

Resultaten enquête bedrijven 2012

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

vreg[⚡]
UW GIDS OP DE ENERGIEMARKT

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN	3
1 STUDIE OPZET.....	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE.....	4
1.2.1. <i>Steekproefgrootte en –structuur</i>	4
1.2.2. <i>Dataverzameling</i>	7
2 RESULTATEN	8
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	8
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	8
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en gebruik van de website</i>	9
2.2. ENERGIEKOST.....	11
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	14
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i>	14
2.3.2. <i>Aantal bedrijven met versus zonder contract</i>	15
2.3.3. <i>Bedrijven met een contract in meer detail</i>	20
Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt.....	20
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	21
Tevredenheid over de huidige leverancier	21
Contact met de klantendienst.....	23
Duurtijd lopend contract.....	24
Toekomst: intentie om te veranderen	24
2.3.4. <i>Bedrijven bij de standaardleverancier in meer detail</i>	25
Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	25
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	27
2.4. ENERGIEPRIJS: PRIJSPERCEPTIE.....	27
2.5. MILIEUVRIENDELIJKE ELEKTRICITEIT.....	29
2.6. METERS	30
2.6.1. <i>De ‘slimme meter’ en mogelijke besparing</i>	30
2.6.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksgegevens</i>	30
2.6.3. <i>Tariefperiodes</i>	31
3 CONCLUSIES	32

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	6
Figuur 2: Aantal werknemers	6
Figuur 3: Omzetcijfers	7
Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking	8
Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	11
Figuur 7: Duidelijkheid eindafrekening	13
Figuur 8: Elektriciteitsleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten	14
Figuur 9: Aardgasleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten	15
Figuur 10: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers	16
Figuur 11: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers	18
Figuur 12: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	24
Figuur 13: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	25
Figuur 14: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens	31

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren	5
Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG	10
Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost	12
Tabel 4: Controle van de facturatie	13
Tabel 5: Profileringsbedrijven met en zonder contract voor elektriciteit	16
Tabel 6: Profileringsbedrijven met en zonder contract voor aardgas	19
Tabel 7: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	21
Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	22
Tabel 9: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten	23
Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit	27
Tabel 11: Prijsperceptie aardgas	28
Tabel 12: Contract groene energie	29
Tabel 13: Nut van de slimme meter	30
Tabel 14: Terugkoppeling van verbruiksgegevens	31

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

De energiemarkt werd volledig vrijgemaakt op 1 juli 2003. Sindsdien kunnen ook kleinere bedrijven en particulieren kiezen tussen verschillende energieleveranciers. Elk jaar bevaart de VREG een duizendtal particulieren en eveneens duizend bedrijven met 5 tot 200 werknemers. Met deze jaarlijkse enquêtes wil ze een algemeen beeld krijgen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten besproken van de enquêtes die TNS Dimarso in 2012 heeft afgenomen bij een representatieve steekproef van Vlaamse bedrijven met meer dan 5 en maximaal 200 werknemers. Bedrijven met meer dan 200 werknemers worden niet opgenomen in de steekproef omdat deze een ander gedrag vertonen.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproefgrootte en –structuur

Om tot een representatieve steekproef te komen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. In totaal werden 1.001 bedrijven geïnterviewd. 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.

Sector

Een overzicht van het aantal ondervraagde bedrijven per sector werd opgenomen in tabel 1. De energiesector, overheid en onderwijs werden uitgesloten voor deze enquête. De kleinste groep van bedrijven (2%) komt uit de primaire sector, bijna een op vier (37,5%) werkt in de secundaire sector en de tertiaire sector wordt vertegenwoordigd door 60,6% van de ondervraagde bedrijven.

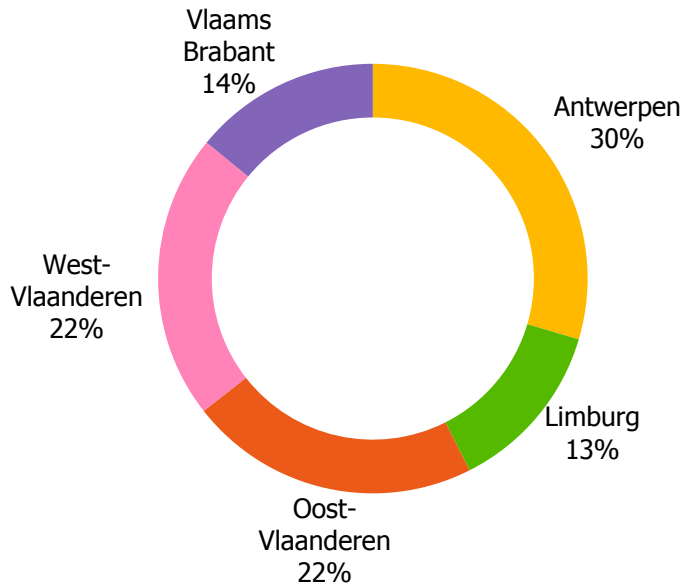
Tabel 1: Overzicht bevraagde sectoren

Sector	NACE-codes (codering vóór 2008)	Aantal enquêtes	% tov totaal aantal enquêtes
Primaire sector		20	2.00%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	20	2.00%
Secundaire sector		375	37.50%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	36	3.60%
Houtindustrie	20	8	0.80%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	17	1.70%
Chemische nijverheid	24	5	0.50%
Metallurgie / Metaal	27, 28	45	4.50%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	75	7.50%
Bouwnijverheid	45	189	18.90%
Tertiaire sector		606	60.60%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	308	30.80%
Horeca	55	63	6.30%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	75	7.50%
Financiële instellingen	65, 66, 67	15	1.50%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	145	14.50%
TOTAAL		1001	100%

Geografische spreiding

Door de opgelegde quota is er een representatieve spreiding over de Vlaamse provincies. (zie Figuur 1)

