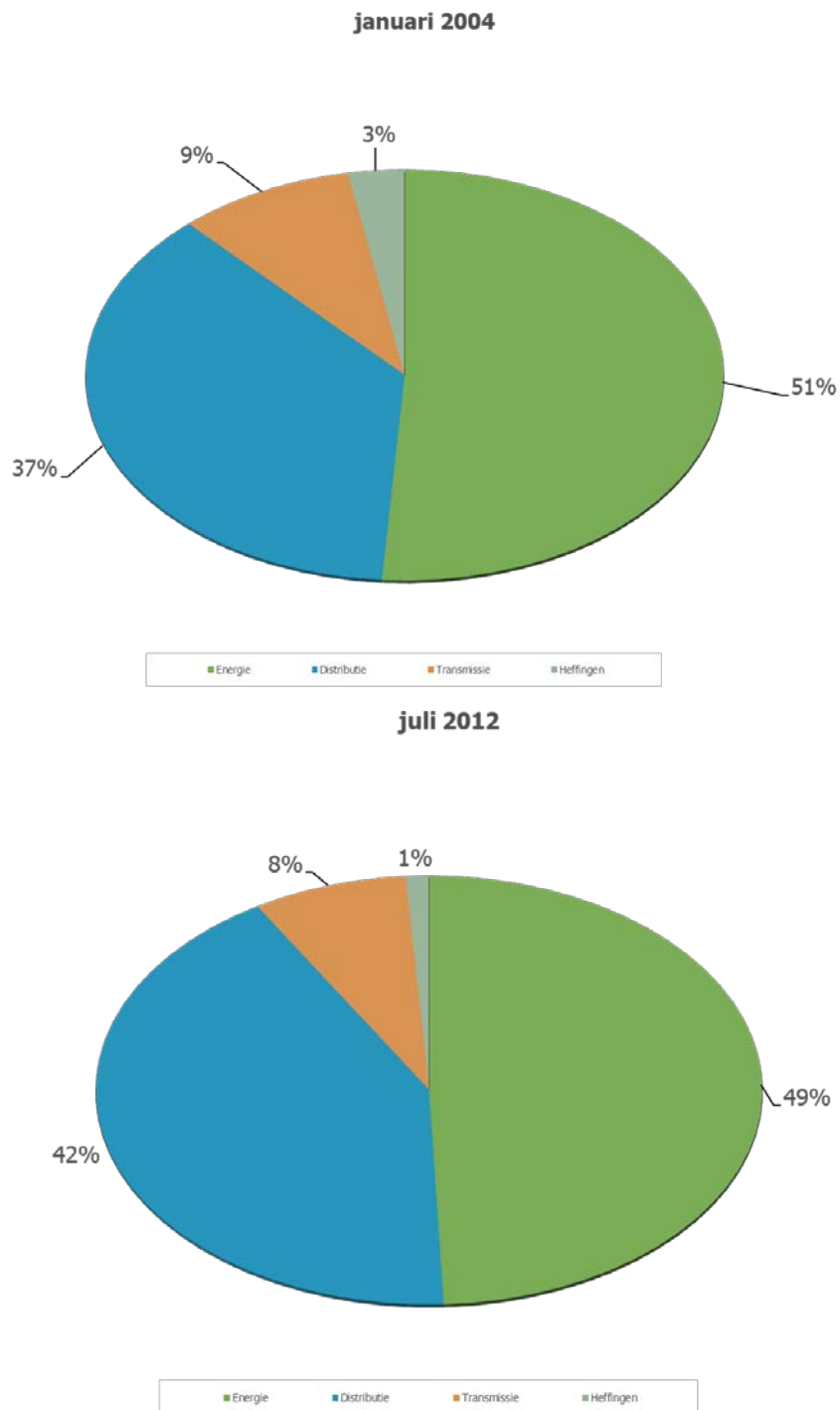
De totale jaarlijkse kostprijs die de leveranciers aan hun eindafnemers aanrekenen bestaat uit verschillende onderdelen:

- de energieprijis (inclusief de kosten voor groene stroom en WKK voor elektriciteit);
- 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 energieprijis en voor elektriciteit ook de heffingen voor denuclearisatie en Kyoto. Sinds 1 juli 2009 zijn deze heffingen, evenals de overige heffingen die deel uitmaken van de federale bijdrage, vervat in de transmissienettarieven. Omwille van het cascadeprincipe (doorrekening van transmissienetbeheerder Elia naar distributienetbeheerders naar leveranciers) is de federale bijdrage verschillend per distributienetbeheerder.

In onderstaand taartdiagram wordt voor elektriciteit de procentuele verdeling van de prijsonderdelen voor een gezin met een doorsnee verbruik getoond.

**Figuur 33: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**

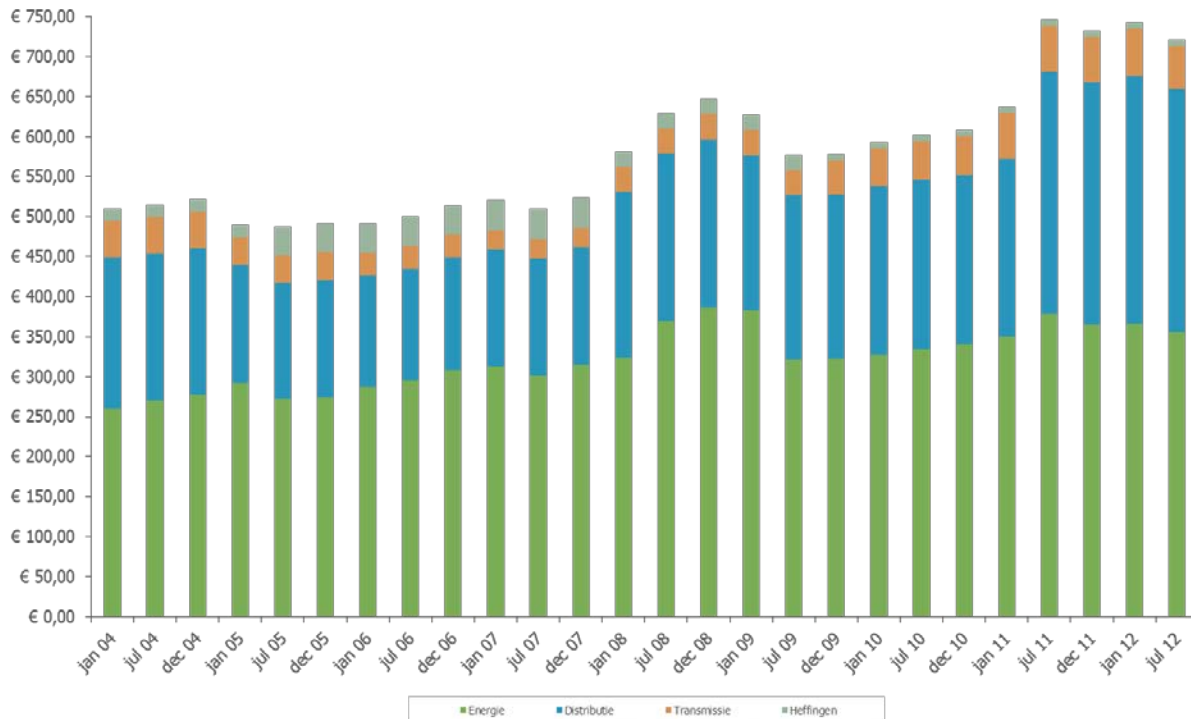


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

De onderstaande figuur toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit.



**Figuur 34: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor een gezin met een doorsnee verbruik**



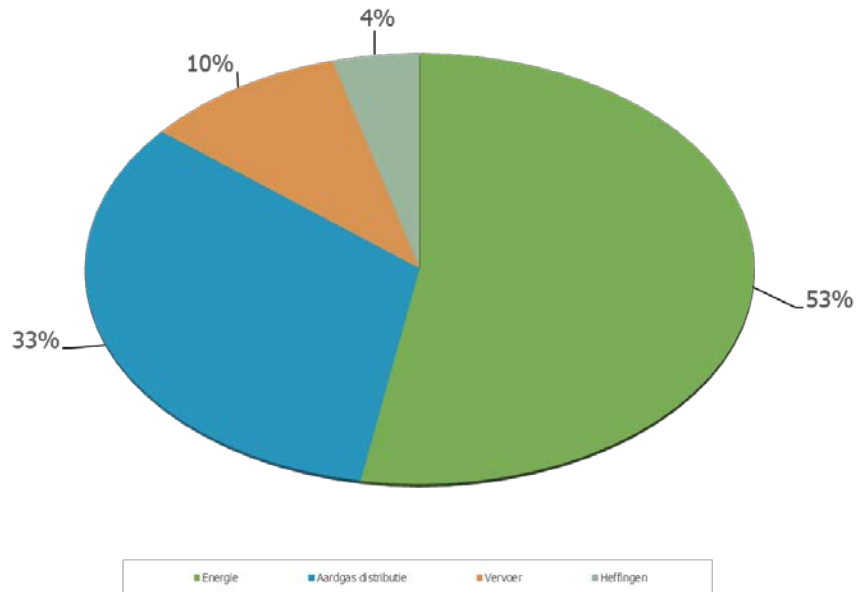
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Het gemiddelde distributenetarief voor elektriciteit ligt in juli 2012 met € 303,47 quasi op hetzelfde niveau als in juli 2011 (€ 302,59).

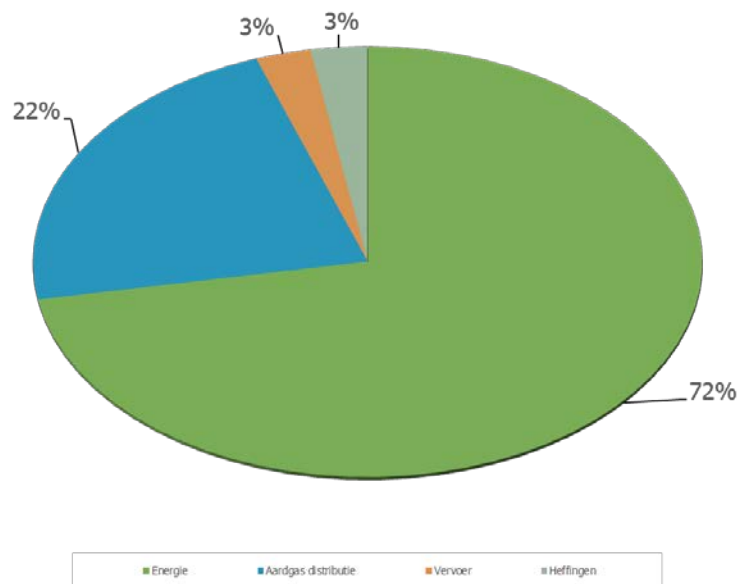
In onderstaand taartdiagram wordt voor aardgas de procentuele verdeling van de prijsonderdelen voor een gezin met een doorsnee verbruik getoond.

**Figuur 35: Procentuele verdeling van de onderdelen van de aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**

**januari 2004**



**juli 2012**



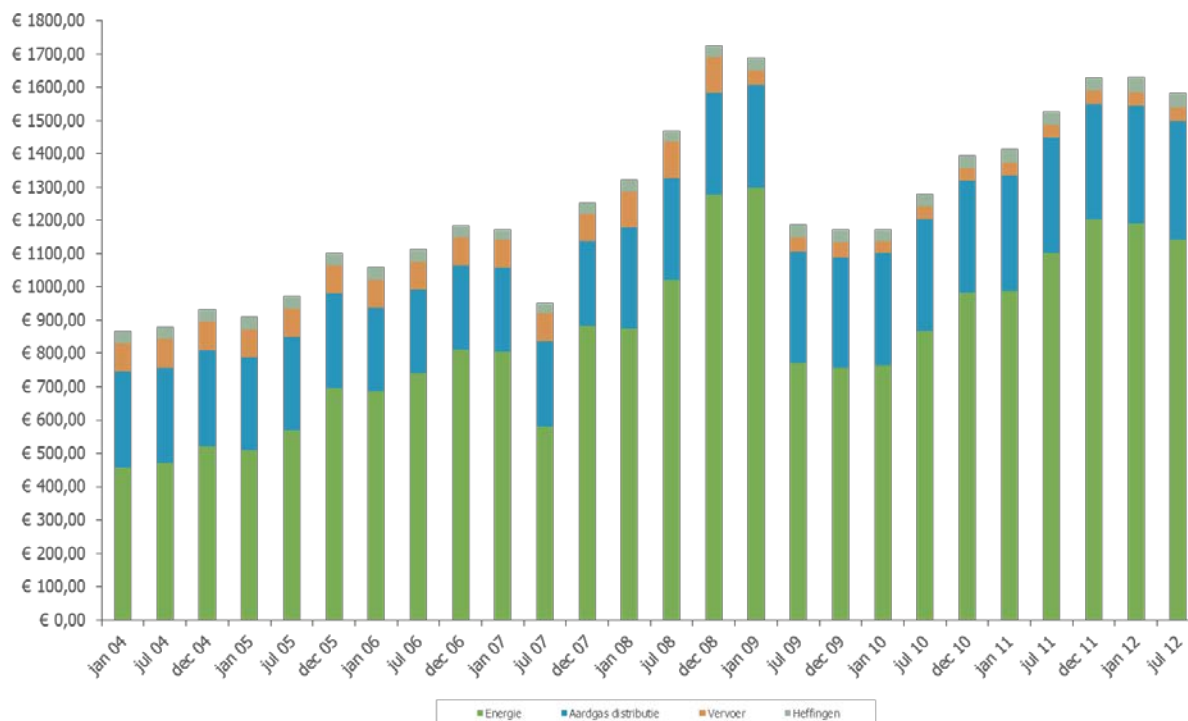
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

De verhoudingen van de onderdelen van de energieprijs veranderen significant doorheen de tijd. Voor aardgas kan dit duidelijk vastgesteld worden op basis van bovenstaande figuur. Voor elektriciteit is dit minder merkbaar op basis van figuur 33.

Vooral de groei van de energiekost voor aardgas in juli 2012 (72%) ten opzichte van januari 2004 (53%) trekt de aandacht. Het vervoernettarief (dat vervat zit in de energiekost, maar hier apart getoond wordt) daalde over dezelfde periode van 10% naar 3%.

De onderstaande figuur toont de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor aardgas.