Figuur 1: Provincie

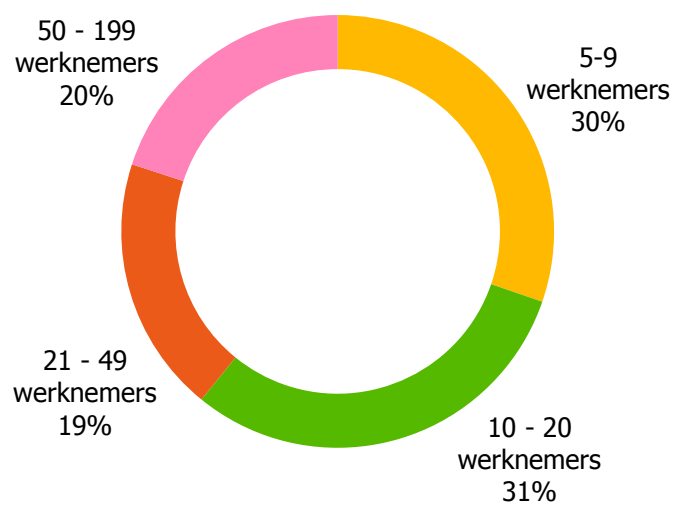


Base: Totale steekproef – resultaten 2012 (n=1001)

Bedrijfsgrootte

80% van de steekproef bestaat uit bedrijven met 5 tot 49 werknemers, dit zijn wat we de 'kleine' bedrijven zullen noemen. De overige 20% zijn de zogenaamde 'grote' bedrijven met 50 tot 199 werknemers. (zie figuur 2).

Figuur 2: Aantal werknemers

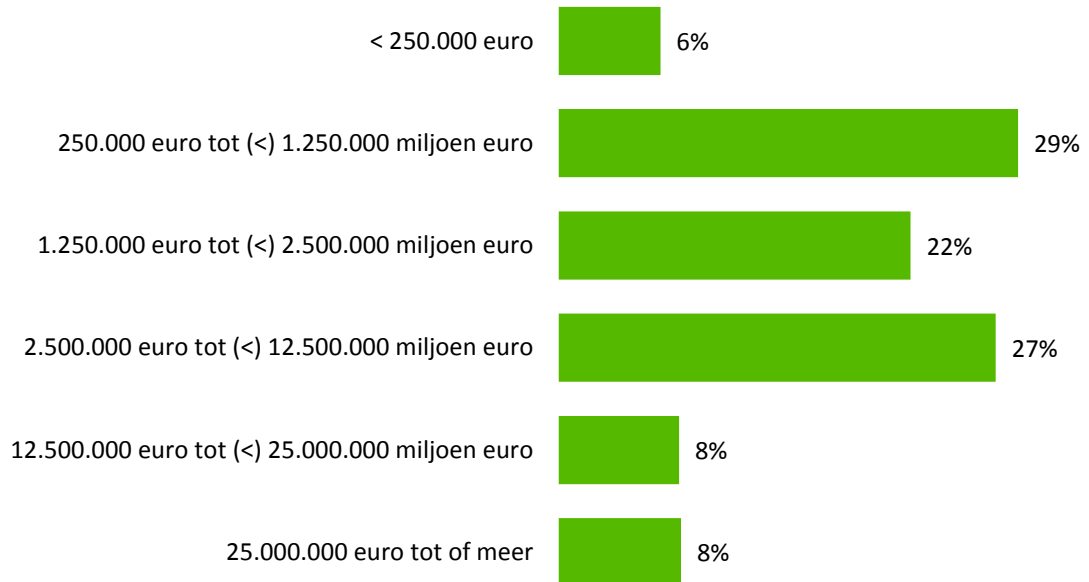


Base: Totale steekproef – resultaten 2012 (n=1001)

Omzet

Aan de ondervraagde bedrijven werd gevraagd wat de omzet van hun bedrijf was in 2011. Meer dan een tiende (14%) kon of wilde hier niet op antwoorden. In Figuur 3 wordt de verdeling volgens omzetcijfer weergegeven voor de bedrijven die er wel een getal op konden plakken.

Figuur 3: Omzetcijfers



Base: Totale steekproef zonder "weet niet" – resultaten 2012 (n=860)

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Er werd gevraagd naar de energieverantwoordelijke, de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor de contacten met en de keuze van de energieleverancier. De veldwerkperiode liep van 15 juni tot en met 16 juli 2012. De gemiddelde duurtijd van het interview bedroeg iets meer dan 15 minuten.

De vragen over de eindfactuur, de informatieverstrekking (behalve als het over de VREG ging), de duurtijd van het huidige energiecontracten over de slimme meter werden at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit om te lange interviews en als gevolg mogelijk afhakende respondenten te vermijden.

2

Resultaten

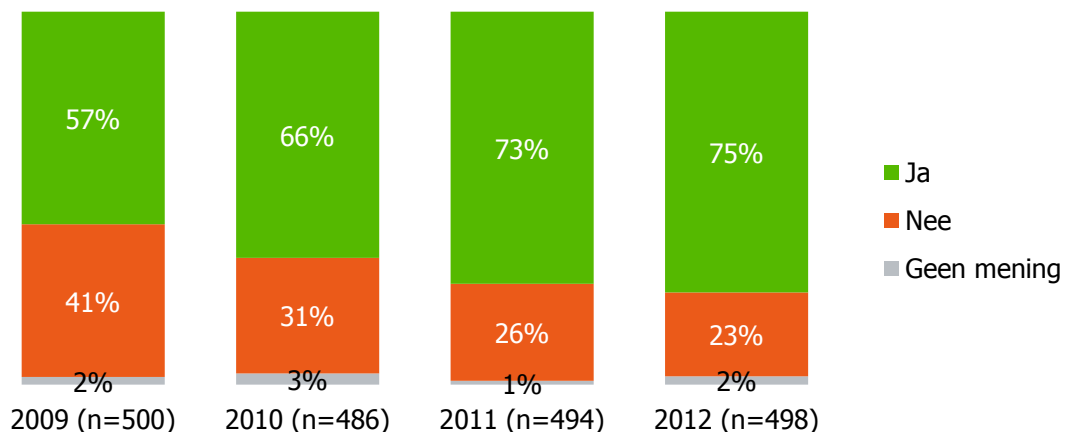
2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

23% van de bedrijven vindt nog steeds 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 4). 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 4: Voelen de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking?



Base: 50 % van de totale steekproef

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 (58% in 2011, 52% in 2010, 46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007) wordt dus verder gezet.

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 biedt de VREG op haar website 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 vinden 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%).

2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de website

De bekendheid van de VREG blijft stijgen: in 2012 kent 87% van de bedrijven de VREG tegenover 83% in 2011, 76% in 2010 en 65% in 2009. Ook het aantal bedrijven dat zegt globaal of goed te weten wat de VREG doet is verder gestegen van 41% in 2010 naar 54% in 2011 tot 64% in 2012. 23% kent de VREG alleen van naam.

De VREG blijft bekender bij grote bedrijven met tussen de 50 en 200 werknemers (94%) dan bij kleine bedrijven met minder dan 50 werknemers (85%)

- 23% kent de VREG alleen van naam. Bij de grote bedrijven heeft 15% al eens van de VREG gehoord zonder verder te weten waar de VREG zich mee bezig houdt. Bij de kleinere is dat 25%.
- 24% zegt goed te weten wat de VREG doet. Ook hier is er een verschil tussen de grote bedrijven (37%) en de kleinere (21%)
- 39% tenslotte weet ongeveer waar de VREG zich mee bezig houdt.

De bekendheid is net zoals de vorige jaren groter naarmate de jaarlijkse omzet van het bedrijf groter is. De bekendheid loopt op tot 100% voor de bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen euro. De bekendheid blijft ook nog steeds groter bij bedrijven met hogere energiekost. Van de bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar verbruiken, kent 95% de VREG en 80% weet ook wat de VREG doet.

Bedrijven die contact hebben gehad met de klantendienst van hun elektriciteitsleverancier kennen de VREG beter dan bedrijven die geen contact hebben gehad (92% vs. 85%). De VREG is beter bekend bij bedrijven met een groen contract (92%), bedrijven die hun factuur grondig nakijken (90%) en bij bedrijven die zich voldoende geïnformeerd voelen (zie tabel 2).

Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG

	Ja, ik weet goed wat de VREG doet	Ja, ik weet globaal wat de VREG doet	Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	Neen
n=	125	200	105	68
Informatie gezocht over de vrijmaking				
Neen	18%	24%	39%	49%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	6%	10%	17%	16%
Ja, voldoende informatie gevonden	74%	65%	43%	34%
Weet niet	1%	2%	1%	2%
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	79%	82%	67%	62%
Neen	18%	18%	31%	32%
Weet niet	2%	1%	3%	6%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Base: 50 % van de totale steekproef

Ook het gebruik van de VREG-website www.vreg.be blijft stijgen van 36% bezoekers in 2009, 38% in 2010 en 41% in 2011 naar 57% in 2012. De website wordt zoals de vorige jaren meer bezocht door:

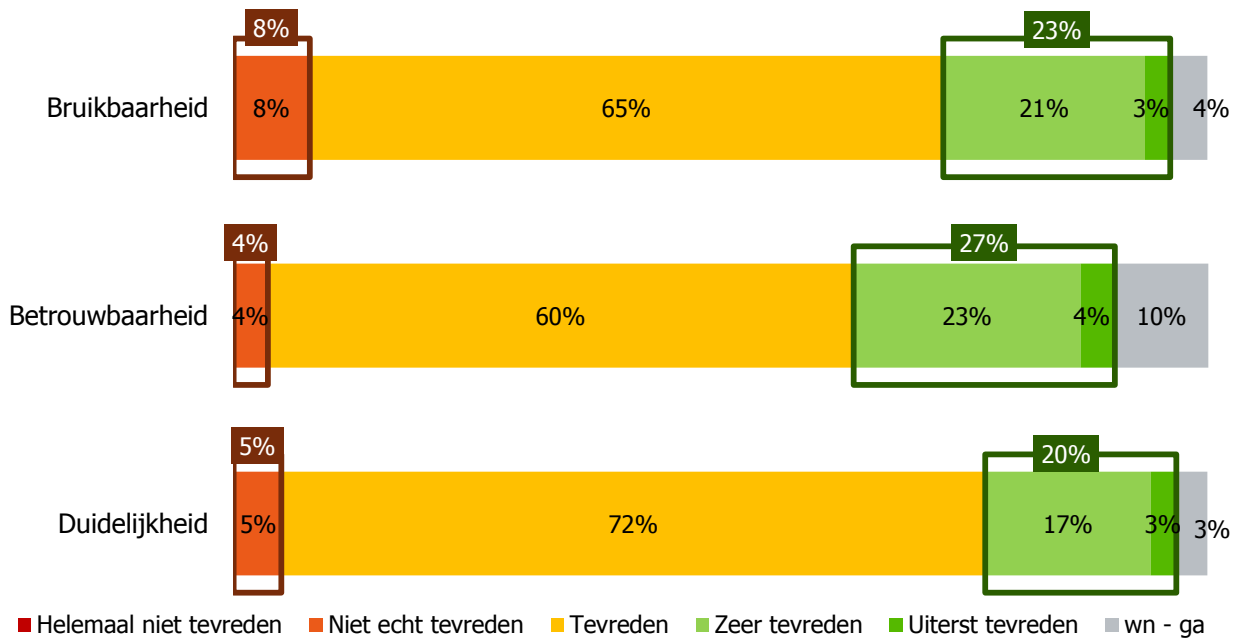
- grote bedrijven (72%)
- bedrijven met een omzet > 12,5 miljoen (70%)
- bedrijven met elektriciteitskost > €50.000 (71%)
- bedrijven met een groen contract (75%).

Aan de bezoekers van de website werd gevraagd om de vormgeving, de inhoud, de overzichtelijkheid en de volledigheid van de site te beoordelen. Minstens 88% is tevreden tot uiterst tevreden over deze vier aspecten. De mening van de bezoekers is redelijk vergelijkbaar met vorig jaar. Slechts 4 à 5% is niet echt of helemaal niet tevreden over een van deze aspecten.

De VREG biedt op haar website een leveranciersvergelijking aan voor bedrijven die een jaarlijkse elektriciteitskost van minder dan €10.000 per jaar hebben. Deze V-test is gekend bij minder dan de helft (44%) van de professionele gebruikers waarvan het verbruik onder deze limiet ligt. Dit is evenveel als in 2011. Van de bedrijven die de V-test kennen, heeft 57% hem al daadwerkelijk gedaan.