**Figuur 36: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse aardgasprijs voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



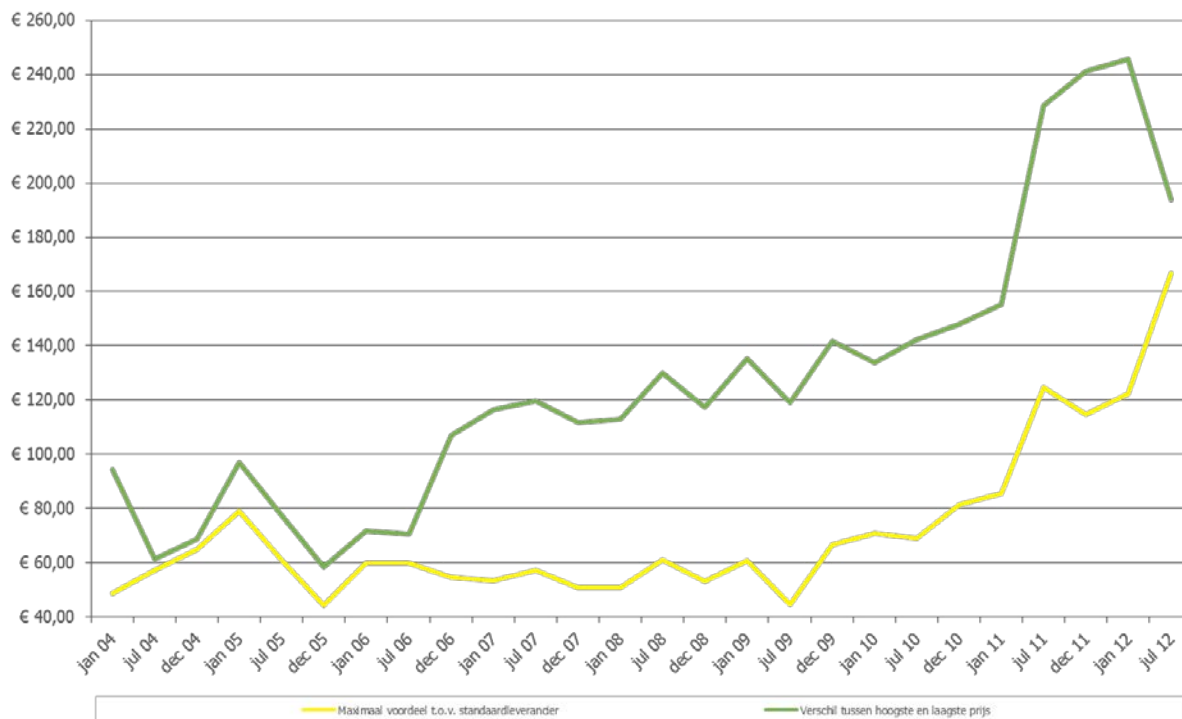
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

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. Het aardgasdistributienettarief bedraagt in juli 2012 gemiddeld € 354,68 en is dus toegenomen met 2,54% ten opzichte van juli 2011 (€345,89).

### 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 37: 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**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Het maximale voordeel ten opzichte van de standaardleverancier is voor elektriciteit sterk opgelopen in juli 2012 ten opzichte van juli 2011. Het is dus meer dan ooit de moeite waard voor passieve klanten om de overstap naar een (goedkoop) energiecontract te maken. Ook dit duidt op het bestaan van toenemende prijsconcurrentie op de markt, wat tot uiting komt in een scherpe prijszetting op het laagste prijsniveau. De overstap naar het laagste prijsniveau leverde een passieve elektriciteitsklant een voordeel van € 166,63 op in juli 2012.

Het verschil tussen de hoogste en de laagste prijs is dan weer sterk gedaald in 2012. Dit is het gevolg van verschuivingen in het productaanbod, omdat nieuwe producten gelanceerd worden en andere weer van de markt verdwijnen. Mogelijk is er ook een invloed van de prijsplafonnering die de federale overheid invoerde in april voor de geïndexeerde energiecontracten.

**Figuur 38: 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.**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Voor aardgas zien we een gelijkaardig verloop in 2012. Het prijsvoordeel tussen hoogste en laagste piekte in het begin van 2009. Dit is het gevolg van de introductie van aardgascontracten met vaste energieprijzen.

Sinds begin dit jaar is ook voor aardgas het verschil tussen de hoogste en de laagste prijs afgenomen, ook hier als gevolg van verschuivingen in het productaanbod, waarbij nieuwe producten op de markt gezet worden en andere weer van de markt verdwijnen. Door de verschuiving van de aandacht naar de contracten met vaste energieprijzen, onder invloed van de prijsplafonnering die de federale overheid invoerde voor de geïndexeerde energiecontracten, nam de concurrentie ook toe in dit segment, wat de afname van de kloof tussen hoogste en laagste prijsniveau kan verklaren.

Het maximale prijsvoordeel ten opzichte van de standaardleverancier is in juli 2012 op het hoogste niveau ooit gekomen. Ook in de aardgasmarkt is de prijsconcurrentie dus heviger dan ooit en het potentiële prijsvoordeel voor wie overstapt dus groter dan ooit. De overstap naar het laagste prijsniveau leverde een passieve aardgasklant een voordeel van € 401,02 op in juli 2012.

## 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 nog steeds vaak voor één en dezelfde leverancier kiezen. Dit wordt bevestigd door de enquête, waaruit blijkt dat 9 op 10 gezinnen, vaak gemakshalve, aardgas en elektriciteit bij dezelfde leverancier aankopen. De meeste gezinnen laten 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.

## 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 distributietarief, 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'. 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.

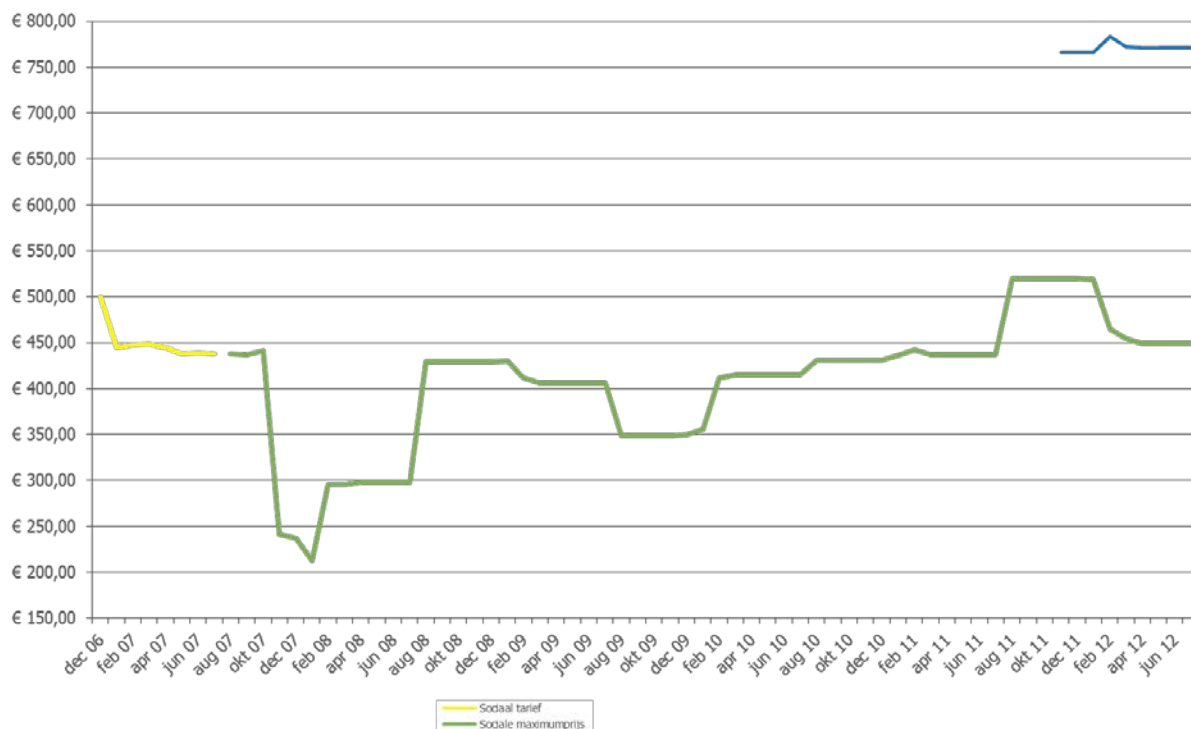
Figuur 39 toont aan dat de sociale maximumprijs voor elektriciteit sinds eind 2011 gedaald is. Het niveau ligt in juli 2012 zelfs 15,76% lager.

Tov juli 2011 is de sociale maximumprijs voor elektriciteit in juli 2012 gestegen met 2,66%, terwijl de gewogen gemiddelde contracten met 4 % daalden. Door de methodologie aan de hand waarvan de sociale maximumprijzen bepaald wordt, is er altijd een zeker na-ijl effect aanwezig.

De gewogen gemiddelde laagste prijs is in juli 2012 30,84% hoger dan de sociale maximumprijs voor elektriciteit (€ 448,96). Vorig jaar bedroeg het verschil ruim 45%.

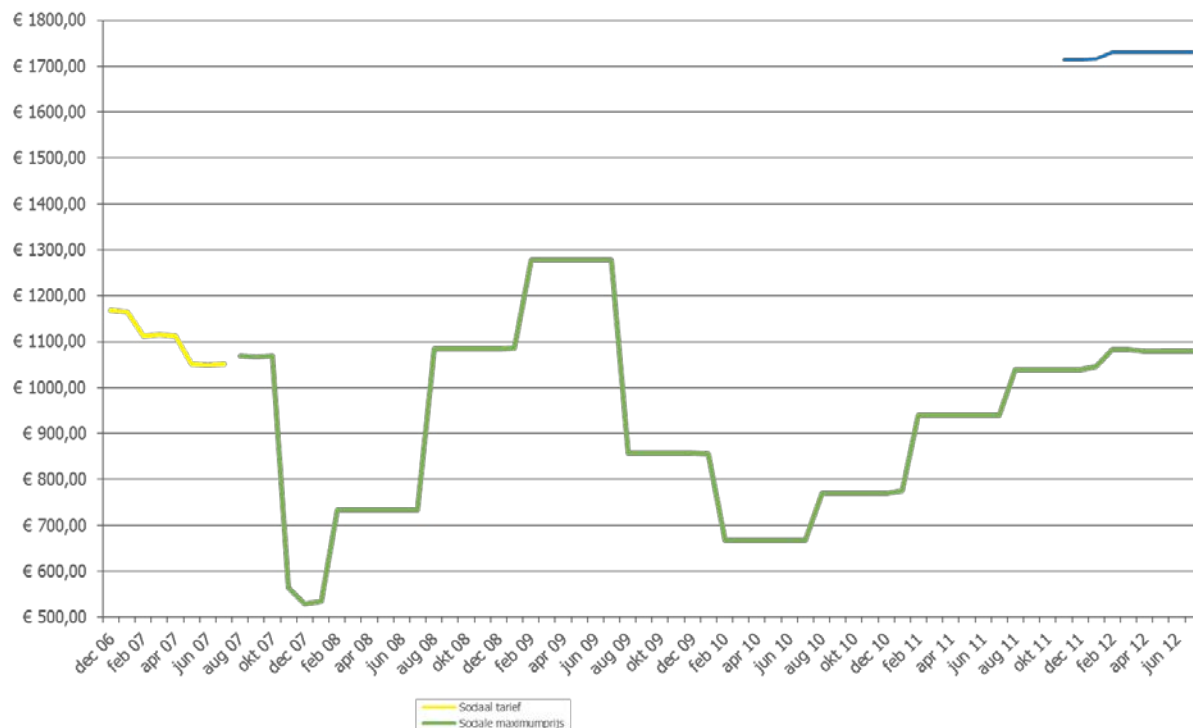
Relatief nieuw in deze grafiek is de toevoeging van het DNB-tarief. Dit wordt aangerekend aan klanten van de distributienetbeheerders in hun rol van leverancier in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen. Dit tarief is zeer hoog en steekt dus sterk af tegenover de prijs voor de klanten van de distributienetbeheerders die recht hebben op sociale maximumprijzen.

**Figuur 39: Evolutie van de sociale maximumprijzen voor elektriciteit voor een gezin met een doorsnee verbruik**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

**Figuur 40: Evolutie van de sociale maximumprijs voor aardgas voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een doorsnee verbruik**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Op basis van figuur 40 wordt duidelijk dat de sociale maximumprijs voor aardgas gestegen is tov juli 2011 (€ 1079,79 tov € 940,25 in juli 2011, hetzij 14,84% stijging)

In juli 2012 is de gewogen gemiddelde laagste prijs 21,19% hoger dan de sociale maximumprijs voor aardgas. In juli 2011 bedroeg dit verschil 39,62%.

Ook hier valt het DNB-tarief dat aangerekend wordt aan klanten van de distributienetbeheerders op door het zeer hoge prijsniveau, waardoor het sterk afsteekt tegenover de prijs voor de klanten van de distributienetbeheerders die recht hebben op sociale maximumprijs.

## B. Bedrijven

### 2.3. Gepercipieerde evolutie van de energieprijzen

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

#### 2.3.1. Elektriciteitsprijs

Net zoals in 2011 is er duidelijk de perceptie dat de prijzen gestegen zijn. Meer dan de helft van de bedrijven (54%) denkt dat de prijzen gestegen zijn, ongeveer een vijfde is er van overtuigd dat de prijzen gedaald zijn en 17% denkt dat de prijzen gelijk zijn gebleven. 10% heeft geen idee.

In juli 2012 lag de prijs gemiddeld 1,75% lager dan een jaar voordien. Ook hier moeten we dus vaststellen dat de meerderheid van de professionele afnemers de trend van de elektriciteitsprijs verkeerd inschatte.

Bedrijven met een hoge elektriciteitskost denken vaker dat de prijs gedaald (32%) of gelijk gebleven (26%) is. Dat is ook het geval bij bedrijven met een contract bij een andere dan hun standaardleverancier (33%: zie tabel 35). Bij bedrijven zonder contract is dat zelfs 67%. 63% van de Electrabelklanten denken dat de prijzen gestegen zijn tegenover 51% bij Luminus en 37% bij Nuon.

Er werd ook gepolst naar de mate van prijsstijging/-daling. 40% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat dit met een stijging van 5-10% was. Ook 35% van diegenen die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit een daling van 5-10% is. 13 à 16% kon geen inschatting maken.

**Tabel 35: Prijsperceptie elektriciteit**

Elektriciteit	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef n=	1001	486	392	93
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	19%	11%	33%	12%
Gestegen	54%	63%	40%	67%
Gelijk gebleven	17%	17%	19%	11%
Weet niet	10%	10%	8%	11%
Neemt prijsstijging waar n=	536	304	155	62
<b>Prijsstijging</b>				
< 5%	21%	21%	25%	8%
5% - 10%	40%	40%	40%	42%
10% - 15%	11%	12%	10%	11%
15% - 20%	5%	5%	3%	8%
> 20%	7%	6%	8%	13%
Weet niet	16%	16%	15%	18%
Neemt prijsdaling waar n=	193	51	128	11
<b>Prijsdaling</b>				
< 5%	27%	33%	22%	46%
5% - 10%	35%	20%	43%	27%
10% - 15%	12%	18%	11%	-
15% - 20%	5%	8%	4%	9%
> 20%	8%	10%	8%	-
Weet niet	13%	12%	13%	18%

Bron: enquête VREG 2012

Iets meer dan de helft van de professionele aardgasafnemers is ervan overtuigd dat de prijs in de afgelopen 12 maanden steeg (54%). Meer bedrijven dan vorig jaar denken dat de prijs gedaald is (8% in 2011 en 14% in 2012). 18% zegt dat de prijs gelijk is gebleven. Net zoals bij elektriciteit denken bedrijven met een contract bij een andere leverancier meer dat de prijs gedaald is (22%).



Hier kunnen we de perceptie niet confronteren met de reële ontwikkeling omdat we nog maar sinds kort de prijsevolutie van de professionele afnemers opvolgen.

**Tabel 36: Prijsperceptie aardgas**

Aardgas	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef n=	554	274	210	59
<b>Prijsperceptie</b>				
Gedaald	14%	9%	22%	7%
Gestegen	54%	60%	41%	64%
Gelijk gebleven	18%	19%	20%	9%
Weet niet	15%	12%	16%	20%
Neemt prijsstijging waar n=	298	164	87	38
<b>Prijsstijging</b>				
< 5%	23%	26%	25%	8%
5% - 10%	42%	38%	40%	61%
10% - 15%	13%	12%	13%	11%
15% - 20%	4%	6%	2%	-
> 20%	7%	6%	7%	8%
Weet niet	12%	12%	13%	13%
Neemt prijsdaling waar n=	76	25	47	4
<b>Prijsdaling</b>				
< 5%	28%	28%	26%	50%
5% - 10%	33%	20%	40%	25%
10% - 15%	12%	20%	6%	25%
15% - 20%	4%	4%	4%	-
> 20%	7%	8%	6%	-
Weet niet	17%	20%	17%	-

Bron: enquête VREG 2012

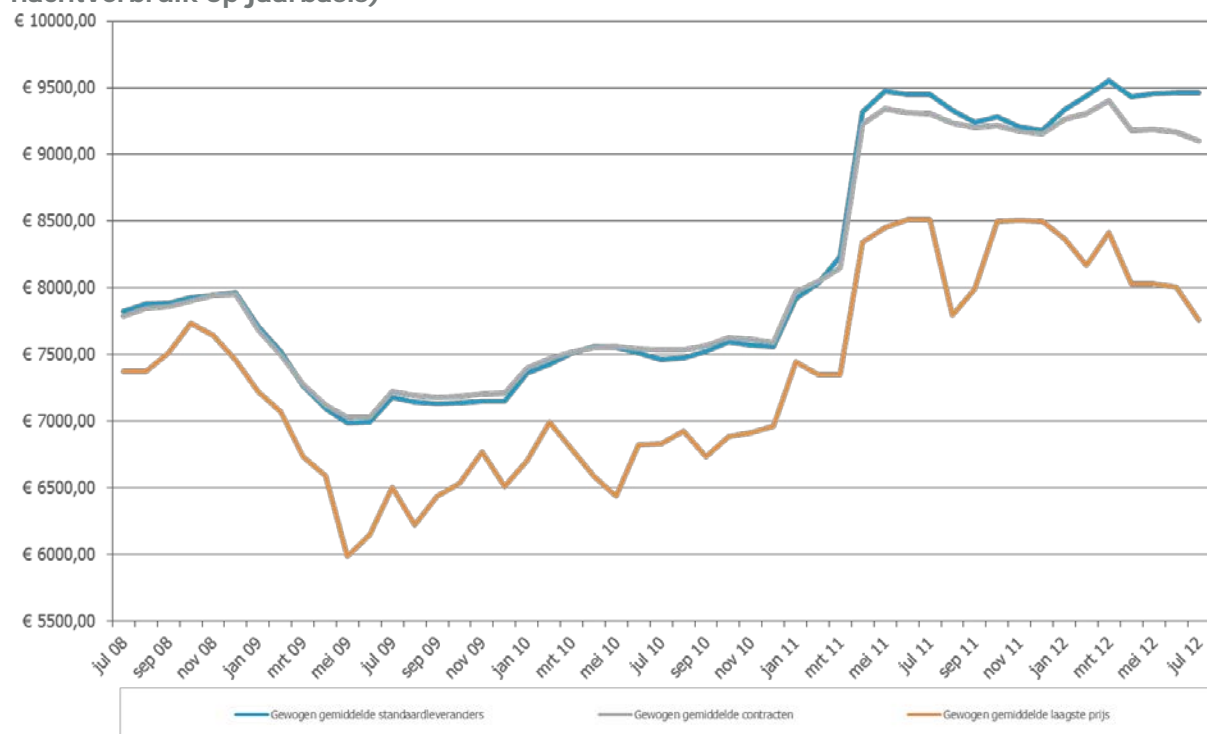
## 2.4. Monitoring van de energieprijzen voor kleine professionele afnemers

### 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).

Ook hier vinden we het nog altijd zinvol om in het kader van onze prijzenstudies voor de kleine professionele afnemers de passieve, actieve en meest prijsbewuste afnemers te onderscheiden.

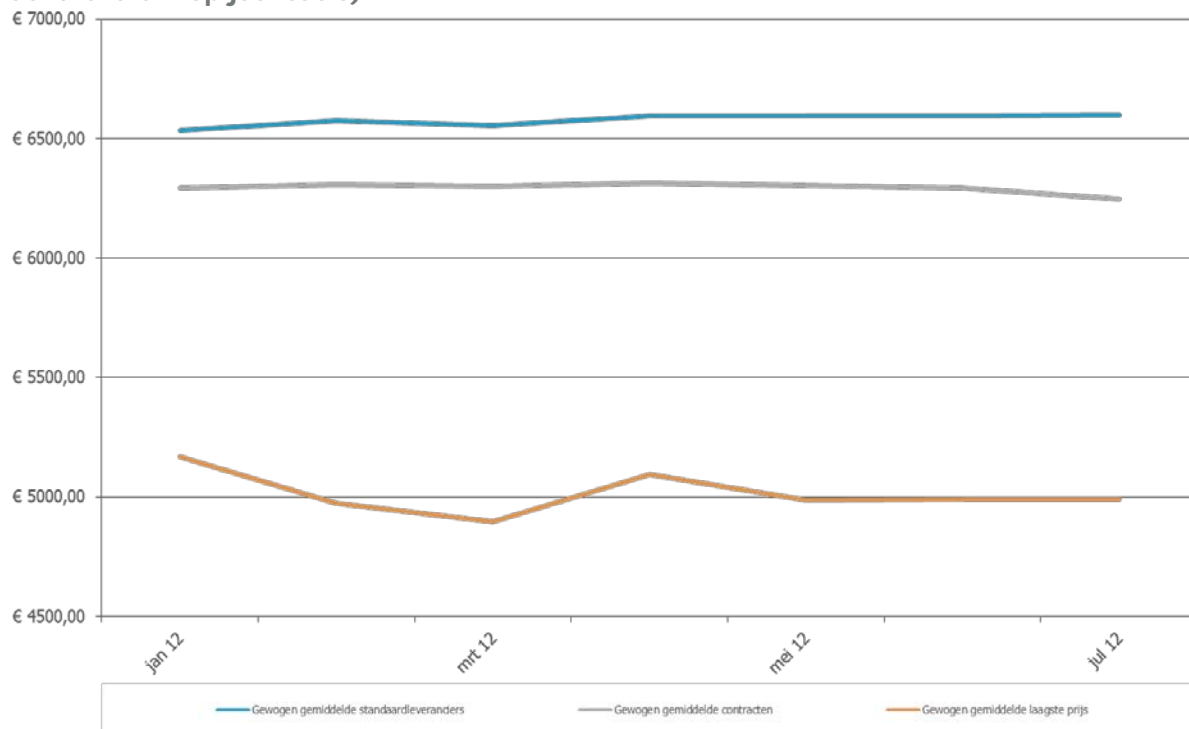
**Figuur 41: Evolutie van de elektriciteitsfactuur voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie Ib, 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

De evolutie is vergelijkbaar met de evolutie bij de gezinnen. Het prijsniveau voor de standaardklanten is quasi stabiel sinds maart 2012: in juli 2012 is de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers ten opzichte van juli 2011 gestegen met 0,13%. De gemiddelde contracten en vooral de gemiddelde laagste prijs zijn dalend. Ten opzichte van juli 2011 is het gemiddelde laagste prijspeil zelfs met 9,71% afgenomen. Dit is opnieuw een indicatie van toegenomen concurrentiedruk op de elektriciteitsmarkt.

**Figuur 42: Evolutie van de aardgasfactuur voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh (typecategorie Ib, 29.000 kWh dagverbruik en 21.000 kWh nachtverbruik op jaarbasis)**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Voor het eerst kunnen we in de Marktmonitor ook een analyse maken van de prijsevolutie voor professionele aardgasklanten. We bieden immers ook een V-test aardgas voor professionele afnemers. De opgebouwde reeks prijsgegevens kan nu ook benut worden voor prijsanalyses, weliswaar pas vanaf begin 2012.

In juli 2012 is de gewogen gemiddelde prijs van de standaardleveranciers ten opzichte van januari gestegen met 0,93%. De gewogen gemiddelde prijs van de contracten is gedaald met 0,74% en de gewogen gemiddelde laagste prijs daalde met 3,58% over dezelfde periode. Hoewel dit een erg korte periode is om conclusies uit te trekken, kan dit toch wijzen op een concurrentieel druk op de prijzen aan de onderkant van de markt en dus ook op het bestaan van concurrentie voor dit klantensegment.

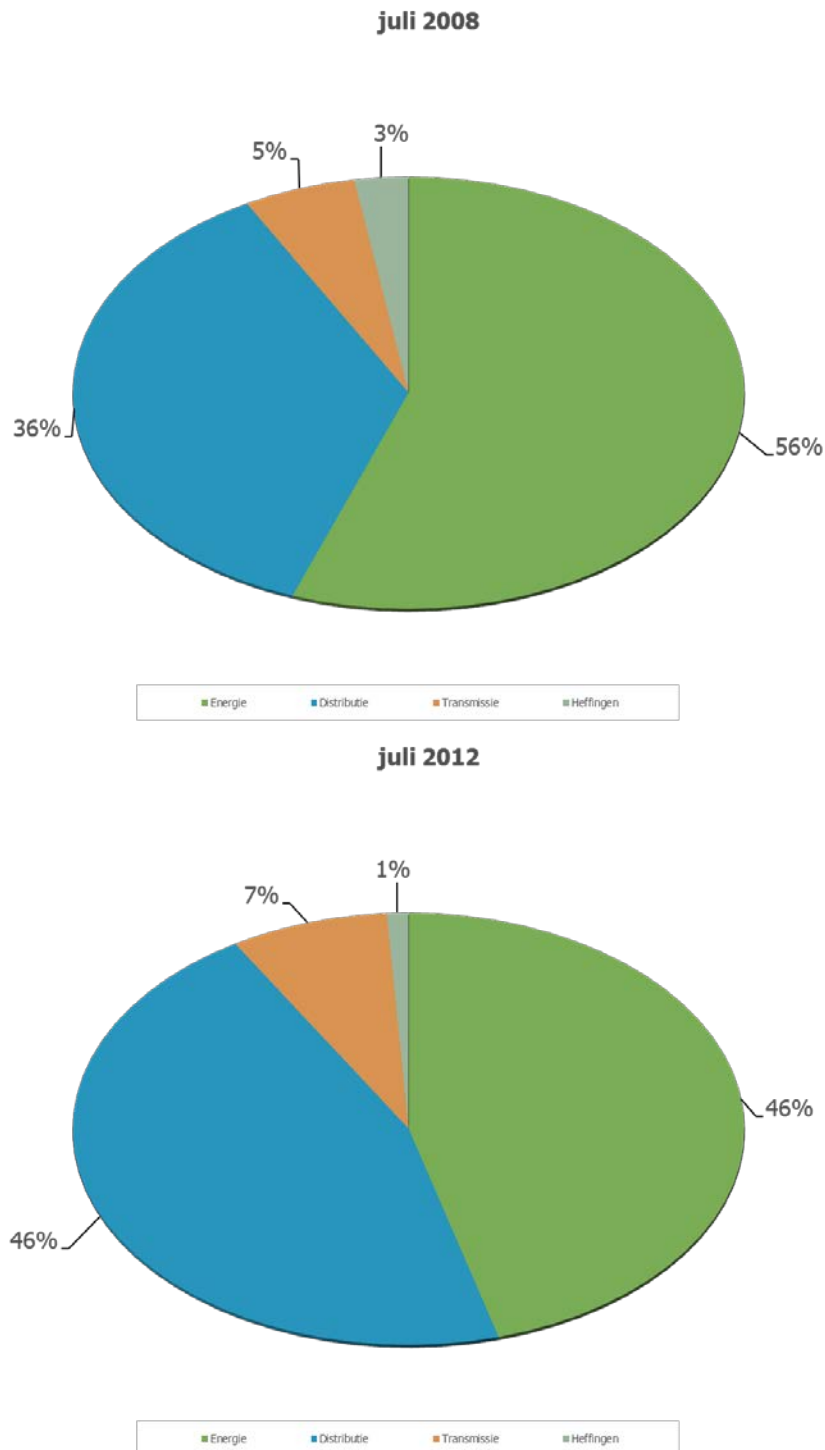
## 2.4.2. Onderdelen van de energieprijis

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 energieprijis (inclusief de kosten voor groene stroom en WKK)
- de nettarieven (distributie- en transmissienettarieven)
- de heffingen.