Na het overlopen van website en V-test, werd algemeen gevraagd hoe tevreden de bedrijven waren over de informatie van de VREG wat betreft bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid. De meeste respondenten zijn positief over deze informatie: 87% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de 3 aspecten. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2011 of zelfs iets beter.

Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



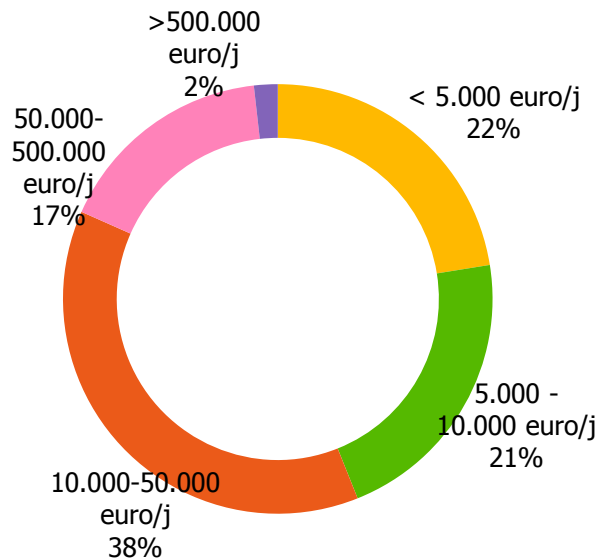
Base: Website al bezocht of V-test al gedaan – resultaten 2012 (n=511)

2.2. Energiekost

Aan de respondenten werd gevraagd naar de jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost van het bedrijf om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. Een tiende kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 14% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. De interviews werden telefonisch afgenomen en de respondenten hadden de facturen niet steeds bij de hand.

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).

Figuur 6: Inschatting elektriciteitskost



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).

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).

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%. 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 3.

Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	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
n=	296	94	40	44
Zeer + nogal belangrijk	41%	68%	68%	86%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	59%	31%	33%	14%
Weet niet	0%	1%	-	-
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Hoewel 64% de elektriciteitskost belangrijk vindt, kijkt amper de helft van de bedrijven (49%) hun energiefactuur grondig na. 38% bekijkt de factuur slechts oppervlakkig en 10% kijkt de factuur zelfs niet na alvorens deze te betalen. Daarmee doen de bedrijven iets beter dan in 2011 toen 42% de facturen grondig nagekeken, 42% oppervlakkig en 14% niet.

Bedrijven met een vaste contactpersoon bij hun elektriciteitsleverancier kijken hun factuur grondiger na dan bedrijven zonder vaste contactpersoon (65% vs. 41%). 64% van de bedrijven met een groen contract kijkt hun factuur grondig na tegenover 45% zonder groen contract.

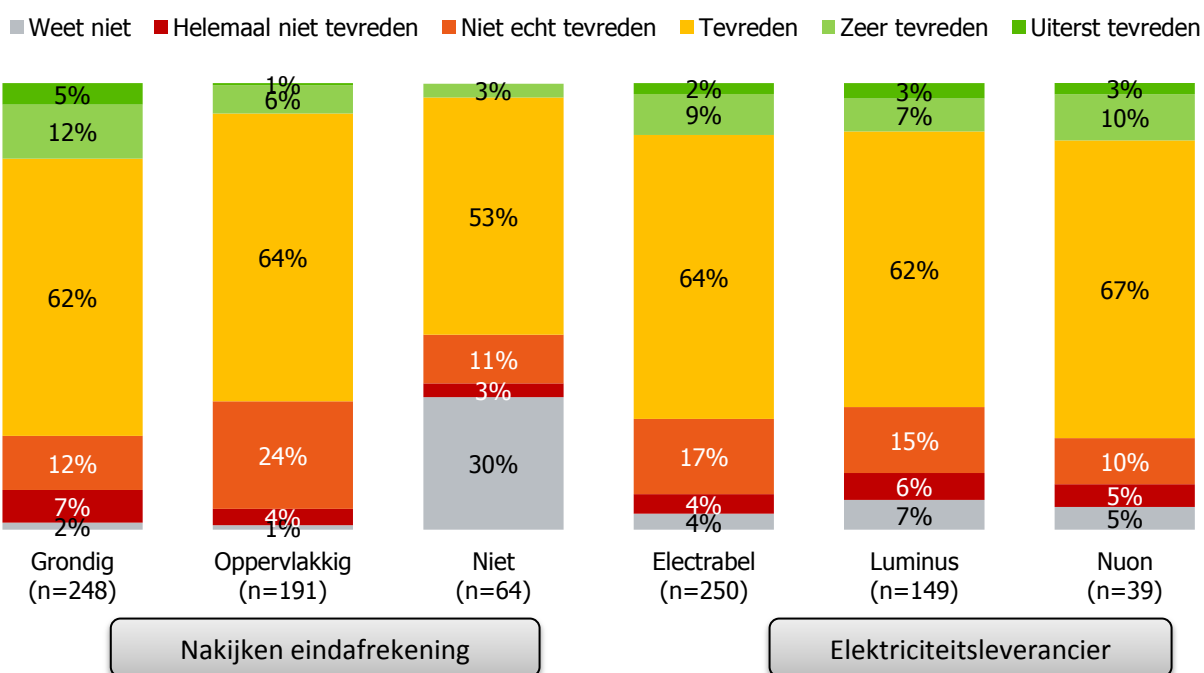
Naarmate de energiekosten belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken (zie tabel 4).

Tabel 4: Controle van de facturatie

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	503	201	112	54	85	168	214	113
Grondig	49%	45%	52%	56%	58%	38%	52%	62%
Oppervlakkig	38%	41%	39%	35%	32%	45%	38%	28%
Niet	10%	12%	9%	7%	7%	15%	8%	6%
Weet niet	3%	2%	-	2%	4%	2%	1%	4%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse aardgaskost				Belang van de aardgaskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	503	151	52	24	19	134	92	55
Grondig	49%	44%	50%	63%	79%	41%	51%	64%
Oppervlakkig	38%	46%	39%	29%	16%	45%	41%	27%
Niet	10%	9%	12%	4%	5%	12%	7%	7%
Weet niet	3%	1%	-	4%	-	2%	1%	2%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 7).