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

**Figuur 43: Procentuele verdeling van de onderdelen van de elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**

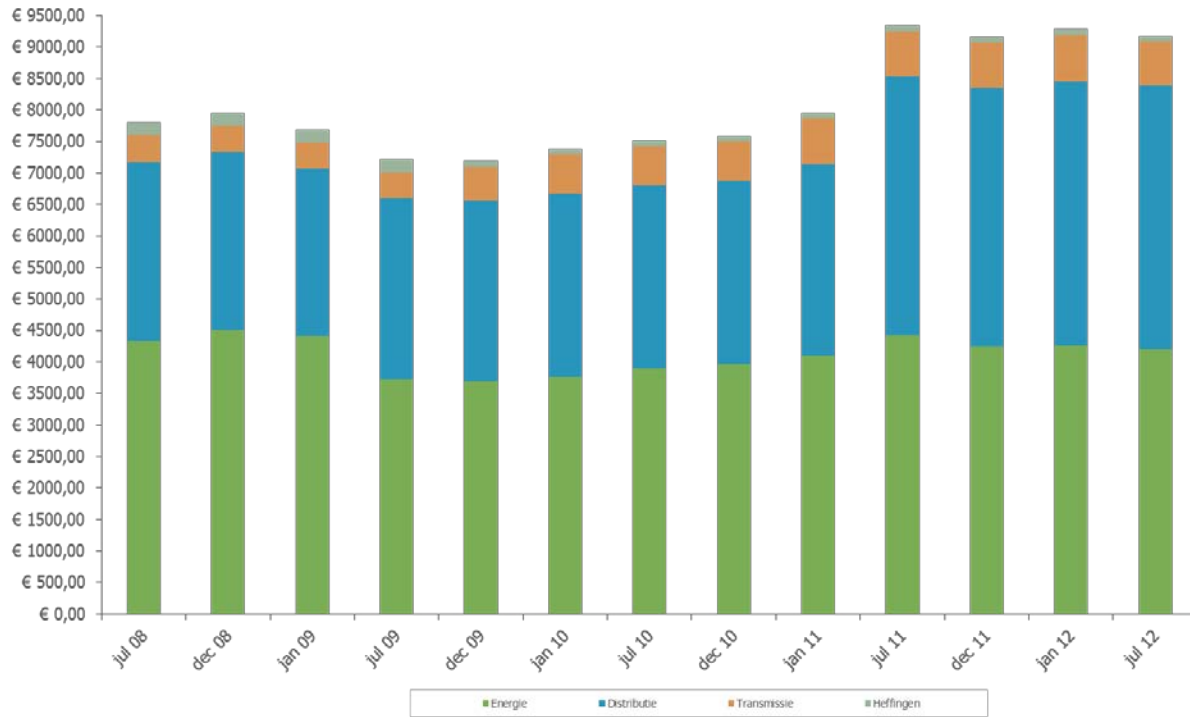


Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

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

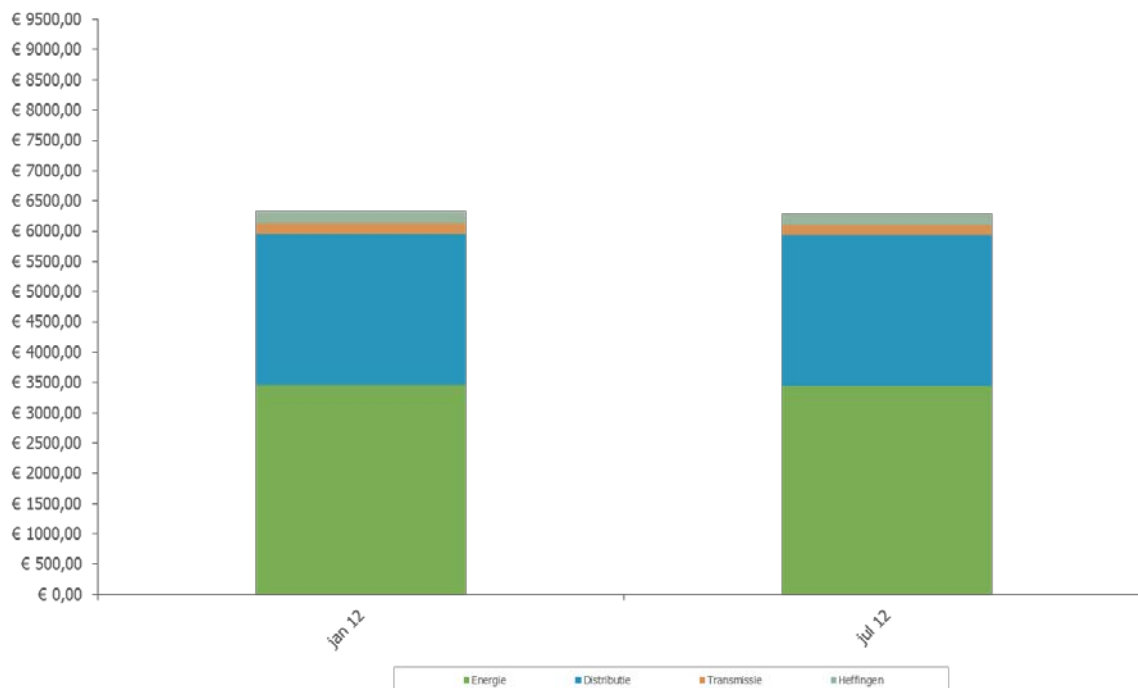
In figuur 44 wordt de evolutie van de verhoudingen van de verschillende prijsonderdelen voor elektriciteit getoond.

**Figuur 44: Evolutie van de verhoudingen van de onderdelen van de totale jaarlijkse elektriciteitsprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

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



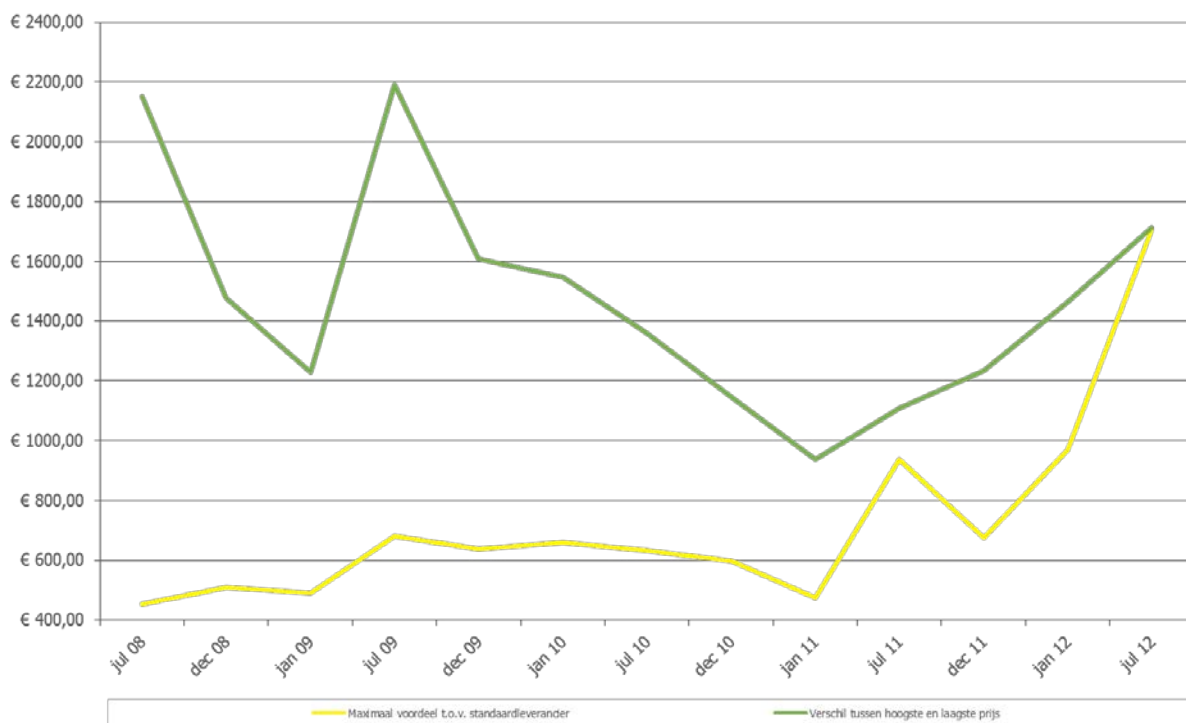
Net als voor gezinnen varieert de prijs die een kleine professionele afnemer betaalt in functie van zijn woonplaats, omdat de hoogte van de distributie- en transmissienettarieven verschilt tussen de verschillende Vlaamse distributienetgebieden.

Ten opzichte van juli 2011 ligt de energieprijzen in juli 2012 € gemiddeld € 228,34 (-5,45%) lager, het transmissienettarief € 20,60 (-2,95%). De distributienettarieven liggen gemiddeld € 85,42 (2,08%) hoger.

### 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 passieve kleine professionele elektriciteitsafnemers met een verbruik van 50 MWh kunnen doen door het afsluiten van een contract aan de laagste beschikbare prijs. 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**



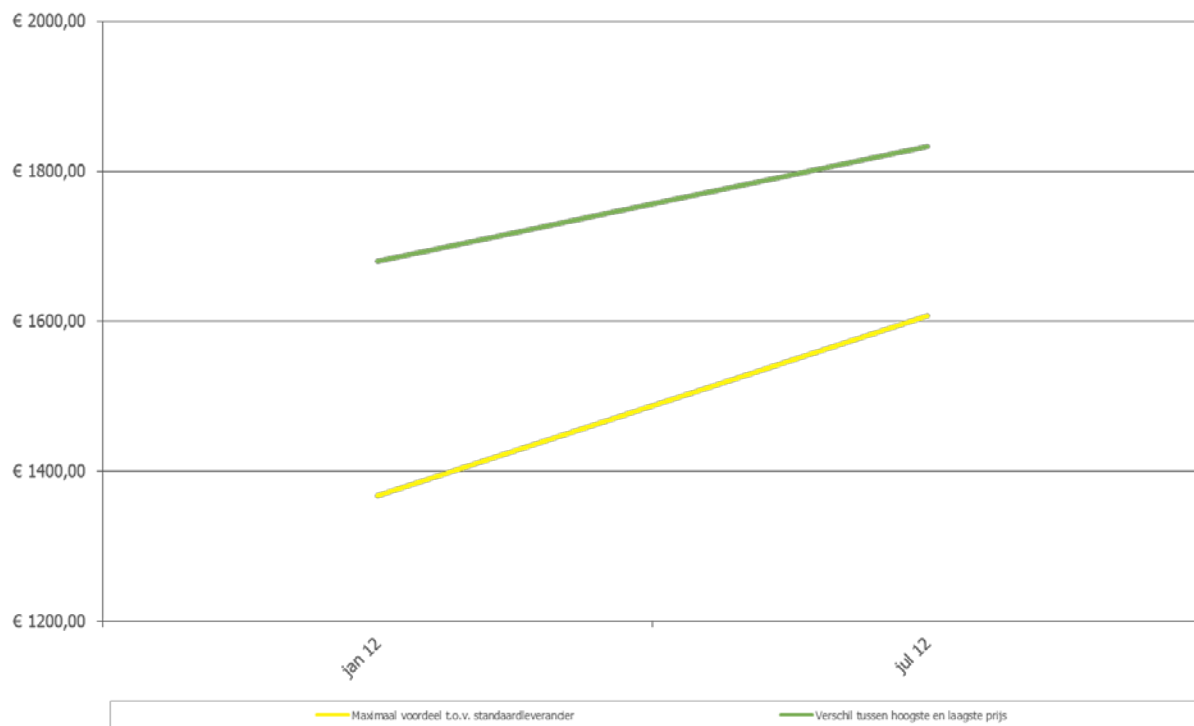
Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Het maximale prijsvoordeel dat passieve kleine professionele elektriciteitsafnemers op de totale elektriciteitsfactuur kunnen doen door een bewuste keuze te maken en bijgevolg de laagste prijs te kiezen bedraagt in juli 2012 niet minder dan € 1.705,75.

Ook hier zien we dus een duidelijke stijging van het voordeel dat een passieve kleine professionele elektriciteitsafnemer met een verbruik van 50 MWh kan doen door het afsluiten van een contract met de elektriciteitsleverancier die de laagste beschikbare prijs in het netgebied aanbiedt. Dit voordeel valt in juli 2012 quasi samen met het verschil tussen het hoogste (dit is dus een prijs gehanteerd door een standaardleverancier) en het laagste prijsniveau.

Het verschil tussen de hoogste en de laagste elektriciteitsprijs stijgt in juli 2011 tot € 1.712,19

**Figuur 47: Maximaal voordeel door het afsluiten van een contract op de aardgasfactuur en verschil tussen de hoogste en de laagste aardgasprijs voor kleine professionele afnemers met een verbruik van 50 MWh**



Bron: VREG, op basis van gegevens van energieleveranciers en netbeheerders

Door het beperkte bereik is de informatieve waarde van figuur 47 nog beperkt. Toch is ook hier een tendens van toename van het voordeel dat gedaan kan worden door een overstap te zien. Ook in deze markt zien we dus indicaties van concurrentiële prijsdruk.

Het maximale prijsvoordeel dat passieve kleine professionele aardgasafnemers op de totale aardgasfactuur kunnen doen door een bewuste keuze te maken en bijgevolg de laagste prijs te kiezen bedraagt in juli 2012 € 1.607,27.

Het verschil tussen de hoogste en de laagste aardgasprijs bedraagt in juli 2012 € 1.832,91.

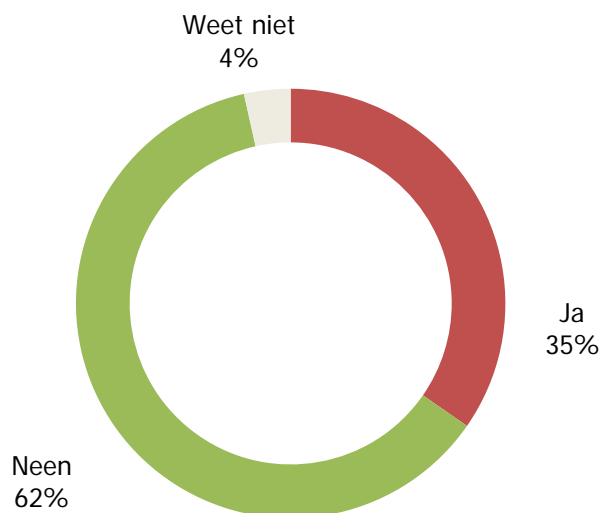
### 3. Groene stroom en warmte-krachtkoppeling

#### A. Gezinnen

Meer en meer gezinnen in Vlaanderen hebben een contract voor groene elektriciteit. 35% van alle respondenten in de enquête zegt een groen contract te hebben afgesloten. Dit percentage steeg de voorbije jaren van 21% in 2009, 25% in 2010, 32% in 2011 naar 35% in 2012 (zie figuur 48).

Vergeleken met onze statistieken is dit een overschatting van de werkelijkheid. Dit is waarschijnlijk te verklaren doordat ook gezinnen die geen groen contract afsloten, in een aantal gevallen groene stroom geleverd krijgen. Dit levert de elektriciteitsleverancier immers een vrijstelling op van de Niras- en Kyotobijdragen die deel uitmaken van de federale heffing.

**Figuur 48: Contract voor groene energie**



Bron: enquête VREG 2012

Gezinnen met een contract bij een andere dan de standaardleverancier zeggen meer groene elektriciteit (47%) dan gezinnen met een contract bij de standaardleverancier (25%) te hebben. Ook gezinnen met zonnepanelen hebben - logischerwijze - vaker een contract voor groene elektriciteit (51%).

Leveranciers van groene energie moeten aan de VREG het bewijs leveren dat de geleverde groene elektriciteit ook effectief groen is. Net zoals in 2011 heeft de meerderheid (70%) van de gezinnen er dan ook vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit effectief groen is. Toch heeft meer dan een vijfde hier geen vertrouwen in en 9% weet het niet.

Meer dan de helft (54%) van de gezinnen die nog geen (groen) contract hebben, overwegen om in de toekomst wel te kiezen voor groene stroom. 39% is dit niet van plan en 8% weet het niet. Net zoals de vorige jaren overwegen jongeren (71%) en hooggeschoolden (63%) dit meer dan de oudere leeftijdsgroepen en laaggeschoolden. Tabel 36 geeft het profiel van de gezinnen die al dan niet een groen contract hebben/overwegen.



Tabel 37: Groene energie

	Contract groene energie		Overweegt contract groene energie	
	Ja	Nee	Ja	Nee
n=	155	291	225	194
<b>Leeftijd</b>				
18-34	16%	15%	20%	9%
35-54	44%	47%	47%	38%
55-64	17%	17%	19%	17%
65+	22%	21%	15%	36%
<b>Opleidingsniveau</b>				
Lager + lager secundair	15%	20%	15%	31%
Hoger secundair	33%	34%	34%	35%
Hoger + universiteit	52%	46%	51%	34%
<b>Provincie</b>				
Antwerpen	26%	27%	30%	22%
Vlaams-Brabant	18%	17%	17%	19%
West-Vlaanderen	21%	18%	15%	21%
Oost-Vlaanderen	24%	24%	24%	24%
Limburg	11%	14%	14%	14%
<b>Actief / Niet-actief</b>				
Actief	63%	64%	70%	47%
Niet actief	37%	37%	30%	53%
<b>Eigenaar/huurder</b>				
Eigenaar	87%	81%	79%	82%
Huurder	13%	19%	21%	18%
<b>Distributienetbeheerder</b>				
Zuiver	16%	25%	23%	25%
Gemengd	84%	75%	77%	75%

Bron: enquête VREG 2012

Aan de 163 gezinnen die zeggen in de toekomst geen groen contract af te sluiten, werden een aantal mogelijke redenen voorgelegd. De meerderheid vermeldt simpelweg geen interesse te hebben (37%), naast een te beperkt aanbod (37%), te duur (35%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (27%). Er zijn wel enkele verschuivingen merkbaar ten opzichte van de vorige jaren waarbij vooral de stijgende desinteresse opvalt (zie tabel 38).

**Tabel 38: Redenen om niet voor groene energie te kiezen**

Redenen om niet voor groene energie te kiezen	Jaartal			
	2009	2010	2011	2012
n=	108	172	171	163
Geen interesse in milieuvriendelijke energie	20%	23%	16%	37%
Aanbod te beperkt	29%	34%	48%	37%
Milieuvriendelijke energie is duurder	48%	48%	35%	35%
Geen vertrouwen in controlesysteem	24%	25%	34%	27%
Tevreden over huidige leverancier	5%	0%	0%	0%
Te weinig kennis	5%	4%	0%	0%
Andere reden	13%	10%	17%	22%
Weet niet/geen mening	1%	6%	2%	6%

Bron: enquête VREG 2012

## B. Bedrijven

Sinds 2007 is er een systematische stijging van het aantal bedrijven dat zegt een groen contract te hebben afgesloten. In 2007 had slechts 5% van de bedrijven een groen contract, in 2008 was dit al 9%, in 2009 was hun aantal gestegen tot 16%, in 2010 tot 25% en in 2011 tot 29%. Deze trend is aan het afvlakken in 2012 met 30% van de bedrijven die een contract voor groene elektriciteit hebben. Bij de grote bedrijven loopt dit op tot 40% en bij bedrijven met een grote energiekost is dit 51%. Net zoals vorig jaar heeft 71% van de bedrijven met een groen contract er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is.

Van de bedrijven zonder groen contract heeft 47% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan. Dit is volledig vergelijkbaar met 2011 (46%). Dit percentage loopt wel op tot 56% bij bedrijven voor wie die elektriciteitskost zeer belangrijk is in de totale kosten. Ook hier speelt de vrijstelling van de Niras- en Kyotobijdragen die deel uitmaken van de federale heffing zonder twijfel een rol.

Tabel 39: Contract groene energie

Profilering	Totaal	Contact groene energie	Geen contact groene energie
n=	1.001	263	615
<b>Aantal werknemers</b>			
1 – 49 werknemers	80%	72%	82%
50 – 199 werknemers	20%	29%	18%
<b>Sector</b>			
Landbouw. Jacht en bosbouw	2%	2%	2%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	4%	7%	3%
Houtindustrie	1%	2%	1%
Papier- en kartonnijverheid	2%	3%	2%
Chemische nijverheid	1%	2%	0%
Metaal	5%	6%	5%
Overige industrie	8%	10%	7%
Bouwnijverheid	19%	14%	20%
Groot- en kleinhandel	31%	26%	33%
Hotels en restaurants	6%	8%	6%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	8%	7%
Financiële instellingen	2%	1%	2%
Onroerende goederen	15%	13%	14%
<b>Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten</b>			
Zeer + nogal belangrijk	64%	73%	63%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	35%	26%	36%
Weet niet	1%	1%	1%

Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten			
n=		164	338
Zeer + nogal belangrijk	54%	59%	52%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	45%	41%	47%
Weet niet	1%	1%	1%

Bron: enquête VREG 2012

De grootste hinderpalen om een groen contract te willen aangaan zijn gelijkaardig als deze aangehaald in de enquête 2011. Het zijn voornamelijk de hogere prijs (44%), het beperkte aanbod (29%), geen interesse (25%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (23%) die als redenen worden gegeven.

### 3.1. De herkomst van de aan eindafnemers geleverde stroom

In vorige edities van de Marktmonitor werd de informatie over de brandstofmix opgenomen. Omdat deze informatie over het jaar 2011 al in het rapport van 3 april 2012 met betrekking tot de oorsprong van de in 2011 geleverde elektriciteit in Vlaanderen, met referentie RAPP-2012-1 werd opgenomen, is dit dit jaar niet gebeurd.

### 3.2. Aandeel groene stroom in de totale leveringen in het Vlaamse Gewest

Tabel 40: Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen

Jaar	MWh	%
2005	2.697.318	6,00
2006	3.483.621	7,00
2007	8.180.138	17,00
2008	10.204.609	22,00
2009	19.807.229	45,00
2010	22.763.570	51,00
2011	23.910.037	54,00

### 3.3. Groene stroom – een stand van zaken op 1 juli 2012

De VREG staat in voor het systeem van de uitreiking en inlevering van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. De volgende hoofdstukken bieden informatie over de stand van zaken van deze cruciale instrumenten voor de ecologische doelstellingen van het Vlaamse energiebeleid.

### 3.3.1. De groenestroomcertificatenverplichting

De drijvende kracht in het systeem van groenestroomcertificaten is de verplichting voor elektriciteitsleveranciers om ieder jaar een welbepaald quotum aan groenestroomcertificaten in te leveren bij de VREG. Tabel 41 geeft een overzicht van de resultaten van de inleveringsrondes van groenestroomcertificaten sinds het begin van het systeem.

**Tabel 41: Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van groenestroomcertificaten**

INLEVERDATUM	In te leveren GSC op 31/3	GSC beschikbaar op 31/3	Ingeleverde GSC	Quotum
31/03/2003	313.192	199.203	115.132	0,80%
31/03/2004	409.959	393.009	259.125	1,20%
31/03/2005	850.960	800.798	650.610	2,00%
31/03/2006	1.061.176	1.206.073	1.025.450	2,50%
31/03/2007	1.269.650	1.587.945	1.268.311	3,00%
31/03/2008	1.589.531	2.061.134	1.587.281	3,75%
31/03/2009	2.077.894	2.540.586	2.073.043	4,90%
31/03/2010	2.073.201	3.127.689	2.072.013	5,25%
31/03/2011	2.474.430	4.093.577	2.474.121	6,00%
31/03/2012	2.757.889	5.654.751	2.757.860	7,00%
31/03/2013	Schatting 4.855.550	Data nog niet beschikbaar	Data nog niet beschikbaar	12,06%

Bron: gegevens VREG

Omdat de leveringscijfers voor 2012 nog niet bekend zijn, kan het aantal in te leveren groenestroomcertificaten op 31 maart 2013 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.

Met het Decreet van 13 juli 2012 waarmee het Energiedecreet van 8 mei 2009 gewijzigd werd wat betreft milieuvriendelijke energieproductie, paste de Vlaamse regering de quota voor groenestroomcertificaten en warmte-krachtcertificaten aan. Als gevolg hiervan bedraagt het quotum op 31 maart 2013 nu 12,06%. De verwachting voor het in te leveren quotum op 31 maart 2012 is gebaseerd op gegevens afkomstig van de netbeheerders. Een inschatting van het elektriciteitsverbruik in Vlaanderen en de hoeveelheid daarvan die vrijgesteld is van de groenestroomcertificatenverplichting, leidt tot een geschat totaal aantal in te leveren groenestroomcertificaten van 4.855.550.

**Tabel 42: Quotumprognose certificaten**

	2012	Prognose 2013
Groenestroomquotum	7,00%	12,06%
Totale elektriciteitslevering, exclusief leveringen door DNB's en GSC-vrijstellingen	39.388.409	40.261.602
Aantal GSC in te leveren	2.757.889	4.855.550

Bron: gegevens VREG

Leveringsjaar 2012 (inleveringsronde 31 maart 2013) zal het laatste jaar zijn met een boetewaarde van 125 euro per ontbrekend groenestroomcertificaat. Voor leveringsjaar 2013 zal de boete 118 euro bedragen en de daaropvolgende jaren 100 euro. Dit heeft uiteraard zijn implicaties op de marktwaarde van de certificaten, waarvan een deel nu al noodgedwongen moet worden opgespaard voor later gebruik.

### 3.3.2. Uitgereikte groenestroomcertificaten

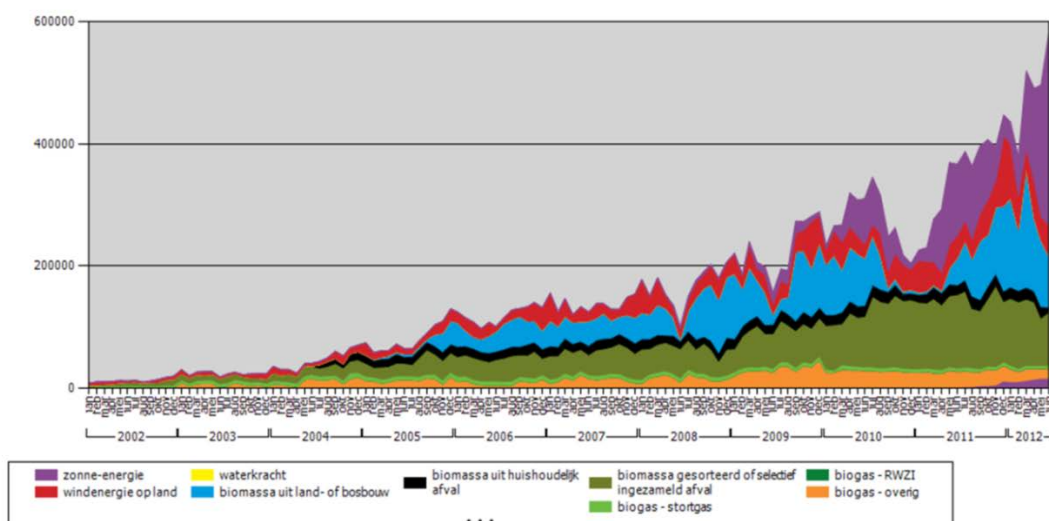
Tabel 43 toont het aantal uitgereikte groenestroomcertificaten sinds de opstart van het groenestroomcertificatensysteem, per productiejaar en per technologie. Enkel de groenestroomcertificaten die bruikbaar zijn voor de jaarlijkse certificatenverplichting zijn opgenomen. Het aantal door de VREG uitgereikte groenestroomcertificaten dat niet aanvaardbaar is voor het quotum en enkel een functie als garantie van oorsprong hebben is verwaarloosbaar klein.

De cijfers voor het jaar 2012 zijn nog onvolledig en hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni.

**Tabel 43: Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per productiejaar en per technologie**

	zonne-energie	wind-energie op land	waterkracht	biomassa uit land- of bosbouw	biomassa uit huishoudelijk afval	biomassa gesorteerd of selectief ingezameld afval	biogas - stortgas	biogas - RWZI	biogas - overig	biogas – hoofdzakelijk agrarische stromen	biogas – GFT met compostering	Totaal
2002	5	44.218	1.678	0	0	54.714	37.506	1.501	10.420	0	0	150.042
2003	82	58.946	1.863	0	0	96.729	62.191	1.833	69.924	0	0	291.568
2004	393	95.044	1.926		52.464	184.049	74.897	1.965	135.233	0	0	545.971
2005	715	154.446	2.283	112.443	159.505	304.481	77.050	2.620	154.746	0	0	968.289
2006	1.356	237.749	2.079	395.506	180.492	424.240	81.887	3.472	101.581	0	0	1.428.362
2007	5.585	284.520	2.733	424.321	186.602	488.698	74.926	4.342	172.820	0	0	1.644.547
2008	33.622	332.965	3.603	661.485	179.152	526.667	74.629	4.723	193.654	0	0	2.010.500
2009	142.020	386.851	3.311	824.074	203.543	698.176	69.250	5.024	372.235	0	0	2.704.484
2010	488.638	397.998	3.364	659.182	208.019	913.546	65.003	7.115	335.942	0	0	3.078.837
2011	991.336	571.497	3.093	550.289	215.385	1.144.411	61.446	7.979	303.750	26.978	3.162	3.879.326
2012 (t.e.m. juni)	794.185	330.558	1.483	555.921	100.733	518.460	26.646	4.833	105.004	74.386	7.859	2.520.068

**Figuur 49: Aantal uitgereikte groenestroomcertificaten per maand en per technologie (voorlopig t.e.m. juni 2012)**



**Tabel 44: Evolutie van het vermogen van de geïnstalleerde zonnepanelen**

	≤ 10kW		>10kW en ≤ 250kW		>250kW		Totaal	
	Jaarlijkse groei (kW)	Cum vermogen (kW)	Jaarlijkse groei (kW)	Cum vermogen (kW)	Jaarlijkse groei (kW)	Cum vermogen (kW)	Jaarlijkse groei (kW)	Cum vermogen (kW)
Voor 2006		1.465		25				1.490
2006	1.390	2.855	435	460	335	335	2.160	3.650
2007	10.730	13.586	3.558	4.018	4.154	4.489	18.442	22.093
2008	42.370	55.956	7.361	11.379	17.303	21.792	67.034	89.127
2009	208.727	264.682	74.302	85.681	169.894	191.686	452.922	542.049
2010	152.356	417.038	66.222	151.903	136.200	327.886	354.777	896.826
2011	414.145	831.183	163.731	315.633	210.272	538.157	788.148	1.684.974
Jan-okt 2012	187.029	1.018.213	42.493	358.127	551	538.708	230.073	1.915.047

Bron: gegevens VREG

Er is een duidelijke terugval van het geïnstalleerde vermogen aan zonnepanelen in 2012.