Figuur 7: Duidelijkheid eindafrekening



Base: 50 % van de totale steekproef – resultaten 2012

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%).

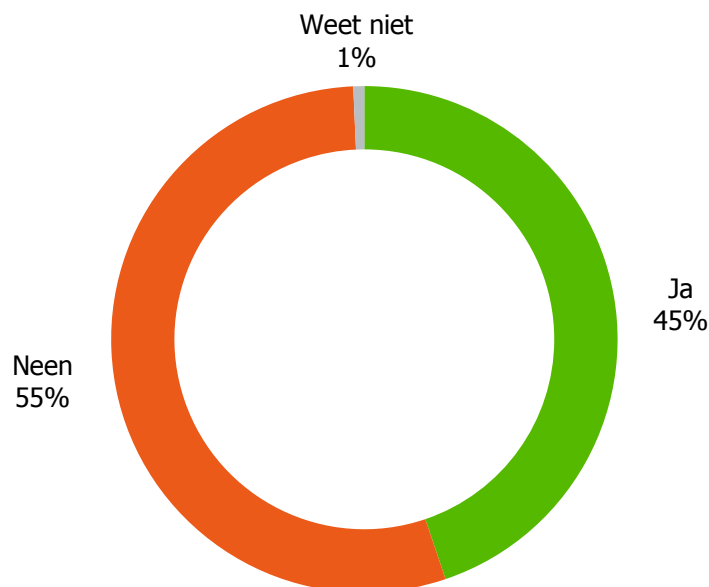
2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met andere leveranciers

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 8). Dit is een pak meer dan in de vorige jaren: 33% in 2011 en 2010 en 32% in 2009.

Figuur 8: Elektriciteitsleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten



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

Sommige bedrijven waren actiever op dit vlak:

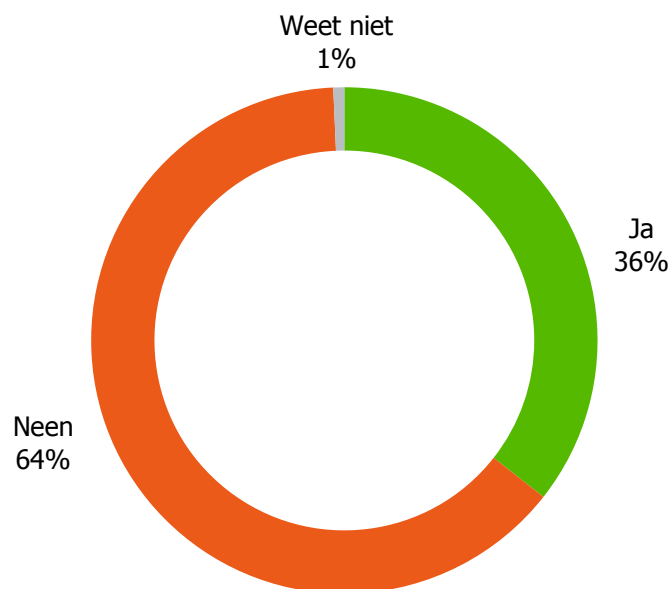
- grote bedrijven: meer dan de helft van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (57%) zocht contact ten opzichte van 42% van de kleine bedrijven.
- ook bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro): 68% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact 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 met 63% de algemene prijsevolutie 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%, 10% in 2011) wordt in mindere mate aangehaald.

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 9). 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 9: Aardgasleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten



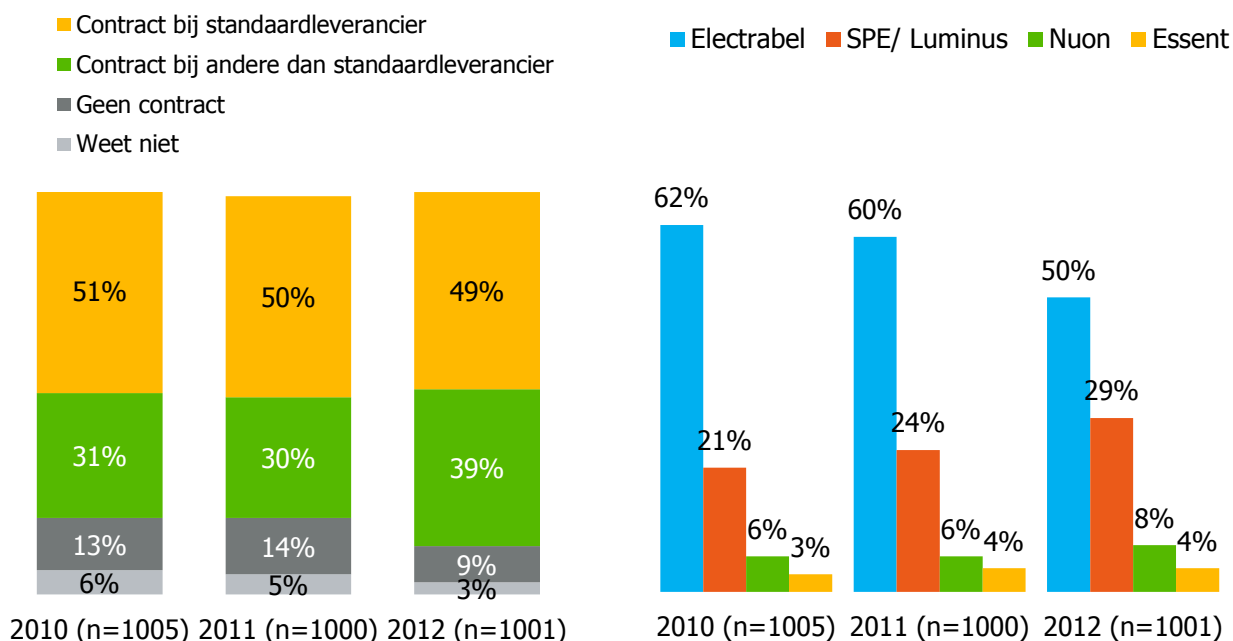
Base: Aardgasgebruiker – resultaten 2012 (n=554)