**Tabel 45: Evolutie van het aantal geïnstalleerde zonnepanelen**

	≤ 10kW		>10kW en ≤ 250kW		>250kW		Totaal	
	Jaarlijkse toename	Totaal aantal	Jaarlijkse toename	Totaal aantal	Jaarlijkse toename	Totaal aantal	Jaarlijkse toename	Totaal aantal
Voor 2006		736		2		0		738
2006	410	1.146	10	12	1	1	421	1.159
2007	2944	4.090	67	79	9	10	3.020	4.179
2008	11.006	15.096	130	209	22	32	11.158	15.337
2009	48.613	63.709	919	1.128	262	294	49.794	65.131
2010	32.138	95.847	744	1.872	212	506	33.094	98.225
2011	82.205	178.052	1624	3.496	327	833	84.156	182.381
Jan-okt 2012	35.379	213.431	390	3.886	2	835	35.771	218.152

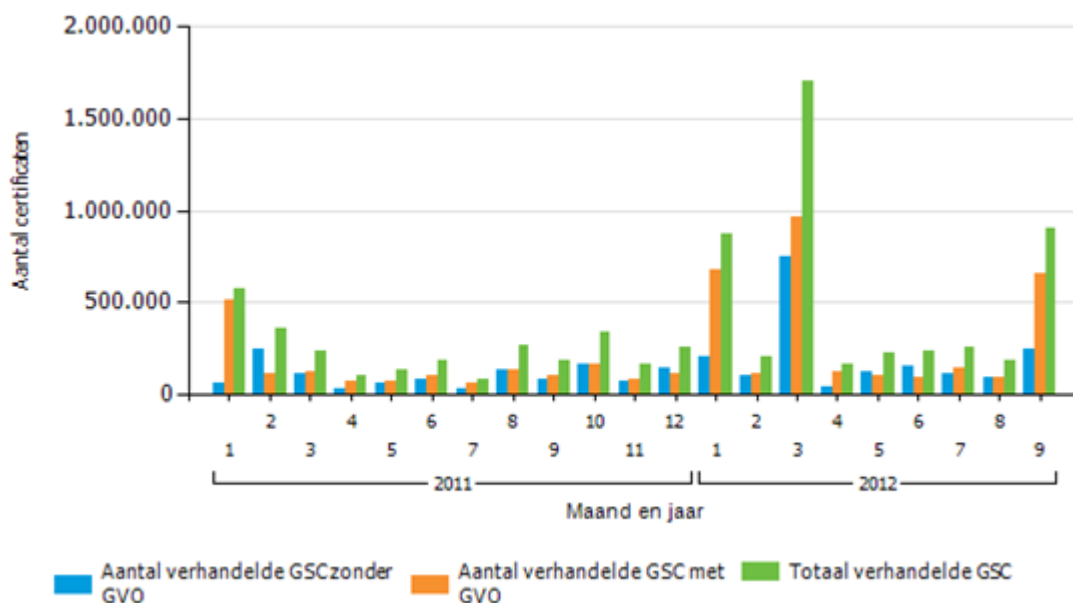
Bron: gegevens VREG

Zonne-energie beslaat meer dan de helft 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 toch beperkter dan het geïnstalleerd vermogen zou doen vermoeden.

### 3.3.3. Handel in groenestroomcertificaten

Het aantal verhandelde certificaten op de bilaterale markt stagneerde in 2010, maar kende in 2011 opnieuw groei, die doorgezet lijkt te worden de voorbije maanden van 2012 (zie figuur 50).

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



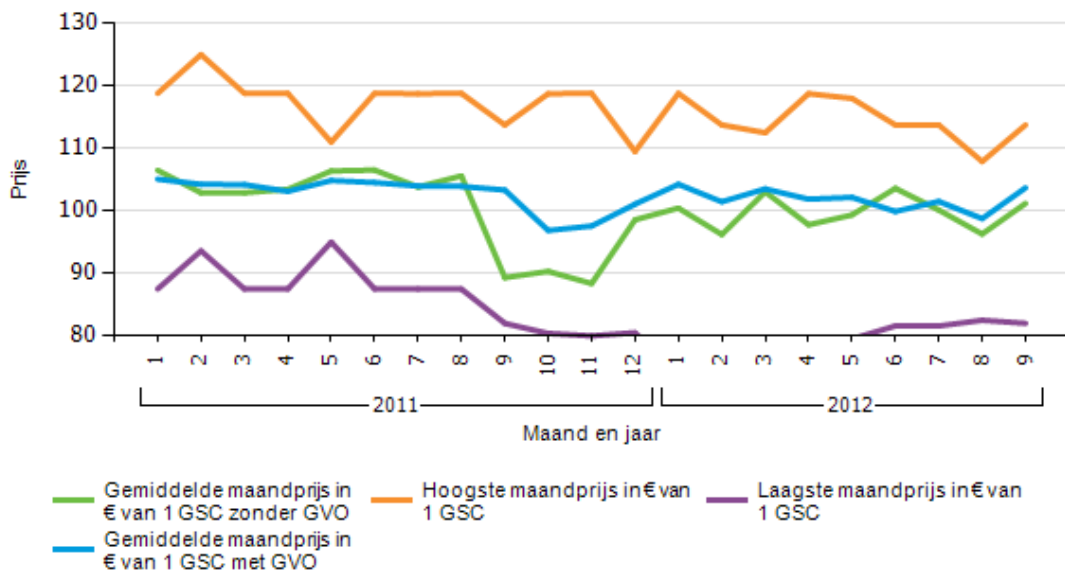
Bron: gegevens VREG

Traditioneel zien we ieder jaar in maart de certificatenhandel pieken, voorafgaand aan de deadline voor inlevering van certificaten voor elektriciteitsleveranciers op 31 maart. Dit was in 2011 voor het eerst niet het geval. Het verloop van de handel in 2012 knoopt opnieuw aan met de maart-piek. De hoge handelsvolumes in september staan in verband met de verhoging van de quota in het wijzigingsdecreet van 13 juli (zie figuur 50).

De gemiddelde handelsprijs ondervond in 2011 de invloed van de structurele overchotten op de markt voor GSC.

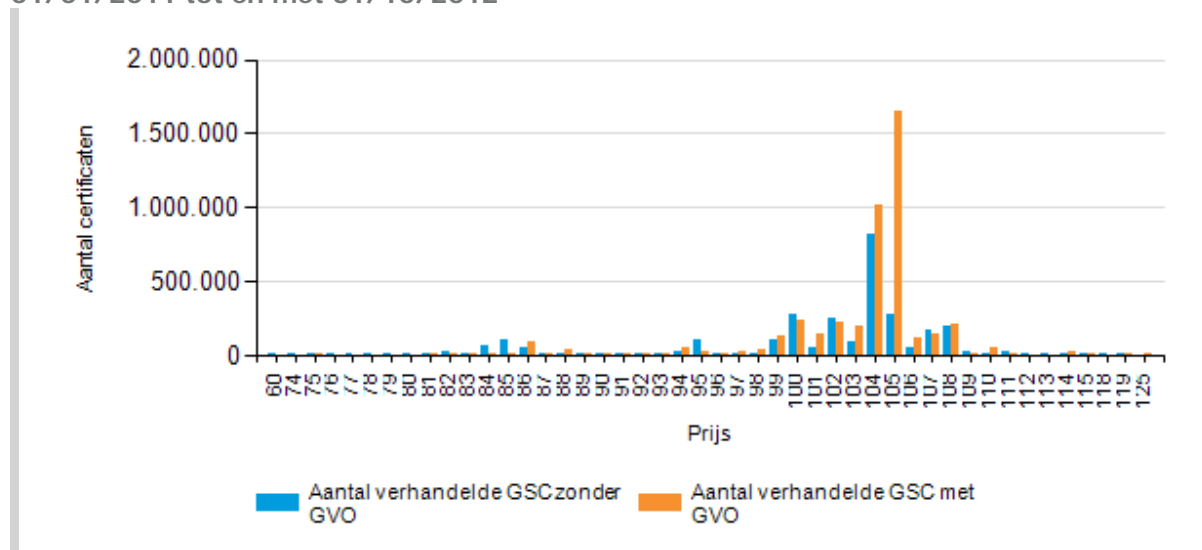


**Figuur 51: Maandprijs van GSC**



Bron: gegevens VREG

**Figuur 52: Spread van de prijs van de verhandelde groenestroomcertificaten vanaf 01/01/2011 tot en met 31/10/2012**



Bron: gegevens VREG

Sinds de voorbije inleveringsronde van 31/03/2012 bedraagt de gemiddelde handelsprijs van een groenestroomcertificaat 101,48 euro. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verhandelde certificaatenaantallen en de gemiddelde transactieprijs per inleveringsronde.

**Tabel 46: Overzicht van het aantal verhandelde groenestroomcertificaten zonder en met garantie van oorsprong**

Periode	Verhandelde groenestroomcertificaten zonder garantie van oorsprong		Verhandelde groenestroomcertificaten met garantie van oorsprong		Totaal	
	Aantal	Gemiddelde prijs (in euro)	Aantal	Gemiddelde prijs (in euro)	Aantal	Gemiddelde prijs (in euro)
1 apr 2012 – 31 okt 2012	792.499	100,23	1.295.618	102,25	2.088.117	101,48
1 apr 2011 – 31 mrt 2012	1.839.100	100,09	2.652.590	102,98	4.491.690	101,80
1 apr 2010 – 31 mrt 2011	919.260	105,31	1.671.599	105,55	2.590.859	105,46
1 apr 2009 – 31 mrt 2010	615.783	108,28	1.443.214	106,93	2.058.997	107,33
1 apr 2008 – 31 mrt 2009	585.441	109,36	540.954	106,72	1.126.395	108,09
1 apr 2007 – 31 mrt 2008	395.522	109,06	602.375	108,81	997.897	108,91
1 apr 2006 – 31 mrt 2007	274.352	109,19	500.646	109,17	774.998	109,18
1 apr 2005 – 31 mrt 2006	535.448	110,30	42.944	111,58	578.392	110,40
1 apr 2004 – 31 mrt 2005	226.505	109,01	0	-	226.505	109,01

Bron: gegevens VREG

### 3.4. Warmte-kracht – een stand van zaken op 1 juli 2012

#### 3.4.1. De warmte-krachtcertificatenverplichting

Tabel 47 toont de resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmte-krachtcertificaten.

**Tabel 47: Resultaten van de voorbije inleveringsrondes van warmte-krachtcertificaten**

INLEVER-DATUM	Quotum	In te leveren WKC op 31/3	WKC beschikbaar op 31/3	Ingeleverde WKC	Overschot
31/03/2006	1,19%	575.209	316.293	246.196	70.097
31/03/2007	2,16%	1.032.004	601.964	566.191	35.773
31/03/2008	2,96%	1.392.594	1.242.698	1.039.399	203.299
31/03/2009	3,73%	1.750.076	2.634.501	1.749.410	885.091
31/03/2010	4,39%	1.889.821	4.145.756	1.889.705	2.256.051
31/03/2011	4,90%	2.252.388	6.789.681	2.252.394	4.348.285
31/03/2012	7,6%	3.327.789	9.366.744	3.327.789	6.038.955
31/03/2013	8,6%	3.462.498	nog niet beschikbaar	nog niet beschikbaar	nog niet beschikbaar

Bron: gegevens VREG

Er waren op 31 maart 2012 opnieuw voldoende WKC beschikbaar voor inlevering, het beschikbare aantal bedroeg een drievoud van het quotum.

Leveringsjaar 2012 zal het laatste jaar zijn met een boetewaarde van 45 euro per ontbrekend warmtekrachtcertificaat. Vanaf 2013 zal deze 41 euro bedragen. Dit heeft uiteraard implicaties op de marktwaarde van de certificaten, waarvan een aanzienlijk deel nu al noodgedwongen moet worden opgespaard voor later gebruik.

### 3.4.2. Uitgereikte warmte-krachtcertificaten

Tabel 48 toont het aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten per productiejaar sinds de opstart van het systeem. Enkel de warmte-krachtcertificaten 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 2011 zijn dus nog onvolledig en hebben betrekking op de productiemaanden januari tot en met juni.

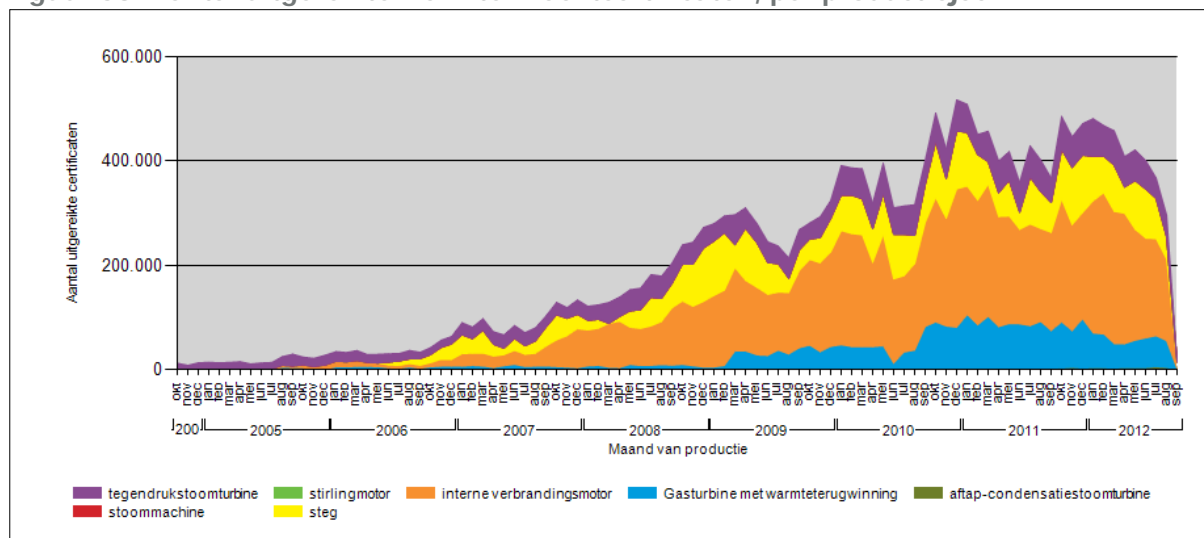
**Tabel 48: Aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten, per productiejaar**

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (t.e.m. juni)
34.712	226.153	459.582	1.134.177	2.149.405	3.330.471	4.656.555	5.202.579	2.641.039

Bron: gegevens VREG

Er zijn een aantal WKK-installaties die intussen al meer dan vier jaar in dienst zijn, zodat voor deze installaties het aantal uitgereikte certificaten die aanvaardbaar zijn voor de certificatenverplichting elke maand vermindert. Het verminderd aantal toegekende aanvaardbare certificaten aan deze installaties zal echter de eerstkomende jaren niet beletten dat het totaal aantal uitgereikte certificaten jaarlijks toeneemt.

**Figuur 53: Aantal uitgereikte warmte-krachtcertificaten, per productiejaar**



Bron: gegevens VREG

### 3.4.3. Handel in warmte-kranchcertificaten

Tabel 49 toont het aantal verhandelde warmte-kranchcertificaten en de gemiddelde handelsprijs van WKC per inleveringsronde vanaf april 2005. Sindsdien is de boete vastgelegd op 45 euro per ontbrekend warmte-kranchcertificaat.