2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract

Elektriciteit

88% van de bedrijven heeft een elektriciteitscontract ondertekend. Dit is iets meer dan de vorig 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 51% in 2010. 39% heeft een contract afgesloten met een andere leverancier, een stijging ten opzichte van de vorig 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 opzicht 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 10). 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 10: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers



Base: Totale steekproef

In tabel 5 wordt het profiel weergegeven van de bedrijven met 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 5: Profilering bedrijven met en zonder contract voor elektriciteit

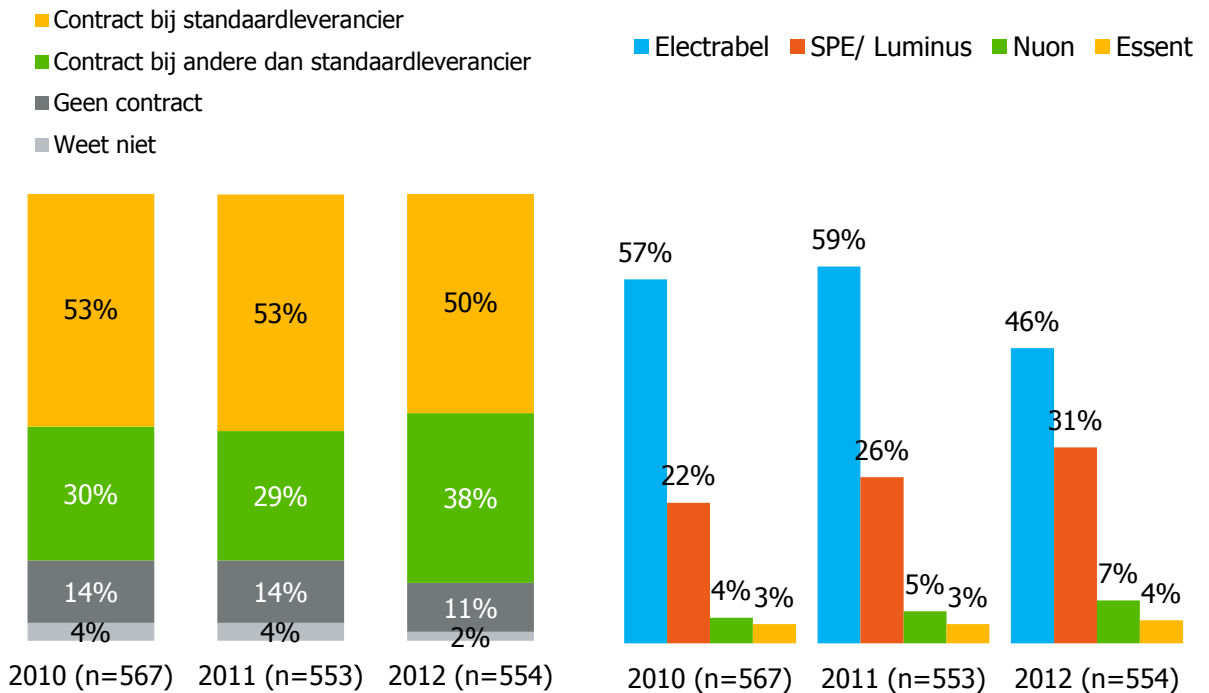
Elektriciteit	Totaal	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1001	486	392	93
Bedrijfs grootte				
5-49 werknemers	80%	80%	77%	90%
50-199 werknemers	20%	20%	23%	10%
Sector				
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%	1%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	4%	5%	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%

Elektriciteit	Totaal	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1001	486	392	93
Omzet				
< 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%
Netbeheerder				
Zuiver	23%	25%	23%	12%
Gemengd	77%	75%	77%	88%
Jaarlijkse elektriciteitskost				
< € 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%
Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten				
Zeer - nogal belangrijk	64%	65%	68%	53%
(Helemaal) niet belangrijk	35%	34%	32%	45%
Weet niet	1%	1%	1%	2%
Prijs perceptie				
Gedaald	19%	11%	33%	12%
Gelijk gebleven	17%	17%	19%	11%
Gestegen	54%	63%	40%	67%
Weet niet	10%	10%	8%	11%
Kent VREG				
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
Voldoende geïnformeerd				
Ja	75%	74%	81%	65%
Neen	23%	24%	19%	30%
Informatie gezocht				
Ja, voldoende informatie gevonden	58%	54%	71%	41%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	11%	12%	10%	15%
Neen	29%	33%	18%	41%

Aardgas

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 Luminus/EDF de tweede grote speler met 31% (26% in 2011). Nuon (7%), Essent (4%) en Lampiris (3%) volgen met kleinere marktaandelen.

Figuur 11: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers



Base: Aardgas gebruikers

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 vaker een andere elektriciteitsleverancier (23%).

Tabel 6: Profilering bedrijven met en zonder contract voor aardgas

Aardgas	Totaal aardgas	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	554	274	210	59
Bedrijfs grootte				
5-49 werknemers	76%	75%	74%	81%
50-199 werknemers	24%	25%	26%	19%
Sector				
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%
Omzet				
< 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%
Netbeheerder				
Zuiver	23%	26%	19%	19%
Gemengd	77%	74%	81%	81%
Jaarlijkse aardgaskost				
< € 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%
Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten				
Zeer - nogal belangrijk	54%	53%	58%	42%
(Helemaal) niet belangrijk	45%	47%	41%	51%
Weet niet	1%	-	1%	7%

Aardgas	Totaal aardgas	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	554	274	210	59
Prijs perceptie				
Gedaald	14%	9%	22%	7%
Gelijk gebleven	18%	19%	20%	9%
Gestegen	54%	60%	41%	64%
Weet niet	15%	12%	16%	20%
Kent VREG				
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%
Informatie 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%

2.3.3. Bedrijven met een contract in meer detail

Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt

40% van alle 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.

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

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Elektriciteit en aardgas

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

Uit tabel 7 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 7: 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%

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 diegene 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 overstapt zijn (18%).

Bedrijven die kiezen voor een contract bij de standaardleverancier doen dit vooral voor betrouwbaarheid (71%). Ook de keuze voor Electrabel heeft nog steeds te maken met betrouwbaarheid (70%), terwijl 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%).

Tevredenheid over de huidige leverancier

Elektriciteit

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 energiebesparingen.

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 8). 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 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Totaal	Bedrijfs grootte		Electriciteitscontract		Electriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	EDF-Luminus	Nuon
n=	878	691	187	486	392	399	282	79
Juistheid facturen								
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%
Informatieverlening								
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%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing								
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%
Betrouwbaarheid dienstverlening								
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%
Prijs								
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%

De resultaten over de tevredenheid over dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. 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.

Contact met de klantendienst

Meer dan twee 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 9).

Tabel 9: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

Tevredenheid	Vaste contactpersoon elektriciteit	Geen vaste contactpersoon elektriciteit
n=	345	510
Facturatie		
Uiterst + zeer tevreden	27%	17%
Tevreden	61%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	5%	11%
Informatieverlening		
Uiterst + zeer tevreden	19%	8%
Tevreden	67%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	22%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing		
Uiterst + zeer tevreden	15%	4%
Tevreden	53%	49%
Niet echt + helemaal niet tevreden	19%	35%
Betrouwbaarheid dienstverlening		
Uiterst + zeer tevreden	28%	16%
Tevreden	64%	70%
Niet echt + helemaal niet tevreden	4%	9%
Prijs		
Uiterst + zeer tevreden	16%	7%
Tevreden	57%	55%
Niet echt + helemaal niet tevreden	24%	35%

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

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.

De ontevredenheid over deze aspecten ligt bij de bedrijven die de klantendienst (eventueel call center) contacteren tot 3 keer hoger dan bij diegenen met een vast contact.

Duurtijd lopend contract

Een vijfde van de respondenten weet niet wat de duurtijd is van hun huidige contract. Dit is minder in vergelijking met 2010 (23%) en 2009 (26%), maar opnieuw meer dan in 2011 (17%).

Van de bedrijven die het wel weten, bedraagt de duurtijd:

- 1 jaar voor 35% van de elektriciteitscontracten & 46% van de aardgascontracten
- 2 jaar voor 34% van de elektriciteitscontracten & 30% van de aardgascontracten
- 3 jaar voor 20% van de elektriciteitscontracten & 14% van de aardgascontracten
- Onbepaalde duur voor 7% van de elektriciteitscontracten & 6% van de aardgascontracten

De gemiddelde contractduur van de contracten van bepaalde duur is 2 jaar.

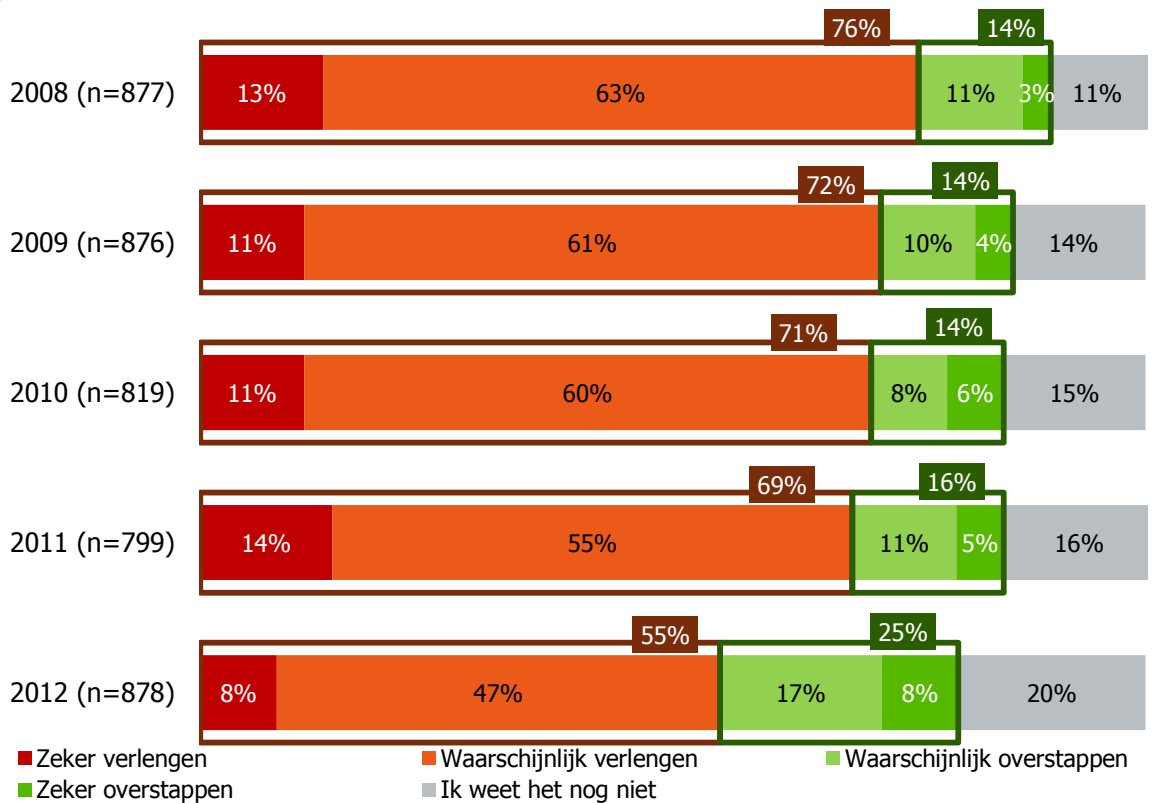
Toekomst: intentie om te veranderen

Elektriciteit

De intentie om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier stijgt sterk ten opzichte van 2011: 25% zal op de vervaldag van het huidige contract waarschijnlijk of zeker overstappen versus 16% in 2011 (zie figuur 12).

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 stijgt, wil zelfs meer dan de helft overstappen.

Figuur 12: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Base: Respondenten met een contract voor elektriciteit

Aardgas

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.

2.3.4. Bedrijven bij de standaardleverancier in meer detail

Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier

Elektriciteit

Aan bedrijven die nog steeds 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 13: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



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

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.

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

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 aardgasgebruiker 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.

2.4. Energieprijs: prijsperceptie

Elektriciteit

Net zoals in 2011 is er duidelijk de perceptie dat de prijzen gestegen zijn. Meer dan de helft van de bedrijven (54%) denken 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.