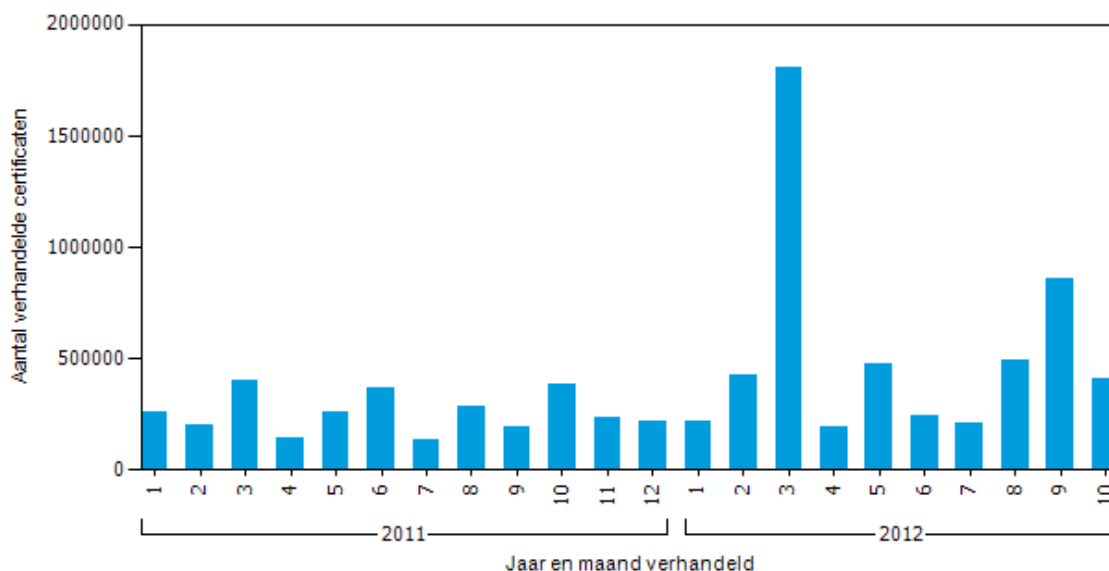
**Tabel 49: Aantal verhandelde warmte-kranchcertificaten en de gemiddelde marktprijs**

Periode	Aantal verhandelde warmte-kranchcertificaten	Gemiddelde jaarprijs (in euro) van een warmte-kranchcertificaat
1 apr 2012 – 31 okt 2012	2.861.771	30,09
1 apr 2011 - 31 mrt 2012	4.642.951	34,15
1 apr 2010 - 31 mrt 2011	2.681.964	37,13
1 apr 2009 - 31 mrt 2010	2.404.878	39,53
1 apr 2008 - 31 mrt 2009	1.794.151	41,14
1 apr 2007 - 31 mrt 2008	978.698	41,48
1 apr 2006 - 31 mrt 2007	381.439	41,17
1 apr 2005 - 31 mrt 2006	174.669	37,37

Bron: gegevens VREG

Sinds de voorbije inleveringsronde van 31/03/2012 is de gemiddelde transactieprijs van een warmte-kranchcertificaat gezakt tot 30,09 euro.

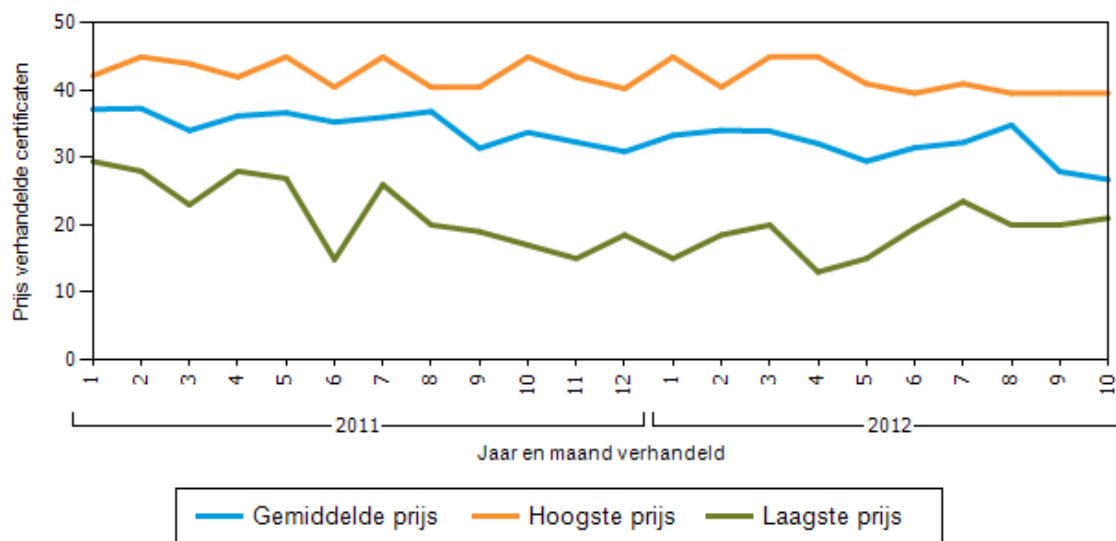
**Figuur 54: Aantal verhandelde warmte-kranchcertificaten**



Bron: gegevens VREG

Traditioneel zien we ieder jaar in maart de warmte-kranchcertificatenhandel pieken, voorafgaand aan de deadline voor inlevering van certificaten voor elektriciteitsleveranciers op 31 maart. Dit was in 2011 voor het eerst niet het geval. Het verloop van de handel in 2012 knoopt opnieuw aan met de maart-piek.

**Figuur 55: Spread van de transactiepreizen van warmte-kranchcertificaten**



Bron: gegevens VREG

De aanhoudende situatie van grote overschotten blijft de marktwerking beïnvloeden. Dit leidt ertoe dat meer en meer beroep gedaan wordt op de opkoopplicht die bij de distributienetbeheerders gelegd is.

### 3.5. Internationale handel van garanties van oorsprong

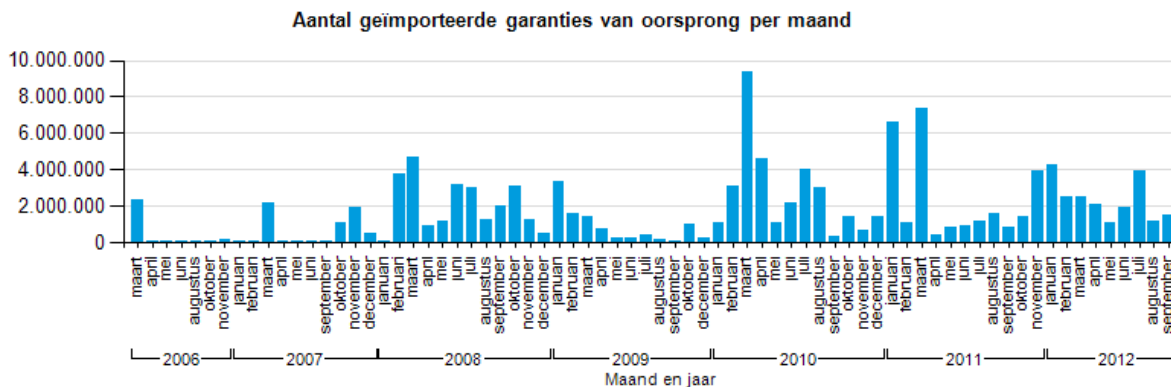
Ter staving van de levering van groene stroom aan eindafnemers moeten garanties van oorsprong aan de VREG worden voorgelegd. Deze garanties van oorsprong kunnen zowel uit Vlaanderen afkomstig zijn als van elders uit de Europese Economische Ruimte.

Garanties van oorsprong, uitgereikt door andere instanties dan de VREG en voor productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen buiten het Vlaams Gewest, kunnen in Vlaanderen worden ingevoerd voor zover deze garanties van oorsprong werden uitgereikt door een lid van de 'Association of Issuing Bodies' (AIB). Ook de VREG maakt deel uit van AIB, tot nu toe enkel voor wat betreft de internationale handel van garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen.

Omgekeerd kunnen ook garanties van oorsprong uit Vlaanderen worden uitgevoerd. Buitenlandse garanties van oorsprong die worden ingevoerd, kunnen niet worden gebruikt voor de certificatenverplichting. Ze kunnen wel gebruikt worden om de aan eindafnemers geleverde stroom als groene stroom te kunnen verkopen.

Onderstaande figuur geeft een beeld van het aantal geïmporteerde garanties van oorsprong per maand.

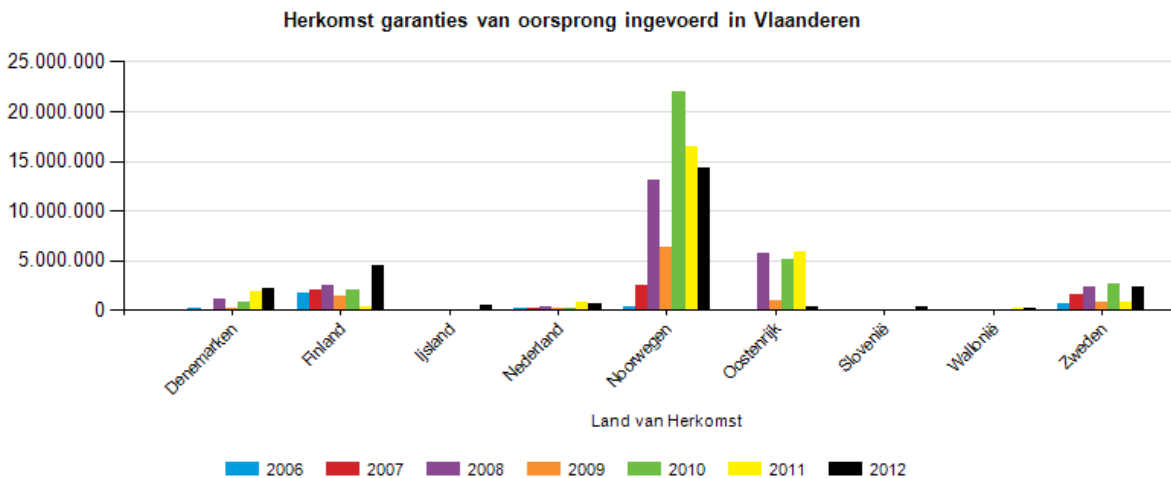
**Figuur 56: Aantal garanties van oorsprong dat naar Vlaanderen wordt geïmporteerd, per maand**



Bron: gegevens VREG

De figuur hieronder toont uit welke landen (of regio's) de in Vlaanderen geïmporteerde garanties van oorsprong afkomstig zijn. De overgrote meerderheid aan geïmporteerde garanties van oorsprong zijn afkomstig van elektriciteitsproductie uit waterkracht in Noorwegen.

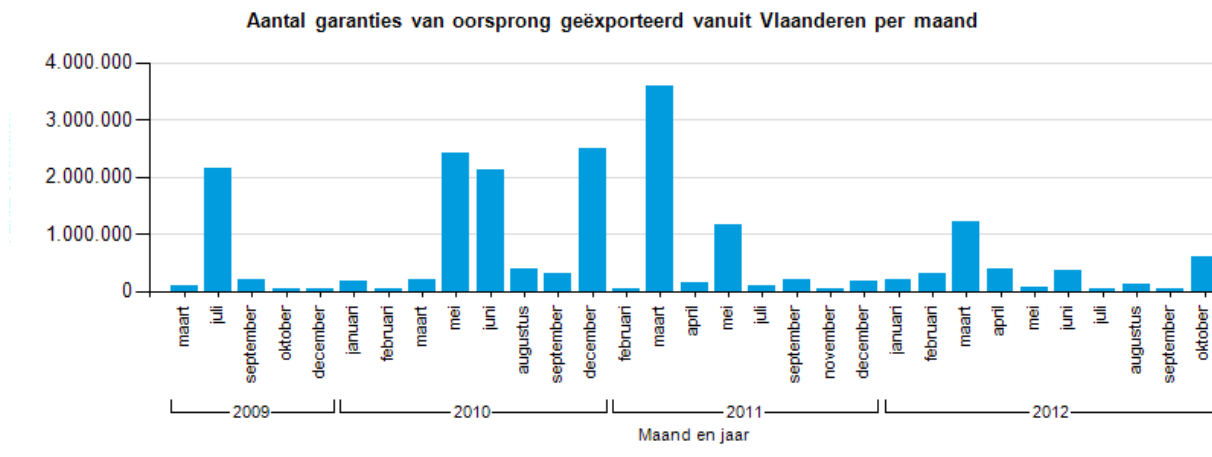
**Figuur 57: Herkomst garanties van oorsprong ingevoerd in Vlaanderen**



Bron: gegevens VREG

Sinds 2011 worden er steeds meer garanties van oorsprong geëxporteerd uit Vlaanderen (zie figuur 58). Het betreft echter vooral garanties van oorsprong die niet in Vlaanderen zijn geproduceerd, maar eerst werden geïmporteerd om vervolgens weer te worden uitgevoerd.

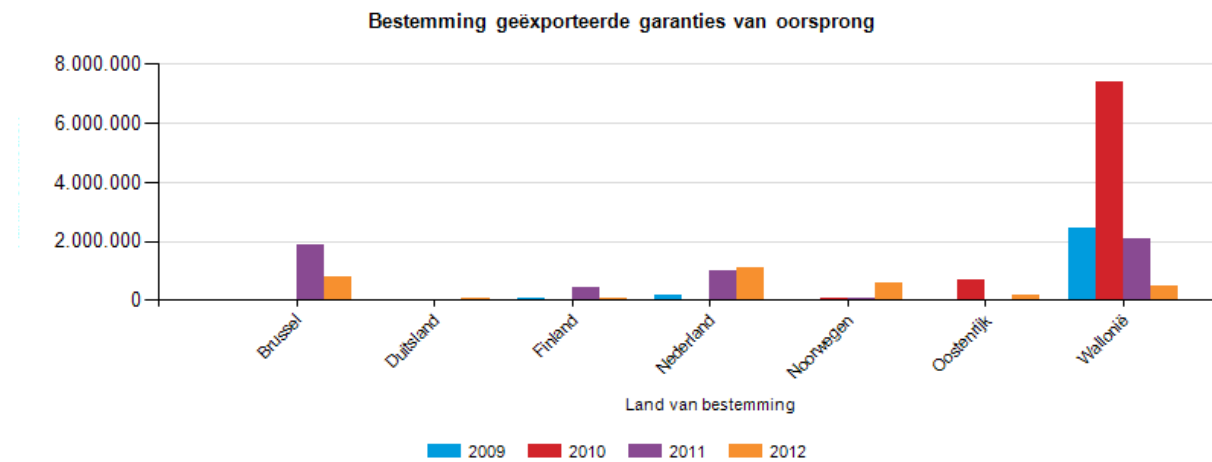
**Figuur 58: Aantal garanties van oorsprong geëxporteerd vanuit Vlaanderen per maand**



Bron: gegevens VREG

De meeste garanties van oorsprong die Vlaanderen verlaten, gaan naar Wallonië of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dat illustreert dat marktpartijen vaak garanties van oorsprong aankopen voor al hun Belgische activiteiten, deze vanuit een ander Europees land naar een Belgische rekening importeren en van daaruit doorsluizen naar de andere Belgische gewesten.