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 10). 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 diegene die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit een daling van 5-10% is. 13 à 16% kon geen inschatting maken.

Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef n=	1001	486	392	93
Prijsperceptie				
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
Prijsstijging				
< 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
Prijsdaling					
< 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%

Aardgas

Iets meer dan de helft van de aardgasafnemers, zijn 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%).

Tabel 11: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef	n= 554	274	210	59
Prijsperceptie				
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
Prijsstijging				
< 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
Prijsdaling				
< 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%	-

2.5. Milieuvriendelijke elektriciteit

Sinds 2007 is er een systematische stijging van het aantal bedrijven met een groen contract. 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.

Tabel 12: Contract groene energie

Profilering	Totaal	Contact groene energie	Geen contact groene energie
n=	1.001	263	615
Aantal werknemers			
1 – 49 werknemers	80%	72%	82%
50 – 199 werknemers	20%	29%	18%
Sector			
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%
Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten			
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%

De grootste hinderpalen om een groen contract te willen aangaan zijn gelijkaardig als in 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.

2.6. Meters

2.6.1. 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 affirmatief waarvan 28% het zeker wel interessant zouden vinden en 41% waarschijnlijk wel.

59% wil echter niets extra betalen voor deze slimme meter. 15 procent 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 15).

Tabel 13: 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
Interesse slimme meter							
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%
€ betalen							
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%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.6.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

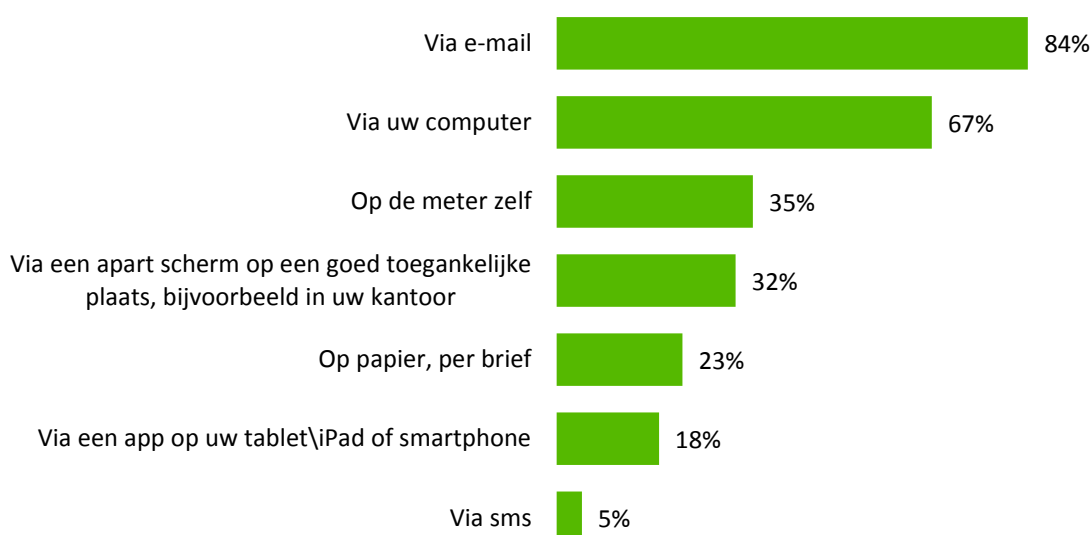
Bedrijven verkiezen maandelijkse (62%) en jaarlijkse (46%) informatie over hun gebruik. Bij de grote bedrijven wordt er meer dan gemiddeld ook gekozen voor informatie per dag (27%), per uur (17%) en zelfs per minuut (9%). Hetzelfde geldt voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost (zie tabel 16).

Tabel 14: 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
Detailniveau							
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%

Bedrijven zouden liefst extra verbruiks informatie ontvangen per maand/dag/uur via email (84%) of via de computer (67%) (zie figuur 14). Grote bedrijven willen deze informatie significant meer via een apart scherm op een goed toegankelijke plaats (47%).

Figuur 14: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiks informatie



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

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%).

2.6.3. 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 ook 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%).

3

Conclusies

Hoe ver staat het met de bekendheid van de VREG? Voelen bedrijven zich goed geïnformeerd?

- De bekendheid van de VREG steeg de voorbije 3 jaar met meer dan 20% van 65% in 2009 naar 87% in 2012. De VREG beter bekend maken bij de bedrijven is geen doelstelling op zich, wel om bedrijven te informeren over de keuzemogelijkheden en werking van de vrije energiemarkt. Beiden gaan samen: wie weet wat de VREG doet voelt zich beter geïnformeerd dan wie de VREG niet of alleen van naam kent.
- Niet alle bedrijven die de VREG kennen, kennen ook de VREG-website. Het websitebezoek stijgt wel van 41% naar 57% van alle bedrijven.
- Drie op vier bedrijven voelen zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking van de energiemarkt, een status quo ten opzichte van 2011 (73%). Nochtans zochten meer bedrijven dan vorig jaar (70% versus 58%) 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 haar website, maar deze is slechts gekend bij 44% van die doelgroep.

- De informatieverlening door de VREG wordt positief beoordeeld: 87% is tevreden tot uiterst tevreden over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid ervan.

Blijft energie betaalbaar voor de bedrijven?

- 64% van de respondenten is van oordeel dat de elektriciteitskost nogal (40%) tot zeer belangrijk (24%) is binnen de totale bedrijfskosten. 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.
- 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.

Hoe ziet de markt eruit?

- Het % bedrijven dat zelf een leverancier contacteerde met de bedoeling om een contract af te sluiten lag 12 à 14% hoger dan midden 2011.
- 88% van de bedrijven (80% in 2011) heeft daadwerkelijk een contract ondertekend voor elektriciteit. De Electrabelgroep blijft de grootste speler, maar hun marktaandeel uitgedrukt in aantal klanten, daalt van 60% in 2011 tot 50% in 2012.
- Net zoals voor elektriciteit blijft de Electrabelgroep met een marktaandeel van 46% de grootste op de residentiële aardgasmarkt, waar eveneens 88% intussen een contract ondertekende. 84% van de aardgasafnemers 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 vervaldag 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.