**Figuur 59: Bestemming van de geëxporteerde garanties van oorsprong**



Bron: gegevens VREG

## 4. Conclusies

### 4.1. Gezinnen

#### Voelen gezinnen zich goed geïnformeerd?

- 74% van de Vlaamse gezinnen voelen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt, tegenover slechts 58% in 2011. In de eerste helft van 2012 was de vrijmaking en de bijhorende keuzevrijheid van energieleverancier dan ook een veelbesproken onderwerp in de pers
- Ook het recht op een bepaalde hoeveelheid gratis elektriciteit per gezin is beter bekend dan in 2011: 75% kent deze maatregel versus 66% vorig jaar. Het is duidelijk dat de gezamenlijke communicatie-inspanningen van de VREG, de elektriciteitsleveranciers en de distributienetbeheerders hun vruchten hebben afgeleverd

#### Blijft energie betaalbaar?

- 84% van de respondenten is van oordeel dat de energiekost nogal (49%) tot zeer belangrijk (36%) is binnen de totale gezinskosten. Toch zijn niet alle gezinnen bewust bezig met hun energieconsumptie: 43% kon geen inschatting maken van het elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 46%
- 6% van de gezinnen geeft toe dat ze het al eens moeilijk hadden om hun energiefactuur te betalen. Een tiende had in de winter al problemen om de woning te verwarmen, maar van hen zegt slechts 20% dat financiële redenen de oorzaak waren. 60% van de verwarmingsproblemen zijn te wijten aan het feit dat de woning niet energiezuinig is
- 7% van de gezinnen geeft aan dat ze recht hebben op de sociale maximumprijs. Dit zijn vooral laaggeschoolden (12%), niet-actieven (11%), huurders (16%) en de laagste inkomens (14%)

#### Hoe ziet de energiemarkt voor gezinnen eruit?

- 77% van de gezinnen (72% in 2011) zegt daadwerkelijk een contract te hebben ondertekend voor elektriciteit. Van de ondervraagde gezinnen heeft 75% intussen een contract voor aardgas ondertekend
- 54% van de respondenten die een contract voor elektriciteit hebben getekend, zijn sinds de vrijmaking nog niet veranderd van elektriciteitsleverancier. Zij ondertekenden dus een contract met hun standaardleverancier. Van diegene die wel al veranderd zijn en dus minstens 2 leveranciers hadden, is 73% nog maar een keer veranderd, 18% al twee keer en 6% drie keer
- 9 op 10 aardgasgebruikers heeft dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor aardgas. Dit is deels uit onwetendheid: 16% weet nog steeds niet dat men kan kiezen voor een andere leverancier voor elektriciteit en aardgas. De belangrijkste reden is echter het gemak (63%). 27% denkt ook dat dit voordeliger is, wat in het merendeel van de gevallen echter niet zo is

#### Zijn de gezinnen tevreden over hun leverancier of overwegen ze een overstap?

- Prijsevolutie is met stip de belangrijkste aanleiding (72%) om op zoek te gaan naar een nieuwe energieleverancier. De gezinnen die al een keer switchten zijn hier nog gevoeliger voor, wat wellicht ook de reden is dat ze een contract bij een andere dan hun standaardleverancier ondertekend hebben
- De leverancierskeuze zelf is dan ook vooral gebaseerd op prijsmotieven (54%) en op betrouwbaarheid. De keuze voor een andere dan de standaardleverancier is net zoals in 2011 voornamelijk gemotiveerd door het prijsaspect (85%) en het aanbod van groene stroom (48%). Gezinnen die wel gekozen hebben voor de standaardleverancier doen dit voor de betrouwbaarheid (58%) en betere dienstverlening (49%) of omdat familieleden of kennissen ook voor die leverancier hebben gekozen (28%)
- Achteraf gezien zijn de gezinnen tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten, al ligt de tevredenheid over de juistheid van de facturen (86%), over de informatieverlening (84%), betrouwbaarheid (88%) en prijs (68%) net iets lager dan in 2011. Een vijfde van de gezinnen is ontevreden over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing. Gezinnen die de overstap



maakten naar een nieuwe leverancier zijn meer tevreden dan wie een contract heeft met de eigen standaardleverancier

- Bijna twee derde van de gezinnen zal zijn contract zeker (25%) of waarschijnlijk (39%) verlengen op de vervaldag van het huidig contract. Dat is heel wat minder dan in 2011, toen nog 82% zijn contract zeker of waarschijnlijk zou verlengen. Gezinnen die zeer of uiterst tevreden zijn over een elektriciteitsleverancier, zeggen (logischerwijze) significant meer dat ze hun contract zeker zullen verlengen. Omgekeerd, wie niet tevreden is, overweegt vaker een overstap
- Van de gezinnen die nog klant zijn bij hun standaardleverancier, zegt 55% daar goed te zitten. 42% vindt dat een overstap naar een andere leverancier teveel rompslomp met zich meebrengt. Met het wegvallen van de verbrekingsvergoedingen sinds midden september 2012, is voor hen mogelijk een belangrijke barrière verdwenen
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een derde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken. In 2011 was dit amper een vijfde
- Nadat de aspecten van informatieverlening, tevredenheid over de leverancier en prijsperceptie aan bod kwamen, werd gepolst naar de algemene perceptie over de vrijmaking. Drie kwart van de gezinnen is er van overtuigd dat de vrijmaking een positief effect heeft voor hen als consument. In 2011 was slechts 56% overtuigd van het positieve effect van de vrijmaking. 39% zei toen 'neen'. De perceptie is dus sterk positief geëvolueerd!

### **Prijsperceptie en -voordeel**

- 59% van de gezinnen hebben het gevoel dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn. Voor een gezin met een gemiddeld elektriciteitsverbruik was de prijstrend in juli 2012 3,4% lager dan een jaar voordien. De meerderheid van de gezinnen schatte de evolutie van de elektriciteitsprijs dus verkeerd in. Meer mensen dan in 2011 spreken van een prijsdaling, mogelijk omdat ze intussen een gunstiger contract aangingen. Gezinnen die nog klant zijn bij de standaardleverancier percipiëren vaker een prijsstijging (65% voor elektriciteit)
- Volgens 55% van de aardgasverbruikers zijn de aardgasprijzen gestegen. 21% zegt dat de prijs hetzelfde is gebleven en 13% denkt dat de prijs gedaald is. Voor een gezin dat verwarmt met aardgas met een gemiddeld verbruik lag in juli 2012 de prijs 3,67% hoger dan in juli 2011. Een kleine meerderheid schatte de trend van de prijsevolutie dus juist in
- Het prijsvoordeel voor gezinnen door over te stappen naar de laagste prijs is zowel voor elektriciteit als voor aardgas historisch hoog. Overstappen loont dus meer dan ooit!
- Een passief gezin (zonder contract bij de standaardleverancier) kan in juli 2012 ruim €166 besparen door te opteren voor de laagste prijs voor elektriciteit (in 2011 was dit ruim €125) en meer dan €400 door te opteren voor de laagste prijs aardgas (in 2011 was dit iets minder dan €250)

### **Kiezen de gezinnen in Vlaanderen voor (groene) stroom?**

- Meer en meer ondervraagde gezinnen hebben een groen contract. Hun aantal in de enquête steeg van 21% in 2009 naar 35% in 2012. Meer dan een vijfde twijfelt echter of de geleverde energie effectief groen is. De VREG controleert dit nochtans via het systeem van garanties van oorsprong
- Uit de VREG-cijfers blijkt echter dat slechts iets meer dan 25% van de contracten groen is. dit kan verklaard worden doordat sommige klanten inderdaad groene stroom krijgen zonder dat ze een groen contract hebben
- Van de gezinnen die vandaag nog geen groen contract hebben, overweegt 54% om in de toekomst alsnog over te stappen op groene energie (51% in 2011). Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (37% vs 16% in 2011), verwijst naar het te beperkte aanbod (37% vs 48% in 2011) of meent dat groene stroom duurder is (35%). Van de gezinnen die niet opteren voor groene stroom, heeft bovendien 27% geen vertrouwen in het controlesysteem

### Staan de gezinnen open voor een slimme meter?

- Twee derde (67%) geeft aan dat ze waarschijnlijk (38%) of zeker wel (28%) geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen. 30% is ook bereid iets te betalen voor een meter die hen snellere, betere en frequentere informatie geeft over hun verbruik, al moet dit voor 18% beperkt blijven tot maximum 3 euro per maand
- 60% wil weten hoeveel ze op jaarbasis verbruiken. 57% is (ook) geïnteresseerd in hun maandverbruik. Daarnaast wil 7% zijn dagelijks verbruik kennen. Slechts 4% is niet geïnteresseerd in zijn verbruiksgegevens. Feedback wordt best via e-mail of toch via de computer gegeven, al kiezen ouderen eerder voor informatie op papier.
  - Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen, waarin de energie goedkoper of duurder is. 64% geeft aan dat ze hiermee rekening zouden houden om te besparen op hun energiekosten. 58% overweegt ook 'slimme toestellen' aan te kopen

## 4.2. Bedrijven

### Voelen bedrijven zich goed geïnformeerd?

- 82% van de bedrijven voelt zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt, een flinke stijging ten opzichte van 2011 (66%). Meer bedrijven dan vorig jaar (70% versus 58%) zochten naar informatie. 57 bedrijven zochten tevergeefs naar prijsinformatie en vergelijkende informatie over de leveranciers. De VREG biedt voor bedrijven met een beperkt verbruik nochtans een leveranciersvergelijking aan op zijn website, maar deze is slechts gekend bij 44% van die doelgroep

### Energiekosten en -factuur

- 64% van de respondenten is van oordeel dat de elektriciteitskost nogal (40%) tot zeer belangrijk (24%) is binnen de totale gezinskosten. Voor aardgas is dat 54%. Toch zijn niet alle bedrijven bewust bezig met hun energieconsumptie: 10% kon geen inschatting maken van hun elektriciteitsverbruik van het voorbije jaar. Voor aardgas was dat 14%. De bedrijven doen daarmee wel beter dan de gezinnen waar meer dan 40% geen inschatting kon geven van het verbruik
- Amper 49% kijkt de energiefactuur grondig na alvorens ze te betalen. 22% vindt de factuur niet duidelijk

### Prijsperceptie en -voordeel

- Zowel voor elektriciteit als voor aardgas denkt 54% van de deelnemende bedrijven dat de prijzen in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête gestegen zijn. Van hen denkt 60 à 65% dat de stijging minder dan 10% bedroeg
- In juli 2012 lag de prijs gemiddeld 1,75% lager dan een jaar voordien. Ook hier moeten we dus vaststellen dat de meerderheid van de professionele afnemers de trend van de elektriciteitsprijzen verkeerd inschatten
- Het maximale prijsvoordeel dat passieve kleine professionele elektriciteitsafnemers kunnen doen door de laagste elektriciteitsprijs te kiezen, bedraagt in juli 2012 liefst € 1.705,75
- Het maximale prijsvoordeel dat passieve kleine professionele aardgasafnemers kunnen doen door voor de laagste aardgasprijs te kiezen, bedraagt in juli 2012 € 1.607,27

### Hoe ziet de energiemarkt eruit?

- 88% van de bedrijven (80% in 2011) heeft daadwerkelijk een contract ondertekend voor elektriciteit
- 84% van de aardgasafnemers onder de bedrijven heeft trouwens dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas
- 40% van alle bedrijven is sinds de vrijmaking al minstens 1 keer veranderd van elektriciteitsleverancier. Van hen had 36% al meer dan 2 leveranciers (29% in 2011). Men verandert nog steeds minder van aardgasleverancier dan van elektriciteitsleverancier.

### **Zijn de bedrijven tevreden over hun leverancier of overwegen ze een overstap?**

- Bedrijven vinden betrouwbaarheid de belangrijkste factor om voor een bepaalde leverancier te kiezen (64%). Pas daarna volgt een 'lagere kostprijs' wat voor 57% een reden is om naar die leverancier te switchen. Voor bedrijven met een hoge energiekost is deze verhouding omgekeerd
- Achteraf gezien zijn de bedrijven vrij tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten: vooral de betrouwbaarheid van de dienstverlening (88% tevreden), de juistheid van de facturen (84%) en de informatieverlening (79%) scoren goed. Op het vlak van ondersteuning qua energiebesparing kan nog veel verbetering gerealiseerd worden. En 31% was niet tevreden over de prijs. Klanten met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden dan bedrijven met een contract bij een andere leverancier
- Een derde van de bedrijven had het afgelopen jaar contact met zijn accountmanager of met de klantendienst van zijn leverancier. 76% was tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen, 82% was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen
- De switchbereidheid is groter dan in 2011: 25% zal op de vervalddag van het contract waarschijnlijk of zeker overstappen tegenover 16% in 2011. Bij de bedrijven die niet tevreden zijn over een of meerdere aspecten (prijs, factuur, dienstverlening, ...) wil zelfs 50% veranderen van leverancier
- Van de bedrijven die nog klant zijn bij hun standaardleverancier, zegt 45% daar goed te zitten. 37% heeft geen betere offerte ontvangen. 31% vindt dat een overstap naar een andere leverancier teveel rompslomp met zich meebrengt. Met het wegvallen van de verbrekingsvergoedingen voor KMO's sinds midden september 2012, valt voor hen mogelijk een belangrijke barrière om te switchen weg
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt maar liefst de helft om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken. In 2011 was dit amper 30%

### **Kiezen de bedrijven in Vlaanderen voor (groene) stroom?**

- Sinds 2007 stijgt het aantal groene contracten systematisch, gaande van 5% in 2007 naar 30% in 2012. 71% van hen vertrouwt er op dat de geleverde energie effectief groen is. De VREG controleert dit op via het systeem van garanties van oorsprong
- Van de bedrijven zonder groen contract, overweegt 47% om in te toekomst alsnog over te stappen op groene energie (46% in 2011). Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (25%) of verwijst naar het te beperkte aanbod (29%) of de vermeende hogere prijs (44%). 23% heeft geen vertrouwen in het controlesysteem

### **Staan de bedrijven open voor een slimme meter?**

- 69% geeft aan dat ze waarschijnlijk (41%) of zeker wel (28%) geïnteresseerd zijn in een slimme meter om hun energieverbruik gedetailleerd op te volgen. 36% is ook bereid iets te betalen voor een meter die hen snellere, betere en frequentere informatie geeft over hun verbruik, al moet dit voor 15% beperkt blijven tot maximum 3 euro per maand
- 46% wenst verbruiksgegevens op jaarbasis. De meerderheid van de bedrijven (62%) wil weten hoeveel ze op maandbasis verbruiken. 12% wil (ook) zijn dagelijks verbruik kennen. Een minderheid is geïnteresseerd in nog meer detailinformatie. Feedback wordt best via e-mail of toch via de computer gegeven
- Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. 34% geeft aan dat ze hiermee rekening willen/kunnen houden om te besparen op hun energiekosten

## **4.3. Groene stroom en warmte-krachtkoppeling**

De markten voor groenestroom- en warmte-krachtkoppelingcertificaten staan op een keerpunt: in de eerste helft van het jaar wogen de opgebouwde overschotten aan certificaten nog duidelijk op de marktwerking. Het valt nu af te wachten hoe de markten zullen reageren op de beslissingen die de Vlaamse regering in de tweede jaarhelft nam.



**VLAAMSE REGULATOR VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT**

GRAAF DE FERRARISGEBOUW • 7DE VERDIEPING • KONING ALBERT II-LAAN 20 BUS 19 • 1000 BRUSSEL  
GRATIS NUMMER 1700 • FAX 02 553 13 50 • INFO@VREG.BE • WWW.VREG.BE